

# Roger



100% DSGVO konform

# WhatsApp in der Zahnarztpraxis



Wir zeigen Ihnen, wie es geht

# 60

Millionen **WhatsApp**  
Nutzer in Deutschland

## Das Problem

Mit 60 Millionen Nutzern ist **Deutschland das WhatsApp-stärkste Land Europas**. Kein Wunder, dass sich die Patienten hierzulande wünschen, auch ihren Zahnarzt via Chat zu kontaktieren.

Die aktuelle Rechtsprechung zur Verwendung von Messenger-Diensten in Arztpraxen verhindert allerdings die DSGVO-konforme Nutzung von WhatsApp und SMS - **mit einer Ausnahme...**

Wir zeigen Ihnen im Folgenden, wie Sie WhatsApp und SMS heute schon DSGVO-konform einsetzen.

## Die unterschiedlichen WhatsApp Anwendungen

1

WhatsApp

Unzulässig

2

Business WhatsApp

Unzulässig

3

WhatsApp Business-API

Zulässig

WhatsApp und Business WhatsApp lesen täglich alle Kontakte aus, auch die der Nicht-WhatsApp-Nutzer. Das ist unter DSGVO **nicht erlaubt**.

Bei der WhatsApp Business-API hingegen ist das nicht der Fall. Eine Arztpraxis handelt also immer dann **nicht DSGVO-konform**, wenn sie eine private Handynummer in Verbindung mit WhatsApp oder Business-WhatsApp nutzt.



Das **einzig zulässige** ist die Nutzung der WhatsApp Business-API.



## Wie werden die Patientendaten verschlüsselt und wer kann „mitlesen“?

WhatsApp-Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Die Verschlüsselung kann mit einem sogenannten “Key” allerdings entschlüsselt werden. **Sollte der Eigentümer des Schlüssels in den USA den Hauptsitz haben, ist das nicht DSGVO-konform.**

Ist der Eigentümer des Schlüssels hingegen eine **deutsche** Firma, können weder fremdländische Firmen noch behördliche Organe die Daten entschlüsseln. In Deutschland gibt es einen einzigen offiziellen Business Partner von WhatsApp, der Zugang zur WhatsApp Business-API ermöglicht und dabei selbst Eigentümer des Schlüssels bleibt. Diese Firma heißt 360 Dialog.

360 Dialog bewahrt den Schlüssel zur Entschlüsselung von WhatsApp-Nachrichten gemäß gesetzlichen Vorgaben DSGVO-konform auf und stellt damit sicher, dass WhatsApp **keinen Zugriff** hat.

Eine Methode, die bereits von tausenden Kunden in Deutschland genutzt wird, unter anderem von REWE, Vodafone und anderen börsennotierten Unternehmen.



## Bedingung: Die Verhältnismäßigkeit muss gegeben sein

Auch wenn WhatsApp weder Nachrichteninhalte noch Kontaktdaten von Nicht-WhatsApp-Nutzern erhält, erfährt WhatsApp, dass ein Austausch zwischen Praxis und Patient stattgefunden hat.

Eine Praxis muss deshalb bei Nutzung solcher Messenger-Dienste **den Nutzen für Praxis und Patient abwägen**.

Solange Messenger-Dienste wie WhatsApp oder SMS **die medizinische Versorgung fördern** und nicht zweckentfremdet verwendet werden (z.B. für Werbung), ist die Nutzung verhältnismäßig.



Dazu trägt auch maßgeblich bei, dass Patienten, die WhatsApp bereits privat nutzen, vorab freiwillig den WhatsApp-Bedingungen zugestimmt haben. Datenschützern fehlt deshalb die Rechtsgrundlage, Praxen unter Generalverdacht zu stellen.

## So macht Roger WhatsApp DSGVO-konform

### **WhatsApp Business-API über 360 Dialog:**

Roger nutzt WhatsApp Business-API über 360 Dialog und stellt damit sicher, dass keine Metadaten von Nicht-WhatsApp-Kontakten zu WhatsApp und dem Mutterunternehmen Facebook/Meta gehen.

Roger stellt so auch sicher, dass der Schlüssel zur Entschlüsselung von Nachrichten im deutschen Rechtsraum gehalten wird, und nicht in den USA.

**Deutsche Server:** Alle Daten werden verschlüsselt in einem Rechenzentrum in Frankfurt gespeichert. Die Datenbank mit den gespeicherten Daten ist nur aus einem internen Netzwerk erreichbar, in dem sich die Roger-Server befinden.

**Einhaltung der Zweckbestimmung:** Roger ist ein sogenannter "Auftragsverarbeiter" der Praxis. Ein solcher darf Daten nur zu den vereinbarten Zwecken verwenden, also weder Daten an Dritte weitergeben, noch Spam-Nachrichten versenden.

**Einwilligung von Patienten:** Roger holt sich die Einwilligung des Patienten zur zweckbestimmten WhatsApp-Kommunikation auf zwei Arten:

1. Mit dem Scannen eines eigenen QR-Codes an der Rezeption.
2. Über den ausgefüllten Anamnesebogen.

In beiden Fällen wird die Einwilligung an Roger übertragen und eine Einwilligungs-Historie mit Zeitstempeln erstellt.



# Fazit

Unter Berücksichtigung dieser Punkte ist die Nutzung von WhatsApp (Business-API) in der Praxis möglich!



Roger ist **deutschlandweit das einzige** Unternehmen für Zahnärzt:innen, das diesen Service aus einer Hand anbietet.

## Alles Roger?

Buchen Sie sich jetzt einen kostenfreien Beratungstermin, oder rufen Sie uns direkt an, wenn Sie mehr erfahren möchten.

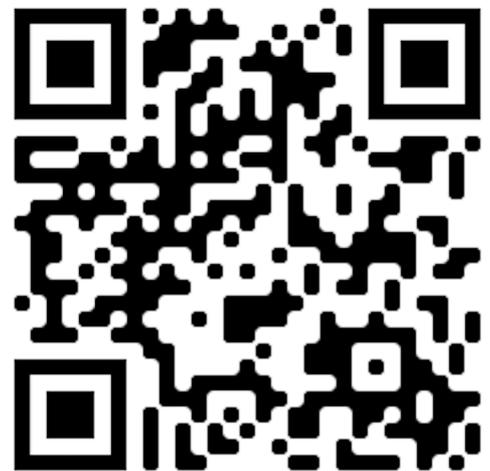


**Lorenz J. Just**

Tel. 030 229 572 57

lorenz.just@goroger.com

Jetzt Beratung sichern und  
Roger kostenfrei testen



[www.goroger.com/whatsapptermin](https://www.goroger.com/whatsapptermin)