

Teil 3: Wann und wie darf man Kunden und Interessenten noch kontaktieren?

Social Media: WhatsApp, Facebook-Anfragen, XING und Co: Was ist nach DSGVO erlaubt?

Immer wieder erhalten wir **Anfragen, was nun noch erlaubt sei**. Darf man langjährige Kunden überhaupt noch per Mail kontaktieren?

Wir haben uns daher gemeinsam **mit Mag. Novotny verschiedene Fälle aus der Praxis angesehen**. Es macht natürlich einen großen Unterschied, ob es sich um **Neukundenakquise** oder **Bestandskundenbetreuung** handelt und welches **Medium** verwendet wird.

Im ersten Teil dieses Praxisbeitrags hatten wir uns angesehen, was das **Telekommunikationsgesetz, kurz TKG**, von Ihnen verlangt. Dieses Gesetz regelt schon seit langem, unter welchen Bedingungen Sie jemanden **anrufen, anfaxen, anmailen** dürfen. [Zum Nachlesen hier klicken ...](#)

Im zweiten Teil sahen wir uns an, unter welchen Bedingungen Sie laut **DSGVO Kunden und Interessenten kontaktieren** dürfen und unter welchen nicht. Was ein **Urteil** in diesem Zusammenhang zum Thema **„Zusatzprodukt/zusätzliche Dienstleistung“** vorschreibt. Was **konkludente Zustimmung, Kaltakquise, Cold Calling** in der Praxis bedeuten und ob nun **Marketing-Einwilligungen nötig sind oder nicht**. Und wann berechtigtes Interesse des Unternehmens vorliegt. [Zum Nachlesen hier klicken ...](#)

Im heutigen 3. Teil beantworten wir eingelangte Fragen zu den auch in unserer Branche immer häufiger genutzten **Social Media-Kanälen** und sehen uns auch **Urteile des OGHs und EuGHs näher an**:

Die Pointe verrate ich aber bereits vorab: Hände weg von sozialen Medien im Geschäftsbereich!

Frage 1: Kalt-Akquise wird heutzutage nicht mehr nur über Telefon oder E-Mail betrieben, sondern in erster Linie **über Social Media**. Gängige Praxis ist, man befreundet sich mit jemandem bei **Facebook, Instagram** etc. und schickt demjenigen – nachdem er die Freundschaft angenommen hat – eine PN (private Nachricht), in der man dann sein Produkt oder seine Dienstleistung anbietet. Fällt das auch unter Cold Calling, also das Verbot von Kalt-Akquise nach dem Telekommunikationsgesetz? **Ist das überhaupt laut DSGVO erlaubt?**

Zur Antwort 1 kommen Sie [hier ...](#)

Frage 2: Viele Finanzdienstleister und Versicherungsvermittler machen auch auf ihren Social Media-Kanälen **Werbung für sich selbst und die eigenen Dienstleistungen**. Ist das eigentlich DSGVO-konform?

Zusatzfrage: Ich habe einen Social Media-Account und gehe gezielt auf Kundenfang, indem ich **fremden Leuten eine Freundschaftsanfrage** sende. Wenn sie diese angenommen haben, schreibe ich ihnen eine private Nachricht und biete ihnen unaufgefordert mein Produkt/meine Dienstleistung an.

Zur Antwort 2 kommen Sie [hier ...](#)

Frage 3: Kunde aus anderer Gewerbetätigkeit kontaktieren erlaubt? Viele Finanzdienstleister und Versicherungsvermittler haben oft auch noch ein anderes Gewerbe (Bsp. Immobilienmakler, kann sich aber auch um „nicht verwandte“ Gewerbe handeln). Wie sieht es hier aus?
Wenn ich z.B. einen Kunden aus meiner Tätigkeit als Immobilienmakler habe, kann ich ihn dann wegen Finanzprodukten (ähnliche Dienstleistung, obwohl anderes Gewerbe) anschreiben?

Zusatzfrage: Zusatzprodukt bei bestehenden Kunden? Darf ich einen Kunden, dem ich eine Versicherung vermittelt habe, darüber informieren, dass es nun die Möglichkeit gibt, z.B. grobe Fahrlässigkeit einzuschließen? Oder im Falle eines Familienzuwachses darüber informieren, unter welchen Bedingungen das Kind mitversichert ist? Oder darüber, dass er bei mir Auto, Haushalt und Unfall versichert hat, aber es eine Lücke beim Rechtsschutz gibt usw.

Zur Antwort 3 kommen Sie [hier ...](#)

Frage 4: Wie sind **berufsorientierte** Social Media wie etwa **XING oder LinkedIn** zu sehen?
Haben Sie auch hier Datenschutzbedenken?

Zur Antwort 4 kommen Sie [hier...](#)

Haben Sie weitere Fragen zu diesem Themenkreis? Dann senden Sie diese an g.wagner@b2b-projekte.at und wir beantworten sie in einem der nächsten BAV-Newsletter.