

**WHATSAPP:
Hoe heurt het eigenlijk?**

D
D
M
A

D
D
N
A

Technologie loopt op wetgeving vooruit. DDMA (branche organisatie voor innovatieve consumentenmarketing) ziet het als haar taak het juridisch kader te schetsen van nieuwe marketingmogelijkheden, zoals de inzet van WhatsApp. Het gebruik van deze populaire online berichtendienst als marketingkanaal raakt de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Daarnaast heb je rekening te houden met de algemene voorwaarden van WhatsApp. Lees in dit document wat dat concreet inhoudt.

Commercieel inzetten van WhatsApp

Met WhatsApp kun je naast tekstberichten, onbeperkt foto's, video's, geluidsopnames, locaties en contactgegevens delen. Dit maakt WhatsApp – net als e-mail – een geschikt marketingkanaal voor het verzenden van bulkberichten. Iets wat ook WhatsApp zich maar al te goed realiseert. Vandaar dat zij het commerciële gebruik van de online berichtendienst in haar algemene voorwaarden verbiedt voor wat betreft bulkberichten en koude acquisitie:

“3. WhatsApp Access

(...)

C. You agree not to use or launch any automated system, (...) that accesses the Services in a manner that sends more request messages to the WhatsApp servers in a given period of time than human can reasonably produce in the same period by using a WhatsApp application (...). Nor to use the communication systems provided by the Service for any commercial solicitation or spam purposes. You agree not to spam, or solicit for commercial purposes any users of the Service.”

Een kink in de kabel? In ieder geval niet voor het inzetten van WhatsApp voor klantenservicedoeleinden. Datzelfde geldt voor het toevoegen van deelknoppen naar WhatsApp. Whappcare en social sharing vinden gevraagd plaats op eerste initiatief van de consument. Maar ook voor het versturen van “ongevraagde” (push)berichten via verzendlijsten voor branding of cross- en upsell doeleinden lijkt ruimte te bestaan. Het 06-nummer van jouw bedrijf dient echter wel in de contactenlijst van de ontvanger te staan om de ontvanger te kunnen bereiken en je hebt te maken een maximum van 256 ontvangers per

Er zijn voorbeelden bekend van bedrijven die geblokkeerd zijn door WhatsApp wegens het versturen van spamberichten. WhatsApp kan zien wanneer er vanuit de app bulkberichten worden verzonden. Indien je handelt in strijd met de algemene voorwaarden is WhatsApp ook gerechtigd om dit te doen. Ontvangers kunnen jouw berichten rapporten als spam.

Worst case scenario

Als je de algemene voorwaarden van WhatsApp niet naleeft, pleeg je eigenlijk contractbreuk jegens WhatsApp. Op het “contract” met WhatsApp is het recht van de staat California van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de rechter in Santa Clara. Indien en voor zover WhatsApp kwaad zou willen, kun je gedagvaard worden voor de rechter in California.

verzendlijst. Twee andere maatregelen van WhatsApp om spam te voorkomen.

Privacyregel I. WhatsApp is opt-in

Het versturen van een bericht naar een 06-nummer via WhatsApp is juridisch vergelijkbaar met het versturen van een e-mail. De regels voor het versturen van reclame via e-mail staan in artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet (de antispamwet). Volgens de antispamwet heb je, vóór je een commerciële (charitatieve of ideële) e-mail verstuurt, toestemming (opt-in) nodig van de ontvanger van de e-mail. Ook bij contact via WhatsApp is er sprake van opt-in.

Op basis van de wet is het voldoende dat een consument bij het achterlaten van zijn 06-nummer toestemming geeft voor het ontvangen van (push)berichten via WhatsApp. Denk aan het aanvinken van een hokje, net zoals dat nu ook gebeurt bij het verkrijgen van een opt-in voor e-mail.

Pushberichten worden verstuurd met verzendlijsten in WhatsApp. Via een verzendlijst verstuur je hetzelfde bericht naar verschillende contacten, zonder dat je contacten zien aan wie het bericht nog meer is verstuurd. Voor het succesvol versturen van berichten naar consumenten die een opt-in hebben afgegeven, moeten consumenten het 06-nummer van jouw bedrijf hebben opgeslagen in hun adresboek. Deze maatregel van WhatsApp maakt dat een opt-in voor WhatsApp alleen op de volgende wijze kan worden verkregen:

“Een consument voegt zelf een 06-nummer van organisatie X toe aan zijn contactenlijst en stuurt vervolgens via WhatsApp AAN.”

Vrij, specifiek en op informatie berustend

De wet definieert toestemming als *“elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.”* Belangrijk is dat het voor de consument duidelijk is waarvoor hij toestemming geeft. Bijvoorbeeld door aan te geven wat de inhoud en frequentie van de berichten is en wanneer (qua tijdstip) hij de berichten kan verwachten. Zoals bijvoorbeeld een Nederlands dagblad dit doet:

“Schrijf je in voor onze updates via Whatsapp. Dan krijg je als eerste een selectie van stukken die we publiceren en het nieuws dat we hebben. We zijn dan wel wakker voor de wekker, maar voor 8 uur 's ochtends en na 22 uur 's avonds laten we je sowieso met rust. Maximaal drie berichten per dag.”

Er bestaat één uitzondering op de verplichte toestemming voor het verzenden van een e-mailbericht: namelijk wanneer je het e-mailadres van de consument hebt verkregen *‘in het kader van de verkoop’* en je dit gebruikt om *‘eigen en gelijksoortige producten of diensten’* aan te bieden. Deze uitzondering wordt ook wel de uitzondering van de **klantrelatie** of de **soft opt-in** genoemd.

WhatsApp kent geen soft opt-in

Ook ten aanzien van klanten geldt dat een voorwaarde voor het succesvol kunnen versturen van (push)berichten naar je klanten is dat je klanten het 06-nummer van jouw bedrijf hebben opgeslagen in hun adresboek. Deze maatregel van WhatsApp maakt dat het versturen van (push)berichten onder de soft opt-in (zonder toestemming) praktisch onmogelijk is. Tenzij de klant eerder uit eigen beweging contact heeft gezocht via WhatsApp met bijvoorbeeld je klantenservice en in dat kader het 06-nummer van jouw bedrijf heeft opgeslagen.

Privacyregel II. Respecteer het recht van verzet en het recht op inzage

Consumenten moeten altijd de mogelijkheid hebben zich eenvoudig en kosteloos weer af te melden voor de berichten. In e-mailberichten staat doorgaans een afmeldlink opgenomen. Je dient de consument te informeren over de wijze waarop hij of zij zich weer kan afmelden voor het ontvangen van berichten via WhatsApp.

“Een consument kan zich afmelden voor de berichten door “STOP” te sturen via WhatsApp.”

WhatsApp biedt de mogelijkheid een contact te blokkeren en als spam te rapporteren. Dit is vergelijkbaar met de spamfilter in de mailbox. Ook kan de consument het 06-nummer van

jouw bedrijf simpelweg uit zijn adresboek verwijderen. Deze mogelijkheden ontslaan adverteerders (wettelijk) niet van de verplichting een afmeldmogelijkheid te bieden.

Privacyregel III. Informeer helder en volledig

Transparantie is één van de belangrijkste uitgangspunten van onze privacywet. Als je persoonsgegevens verwerkt, behoor je de consument daarover te zo eenvoudig en helder mogelijk te informeren. Dat wil zeggen dat je vermeldt welke gegevens je waar verzamelt en voor welke doeleinden. Indien je als bedrijf WhatsApp gesprekken archiveert en/of de inhoud van berichten gebruikt voor profielverrijking, dan moet je de consument (ook) daarover informeren in je privacy statement. Zoals bijvoorbeeld een financiële instelling dat in haar privacy statement doet:

“X bewaart chatgesprekken en e-mails ter verificatie van en onderzoek naar (verleende) opdrachten en meer in het algemeen de geleverde diensten. Ook kan X chatgesprekken en e-mails bewaren om te gebruiken voor het opleiden, coachen en evalueren van haar medewerkers. (...) X verwerkt de door u verstrekte persoonsgegevens tijdens het gesprek zoals uw naam, adres, geboortedatum en uw vraag of klacht.

Opgeslagen conversaties voor verificatie en onderzoeksdoeleinden worden bewaard voor de duur van 5 jaar na het contact. (...) De bewaarde conversaties worden niet langer bewaard dan 5 jaar na het contact, indien deze voor coachings-, opleidings en evaluatie-doeleinden worden gebruikt.”

Daarnaast kun je een eerste bericht versturen met daarin een juridisch disclaimer over het privacy beleid of een link naar het privacy statement.

WhatsApp heeft toegang tot je contactenlijst, zodat WhatsApp de Whatsapp-gebruikers uit je contactenlijst kan herkennen en tonen. Deze (contact)gegevens worden verwerkt middels een compare and forget systeem, waarbij óók de 06-nummers van eventuele niet-gebruikers uit je contactenlijst worden verwerkt. WhatsApp hasht de telefoonnummers van niet-gebruikers en bewaart deze afzonderlijk. De privacy toezichthouder heeft geoordeeld dat WhatsApp inmiddels voldoende waarborgen treft ten aanzien van deze niet-gebruikers.

Privacyregel IV. Bedenk waarvoor je het inzet

Volgens de [Privacy Notice](#) verzamelt WhatsApp, anders dan mobiele nummers, geen overige gegevens van de contacten uit de contactenlijst van de gebruikers van WhatsApp. De inhoud van berichten wordt bovendien niet gekopieerd, bewaard of opgeslagen door WhatsApp, aldus WhatsApp. Toch worden er vraagtekens geplaatst bij de betrouwbaarheid van WhatsApp en de wijze waarop zij omgaat met gegevens, met name sinds de overname door Facebook.

Gelet op het feit dat WhatsApp haar data in de VS opslaat, valt het aan te bevelen terughoudend te zijn met het delen van privacygevoelige gegevens via WhatsApp. WhatsApp is minder geschikt voor het uitwisselen van medische of financiële gegevens.

Meer juridische vragen over WhatsApp of andere marketingkanalen, neem dan contact op met het Juridisch Loket van DDMA via 020 – 45 284 13 of via dit [contactformulier](#).

DDMA

DDMA