Bevor ein KI-Agent auf WhatsApp antwortet: acht Fragen

Stand der Angaben: 21. November 2026 · https://yardwork.dev/de/blog/whatsapp-ai-rules

So nutzen Sie sie. Gehen Sie diese acht Fragen durch, bevor ein KI-Agent Kunden auf einer WhatsApp-Business-Nummer antwortet, gemeinsam mit der Person, die Ihr Meta-Konto verwaltet. Hängt die Antwort davon ab, wie Meta Ihren Aufbau einordnet, entscheidet Meta; diese Liste gibt wieder, was Metas Dokumente sagen, und ist keine Rechtsberatung.

Die acht Fragen

1. **Auf welchem Weg läuft die Nummer?** Meta beschreibt seinen eigenen Agenten für Nummern, die über die WhatsApp Business Platform verwaltet werden, nicht für die Verbraucher-Business-App. Ihr eigener Agent wird über eine Plattform-Nummer angebunden.

   Antwort und Zuständigkeit:

2. **Wessen KI antwortet?** Ihr eigener Agent, der Agent eines Dienstleisters oder der Meta Business Agent. Sie dürfen einen AI Provider als Solution Provider beauftragen, aber Plattformdaten dürfen nicht zum Training von KI-Modellen verwendet werden, außer für ein Modell zu Ihrer ausschließlichen Nutzung. Fragen Sie den Dienstleister schriftlich, wie er mit diesem Satz umgeht.

   Antwort und Zuständigkeit:

3. **Ist die KI selbst das Produkt?** Abschnitt 4.7 von Metas Bedingungen schließt AI Provider aus, deren KI die „primäre (und nicht beiläufige oder nebensächliche)“ Funktion ist, wie von Meta nach eigenem Ermessen bestimmt. Er nennt keinen Agenten, der Ihre eigenen Kunden beantwortet. Verstehen Sie ein „Ja“ als das, was Metas Dokumente zeigen, nicht als Freigabe.

   Antwort und Zuständigkeit:

4. **Ist die Einwilligung (Opt-in) dokumentiert?** Menschen müssen zugestimmt haben, von Ihnen zu hören. Meta sagt, die Einwilligung dürfe allgemein statt WhatsApp-spezifisch sein, wenn sie Ihr Unternehmen nennt und dem lokalen Recht entspricht.

   Antwort und Zuständigkeit:

5. **Bleiben Antworten im 24-Stunden-Fenster, mit Vorlagen zum Start?** Nur eine genehmigte Vorlage darf ein Gespräch eröffnen. Ohne Vorlage dürfen Sie antworten, solange das 24-Stunden-Fenster offen ist; es beginnt mit jeder Nachricht des Kunden von neuem.

   Antwort und Zuständigkeit:

6. **Kann ein Kunde einen Menschen erreichen?** Die Richtlinie erwartet zügige, klare und direkte Eskalationswege, wenn Sie automatisieren: Übergabe an einen Menschen im Chat, Telefonnummer, E-Mail, Web-Support, Besuch im Geschäft oder ein Supportformular.

   Antwort und Zuständigkeit:

7. **Fragt der Agent im Chat jemals nach Karten-, Konto- oder Ausweisnummern?** Die Richtlinie verbietet, vollständige Kartennummern, Kontonummern und persönliche Ausweisnummern zu teilen oder zu erfragen.

   Antwort und Zuständigkeit:

8. **Ist in Ihrem Meta-Konto eine Zahlungsmethode hinterlegt?** Seit dem 1. Oktober 2026 wird jede Service-Nachricht berechnet, die ersten 1.000 je geschäftlicher Telefonnummer und Monat sind frei. Meta sagt, ohne Zahlungsmethode liefere es Service-Nachrichten nicht mehr aus, nachdem das freie Kontingent verbraucht ist; Kunden bekommen dann keine Antworten mehr. Den Satz für Ihren Markt finden Sie in der Tabelle im Beitrag.

   Antwort und Zuständigkeit:

Woher die Angaben stammen

Metas Bedingungen für die WhatsApp Business Platform, Abschnitt 4.7, und die Business-Messaging-Richtlinie (beide zuletzt geändert am 23. September 2026), Metas Preisseiten und die Übersicht zum Meta Business Agent, gelesen am 20. und 21. November 2026; Quellen 1, 3, 4, 5, 12 und 13 im Beitrag. Preise und die Liste der KI-Anbieter ändern sich: Die Tabellen im Beitrag tragen die Daten.