

Dürfen Firmen whatsappen?

Unternehmenskommunikation via Whatsapp ist schnell, günstig und unkompliziert. Sie birgt aber auch Gefahren. Von Stefanie Luckert

Seit Mai ist die neue Datenschutzgrundverordnung der EU in Kraft. Die Bestimmungen betreffen auch Schweizer Unternehmen, etwa, wenn sie Whatsapp als Kommunikationsmittel nutzen.

In der Schweiz nutzen rund sechs Millionen Menschen den zur Facebook-Familie gehörenden Nachrichtendienst Whatsapp täglich. Kein Wunder, dass auch immer mehr Unternehmen die im privaten Umfeld so selbstverständliche Art der Kommunikation unter und mit ihren Mitarbeitern und Kunden einsetzen möchten. Laut jüngsten Umfragen ist immerhin jeder dritte Nutzer bereit, auch mit Unternehmen per Whatsapp zu kommunizieren. Verschiedene Stellen an den Handwerker, Details zu einem gebuchten Flug oder auch Direktwerbung. Whatsapp erlaubt die betriebliche Nutzung ausdrücklich und hat, in Konkurrenz zu dem in Asien beliebten Wechat, unlängst die App-Versionen Whatsapp Business für KMU und Whatsapp Business API für grosse Unternehmen lanciert, welche die Kommunikation mit Kunden vereinfachen sollen. Dazu weisen sie einige zusätzliche Funktionen auf, wie automatisierte Nachrichten und die Möglichkeit, Nachrichten nach «Labels» zu sortieren. Unbestritten bietet die Nutzung von Whats-

Aus der Lehre und aus der Praxis

zz. • An dieser Stelle erhalten Juristen jeweils die Gelegenheit, einen Gastbeitrag zu verfassen. Mit der vor kurzem lancierten Rubrik «Recht und Gesellschaft» will die NZZ Themen des Rechts mehr Raum geben und Juristen aus der Praxis, aber auch aus der Lehre eine Plattform bieten. Beleuchtet werden aktuelle Rechtsfragen, ein juristisches Problem, ein rechtlicher Missstand oder schlicht Themen, die sich an der Schnittstelle zwischen Recht und Gesellschaft bewegen. Auch Nichtjuristen sollen sich von den Beiträgen angesprochen fühlen. Die neue Rubrik erscheint zweimal im Monat. Sie finden die Beiträge auch im Internet.



Wer Messenger-Dienste für Firmenzwecke benutzt, muss sich über die Datensicherheit Gedanken machen.

CHRIS RATCLIFFE / BLOOMBERG

app Unternehmen viele Vorteile. Die App ermöglicht einen unkomplizierten, direkten Austausch sowohl unter Mitarbeitern als auch mit Kunden. Entscheidungswege werden verkürzt, Kundenservice und -beratung können kostengünstig und effizient gestaltet werden. Bleibt die Frage nach der Vereinbarkeit mit den Datenschutzvorschriften.

Unternehmen kann haften

Kurz nach Inkrafttreten der neuen EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im vergangenen Mai haben erste Firmen ihren Mitarbeitern die Nutzung des Messengers auf ihren Dienst-Smartphones aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken untersagt. Denn im Geltungsbereich der DSGVO gilt, dass personenbezogene Daten ohne Einwilligung der betroffenen Person weder erhoben noch verarbeitet werden dürfen. Bei einem Verstoß drohen drastische Geldbussen. Ist der Messenger auf einem Smartphone installiert,

liest dieser regelmässig die Adressbücher seiner Nutzer aus, um diese mit seiner Datenbank abzugleichen. Dieser Abgleich wird unter anderem dazu verwendet, dem Nutzer anzuzeigen, welche seiner Kontakte ebenfalls Whatsapp nutzen. Dabei werden mindestens Name und Telefonnummer, unter Umständen aber auch weitere Daten wie etwa Mail-Adressen der Kontakte übermittelt und gespeichert. Hierbei werden auch Daten von den Personen übermittelt, die Whatsapp selbst nicht nutzen. Haben nicht alle diese Personen in die Übermittlung und Verarbeitung ihrer Daten durch Whatsapp eingewilligt, handelt es sich um einen Verstoß gegen die DSGVO. Ist das verwendete Smartphone ein Diensttelefon oder sind auf ihm, mit Einwilligung des Unternehmens, Geschäftskontakte gespeichert, kann auch das Unternehmen haftbar gemacht werden. Auch wenn die DSGVO keine direkte Geltung in der Schweiz entfaltet, sind ihr Schweizer Unternehmen immer dann unterworfen, wenn sie sich an Kunden aus dem EU-

Raum wenden oder Daten von EU-Bürgern verarbeiten. Was also tun?

Hört man sich in Schweizer Unternehmen um, so gibt es verschiedene Strategien im Umgang mit Messengern. Diese reichen von der uneingeschränkten Nutzungsgestattung bis zu deren vollständigem Verbot. Whatsapp selbst bietet keine Lösung, sondern schiebt die Verantwortung für die Datenübertragung in seinen Datenschutzbestimmungen einseitig auf die Nutzer ab und verlangt von diesen sicherzustellen, dass sie die Rechte besitzen, Informationen zu erfassen, zu verwenden und zu teilen, bevor sie diese dem Dienst bereitstellen. In der Business-Version heisst es deutlicher: «Das Unternehmen muss ausserdem sämtliche erforderlichen Rechte, Zustimmungen und Berechtigungen einholen (z. B. Einwilligung), um die Kontaktdaten und andere personenbezogene Daten seiner Kunden mit Whatsapp zu teilen.» Will man den Messenger datenschutzkonform nutzen, müsste sichergestellt sein, dass in allen Adressbüchern,

auf die Whatsapp Zugriff hat, ausschliesslich Personen abgelegt werden, die nachweislich der Weitergabe ihrer personenbezogenen Daten an Whatsapp zugestimmt haben.

Verschiedene Lösungsansätze

Denkbar wäre die Verwendung eines «internen Adressbuchs», auf das Whatsapp Zugriff hat (zum Beispiel das Standardtelefonbuch «Kontakte»), und eines «externen» Adressbuchs (etwa einer Adressbuch-App mit Geschäftskontakten), auf welches Whatsapp keinen Zugriff hat. Ein Kontaktübertrag könnte nur dann stattfinden, wenn die betroffene Person ausdrücklich eingewilligt hat. Eine weitere Möglichkeit ist der Einsatz eines DSGVO-konformen Messengers im Unternehmen. Der Nachteil dieser Lösung ist allerdings, dass solche Messenger bis zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht weit verbreitet sind und damit im Kontakt zu Kunden kaum einsetzbar sind. Der von Unternehmen immer häufiger gewählte Weg, der gänzlichen Abschaffung von Dienst-Smartphones, verhilft indes nur dann zur Lösung, wenn beim sogenannten «Bring your own device» keine Synchronisation mit den Datenverarbeitungssystemen des Unternehmens stattfindet und ein solcher Abgleich nicht gestattet ist. Denn nur dann, wenn ein Mitarbeiter personenbezogene Daten ohne Erlaubnis des Arbeitgebers auf seinem eigenen Equipment verarbeitet, ist alleine er und nicht das Unternehmen für etwaige Datenschutzverstösse verantwortlich. Will man auf Nummer sicher gehen, bleibt, bis zu einer flächendeckenden datenkonformen Lösung, nur, Whatsapp aus dem unternehmerischen Alltag zu verbannen.

Das klingt nicht nur umständlich und unpraktisch, sondern ist es auch. Dennoch wird die Arbeit mit personenbezogenen Daten oder die Geschäftsdatenverarbeitung in Zukunft zu jedem Geschäftsmodell gehören. Wer also jetzt die Anstrengung unternimmt und sich intensiv mit dem Datenschutz auseinandersetzt, kann sich damit einen Wettbewerbsvorteil erarbeiten. Frei nach Schopenhauer: Sicherheit ist nicht alles, aber ohne Sicherheit ist alles nichts.

Stefanie Luckert ist Geschäftsführerin der Vereinigung Schweizerischer Unternehmen in Deutschland (VSUD) und unterstützt Schweizer Unternehmen bei ihrem wirtschaftlichen Engagement in Deutschland.