



**SOCIAL  
MEDIA**  
WHATSAPP-BUSINESS


MITTLERER  
AUFWAND    
KEINE KOSTEN



Digitalverbund Oberfranken  
Marketing-Digithek

# WHATSAPP BUSINESS CHAT UND KANAL: SINNVOLL UND MÖGLICH?

Die folgenden Ausführungen stellen keine Rechtsberatung im Sinne des  
Rechtsberatungsgesetzes (RBerG) dar und können keine  
Beratung durch einen Rechtsanwalt ersetzen.



Lohnt sich WhatsApp für Volkshochschulen bei der Kommunikation mit Teilnehmenden oder zur Informationsübermittlung? WhatsApp Messenger darf nur privat, also nicht von Unternehmen bzw. Volkshochschulen genutzt werden. (Für eine Übersicht zu WhatsApp-Angeboten sehen Sie bitte unseren Leitfaden: „Angebote von WhatsApp – ein Überblick“.) Für Unternehmen wurde WhatsApp Business entwickelt.

Ist WhatsApp Business für Volkshochschulen sinnvoll und überhaupt (datenschutzkonform) nutzbar?

### WhatsApp Business:

WhatsApp Business wurde speziell für Unternehmen für die Kundenkommunikation entwickelt. Es bietet mehr Funktionen als der WhatsApp Messenger, wie z. B. ein Unternehmensprofil, automatisierte Nachrichten, Kataloge für Dienstleistungen sowie Statistiken über die Kommunikation mit der Kundschaft. WhatsApp Business eignet sich für kleinere Unternehmen und natürlich Volkshochschulen. Die App wird aus dem jeweils verfügbaren App Store heruntergeladen und ähnlich wie der WhatsApp Messenger eingerichtet.

Auch hier gelten die gleichen datenschutzrechtlichen Bedenken wie beim WhatsApp Messenger. Der Chat sowie die Synchronisation und Offenlegung der Daten funktionieren analog zum Messenger. Die Nutzung von WhatsApp Business jedoch ist laut deren AGBs (im Gegensatz zum Messenger) für Unternehmen und Volkshochschulen erlaubt. Und es gibt einen Weg, datenschutzkonform zu arbeiten. Dazu gleich mehr unter dem Punkt „Nachteile“.

### Vorteile für Volkshochschulen:

- **Unternehmensprofil mit Beschreibung hinterlegbar: Professioneller Auftritt ähnlich wie bei Instagram**
- **Automatisierte Nachrichten/Antworten:** z. B. „Vielen Dank für Ihre Nachricht, wir freuen uns, dass Sie uns kontaktieren. Wir melden uns so schnell wie möglich bei Ihnen“.
- **Unkomplizierte Kommunikation mit Teilnehmenden sowie Kursleitungen:** z. B. kurzfristige Änderungen, wichtige Ankündigungen, Erinnerungen
- **Teilen multimedialer Inhalte/Informationen/Werbung:** z. B. Fotos, Videos, Dokumente, Kursmaterialien

### Nachteile für Volkshochschulen:

- **Zur Verfügung stehende Ressourcen für die Kundenkommunikation via WhatsApp**  
Eine VHS sollte sich im Vorfeld die Frage stellen, ob man einen Ansturm an Anfragen per WhatsApp überhaupt bewältigen könnte. Ein No-Go für den Service ist eine Antwort drei Tage später. Der Teilnehmende erwartet bei WhatsApp eine Reaktion innerhalb weniger Stunden. Können VHS-Mitarbeitende das leisten?
- **Für DSGVO-Konformität müssen Hürden überwunden werden.<sup>°</sup>**  
Um es vorweg zu nehmen, Gruppenchats mit Teilnehmenden sind unrealistisch (Stichwort Arbeitsaufwand) und datenschutzrechtlich bedenklich. WhatsApp Business sammelt genau wie der WhatsApp Messenger alle verfügbaren Daten zur Weiterverarbeitung. WhatsApp fungiert für seine Business-Variante zwar als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO und stellt mit den Datenverarbeitungsbedingungen (<https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms>) einen Auftragsverarbeitungsvertrag bereit. Dieser „Auftragsverarbeitungsvertrag“ enthält derzeit (Juni 2024) jedoch nicht die erforderlichen Mindestangaben.

Einzelchats mit Teilnehmenden sind dagegen unter bestimmten Voraussetzungen möglich: Die Nutzung der Chatfunktion bedarf zunächst der Information und Einwilligung durch den Chatteilnehmenden. WhatsApp sammelt jedoch auch die Daten der gespeicherten Kontakte im Telefonbuch des Smartphones, auf dem die App gespeichert ist. Hier hilft es aus datenschutzrechtlicher Sicht auch nicht zu argumentieren, dass doch der Kunde bei WhatsApp schon privat ein Konto besitzt, also seine Daten für WhatsApp nichts Neues bedeuten. Nach geltendem Recht wird bei einer Übermittlung von Daten nicht unterschieden, ob der/die Empfänger\*in die Daten bereits kennt oder nicht. Das Unternehmen muss bei jeder Datenübermittlung deren Rechtmäßigkeit gewährleisten und diese auch nachweisen können.

<sup>°</sup>Quelle zu **Datenschutzfragen** ist die DSN GROUP, einer der bundesweit führenden Dienstleister im Bereich Datenschutz:  
<https://www.datenschutz-notizen.de/whatsapp-business-im-unternehmen-datenschutzrechtlich-zulaessig-2424159/>

Die Ausführungen in diesem Leitfaden stellen keine Rechtsberatung im Sinne des Rechtsberatungsgesetzes (RBerG) dar und können keine Beratung durch einen Rechtsanwalt ersetzen.

**Das Problem der Datensynchronisation lässt sich umgehen, indem ein separates dienstliches Smartphone für die Nutzung von WhatsApp Business verwendet wird:** sozusagen ein Firmenhandy, auf dem keinerlei Kontakte gespeichert sind. Dieses Smartphone benötigt nicht einmal eine SIM-Karte oder Telefonnummer für die Einrichtung der App. Es kann einfach eine Festnetznummer vergeben werden.

Für die Chatfunktion wird dem Teilnehmenden nun auf einem anderen Kanal die Telefonnummer für den Kontakt via WhatsApp mitgeteilt, z. B. auf der Webseite, im Newsletter oder per Aushang. Der Kunde oder die Kundin muss aktiv eine WhatsApp-Nachricht an die Volkshochschule senden. Wichtig ist tatsächlich, dass ein Teilnehmender zuerst Kontakt aufnimmt. Er oder sie erhält dann eine zuvor automatisch angelegte Rückantwort, die zum Datenschutz entsprechend den Anforderungen nach Art. 13 DSGVO informiert und über die Sicherheit der Kommunikation via WhatsApp aufgeklärt (Mustertext im Anhang dieses Dokuments).



WhatsApp-Business-Nutzung auf Privathandy nicht datenschutzkonform.



**WhatsApp Business Fazit:** Die Business-App könnte für Volkshochschulen in der Kommunikation mit Teilnehmenden sinnvoll sein und zur Serviceverbesserung beitragen. Die Installation auf einem privaten Smartphone ist datenschutzrechtlich bedenklich. Der Zugriff auf das Telefonbuch kann zwar verweigert werden, auch kann ein

Multi Device Management<sup>oo</sup> installiert werden, um private und geschäftliche Daten zu trennen. Einfacher, schneller, sicherer und vor allem datenschutzkonform ist die Nutzung eines Firmenhandys ohne gespeicherte Kontakte bzw. Daten. Die Nutzung der Chatfunktion für Einzelchats ist möglich, wenn Kunden aktiv damit beginnen und über die Datenschutzbedingungen informiert werden. Volkshochschul-Mitarbeitende können jedoch durch die Kommunikation via WhatsApp schnell an ihre Grenzen hinsichtlich Aufwand und Zeiteinteilung kommen.

**Erfahrungsbericht zur Nutzung der Einzelchat-Funktion** aus der VHS Bingen: Eine schnelle Internetrecherche ergab, dass die Volkshochschule und Musikschule Bingen e. V. via WhatsApp kontaktiert werden kann. Das WhatsApp-Symbol befindet sich im Footer der Startseite und führt zu einer Seite mit Mobilnummer und Datenschutzhinweisen. Auf eine Kontaktanfrage via WhatsApp kam sofort eine automatische Info-Nachricht, dass die Rückmeldung zeitnah erfolgt. Auf (telefonische) Anfrage teilte ein Mitarbeiter Details zur Nutzung mit: Die VHS Bingen will auf so vielen Kanälen wie möglich für die Teilnehmenden erreichbar sein. WhatsApp Business läuft auf einem separaten Firmenhandy, das nur dafür Verwendung findet. Kontakte werden nicht gespeichert. Kunden und Kundinnen müssen den ersten Schritt gehen und sich aktiv via WhatsApp melden, dann wird ihnen geantwortet. Ansonsten wird niemand angeschrieben. Es gehen etwa 10 bis 15 Nachrichten per WhatsApp pro Woche ein. Meistens verlagert sich die Kommunikation danach auf die E-Mail. Anfragen via WhatsApp kommen vor allem zum Integrationsbereich.

## WhatsApp Business Premium:

Die Premium-Variante ist derzeit in der Testung. WhatsApp Business Premium ist ein Abonnement mit kostenlosem Probemonat. Danach fallen rund 3 Euro pro Monat an. Es bietet einige Funktionen mehr als WhatsApp Business (z. B. können Chats verschiedenen Mitarbeitenden zugewiesen werden), ist ansonsten aber vergleichbar. Derzeit läuft die Premium-Variante nur auf ausgewählten WhatsApp-Konten (Stand: Juni 2024).

<sup>oo</sup>Eine Mobile-Device-Management-Software (MDM) trennt private und geschäftliche Programme/Kontakte auf einem Firmenhandy. Dafür werden sogenannte Container-Apps genutzt, die eine Querverbindung zwischen privaten und geschäftlichen Daten verhindern. Ein MDM kann schon für einen Betrag von wenigen Euro im Monat genutzt werden.

## WhatsApp Business Platform/WhatsApp Business API:

Die WhatsApp Business API-Lösung ist eine erweiterte Version von WhatsApp Business, die es Unternehmen ermöglicht, WhatsApp in ihre eigenen Kundenservice-Systeme über eine Schnittstelle zu integrieren. WhatsApp Business API richtet sich hauptsächlich an größere Unternehmen. Die Einrichtung der Schnittstelle erfordert IT-Kenntnisse oder eine Partnerschaft mit einem zugelassenen WhatsApp-Provider. Dadurch entstehen monatliche Kosten im unteren dreistelligen Bereich (mindestens). Andererseits gilt die Business API als datenschutzkonform. Die API ermöglicht es Nachrichten über WhatsApp zu kommunizieren, ohne dass WhatsApp dafür personenbezogene Daten verarbeitet oder Nachrichten auf den eigenen Servern speichert. Das Unternehmen entscheidet, welche Daten übermittelt werden. Zudem bietet die Schnittstelle neben der Chat- und Kanalfunktion Chatbots, automatisierten Newsletter-Versand und andere zeitsparende und nützliche Funktionen.

### Vorteile für Volkshochschulen:

- **Alle Vorteile der WhatsApp Business App und mehr**

Die erweiterte Variante WhatsApp Business API kann alles, was WhatsApp Business kann. Zudem hat sie den großen Vorteil, dass sie über die Schnittstelle in das vorhandene Kundensystem integriert werden kann. Außerdem bietet sie Chatbots oder einen automatisierten Newsletter-Versand.

- **Datenschutzkonform**

Die WhatsApp Business API arbeitet datenschutzkonform, da sie über einen offiziellen WhatsApp-Business-Solution-Anbieter integriert wird.

### Nachteil für Volkshochschulen:

- **Hohe Kosten**

WhatsApp gewährleistet Sicherheit und Datenschutzkonformität mit seiner Business-API-Lösung. Dafür erhebt WhatsApp selbst Kosten pro Unterhaltung zwischen Unternehmen und Kundschaft. Zudem ist für die Einrichtung und Pflege der Schnittstelle eine Partnerschaft mit einem zugelassenen WhatsApp-Provider nach Wahl notwendig. Dieser bietet Service Preispakete (in denen die monatlichen Kosten pro Unterhaltung meist enthalten sind), die mit mindestens 150 €/Monat zu Buche schlagen. Die API ist daher nur für solche Volkshochschulen überlegenswert, die diese Kosten finanziell stemmen können und sich einen hohen Nutzen davon versprechen.



**WhatsApp Business API Fazit:** Die API kann sich für größere Volkshochschulen eignen. Es entstehen jedoch hohe monatliche Kosten (mindestens 150 € je nach Provider).

## WhatsApp Business Kanal:

Über den WhatsApp Business Kanal Nachrichten (Neuigkeiten, Kursausfälle, Highlights) können an eine große Anzahl von Abonnenten gesendet werden. Ein WhatsApp Kanal kann die Marke stärken. Kanäle werden in der App in dem separaten Tab „Aktuelles“ angezeigt. Es gibt eine Suchfunktion, um neue Kanäle zu finden, dort taucht aber z. B. eine VHS nicht so einfach auf, da erst bestimmte Voraussetzungen dafür gegeben sein müssen.<sup>ooo</sup> Derzeit bleibt nur ein Weg, um den Kanal bekannter zu machen: Interessierten muss der Einladungslink zugänglich gemacht werden (z. B. via Webseite, Newsletter, Aushang). Über den Einladungslink kann sich dann angemeldet werden. Abonnent\*innen sehen Nachrichten bis zu 30 Tage rückwirkend. In puncto Datenschutz gibt es Verbesserungen: Teilnehmende an Kanälen sehen keine Daten oder Telefonnummern anderer Teilnehmender. Ein Kanal über das private WhatsApp-Profil zu betreiben ist lt. Nutzungsbedingungen von WhatsApp nicht zulässig. WhatsApp Business muss installiert werden (geringer Aufwand). Darüber kann der Kanal betrieben werden.

### Vorteile für Volkshochschulen:

- **Informationen (Highlights usw.) datenschutzkonform an viele Personen gleichzeitig versenden**

- **Abonent\*innen offenbaren keine Daten:** Namen oder Telefonnummern von Kanal-Abonent\*innen werden weder preisgegeben noch gesammelt (sichtbar sind das VHS-Profilfoto, z. B. das Logo, und der Administrator\*innen-Name).

<sup>ooo</sup>Das WhatsApp Business Konto muss u. a. verifiziert werden. Voraussetzung dafür ist die WhatsApp Business API. Die Verifizierung kann dann über Meta Business beantragt werden.



### Nachteile für Volkshochschulen:

- **Keine Antwortmöglichkeiten für Teilnehmende:** Es gibt keine Interaktionsmöglichkeiten für Abonnenten außer ein einzelnes Reaktions-Emoji.
- **Kanal wird in der Suche nicht gefunden:** Das WhatsApp-Business-Konto muss u. a. verifiziert werden (und bekommt dann einen grünen Haken hinter dem Profilnamen). Voraussetzung für eine Verifizierung ist die Kanalbetreuung über die (kostenpflichtige) WhatsApp Business API. Die Verifizierung selbst wird über Meta Business beantragt.



**WhatsApp-Kanal Fazit:** Der Kanal ist ein leicht zu erstellendes, einfach zu handhabendes, nützliches, aber leider nur eingleisig funktionierendes Angebot, um Neuigkeiten schnell an viele Abonnenten zu verbreiten. Der Kanal für Unternehmen/Volkshochschulen darf nur über WhatsApp Business betrieben werden.

**Erfahrungsbericht zum WhatsApp Kanal aus der VHS Hofer Land:** Zeitlicher Aufwand für die Einrichtung des Kanals, inklusive Installation von WhatsApp Business auf Firmenhandy, Anlegen des Unternehmensprofils mit Logo und Beschreibung sowie Verknüpfung von Facebook- und Instagram-Konten verknüpfen, etwa 30 Minuten. Kanal mit Infos bestücken funktioniert wie ein WhatsApp-Chat. Das Veröffentlichens eines Highlight 1x/Woche benötigt einen Aufwand von maximal zehn Minuten. Bilder/Texte für Instagram oder Facebook können auch für den Kanal verwendet werden. Werbung für WhatsApp-Kanal auf Homepage, im Newsletter, in Hauszeitung, bei Veranstaltungen, Kursen usw. Zahl der Abonnenten und Abonnentinnen steigt kontinuierlich, aber langsam.

Anhang

### Mustertext für automatische Rückantwort bei Erstkontakt via WhatsApp<sup>^</sup>:

**Informationspflichten bei einer Erhebung von Daten bei der betroffenen Person Art. 13 DSGVO:** Datenschutzhinweise im Zusammenhang mit der WhatsApp Business-Nutzung an der VHS Musterstadt: Verantwortlich für die Datenerhebung ist VHS Musterstadt, Musterstraße 1, PLZ Ort, info@vhsmusterstadt.de, Telefon. Unsere Datenschutzbeauftragte: Erika Mustermann, Musterstraße 1, PLZ Ort, e.mustermann@vhsmusterstadt.de, Telefon. Zweck der Verarbeitung: Ihre Daten werden erhoben, um mit Ihnen via WhatsApp Business kommunizieren zu können. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung: Ihre Daten werden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a) DSGVO Einwilligung und Buchstabe f) DSGVO Interessenabwägung verarbeitet. Nach Art. 4 Abs.1 BayDSG-E ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch eine öffentliche Stelle zulässig, wenn sie zur Erfüllung einer ihr obliegenden Aufgabe erforderlich ist. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten: Ihre personenbezogenen Daten werden nicht weitergegeben. Ihr WhatsApp-Telefonnummer ist für sichtbar und notwendig für den Kontakt. Nur der für die WhatsApp Business-Nutzung verantwortliche VHS-Mitarbeitende sieht Ihre Telefonnummer. Sie verbleibt auf dem dienstlichen Smartphone. Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten: Ihre Telefonnummer verbleibt längstens 3 Monate (konkreten Zeitpunkt einsetzen bis zur Löschung) auf dem VHS-Smartphone, das ausschließlich für die Kommunikation via WhatsApp Business genutzt wird. Nach der Datenschutz-Grundverordnung stehen Ihnen folgende Rechte zu: Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, so haben Sie das Recht Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO). Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DSGVO). Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen (Art. 17, 18 und 21 DSGVO). Wenn Sie in die Datenverarbeitung eingewilligt haben oder ein Vertrag zur Datenverarbeitung besteht und die Datenverarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren durchgeführt wird, steht Ihnen gegebenenfalls ein Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO). Sollten Sie von Ihren oben genannten Rechten Gebrauch machen, prüft die öffentliche Stelle, ob die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind. Weiterhin besteht ein Beschwerderecht beim Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz.

<sup>^</sup>Quelle: Bayerisches Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration, Datensicherheit, Mustertext als Word herunterladbar (Google-Suche-Stichworte: „Mustertexte für Informationspflichten“, siehe auch: <https://www.stmi.bayern.de/sus/datenschutz/arbeitshilfen/index.php>)

### Details zum Datenschutz bei der Nutzung von WhatsApp Business:

WhatsApp fungiert für seine Business-Variante als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO und stellt mit den Datenverarbeitungsbedingungen (<https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms>) einen Auftragsverarbeitungsvertrag bereit. Dieser „Auftragsverarbeitungsvertrag“ enthält derzeit (Juni 2024) jedoch nicht die erforderlichen Mindestangaben.

### Einhaltung regionaler Datenschutzvorgaben:

Stellen Sie sicher, dass Ihre Organisation die Datenschutzgesetze und Bestimmungen des jeweiligen Landes sowie Vorgaben der Region (Stadt, Kommune, Gemeinde) in der die VHS agiert, einhält.

### Datenschutzrichtlinien:

In der Datenschutzerklärung auf der VHS-Webseite müssen klare Richtlinien für die Nutzung von WhatsApp formuliert sein. Die Teilnehmenden müssen transparent über die Arten von Daten, die gesammelt werden, den Zweck der Datenerhebung und die Verwendung dieser Daten informiert werden.

### Verschlüsselung:

WhatsApp verwendet Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, was bedeutet, dass nur der Absender und der Empfänger die Nachrichten im Klartext sehen können. Dies trägt dazu bei, die Sicherheit der übermittelten Informationen zu gewährleisten. Dabei ist jedoch unklar, inwieweit der Meta-Konzern (Eigentümer von WhatsApp) Inhalte auslesen kann.

### Einwilligung der Teilnehmenden notwendig, aber unrealistisch:

Für die Gruppenchat-Funktion wäre es erforderlich, dass alle Teilnehmenden einwilligen, ihren Namen und ihre Telefonnummer anderen Teilnehmenden anzeigen zu lassen, bevor Informationen über die WhatsApp-Gruppe gesammelt oder verarbeitet werden können. Da mit einer hohen Anzahl Chat-Teilnehmender zu rechnen ist, ist das Einholen einer Einwilligungserklärung jedes Einzelnen unrealistisch. Die Rechte der Teilnehmenden bezüglich ihrer Daten umfassen das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Widerspruch.

### Dedizierte Telefonnummer:

Verwenden Sie eine dedizierte Telefonnummer für WhatsApp Business und Kanal, um sicherzustellen, dass die Kommunikation klar auf geschäftliche Aktivitäten bezogen ist und die Privatsphäre von Mitarbeitenden gewahrt bleibt. Eine Festnetznummer ist möglich.

### Datensicherheit:

Implementieren Sie angemessene Sicherheitsmaßnahmen, um die Datenintegrität und Sicherheit zu gewährleisten. Dies macht die Nutzung eines Firmenhandys ohne sensible Daten (keine Telefonkontakte), sicherer Server, Verschlüsselung und Zugriffsbeschränkungen unabdingbar.

Die Nutzung von WhatsApp für geschäftliche Zwecke erfordert die Beachtung der Geschäftsbedingungen von WhatsApp und die Einhaltung der Datenschutzvorschriften. Die konventionelle Nutzung des WhatsApp Messengers ist sowohl für die interne Unternehmenskommunikation als auch für externe Kontakte mit Kunden aus Datenschutzperspektive nicht geeignet. Es mangelt an den erforderlichen rechtlichen Grundlagen und an der Einwilligung der Kunden. Selbst WhatsApp verbietet eine „nicht-private Nutzung“ gemäß den eigenen [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#). Abgesehen von Datenschutzerfordernissen verstoßen Unternehmen bei einer geschäftlichen Anwendung somit gleichzeitig gegen die Vertragsbedingungen von WhatsApp.



**Fazit:** Die Nutzung von WhatsApp Business ist eingeschränkt möglich, ein Firmenhandy ohne gespeicherte Kontakte kann genutzt werden. Ein WhatsApp-Kanal arbeitet datenschutzkonform, darf aber nur über WhatsApp Business und auf einem Smartphone ohne gespeicherte Kontakte betrieben werden. Eine Lösung wäre die WhatsApp Business API, die speziell für Unternehmen entwickelt wurde und die Möglichkeit bietet, WhatsApp im Einklang mit den Datenschutzbestimmungen zu nutzen. Hier entstehen jedoch monatlich Kosten im unteren dreistelligen Bereich.

Details zu den Nutzungsbedingungen finden sich direkt bei WhatsApp:

<https://www.whatsapp.com/legal/channels-guidelines/>