

## WhatsApp für die Kommunikation mit den Pferdehaltern: Was gilt es zu beachten?

„Viele Pferdehalter wünschen sich eine Kommunikation über WhatsApp, um Termine einfacher zu vereinbaren oder Fragen zum Patienten schnell zu klären. Ist die Nutzung von Messengerdiensten grundsätzlich erlaubt oder gibt es beispielsweise datenschutzrechtliche Gründe, die dies verbieten? Und falls speziell WhatsApp nicht erlaubt ist, gibt es Alternativen?“

Die Verwendung von Messengerdiensten zur Kommunikation mit den Pferdehaltern ist **grundsätzlich erlaubt**. Hierbei ist jedoch eine Reihe **datenschutzrechtlicher Vorgaben** einzuhalten.



© JinnaritT/Stock.adobe.com – Posed by a model.

### WhatsApp Business

Zunächst ist der reguläre WhatsApp Messenger für die Kommunikation mit den Tierhaltern ungeeignet. Unabhängig von der datenschutzrechtlichen Problematik verbieten die Dienstbedingungen von WhatsApp die „nicht-private Nutzung des Dienstes“. Aus diesem Grund wurde im Jahr 2018 mit WhatsApp Business ein **eigener Dienst für Unternehmen** geschaffen. Die Nutzung erfolgt z. B. über die kostenlose WhatsApp Business App, die mit einer Handynummer verknüpft sein muss.

Um diesen Dienst rechtskonform zu nutzen, sollten einige Punkte beachtet werden.

#### Impressumpflicht

Zunächst ist der Tierarzt verpflichtet, den Tierhaltern bestimmte Pflichtangaben bereitzustellen. Gemeint ist damit die Impressumspflicht aus § 5 DDG. Diese Pflicht kann im Rahmen der **Unternehmensbeschreibung** erfüllt werden, auch wenn WhatsApp Business dazu kein eigenes Datenfeld zur Verfügung stellt. In der Unternehmensbeschreibung kann jedoch eine entsprechende **Verlinkung auf das Impressum** der bereits bestehenden Homepage erfolgen.

#### Datenschutzrechtliche Informationspflichten

Weiterhin müssen die datenschutzrechtlichen Informationspflichten eingehalten werden (gemäß Artikel 13 und 14

DSGVO). Diesbezüglich sollten, wenn eine Kommunikation über WhatsApp erfolgen soll, die bestehenden **Datenschutzerklärungen** hinsichtlich einer **Einwilligungserklärung für die Kommunikation über WhatsApp** ergänzt werden. In diesem Zusammenhang sollte der Pferdehalter ebenfalls informiert werden, dass und v. a. zu welchen Zwecken seine Daten verarbeitet werden, mithin, dass die Erhebung und Verarbeitung der Mobilfunknummer zum Zwecke der schnellen und unkomplizierten Kommunikation (z. B. für Impferinnerungen usw.) erfolgt. Bei Altkunden, die bisher eine Einwilligungserklärung nicht abgegeben haben sollten, sollte vor der Kommunikation über WhatsApp beim nächsten Besuch in der Tierarztpraxis und/oder Tierklinik die Einwilligungserklärung eingeholt werden.

#### Vertrag zur Auftragsverarbeitung

Da WhatsApp ebenfalls die personenbezogenen Daten verarbeitet, muss grundsätzlich ebenfalls ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung für Unternehmen abgeschlossen werden. Ein solcher wird jedoch bereits im **Rahmen der Installation der WhatsApp Business App** zwischen WhatsApp und dem Tierarzt vereinbart.

Im Ergebnis ist der DSGVO-konforme Einsatz von WhatsApp Business in der Praxis

möglich, wobei der Tierarzt die Einhaltung der Vorschriften letztlich in der Hand hat.

### Alternativen zu WhatsApp

Als Alternative zu WhatsApp gibt es z. B. **Threema Work**. Dabei erfolgt der Nachrichtenaustausch völlig anonym, also findet keine Übermittlung von personenbezogenen Daten statt. Eine Kommunikation mittels **SMS** zwischen Tierarzt und Tierhaltern ist ebenfalls möglich, wenn in der Datenschutzerklärung die Erhebung/Verarbeitung der Mobilfunknummer aufgeführt ist und den Tierhaltern der Zweck (schnelle Kommunikation, Übersendung von Impferinnerungen usw.) mitgeteilt worden ist.

*Der Artikel ist eine leicht veränderte Version des Artikels: Kranepuhl B. WhatsApp für die Kommunikation mit den Tierhaltern: Was gilt es zu beachten? Kleintier konkret 2025; 28: 55*

#### Korrespondenzadresse

**Rechtsanwalt Benjamin Kranepuhl**  
Tiermedrecht  
Anwaltskanzlei Althaus  
Feldstiege 102  
48161 Münster  
Deutschland  
info@tiermedrecht.de