

Datenschutz-Infos zum WhatsApp-Bürgerservice

Diese Infos sind für Sie zur Information und zum Verständnis gedacht, damit Sie selbst besser Bescheid wissen und ggf. Fragen dazu beantworten können. Es wurde mit Absicht eine eher praktische und weniger juristische Ausdrucksweise gewählt - dies soll zum schnelleren Verständnis beitragen.

Aufgrund dessen, dass Sie als Gemeinde personenbezogene Daten (in unserem Fall: Namen, Telefonnummer, gesendete Nachrichten der Bürger zur Beantwortung etc.; personenbezogene Daten sind alle Informationen, die einem Menschen zuordenbar sind) verarbeiten fallen Sie damit unter die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Daher gilt es im Gegensatz zur privaten WhatsApp Nutzung (diese fällt unter die sog. „Haushaltsausnahme“ und wir können daher WhatsApp privat ganz normal nutzen), ein paar Dinge zu beachten, damit der WhatsApp-Bürgerservice aus Datenschutzsicht bestehen kann.

Das Wichtigste zuerst: das große Problem an WhatsApp ist, dass WhatsApp Zugriff auf sämtliche Daten auf unserem Handy hat. Alle Kontakte, die sich auf unserem Handy befinden, werden zu WhatsApp bzw. Facebook (als Eigentümer von WhatsApp) weitergeleitet.

Das ist aber notwendig, damit die Technologie hinter WhatsApp und das WhatsApp, wie wir es einfach und praktisch kennen, funktioniert.

Aus diesem Grund wird der WhatsApp-Bürgerservice auf einem Handy umgesetzt, das ausschließlich dafür verwendet wird und auf dem sonst keine Daten sind. Es werden keine Kontakte im Telefonbuch am Handy gespeichert, die sich nicht für den WhatsApp-Service aktiv angemeldet haben (Anmeldung=Namen senden und Begrüßungsnachricht mit OK oÄ beantworten)!

Ein weiteres Problem ist die Datenübertragung in die USA. Der Facebook Konzern übermittelt personenbezogenen Daten der Nutzer – in verschlüsselter Form - in die USA. Die USA verfügt über kein den Standards der EU entsprechendes Datenschutzniveau. Insbesondere können US Behörden und Geheimdienste auf Ihre Daten zugreifen, ohne dass Sie darüber informiert werden und ohne dass Sie dagegen rechtlich vorgehen können. Der Europäische Gerichtshof hat aus diesem Grund in einem Urteil den früheren Angemessenheitsbeschluss (Privacy Shield) für ungültig erklärt. Die Übermittlung der Daten in die USA ist nach derzeitigem Stand nur auf Basis einer Einwilligung des Nutzers zulässig.

Eben weil die Daten in die USA weitergeben werden, ist es wichtig, dass wir die „informierte, freiwillige, für den bestimmten Fall und unmissverständliche“ Einwilligung der Bürger einholen.

Das tun wir folgendermaßen:

- wir informieren in sämtlichen Texten (direkt auf WhatsApp bei der Begrüßungsnachricht und in sämtlichen Texten zur Bekanntmachung und Bewerbung), welche Inhalte die Bürger via WhatsApp erhalten (Infos zu wichtigen Dingen im Ort etc.)
- Wir informieren die Bürger, wo sie unseren Hinweis zum Datenschutz finden (Datenschutzpassus auf der Website)
- die unmissverständliche Einwilligung gibt der Bürger in unserem Fall durch eine „eindeutige“ Handlung und zwar weil er auf die Willkommensnachricht mit OK oder einer ähnlichen Nachricht antwortet. D.h. die Person setzt eine eindeutig bestätigte Handlung im WhatsApp-Messenger selbst. Damit ist es der Gemeinde erlaubt, Aussendungen zu den vorher angekündigten Inhalten zu senden. Sollten Sie einmal etwas aussenden wollen, wofür Sie keine Einwilligung haben, holen Sie direkt auf WhatsApp vorher die Einwilligung ein. Im

Weder die gesamte noch die teilweise
Weitergabe dieses Dokuments an
Dritte ist gestattet!

Idealfall machen Sie von allen Einwilligungsnachrichten einen Screenshot. Das ist empfehlenswert, aber nicht verpflichtend, damit Sie nachweisen können, dass es die Einwilligung gegeben hat.

- Wir informieren den Bürger in der Willkommensnachricht, wie er sich vom WhatsApp-Bürgerservice wieder abmelden kann. Das erfolgt, wenn der Bürger „Stop“ sendet. Diese Art der Abmeldung erfolgt genauso schnell wie die Anmeldung (senden des Namens) und ist daher aus juristischer Sicht geeignet. (=Widerruf der Einwilligung).

Zusätzlich zum Einfügen des entsprechenden Datenschutz-Passus auf Ihrer Website, erweitern Sie auf Ihrer Gemeinde bitte Ihr Datenverarbeitungsverzeichnis um die Spalte/das Blatt/... „WhatsApp-Bürgerservice“ und füllen das Verzeichnis für den neuen Service entsprechend aus.

Ein weiterer „Legitimationstatbestand“ ist der Vertragszweck. In unserem Fall bedeutet das, wenn jemand statt dem Namen oder statt nachfolgend OK, sich mit einem Anliegen oder einer Frage per WhatsApp an die Gemeinde wendet, dann dürfen Sie ohne Weiteres per WhatsApp ganz normal antworten. Denn Sie beantworten nur eine Anfrage, die jemand von sich aus via WhatsApp gesendet hat. Wenn Sie diese Person aber auch weiterhin mit Informationen versorgen wollen (und sie zu einer Liste hinzufügen wollen), dann holen Sie bitte das Einverständnis ein. z.B. senden Sie per WhatsApp diese Frage: „Dürfen wir Sie in Zukunft auch direkt hier über wichtige Informationen, Neuigkeiten etc. am Laufenden halten? Wenn Sie das wünschen, dann bitte mit „JA“ antworten.“ Wenn dann ein JA/OK etc. kommt, dann dürfen Sie sie einspeichern.

Wenn sich einmal jemand mit STOP abmeldet, bitte den Kontakt komplett löschen. Anleitung zum richtigen Löschen siehe Anleitung zur Einrichtung.

Sie sollten auch Chatverläufe (wenn Bürgerinnen und Bürger Ihnen eine Nachricht schreiben) nach Bearbeitung des Anliegens löschen. Dies gilt auch, wenn sich der Kontakt nicht vom Service abmeldet.

Bitte sorgen Sie dafür, dass die Bürgerinnen und Bürger Ihnen keine Nachrichten mit sensiblen Daten via WhatsApp senden (z.B. ausgefüllte Formulare oÄ), sondern diese, wie bisher bei Ihnen üblich, übermittelt werden.

Sollten Ihnen sensible Daten z.B. Daten über Erkrankungen übermittelt werden so sind diese **UMGEHEND** zu löschen.

Zur aktuellen Lage bzgl. WhatsApp:

Facebook und WhatsApp gehören beide zu dem Unternehmen Facebook Inc., welches nun neue Bestimmungen für die beiden Programme beschlossen hat. Konkret geht es darum, je nach Interessen ein „persönlicheres Kauf-Profil“ anzufertigen. In der EU wird das aber nicht der Fall sein! Durch die DSGVO ist das nicht möglich und für Nutzer innerhalb des EWR-Raums wird (weiterhin) sichergestellt, dass Facebook die von Whats-App erhaltenen Daten nicht für eigene oder personalisierte Werbung verwenden darf. Die End-zu-End-Verschlüsselung bleibt ebenfalls erhalten und Nachrichteninhalte können nicht gelesen werden.

Signal können wir Ihnen als alternativen Messenger nicht empfehlen, da hier die für unseren Bürgerservice benötigte Broadcast-Funktion nicht vorhanden ist. Dasselbe gilt auch für Telegram, hier kommt noch dazu, dass dieses Tool in Österreich noch nicht weit genug verbreitet ist, um für einen gut funktionierenden Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern genutzt zu werden.