

Deutsche Post AG, SNL HR D
Abteilung Datenschutz
[REDACTED] Datenschutzexpertin

Deutsche Post AG · SNL HR Deutschland · Abteilung Datenschutz: [REDACTED]
Friedrich-Ebert-Allee 45 · 53113 Bonn

An den
Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die
Informationsfreiheit
[REDACTED]
Postfach 1468
53004 Bonn

Ihr Zeichen 22-243 II#3748
Unser Zeichen 2022/A-125

Telefon [REDACTED]
E-Mail [REDACTED]

Datum 14.10.2022
Seite 1 von 2

Betreff **Datenschutz bei der Erbringung von Postdienstleistungen**
Hier: Beschwerde eines Petenten zum Versand unverschlüsselter E-Mails

Sehr geehrte [REDACTED],

Ihr an [REDACTED] adressiertes Schreiben vom 16.09.2022 wurde zur Beantwortung an mich weitergeleitet.

Ich habe mich mit dem Anliegen an die zuständige Fachseite im Unternehmen gewandt und um Stellungnahme gebeten. Von dort erhielt ich die Rückmeldung, dass grundsätzlich für alle aus dem Kundenservice über Formulare verschickte E-Mails eine Transportverschlüsselung aktiv ist. So auch bei denen vom Petenten unter deutschepost.de und dhl.de aufgegriffenen Formularen. Auch wenn der Infotext bei beiden Formularen unterschiedlich gewählt ist, so ist die Grundeinstellung für den Mailversand einer Kopie aus dem Formular jeweils identisch. Der unter deutschepost.de veröffentlichte Text, eine Kopie würde per unverschlüsselter E-Mail-Kommunikation übermittelt, bezieht sich auf den Umstand, dass keine Verschlüsselung auf Inhaltsebene stattfindet.

Die Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder hält eine solche obligatorische Transportverschlüsselung in ihrer Orientierungshilfe „Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten bei der Übermittlung per E-Mail“ dann für ausreichend, wenn an den Versand von E-Mail-Nachrichten ein normales Risiko ausgeht. Wir schätzen das Risiko für die Rechte und Freiheiten von natürlichen Personen, welches von dem Versand einer E-Mail aus den Formularen des Kundenservices ausgeht, als ein solches normales Risiko ein. In den hier betreffenden Kontaktformularen werden als Pflichtfelder neben einfachen personenbezogenen Daten wie beispielsweise dem Vor- und Nachnamen oder

Deutsche Post AG
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn

Telefon +49 228 182-0
Telefax +49 228 182-52594
E-Mail datenschutz@dpdhl.com

Kontoverbindung
Postbank Köln

IBAN
DE49 3701 0050 0000
0165 03

SWIFT BIC
PBNKDEFF370

Vorstand
Dr. Frank Appel
Vorsitzender
Oscar de Bok
Pablo Ciano
Nikola Hagleitner
Melanie Kreis
Dr. Tobias Meyer
Dr. Thomas Ogilvie
John Pearson
Tim Scharwath

Vorsitzender des
Aufsichtsrats
Dr. Nikolaus
von Bomhard

Sitz Bonn
Registergericht Bonn
HRB 6792
USt-IdNr.
DE 169 838 187

Besucheradresse
Friedrich-Ebert-Allee 45
53113 Bonn

www.deutschepost.de

Datum 14.10.2022

Seite 2 von 2

Betreff Datenschutz bei der Erbringung von Postdienstleistungen Hier:
Beschwerde eines Petenten zum Versand unverschlüsselter E-Mails

der E-Mail-Adresse keine sensiblen Daten, insbesondere keine solchen im Sinne von Art. 9 DS-GVO, abgefragt. Es besteht zudem keine Verpflichtung, eine Kopie der ausgefüllten Formulare zu erhalten. Vielmehr handelt es sich hierbei um ein zusätzliches Angebot des Kundenservice, um maximale Kundenzufriedenheit zu schaffen. Der Betroffene kann selbst wählen, ob er diesen Service überhaupt in Anspruch nehmen möchte. Ein Anklicken der Checkbox ist letztlich keine notwendige Voraussetzung, um das Formular an den Kundenservice abzusenden. In dem Zusammenhang möchten wir noch darauf hinweisen, dass das Online-Kontaktformular auch nur eine Möglichkeiten ist, mit dem Kundenservice Kontakt aufzunehmen. Dem Betroffenen wird daneben immer auch die Alternative angeboten, telefonisch Kontakt zum Kundenservice herzustellen. Es erfolgt weder eine Aufforderung zur bevorzugten Kontaktaufnahme per Online-Formular, noch zum Erhalt einer E-Mail-Kopie.

Eine „Einwilligung“ in ein Herabsetzen des Datenschutzniveaus ist aus unserer Sicht bereits deshalb nicht gegeben, da das Datenschutzniveau hier durch das Anbieten einer Transportverschlüsselung von Seiten des Versenders gewahrt wird. Weshalb der Beschwerdeführer, obwohl sein E-Mail-Server nach eigenen Angaben ebenfalls eine Transportverschlüsselung ermöglicht, eine gänzlich unverschlüsselte E-Mail aus dem Formular erhalten haben soll, können wir uns nicht erklären.

Wir werden diese Beschwerde aber in jedem Fall zum Anlass nehmen, unsere Infotexte unter den Formularen auf deutschepost.de entsprechend dem bereits unter dhl.de veröffentlichten Infotext anzupassen.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben dienlich gewesen zu sein. Für Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. [REDACTED]
Abteilung Datenschutz