



WhatsApp Business Kosten & Preise

Eine Kundenbeziehung wird durch eine Unterhaltung aufgebaut!

Zum 1. Februar 2022 stellt WhatsApp sein Preismodell auf ein unterhaltungsbasiertes Modell um. Unternehmen werden nun Kosten pro Unterhaltung berechnet und nicht mehr auf Basis von einzelnen WhatsApp Templates.

So funktioniert's:

WhatsApp Business API-Unterhaltungen lassen sich in zwei Kategorien mit jeweils unterschiedlichen Kosten einteilen:

- **Vom Nutzer initiiert** - z.B: Anfragen zur Kundenbetreuung und allgemeiner Support.
- **Vom Unternehmen initiiert** - z.B: Benachrichtigungen nach dem Kauf.

Alle Unterhaltungen werden in Sitzungen von **24 Stunden** berechnet!
Diese beginnen, wenn die erste Nachricht von einem **Unternehmen** gesendet wird – entweder wenn es auf eine Anfrage antwortet oder ein WhatsApp Template an den Kunden schickt.

Innerhalb der 24 Stunden ist es dann egal, wie viele und welche Art von Nachrichten verschickt werden – es fallen **keine weiteren Kosten** an!

Tarife für Deutschland

Nutzer initiiert: 0,0679€

Unternehmer initiiert: 0,1131€

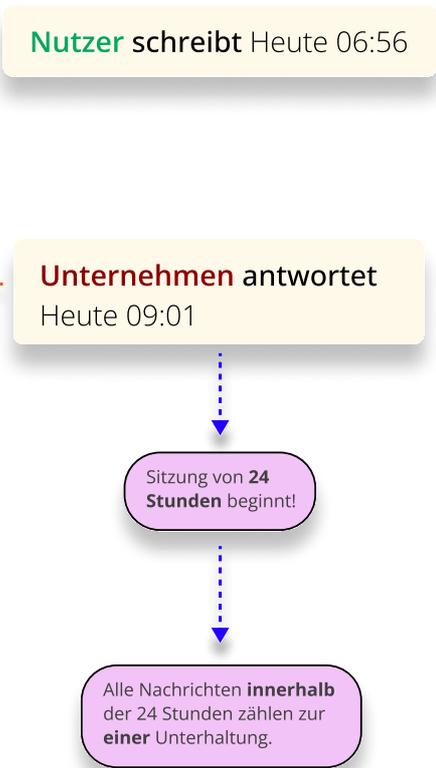
Kostenlose Unterhaltungen:
Die ersten 1.000 Unterhaltungen pro WhatsApp Business Account, sind pro Monat kostenlos.

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/conversationpricing/?translation#tarife>

Beispiel 1:

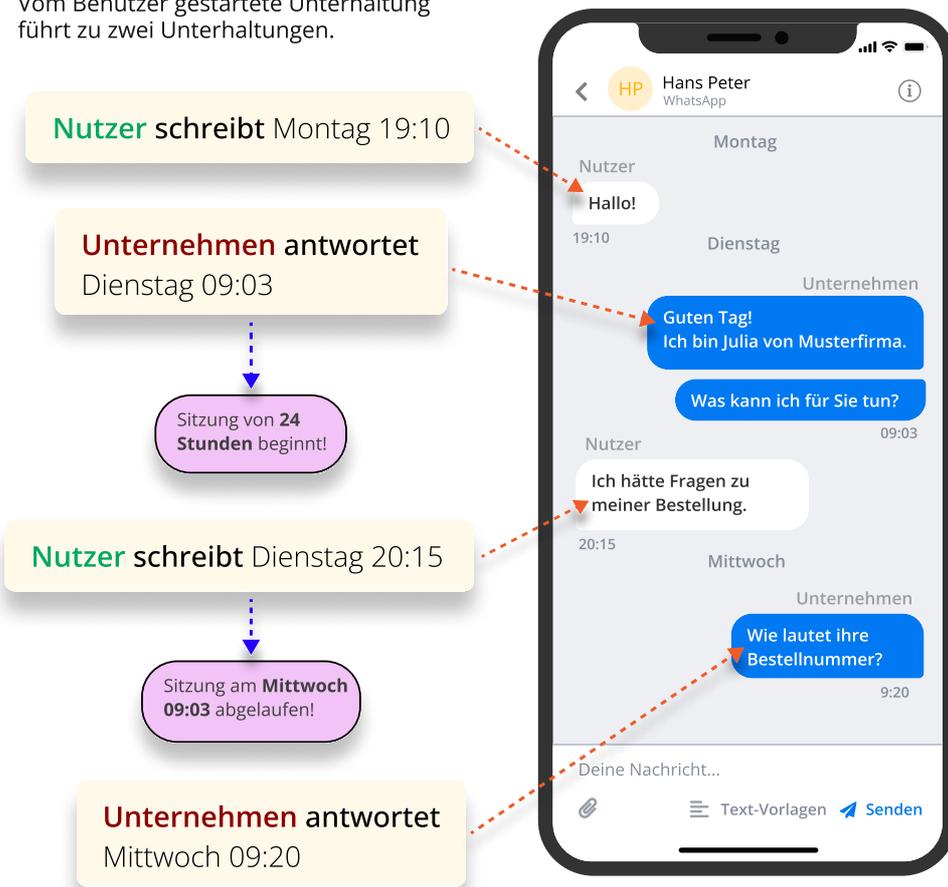
Kundenbetreuung innerhalb einer Unterhaltung (24h)

1. Chat vom **Nutzer** initiiert.
2. Anfrage wurde innerhalb von 24 Stunden geklärt.
→ **eine** Unterhaltung
3. **1 von 1000 kostenlosen** Unterhaltungen pro Monat genutzt.
4. Wenn bereits 1000 verbraucht wären:
→ Kosten: 1x **0,0679€**



Beispiel 2:

Vom Benutzer gestartete Unterhaltung führt zu zwei Unterhaltungen.



1. Chat vom **Nutzer** initiiert.
2. Anfrage wurde nicht innerhalb von 24 Stunden geklärt. → **eine** Unterhaltung
3. Chat vom **Unternehmen** initiiert.
4. Neue Unterhaltung nach Ablauf der Sitzung → **zweite** Unterhaltung
5. **2 von 1000 kostenlosen** Unterhaltungen pro Monat genutzt.
6. Wenn bereits 1000 verbraucht wären:
→ Kosten: 1x **0,0679€**
1x **0,1131€**

Beispiel 3:

Das Unternehmen beginnt die Unterhaltung mit einem Template

1. Chat vom **Unternehmen** initiiert.
2. 24 Stunden abgelaufen → **eine** Unterhaltung
3. Chat vom **Unternehmen** initiiert.
4. Neue Unterhaltung nach Ablauf der Sitzung → **zweite** Unterhaltung
5. **2 von 1000 kostenlosen** Unterhaltungen pro Monat genutzt.
6. Wenn bereits 1000 verbraucht wären:
→ Kosten: 2x **0,1131€**

