



# Leistungsbeschreibung E-POST Dienste (Privatkunden)

## Allgemeine Informationen

Deutsche Post AG stellt Privatkunden eine Internetplattform zur Verfügung, die verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten und Mehrwertdienste bietet. Dazu zählt der Empfang von eIDAS Briefen, Digitalen Kopien sowie Benachrichtigungen seitens Deutsche Post AG zur E-POST Plattform. Ebenso können E-POST Nutzer den Versand von E-POST Briefen mit klassischer Zustellung über Deutsche Post E-POST Solutions nutzen. Die meisten E-POST Dienste sind auch über mobile Endgeräte, z. B. mit Hilfe von Apps, nutzbar. Unter Berücksichtigung der Nutzerinteressen werden Funktionen oder Dienste geändert, hinzugefügt oder entfernt. Werden E-POST Dienste entfernt, ist eine teilweise Kündigung des E-POST Vertrages durch Deutsche Post AG möglich. Gegebenenfalls gibt es für weitere Dienste ergänzende oder eigenständige AGB.

## Verfügbarkeit von E-POST

Die verwendeten Technologien gewährleisten eine bestmögliche Verfügbarkeit von E-POST. Aufgrund externer, durch Deutsche Post AG nicht beeinflussbarer Faktoren, kann eine jederzeitige Verfügbarkeit nicht gewährleistet werden. Auch notwendige Wartungsarbeiten können die Verfügbarkeit beeinflussen. Diese werden nach Möglichkeit zu Zeitpunkten durchgeführt, die für die Nutzer möglichst geringe Beeinträchtigungen bedeuten.

Zur Nutzung von E-POST mit einem Internet Browser ist der HTML 5 Standard notwendig. E-POST ist uneingeschränkt mit den neueren Versionen folgender Browser aufrufbar: Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari und Microsoft Edge.

## Grundlegende Sicherheitsmerkmale E-POST Portal

Die E-POST Plattform selbst und alle angebotenen Dienste auf der Plattform sind als vertrauenswürdige Dienste (Trusted Services) konzipiert und zertifiziert. Die Integrität und Vertraulichkeit der Daten sowie ihr Schutz vor unbefugter Einsicht oder Manipulation stehen hierbei im Vordergrund. Der Betrieb erfolgt in einem nach IT-Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifizierten Rechenzentrum. Für die Sicherheit der E-POST Plattform, der Verbindungsstrecke vom Nutzer zur E-POST Plattform sowie für die Übertragung der elektronischen Schreiben werden aktuelle Verschlüsselungs- und Signaturtechnologien eingesetzt. Das entsprechende elektronische Kommunikationsmedium wird direkt nach Erstellung bzw. Versand durch den Nutzer integritätsgeschützt und stets verschlüsselt übertragen und gespeichert. Die Übertragung der elektronischen Schreiben erfolgt in einem geschlossenen Nutzerraum, der nicht öffentlich zugänglich ist und damit auch vor Malware aus dem Internet schützt.

Deutsche Post AG muss Nutzer der E-POST Dienste aus Gründen der Datensicherheit und zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten genau identifizieren. Um E-POST Nutzer identifizieren zu können, erhebt und speichert Deutsche Post AG bei der Registrierung von Privatkunden personenbezogene Daten, dies sind insbesondere: Vorname, Nachname, Geburtsdatum, E-Mail Adresse, E-POST Adresse, Passwort, die Mobilfunknummer sowie ggf. weitere Daten („Bestandsdaten“). Bei Anpassung der Bestandsdaten unter „Mein Konto“ im Bereich „Persönliche Daten“ findet aus Sicherheitsgründen eine Zwei-Faktor-Authentisierung statt, die E-POST Nutzer schützt.

## E-POST Adresse

Die E-POST Adresse für natürliche Personen wird aus dem Vornamen und Nachnamen gebildet. Bei Anmeldungen unterschiedlicher Personen mit gleichem Namen wird nach Vergabe der ersten E-POST Adresse eine Nummer angefügt (Vorname.Nachname.Nr@epost.de). Eine Anmeldung mit selbst gewählten Namen oder Pseudonymen ist für Privatkunden nicht zulässig. Deutsche Post AG kann dem Nutzer auf Wunsch des Versenders Nachrichten entweder elektronisch als eIDAS Brief (Bedingungen dazu entnehmen Sie dem Kapitel **Zustellung von qualifizierten elektronischen Ein-**

**schreiben als E-POST Brief**) oder als Digitale Kopie des physischen Briefs in den elektronischen Briefkasten zustellen. Dies gilt auch dann, wenn der Versender keine Kenntnis der E-POST Adresse des Empfängers hat. Dabei wird die E-POST Adresse anhand der vom Versender gemachten Angaben (z. B. Name und Adresse) eindeutig ermittelt.

## Elektronischer Briefkasten

Jedem Nutzer wird ein elektronischer Briefkasten (Inbox) für den Empfang von digitalen Schreiben zur Verfügung gestellt. Für die Eindeutigkeit ist es wichtig, dass jede Privatperson nur einen elektronischen Briefkasten hat, welcher adress-verifiziert ist. Die Adress-Verifizierung erfolgt über die Eingabe der eigenen Adresse unter Mein Konto im Bereich Persönliche Daten. Hierdurch wird der Versand einer Adress Tan an die physische Adresse ausgelöst. Sobald diese Adress Tan unter Mein Konto eingegeben wurde, ist der E-POST Account adress-verifiziert. Sollte ein Nutzer zwei verschiedene E-POST Accounts mit ein- und derselben Adresse verifiziert haben, führt dies dazu, dass er in beiden Accounts keine elektronischen Schreiben empfangen kann, da keine Eindeutigkeit gegeben ist. In diesem Fall sollte der Nutzer einen Account löschen, um wieder elektronische Schreiben empfangen zu können. Es ist eindeutig gekennzeichnet, um welchen Nachrichtentyp es sich bei den entsprechenden elektronischen Schreiben handelt (eIDAS Brief, Digitale Kopie oder E-POSTSCAN). Die Speicherdauer für Nachrichten ist während der Vertragsdauer unbegrenzt. Nach Kündigung erhält der Nutzer weiterhin 90 Tage lesenden Zugriff. Danach erfolgt eine vollständige Löschung des Nutzerkontos sowie aller Inhalte, Nachrichten und Daten gemäß den gesetzlichen Vorgaben. Eine Wiederherstellung ist nicht mehr möglich.

## Digitale Kopie

Die Digitale Kopie ist ein Produkt von Deutsche Post AG. Zu jedem physischen Brief eines an das Produkt angeschlossenen Geschäfts- respektive E-POST Kunden wird dem E-POST Nutzer parallel eine digitale, inhaltsgleiche Sendung – die Digitale Kopie – im elektronischen Briefkasten bereit gestellt. Besonderes Merkmal der Digitalen Kopie ist die parallele Einlieferung der inhaltsgleichen physischen Sendung. Digitale Kopien können nur von adress-verifizierten E-POST Nutzern empfangen werden.

## Versand E-POST Briefe

Der Versand von E-POST Briefen mit klassischer Zustellung über E-POST kann nur von adress-verifizierten E-POST Nutzern angestoßen werden. Bei diesem Service wird der Brief durch Deutsche Post E-POST Solutions GmbH gedruckt, kuvertiert und dem Empfänger zusammen mit einer Digitalen Kopie, wenn ein adress-verifizierter E-POST Account besteht, zugestellt. Des Weiteren können auch Zusatzleistungen von Deutsche Post AG, wie zum Beispiel das Einschreiben genutzt werden. In diesem Fall kommen zu den Kosten des eigentlichen Produktes Einschreiben neben dem Porto noch Produktions- und Druckkosten (Handlingskosten) hinzu, welche im Gegensatz zu den Produkten der Briefkommunikation umsatzsteuerpflichtig sind. Die Details zu den Handlingskosten, können in der **Preisliste E-POST für Privatkunden** nachgeschlagen werden.

## Zustellung von qualifizierten elektronischen Einschreiben als eIDAS Brief

Die im Juli 2014 verabschiedete EU-Verordnung Nr. 910/2014 (kurz eIDAS) legt den europaweit einheitlichen Rechtsrahmen und zu erfüllende Anforderungen für mehrere verschiedene elektronische Dienste zur Förderung eines digitalen Binnenmarktes fest. Deutsche Post AG ist mit E-POST als „Dienst für die Zustellung elektronischer Einschreiben“ qualifiziert und in der Anbieterliste der Vertrauensdienste von der zuständigen Aufsichtsbehörde (Bundesnetzagentur) aufgenommen. Die aktuell gültige Anbieterliste kann **hier** abgerufen werden. Weitergehende Informationen zu den Zertifizierungsanforderungen listet das Dokument „Trust Service Practice Statement“, welches im **Downloadbereich** verfügbar ist. Ein Dienst zur Zustel-



## Leistungsbeschreibung E-POST Dienste (Privatkunden)

lung elektronischer Einschreiben ist nach der eIDAS-Verordnung ein elektronischer Dienst, der die Übermittlung von Daten zwischen identifizierten Dritten mit elektronischen Mitteln ermöglicht und einen Nachweis der Handhabung der übermittelten Daten erbringt, darunter den Nachweis der Versendung und des Empfangs der Daten, und die übertragenen Daten vor Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder unbefugter Veränderung schützt. Die von einem qualifizierten elektronischen Zustelldienst übertragenen Daten, der eIDAS Brief, gilt als Beweismittel vor Gericht. Der Inhalt des eIDAS Briefs, dessen Unversehrtheit sowie die Zeitpunkte der Absendung durch den identifizierten Absender und des Empfangs durch den persönlich identifizierten Empfänger (z. B. mit einem POSTIDENT Verfahren) können von beiden Seiten nachgewiesen werden. Um dies zu erreichen, werden auf den übertragenen Daten qualifizierte Zeitstempel des Versands und der Zustellung angebracht. Darüber hinaus schließt ein qualifiziertes Siegel des Vertrauensdiensteanbieters die Möglichkeit einer unbemerkten Veränderung der übertragenen Daten aus. Eine Anleitung, wie die Unversehrtheit eines Schreibens überprüft werden kann, ist unter [epost.de/hilfe](https://www.epost.de/hilfe) verfügbar. Dem Absender wird eine Kopie des zugestellten eIDAS Briefs mit allen Sicherungsmerkmalen übermittelt. Die eIDAS Briefe werden im E-POST Portal gekennzeichnet und ihre Gültigkeit bei jeder Anzeige validiert. Ein Be-

weiswert der eIDAS Briefe ist gegeben, solange die für ihre Sicherung eingesetzten Algorithmen und zugehörigen Parameter des qualifizierten Siegels und der qualifizierten Zeitstempel durch die Aufsichtsbehörde als geeignet beurteilt sind. Werden die eIDAS Briefe für eine darüber hinausgehende Zeit in beweiswerterhaltender Form benötigt, so müssen Absender und Empfänger jeweils selbst für eine neue Absicherung ihrer Kopie durch das Aufbringen einer zusätzlichen qualifizierten elektronischen Signatur, eines zusätzlichen qualifizierten Siegels oder eines neuen qualifizierten Zeitstempels, die auf geeigneten neuen Algorithmen oder zugehörigen Parametern basieren, sorgen. Ein Versand ist derzeit ausschließlich Geschäftskunden vorbehalten.

### **E-POST CLOUD**

Die E-POST CLOUD ist ein sicherer Onlinespeicher für Dokumente und Bilder. Zugang erhalten Nutzer über das E-POST Portal. E-POST CLOUD Nutzer erhalten mindestens 5 GB Onlinespeicher.

### **Kundenservice**

Bei weiteren Fragen finden Sie unter [epost.de/hilfe](https://www.epost.de/hilfe) Antworten.

Stand: 01.01.2020