

Die Post als „Brieföffner“:

Briefgeheimnis? Datensicherheit?

Vorbemerkung:

Der Schutz personenbezogener Daten besitzt in Österreich formalrechtlich einen sehr hohen Stellenwert. Die Kontrolle darüber, wer über „mich als Person“, meine wirtschaftliche Lage, über meine Wohn-, Arbeits- und Gesundheits-Situation Bescheid wissen darf, liegt bei jedem einzelnen Bürger.

Zugleich werden über jeden Einzelnen zahlreiche Daten gesammelt und auf unbegrenzte Zeit evident gehalten – sei es von der Exekutive, von Ärzten, den Kranken- und Sozialversicherungen, Versicherungs- und Finanzmaklern, Banken, der Steuerbehörde und vielen mehr, bis hin zu Daten über Telefonverbindungen und den damit verbundenen Standorten („Wann hat ein Teilnehmer mit wem von welchem Punkt aus telefoniert?“).

Die gesammelten Daten werden zunehmend vernetzt und – wenngleich offiziell mit klaren Beschränkungen – für all diese Stellen, möglicher Weise auch für Außenstehende, abrufbar.

Angesichts der Pläne, in Österreich alle personenbezogenen (Gesundheits- und Krankheits-) Daten, einschließlich aller Diagnosen, aller Therapien, aller jemals verwendeten Medikamente und deren Wechselwirkungen, in einer Datei zusammen zu führen (und dem Einzelnen immer noch zu versprechen, der Abruf wäre genau geregelt); angesichts der Pläne, eventuell einen Chip mit Krankendaten und Kontoständen, praktischen Zugangs- und Zahlungsberechtigungen, biometrischen Daten, Fingerabdrücken, Vorstrafenregister und Unterschrift, für die praktische, berührungsfreie Abfrage zu implantieren (USA), wird deutlich, dass die „Datenhoheit“ für den Einzelnen längst nicht mehr gewährleistet ist, und: dass der Gesellschaft eingeredet werden soll, all diese Maßnahmen seien völlig unbedenklich, sogar durchaus praktisch („ohne Geldbörse einkaufen“, „Türen öffnen sich automatisch“, u.dgl. mehr). Das Leben ist ein Spiel, wer nichts zu verbergen hat, ist Sieger. – Genau das ist ein verkehrter Denkansatz, der die Persönlichkeitsrechte untergräbt.

Es ist klar vorstellbar, welche Begehrlichkeiten bei den unterschiedlichsten Interessensgruppen dadurch geweckt werden: Alle digital gespeicherten Daten (hoch sensibel oder nicht) können unter den verrücktesten Gesichtspunkten neu geordnet und abgerufen werden. Dieser Umstand entzieht dem Einzelnen die Kontrolle darüber, zu welchem Zweck Informationen zu seiner/ihrer Person ausgewertet werden. Im harmlosen Fall bekommen Menschen unerwartet Werbung an ihre neue Adresse, in anderen Fällen erleidet die Karriere einen krassen Knick – bloß weil irgend welche Daten diese Person diskreditieren (sei es auf Grund von Fehlern, etwa bei der Eingabe von ICD-10 Kodierungen, oder auf Grund von Fehlinterpretationen bestimmter Daten durch Unkundige).

Der Schutz aller personenbezogenen Daten – wird behauptet – sei oberste Priorität. Dennoch wurden gerade im Jahr 2009 zahlreiche Besorgnis erregende Fälle von „Datenklau“ bekannt, von denen jeder Einzelne für die Betroffenen einen bedeutenden ideellen, wenn nicht auch materiellen, Schaden nach sich zog.

Die Deutsche Bahn, die Österreichischen Bundesbahnen sammelten zum Zweck der Mitarbeiter-Bewertung Krankendaten, die ihnen auf legale Weise nicht zustanden, ganz aktuell wurden Daten von Hunderttausenden Kunden des ins Gerede gekommenen AWD einer deutschen Fernsehanstalt zugespielt.

Die Aufregung darüber hält sich in Grenzen – man habe ja grundsätzlich „nichts zu verbergen“. Das mag wohl zutreffen. Aber die Situation zeigt, dass offiziell geschützte Daten sehr leicht in absolut nicht autorisierte Hände gelangen können, und dass der Zugangsweg oft ungeklärt (und daher weiter offen) bleibt.

Die Folgen aber sind unabsehbar:

Mag. Dr. Volkmar Ellmauthaler

Sachverständiger Medizinische Psychologie
Privatgutachter (Kontroll-) Supervisor, OeVS
Beratung - Fortbildung - Supervision (LSB)

Kaposigasse Nr. 106 Haus 6 / 13
1220 WIEN
Autriche - Austria - Österreich

Fon, Fax Arb 0 (043) 1 974 61 71
Cellular 0 (043) 699 1 0 900 802
info@medpsych.at
www.medpsych.at

Wären die Skandale bei der Bahn nicht aufgefliegen, oder die gesammelten Datensätze der AWD-Kunden nicht bei der ARD gelandet: Niemand hätte davon erfahren. Die eigentliche Gefährdung der Einzelnen besteht nämlich darin, nicht überblicken zu können, wer welche Daten mit welchen Zielen verwendet.

Der theoretische Rechtsanspruch auf Diskretion wird so häufig entgegen geltendem Recht unterlaufen, dass dieser Zustand kaum noch als strafbare Handlung gewertet, sondern toleriert wird. Jemand, der sich dagegen verwehrt, wird gerne als überempfindlich abgekanzelt: „Mir gefällt das ja auch nicht, aber es wird schon nichts passieren“. Wir leben in einem Rechtsstaat.

Ich behaupte: Der Rechtsstaat ist Theorie. Wird die Kontrolle bereits an der Datenquelle vernachlässigt, endet das Recht.

Briefgeheimnis:

Rechtsbeugung – Wie Großunternehmen sich gewisse Dinge „untereinander ausmachen“:

Aus Pressemeldungen vom **08. Oktober 2009** (z.B. Ö3 Nachrichten, 20 Uhr) geht hervor, dass die Österreichische Post AG ohne Wissen der Kunden schon **im September 2008** (13 Monate davor!) dazu übergegangen ist, einigen ihrer Großkunden (darunter genannt nur die UNIQUA Versicherungs AG) Briefe von deren Klienten nicht mehr zuzustellen. Die Post werde zu der 100%-Tochter der Post AG, der Fa. [Scanpoint Europe Holding GmbH](#), umgeleitet, dort gesichtet, digitalisiert und als E-Mails an die betreffenden Bildschirme im Hause des eigentlichen Adressaten versendet. Die Österreichische Post AG hat auf die Anfrage, ob es ein solches Vorgehen gibt, am 12.10.2009 zwar reagiert, aber die konkreten Fragen nicht ausreichend beantwortet – siehe Anhang Seite 4.

Aus rechtlicher Sicht bleibt grundsätzlich folgendes bedenklich:

1. Die Briefzustellung durch die Österreichische Post AG unterliegt dem Briefgeheimnis. Zur Definition von „Brief“ und damit verbundenen privat- und strafrechtlichen Aspekten siehe hier: http://www.it-law.at/uploads/tx_publications/mosing-hoeren.pdf

Wird ein Brief gegen Entgelt der Österreichischen Post AG zum Transport übergeben, so ist davon auszugehen, dass dieser Brief verschlossen und unbeschädigt beim Empfänger eintrifft oder bei Unzustellbarkeit unversehrt an den Absender retourniert wird.

Es ist jedoch nicht zu erwarten, dass ein staatlicher oder privater Postdienst Briefe an eine dritte Person oder Firma weiter leitet, welche die Poststücke öffnet, scannt, und erst anschließend per E-Mail an den ursprünglichen Empfänger weiterleitet, selbst dann nicht, wenn der Empfänger dem Vorgang zustimmen sollte, um sich den Umgang mit einer großen Zahl an Poststücken zu ersparen. Durch das Briefgeheimnis sind vor Allem die Daten und Angaben und sonstige Inhalte der Absender geschützt.

2. Die genannte – oder andere – Firmen bzw. Einzelpersonen erlangen auf solche Weise unerlaubt Zugang zu geschützten personenbezogenen Daten – ganz eindeutig etwa im Fall von Versicherungs-Korrespondenz. In solchen Briefen kann es um Zahlungsmodalitäten, Schadensfälle, Krankenakten, etc. gehen – all das gekoppelt mit exakten Angaben zur Person, wie Geburtsdaten, Wohnadresse, Versicherungsnummer, Polizzennummer, bei Krankenversicherungsfällen auch Grund, Dauer und Prognose, usw. Aus Versicherungsverträgen, etwa bei Lebensversicherungen, ist absehbar, wann Kunden zu Geld kommen werden, eine gezielte Bewerbung wäre damit für Firmen attraktiv.

All diese personenbezogenen Daten unterliegen jedoch von Gesetzes wegen strengster Geheimhaltung, und könnte einem Kunden oder Antragsteller als Partei beachtlicher Schaden durch irrtümliche oder vorsätzliche Indiskretion erwachsen, bis hin zu dienstrechtlichen Folgen und Karriere-Knicks, so Arbeitgeber Zugang zu sensiblen Daten fänden. Insofern entspricht dieses Vorgehen derzeit in mehreren Punkten nicht geltendem Recht.

3. Es bleibt ungeklärt, was mit den Original-Dokumenten und Original-Begleitschreiben nach dem Scan-Vorgang geschieht. Ungeklärt bleibt auch, was mit den Dateien geschieht, deren Duplikate als E-Mail versendet wurden. Diese könnten vernichtet, aber auch irrtümlich oder missbräuchlich an Andere weitergeleitet werden.

Im Fall der Vernichtung der Poststücke samt den etwa beigeschlossenen Dokumenten entstünde dem Absender ein weiter gehender Schaden aus dem Dokumentenverlust.

Im Fall der Sichtung aller Unterlagen wäre wiederum die Indiskretion besonders krass. Hier könnte es um Krankenakten (Diagnosen und Prognostik, Fachgutachten – etwa zu Art, Grad und Dauer einer Erwerbsunfähigkeit) oder um andere Anspruchsnachweise gehen, die besonders strenger Diskretion unterliegen. Im Schadensfall wäre es für den Absender auch in der Realität kaum möglich einen Verursacher haftbar zu machen, zumal ja die beteiligten Firmen mit Sicherheit rechtliche Konstrukte erfunden haben, um „auf dem Papier“ legal zu arbeiten.

4. Allgemein bekannt ist, dass jeder E-Mail Verkehr von Fachleuten „abgehört“ und manipuliert werden kann. Diese Möglichkeit erstreckt sich auch auf beigeschlossene Dokumente.

Im Fall von Großunternehmen (z.B. Versicherungen, Banken, etc.) kann ein solcher Vorgang zu nicht absehbaren Schäden führen. Eine verbale Versicherung, es werde schon mit rechten Dingen zugehen, erscheint angesichts der zahlreichen Zwischenfälle als nicht ausreichend.

5. Da nach Bezahlung des Entgelts und Übergabe des Poststücks am Schalter lediglich der Werkvertrag seitens des Kunden mit dem Zustell-Unternehmen (z.B. mit der Post AG) geschlossen wird, besteht für den Konsumenten keine Möglichkeit, auf den Lauf der Briefsendung in irgendeiner Weise Einfluss zu nehmen oder gar die datenschutzrechtlich korrekte Zustellung zu überprüfen.

Am 15. Oktober hat ein langjähriger Mitarbeiter der Firma UNIQUA auf Anfrage erklärt, dieses Vorgehen selbst lediglich aus dem Teletext zu kennen (sic). Er bekäme verschlossene Briefe. Die Österreichische Post AG hingegen bestätigt das Bestehen eines Pilotprojekts, nennt jedoch keine weiteren Großfirmen und erklärt des Weiteren lapidar, „Firmeninterna“ würden „nicht kommuniziert“ (siehe Anhang).

Als Berater kann ich für die Zeit bis zu einer restlosen Aufklärung dieser Vorgänge nur empfehlen, Poststücke mit persönlichen Inhalten ab sofort nicht mehr der Österreichischen Post AG anzuvertrauen, sondern in dringenden Fällen durch einen Boten zustellen zu lassen oder diverse Unterlagen persönlich abzugeben und sich dafür eine Übernahmebestätigung aushändigen zu lassen.

Zur rechtlichen Absicherung – etwa für GutachterInnen – ist es günstig, im sichtbaren Adressfeld den folgenden Zusatz anzubringen:

Das Umleiten dieses Schreibens durch Postdienste (Post AG) an Dritte, Öffnen, Sichten, Digitalisieren und als Datei Weiterleiten ist untersagt.

Folgende Fragen bleiben zu prüfen:

- A. Auf welcher Rechtsgrundlage werden Briefe von der Post AG ohne Wissen und Zustimmung der Absender regelmäßig an Dritte weitergegeben, von diesen geöffnet und verarbeitet, obwohl deren MitarbeiterInnen weder diskretionspflichtig noch die eigentlichen Adressaten sind?
- B. Mit welchen Adressaten besteht bis dato ein solches Abkommen, werden diese und künftige Partner offengelegt?
- C. Was geschieht mit den, ursprünglich der Post AG anvertrauten, Originalen?
- D. Was geschieht mit den Dateien, nachdem Duplikate derselben versendet wurden?
- E. Verfügt die Fa. Scanpoint über ein normgerecht verschlüsseltes E-Mail System?
- F. Welche Kontrollverfahren sichern den Vorgang, wer haftet im Schadensfall gegenüber dem Absender, wo die Auftraggeber – über die Willensentscheidung der Post-Kunden hinweg – sowohl Post AG (künftig auch private Zusteller) als auch die Großkunden selbst sein können?
- G. Werden Einsprüche wie der oben vorgeschlagene respektiert? Wie wird das sichergestellt?

Anhang:

Antwort der Post AG vom 12.10.2009 auf die Anfrage vom 09.10.2009:

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: post.kundenservice@post.at

An: info@medpsych.at

Gesendet: Montag, 12. Oktober 2009 08:52

Betreff: Post Kundenservice Fall 3222040

Sehr geehrter Herr Dr. Mag. Ellmauthaler,
die Fa. Scanpoint ist eine 100% Tochtergesellschaft der Österreichischen Post AG. Sämtlich Informationen über dieses Unternehmen entnehmen Sie bitte deren Homepage: <http://www.scanpoint.eu/>

Sollten Sie weitere Fragen haben, stehen ich und meine Kolleginnen und Kollegen vom Kundenservice der Österreichischen Post AG Ihnen gerne von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertag) in der Zeit zwischen 8.00 – 18.00 unter 0810 010 100 oder via Kontaktformular auf unserer Homepage www.post.at/kundenservice zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Ristl
Österreichische Post AG
Postkundenservice
Postgasse 8
1010 Wien
Tel: 0810 010 100
Fax: +43(0)57767 22071
<http://www.post.at/kundenservice>

Österreichische Post AG | Rechtsform: Aktiengesellschaft | Sitz in politischer Gemeinde Wien | FN 180219d des Handelsgerichtes Wien

„Diese E-Mail (und ihre Anhänge) ist ausschließlich für die/den darin genannte/n Empfängerin/er bestimmt. Sie kann rechtlich geschützte und vertrauliche Informationen enthalten. Wenn Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten oder aus anderen Gründen nicht die/der bestimmungsgemäße Empfängerin/er sind, informieren Sie bitte sofort den Absender unter der oben genannten Adresse und vernichten Sie diese Nachricht (einschließlich ihrer Anhänge) und allfällige Vervielfältigungen davon unverzüglich (§ 93 Abs 4 TKG 2003).“

The information contained in this communication is intended solely for the use of the individual or entity to whom it is addressed and others authorized to receive it. It may contain confidential or legally privileged information. If you have received this communication in error, please notify the sender immediately by responding to this email and then delete it from your system (§ 93 Abs 4 TKG 2003).“

Nachfrage 2. (12.10.2009) von Dr. Ellmauthaler an Österr. Post AG

Guten Tag.

Danke für Ihre Antwort.

Diese Angaben beantworten aber meine Frage nicht:

Werden Poststücke geöffnet und gescannt?

Wenn ja, welche, für welche Kunden, und seit wann?

Danke.

Dr. Ellmauthaler

E-Mail, Österreichische Post AG an Dr. Ellmauthaler, empfangen am 12.10.2009 um 15:40 Uhr:

Sehr geehrter Herr Dr. Mag. Ellmauthaler,
danke für Ihre Antwortmail.

Ich bitte um Verständnis, dass es sich bei Ihren Anfragen um Firmeninterna handelt, die nicht kommuniziert werden.

Ich sende Ihnen gerne unsere Presseausendung vom 8.10.2009 mit:

http://www.post.at/presse_detail.php?lan=ger&meldung=359

Sollten Sie weitere Fragen haben, stehen ich und meine Kolleginnen und Kollegen vom Kundenservice der Österreichischen Post AG Ihnen gerne von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertag) in der Zeit zwischen 8.00 – 18.00 unter 0810 010 100 oder via Kontaktformular auf unserer Homepage www.post.at/kundenservice zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen (etc., automatisierter Text wie oben)

Am 20.10.2009 empfing der Autor dieses Hinweises unaufgefordert einen bemerkenswerten „Nachsatz“ der Post AG, hier im vollen Wortlaut samt abschließendem Hinweis:

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: post.kundenservice@post.at

An: info@medpsych.at

Gesendet: Dienstag, 20. Oktober 2009 11:29

Betreff: Post Kundenservice Fall 3222040

Sehr geehrter Herr Dr. Mag. Ellmauthaler,

Ich gebe ich Ihnen zu Ihrer Mail vom 12.10.2009 noch gerne folgende Informationen:

Die Post ist weiterhin Beförderer der Sendungen. Die zur Beförderung übergebenen Poststücke werden nur dann der Fa. Scantpoint ausgefolgt, wenn eine entsprechende Vollmacht zur Übergabe an Scanpoint durch den Empfänger vorliegt.

Sollten Sie weitere Fragen haben, stehen ich und meine Kolleginnen und Kollegen vom Kundenservice der Österreichischen Post AG Ihnen gerne von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertag) in der Zeit zwischen 7.00 - 19.00 und Samstag 8.00 - 13.00 unter 0810 010 100 oder via Kontaktformular auf unserer Homepage www.post.at/kundenservice zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Ristl
Österreichische Post AG
Postkundenservice
Postgasse 8
1010 Wien
Tel: 0810 010 100
Fax: +43(0)57767 22071
<http://www.post.at/kundenservice>

Österreichische Post AG | Rechtsform: Aktiengesellschaft | Sitz in politischer Gemeinde Wien | FN 180219d des Handelsgerichtes Wien

Diese E-Mail (und ihre Anhänge) ist ausschließlich für die/den darin genannte/n Empfängerin/er bestimmt. Sie kann rechtlich geschützte und vertrauliche Informationen enthalten. Wenn Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten oder aus anderen Gründen nicht die/der bestimmungsgemäße Empfängerin/er sind, informieren Sie bitte sofort den Absender unter der oben genannten Adresse und vernichten Sie diese Nachricht (einschließlich ihrer Anhänge) und allfällige Vervielfältigungen davon unverzüglich (§ 93 Abs 4 TKG 2003).

The information contained in this communication is intended solely for the use of the individual or entity to whom it is addressed and others authorized to receive it. It may contain confidential or legally privileged information. If you have received this communication in error, please notify the sender immediately by responding to this email and then delete it from your system (§ 93 Abs 4 TKG 2003).

Abschließende Antwort von Dr. Ellmauthaler:

Verehrteste,

es geht genau *nicht* um den *Empfänger*, sondern um den Schutz der Persönlichkeitsrechte und diskretionspflichtigen personenbezogenen Inhalte der jeweiligen *Absender*.
Zum Beispiel PatientInnen, zum Beispiel Gutachter.

Ich habe auf allen meinen Schreiben ein Verbot der Öffnung und Weiterleitung angebracht und empfehle genau das allen Postkunden. Damit wird ein jeder eventueller Rechtsbruch – der nach geltender Rechtslage gegeben ist – im Einzelnen exakt nachvollziehbar und jeder ideelle oder materielle Schaden tatsächlich einklagbar.
Falls das noch eine offene Frage gewesen sein sollte.

Dr. Ellmauthaler

Dr. Volkmar Ellmauthaler
(08.10.2009, ergänzt: 10.10.2009, 12.10., 16.10., 20.10.2009)