

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Newsletter-Versand über WhatsApp: Zulässigkeitsvoraussetzungen und ihre Umsetzung nach der DSGVO

Der Instant-Messaging-Dienst „WhatsApp“ gehört ohne Zweifel zu den beliebtesten Apps weltweit und erfreut sich gerade in Deutschland mit über 32 Millionen aktiven Nutzern großer Popularität. So verwundert es nicht, dass Händler zur Verbesserung ihrer Wahrnehmung am Markt zunehmend gewillt sind, WhatsApp als alternativen Kanal der werblichen Kommunikation zu verwenden, Interessenten maßgeschneiderte Newsletter-Formate auch per Chatnachricht zuzusenden und so in Ergänzung zur klassischen Mailwerbung neue potenzielle Kunden schnell und effektiv zu erreichen. Zwar gelten für die Newsletter-Werbung über WhatsApp aufgrund der Eigenart des Chat-Dienstes grundsätzlich dieselben Zulässigkeitsmaßstäbe wie bei der Mailwerbung. Allerdings macht die Eigenart des Chat-Dienstes besondere Umsetzungsmaßnahmen erforderlich. Wie Werbung über WhatsApp rechtssicher versandt werden kann, lesen Sie im folgenden Beitrag.

Wichtiger Hinweis: WhatsApp hat angekündigt, den Newsletter-Versand über die App ab dem 07.12.2019 zu **sanktionieren**, weil er gegen die aktuellen Nutzungsbedingungen verstößt.

Weitere Informationen erhalten Sie [hier](#).

I. Opt-In-Erfordernis und die Umsetzung bei WhatsApp-Newslettern

Sollen Personen über WhatsApp werblich angesprochen werden, ist ebenso wie der Mailwerbung stets der § 7 Abs. 2 Nr. 3 UWG zu beachten. Dieser erklärt Werbung mittels elektronischer Post, zu welcher auch Chat-Nachrichten zählen, nur dann für zulässig, wenn der Empfänger zuvor in den Erhalt ausdrücklich eingewilligt hat.

Gemäß Erwägungsgrund 32 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) kann eine solche Einwilligung grundsätzlich elektronisch eingeholt werden.

In der Mailwerbung hat sich als rechtsicherer Maßstab für die zuverlässige Einwilligungseinholung das sogenannte „Double-Opt-In“-Verfahren etabliert, in dessen Rahmen der Interessent nach Eintragung seiner Mailadresse zunächst eine Mail mit einem Bestätigungslink enthält, dessen Anklicken den Newsletter-Versand einleitet und eine Identität von Inhaber der verwendeten Mailadresse und bestimmungsgemäßem Empfänger sicherstellt.

Für die Zusendung von Werbenachrichten über WhatsApp dahingegen muss ein solches zweifaches Verifikationssystem nicht zwingend durchgeführt werden und ist aus organisatorischen Gründen auch

nicht ratsam. Denkbar wäre zwar, den Interessenten zur Eintragung seiner mit WhatsApp verknüpften Telefonnummer aufzufordern und an diese zunächst eine Aktivierungsanfrage zu versenden, welche der Interessent für die Einleitung des Newsletter-Versandes sodann bestätigen muss. Dies würde aber erfordern, dass der Händler über die Website registrierte Telefonnummern stets manuell auf ein WhatsApp-fähiges mobiles Endgerät übertragen müsste, um sodann die individuelle Aktivierungsanfrage abzusenden.

Um den organisatorischen und zeitlichen Aufwand für Händler zu minimieren, empfiehlt es sich also, eine anfängliche Registrierung der Telefonnummer des Interessenten direkt über WhatsApp zu erreichen.

Etabliert hat sich hierfür ein Prozedere, bei dem der Interessent dazu aufgefordert wird, die WhatsApp-fähige Nummer des Händlers einzuspeichern und an diese eine Nachricht mit dem Text „Start“ zu senden. Dadurch, dass der Interessent durch Einspeichern der Nummer zunächst selbst aktiv werden muss und durch die „Start“-Nachricht die Kommunikation über seine persönliche Nummernkennung überhaupt erst einleitet, wird automatisch sichergestellt, dass es sich bei diesem um den empfangsbereiten Inhaber der Telefonnummer handelt. Diese Nachricht stellt die elektronische ausdrückliche Einwilligung dar, die zusammen mit der Telefonnummer hinreichend personenbezogen dokumentiert werden kann. Erhält der Händler die Nachricht, kann er die verwendete Telefonnummer direkt auf WhatsApp einer Newsletter-Broadcasting-Liste hinzufügen, ohne dass er vorher gehalten wäre, sie manuell abzuspeichern.

Freilich muss der Interessent - bestenfalls auf einer Unterseite der Händlerpräsenz – über dieses Prozedere sowie darüber informiert werden, dass es ihm möglich ist, dem Newsletter-Versand durch eine entsprechende Kurznachricht (etwa „Stop“) jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widersprechen. Auch ist eine erläuternde Klausel, welche sämtliche Informationen über das Anmeldeverfahren und den Widerspruch enthält, in der Datenschutzerklärung notwendig.

II. Umsetzungsschritte und Musterformulierungen

Entscheidet man sich aus Wirtschaftlichkeitsgründen für die oben beschriebene Ausgestaltung einer vom Interessenten initiierten Anmeldung zum WhatsApp-Newsletter, so sind zwingend folgende Schritte zu beachten:

1.) Information der Interessenten

Über eine Unterseite müssen Interessenten zunächst über die einzelnen zu einer erfolgreichen WhatsApp-Newsletter-Anmeldung führenden Schritte und insbesondere auch über die jederzeitige Widerrufsmöglichkeit informiert werden.

Auch in der Datenschutzerklärung ist ein entsprechender Passus anzuführen.

Tipp: Selbstverständlich regelt die [von der IT-Recht Kanzlei angebotene Datenschutzerklärung](#) auch den Newsletter-Versand über WhatsApp

Beispielsweise kann wie folgt formuliert werden:

“

„So erhalten Sie den XYZ-WhatsApp-Newsletter:

- 1.) Stellen Sie sicher, dass WhatsApp auf Ihrem Smartphone installiert ist.
 - 2.) Speichern Sie die unten angezeigte Telefonnummer als neuen Kontakt unter dem Namen „XYZ“ in Ihrem Smartphone ein.
 - 3.) Senden Sie nun das Wort „Start“ per WhatsApp-Nachricht an die unten angezeigte Nummer, um Ihre Registrierung abzuschließen. Bitte beachten Sie, dass der Newsletter-Versand erst nach dem Absenden der „Start“-Nachricht eingeleitet wird.
 - 4.) Ab sofort erhalten Sie täglich/wöchentlich/in regelmäßigen Abständen Informationen zu den neuesten Angeboten und Aktionen aus dem XYZ-Shop direkt auf Ihr Smartphone
- Sie können den WhatsApp-Newsletter jederzeit abbestellen, indem Sie uns eine Nachricht mit „Stop“ schicken.

Für den Newsletter-Service fallen lediglich die Kosten Ihres Mobilfunkanbieters an.“

”

2.) Bereitstellung der Telefonnummer

Unterhalb des Informationstextes ist die Telefonnummer des Händlers zur Einspeicherung durch die Interessenten bereitzustellen, über welche die Werbekommunikation erfolgen soll.

3.) Newsletter-Start

Erhält der Händler an die bereitgestellte Nummer eine „Start“-Nachricht, so kann er die Nummer des Versenders zur Newsletter-Liste hinzufügen und unmittelbar den Versand einleiten.

Zum Beweis des Vorliegens der erteilten Einwilligung sollte der Händler stets einen Screenshot des jeweiligen Chatfensters mit der „Start-Nachricht“ und angezeigten Telefonnummer des Interessenten anfertigen und diese Bildschirmfotos gesammelt abspeichern.

4.) Newsletter-Stop

Erhält der Händler zu irgendeinem Zeitpunkt eine „Stop“-Nachricht, so muss er für die Telefonnummer des Versenders den Newsletter-Versand sofort einstellen.

Die Einstellung sollte per Nachricht bestätigt werden und kann mit der Information verbunden werden, dass bei erneuter Start-Nachricht der Newsletter-Empfang jederzeit wieder aufgenommen werden kann.

Folgende Formulierung ist denkbar:

“

Sie haben den WhatsApp-Newsletter von XYZ erfolgreich abbestellt. Sollten Sie zukünftig wieder an dem Erhalt von Informationen zu Angeboten und Aktionen interessiert sein, können Sie sich durch die Nachricht „Start“ jederzeit wieder zum Newsletter anmelden.

”

III. Wichtig: Impressumspflicht

Nutzt der Händler eine WhatsApp-Nummer für die werbliche Ansprache von Kunden, so stellt sein Profil ein Telemedium dar, welches ihn gemäß § 5 Abs. 1 TMG zum Vorhalten eines Impressums verpflichtet.

Für die rechtssichere Anführung desselben empfiehlt es sich, einen Link auf das vollständige Website-Impressum im WhatsApp-Status wie folgt zu hinterlegen „Impressum: www.xyz.de/impressum“ zu hinterlegen. Eine vollständige Anführung ist wegen der Zeichenbegrenzung des Status nicht möglich.

Zur Wahrung des Erfordernisses der leichten Erkennbarkeit und ungehinderten Abrufbarkeit darf der WhatsApp-Status keine andere Information enthalten.

IV. Fazit

Wer Newsletter-Werbung über WhatsApp verschicken will, darf dies gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 UWG nur auf Basis der ausdrücklichen Einwilligung des Interessenten tun. Eine solche muss auf WhatsApp dann nicht über das Double-Opt-In-Verfahren eingeholt werden, wenn die Anmeldung auf eine Initiative des Interessenten gestützt und er dazu aufgefordert wird, die Telefonnummer des Händlers zunächst abzuspeichern und den Newsletter-Empfang durch eine „Start“-Nachricht ausdrücklich anzufordern. Freilich muss aber sichergestellt bleiben, dass der Newsletter jederzeit unkompliziert wieder abbestellt werden kann.

Auch muss zwingend beachtet werden, dass der werbliche Einsatz von WhatsApp zum Vorhalten eines Impressums innerhalb der App verpflichtet.

Bei weiteren Fragen zum Einsatz von WhatsApp im Handel steht Ihnen die IT-Recht Kanzlei gerne persönlich zur Verfügung.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt