

# Messenger-Ratgeber bei Glücksspielsorgen

## *Datenschutz & Allgemeine Nutzungsbedingungen*

Der Messenger-Ratgeber des Präventionsprojektes Glücksspiel stellt einen zusätzlichen Gesprächskanal für Personen mit Glücksspielsorgen dar. Es handelt sich dabei um eine Ergänzung zum Erstberatungsangebot vor Ort.

Die Nutzer\_innen haben die Möglichkeit, sich ausführlich auf der Website des Präventionsprojektes über die Datenschutz- und allgemeinen Nutzungsbedingungen zu informieren. Zusätzlich wird in Flyern auf die wesentlichen Datenschutzaspekte sowie den Link zu weiterführenden Informationen hingewiesen.

Aus datenschutztechnischen Gründen bietet das Präventionsprojekt Glücksspiel neben WhatsApp auch Signal an. Dadurch können Interessierte zwischen zwei Messengerdiensten wählen und auf eine datenschutzfreundlichere Variante zurückgreifen.

## **Allgemeine Nutzungsbedingungen**

1. Die Gespräche können auf Wunsch vollkommen anonym erfolgen. Der richtige Name muss nicht angegeben werden und es wird auch nicht danach gefragt. Es kommt weder zur Speicherung der vollständigen Telefonnummer noch anderer personenbezogener Daten. Nach Beendigung des Gesprächs können die Chatverläufe in anonymisierter Form für Evaluationszwecke gespeichert werden. In diesem Zusammenhang kann eine Weitergabe der Daten an öffentlich anerkannte Institutionen zu Evaluationszwecken mit dem Ziel der Optimierung und Weiterentwicklung des Angebots erforderlich sein. Die Daten werden ausschließlich zur Evaluation genutzt und nicht zu anderen Zwecken gespeichert und weitergegeben. Nach abgeschlossener Evaluation erfolgt die Löschung der Daten.
2. Die Mitarbeiter\_innen unterliegen der Schweigepflicht. Durch gesetzliche Bestimmungen kann die Schweigepflicht in folgenden Situationen aufgehoben werden:
  - a. Suizidgefährdung: Bei Suizidgefährdung sind die Mitarbeiter\_innen dazu verpflichtet, zu helfen. Dazu müssen alle notwendigen Maßnahmen ergriffen werden. Dazu kann beispielsweise auch die Weiterleitung von Informationen an die Polizei zählen.
  - b. Androhung von Straftaten: Bei der Androhung von Straftaten müssen die Mitarbeiter\_innen diese strafrechtlich verfolgen lassen. Dazu müssen alle notwendigen

Maßnahmen ergriffen werden. Dazu kann beispielsweise auch die Weiterleitung von Informationen an die Polizei zählen.

Allgemeine Daten des Messenger-Ratgebers (z.B. Anzahl stattgefundener Gespräche) sowie Evaluationsergebnisse werden der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit, Pflege und Gleichstellung sowie der Fachöffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Zu diesem Zweck werden die Daten im Rahmen einer externen Evaluation aufgearbeitet und ausgewertet. Die Evaluation lässt keine Rückschlüsse auf die Person zu.

3. Der Ratgeber kann über die Messengerdienste WhatsApp und Signal in Anspruch genommen werden. Für die Kommunikation über WhatsApp verwendet das Präventionsprojekt Glücksspiel einen Unternehmensaccount bei WhatsApp Business.
4. Durch eine Anfrage über einen der Messengerdienste erklären sich die Nutzer\_innen mit den Datenschutzbestimmungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Messengerdienstes einverstanden. Obwohl die Daten der Messenger end-to-end verschlüsselt übertragen werden, ist dennoch nicht vollkommen sicher, wie die Messengerdienste mit den Informationen umgehen. Durch die Installation und Nutzung der Messenger auf dem Mobilgerät der Gesprächspartner\_innen stimmen diese den Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen der [WhatsApp Inc.](#) oder der [Signal Messenger LLC](#) zu, auf welche das Präventionsprojekt Glücksspiel keinen Einfluss hat. Das Präventionsprojekt Glücksspiel weist darauf hin, dass alle Daten bei beiden Messengerdiensten über Server laufen, die in den USA stehen. Diese unterliegen nicht dem europäischen Datenschutzrecht, d.h. dass eine Verarbeitung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb des Anwendungsbereichs der Richtlinie 95/46/EG stattfindet. Die Vertraulichkeit und Datensicherheit ist bei den Messengerdiensten unter Umständen nicht gewährleistet. Das Präventionsprojekt haftet nicht für Schäden, die durch eine Nutzung dieser Plattform entstehen. Das Präventionsprojekt Glücksspiel hält die Nutzer\_innen des Messenger-Ratgebers daher dazu an, möglichst wenig personenbezogene und vertrauliche Daten über den Messenger zu versenden.
5. Der Messenger-Ratgeber bei Glücksspielsorgen ist ein kostenloses Angebot des Präventionsprojektes Glücksspiel. Es entstehen den Nutzer\_innen auch im Nachhinein keine zusätzlichen Kosten für die Inanspruchnahme des Angebotes. Davon ausgenommen sind solche, auf die das Präventionsprojekt Glücksspiel keinen Einfluss hat. Dazu zählen beispielsweise Kosten des Mobilfunkanbieters oder der allgemeinen Nutzung der Messengerdienste.

## 6. Rahmenbedingungen des Messenger-Ratgebers bei Glücksspielsorgen:

- a. Nach einer Anfrage über einen der Messengerdienste antwortet das Präventionsprojekt Glücksspiel Montag bis Freitag innerhalb von 24 Stunden. Über Ausnahmen wird entweder direkt im Messenger oder auf der Homepage informiert.
- b. Es gibt weder eine zeitliche Begrenzung der Gespräche noch eine Maximalanzahl an Nachrichten.
- c. Das Gespräch kann jederzeit durch die Nutzer\_innen abgebrochen werden. Es entstehen dadurch keinerlei Nachteile.
- d. Am Ende des Gesprächs werden den Nutzer\_innen 4 Evaluationsfragen gestellt. Die Beantwortung der Fragen ist freiwillig. Es entstehen keine Nachteile bei Nichtbeantwortung. Die Fragen lassen keinerlei Rückschlüsse auf die Person zu. Die Antworten werden ohne Verknüpfung zur Telefonnummer oder zum Namen zu Evaluationszwecken gespeichert. Eine Speicherung der Telefonnummer oder des Namens erfolgt nicht (siehe Punkt 1).
- e. Ein abgeschlossenes oder abgebrochenes Gespräch kann durch die Nutzer\_innen jederzeit erneut aufgenommen und fortgeführt werden.
- f. Es erfolgt keine Initialisierung von Gesprächen durch das Präventionsprojekt Glücksspiel mit Ausnahme der expliziten Zustimmung durch den/die Nutzer\_in im Voraus.

3

---

7. Das Angebot wird von geschulten Fachkräften des Präventionsprojektes Glücksspiel mit Sitz in Berlin durchgeführt. Das Präventionsprojekt Glücksspiel ist ein Projekt der pad gGmbH und wird im Auftrag der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit, Pflege und Gleichstellung durchgeführt.