



Briefankündigung in der Post & DHL App

Leistungsbeschreibung des Services von Deutsche Post AG (Deutsche Post)
für die Nutzer der Briefankündigung in der Post & DHL App

V1.0 November 2021



Leistungsbeschreibung

Briefankündigung in der Post & DHL App

1. Prinzipieller Ablauf

Ziel des Services Briefankündigung von Deutsche Post AG ist es, den Nutzern ein digitales Erlebnis ihrer täglichen Post zu bieten. Hierfür wird allen registrierten Nutzern eine digitale Ankündigung ihrer voraussichtlich an diesem Tag zugestellten postalischen Sendungen im Reiter Briefankündigung unter ‚Verfolgen‘ in der Post & DHL App pro Sendung dargestellt. Hier können die Nutzer somit auf die für sie bereitgestellten digitalen Sendungsinformationen zugreifen und erleben täglich ein „digitales Abbild“ ihres physischen Briefkastens.

Für die registrierten Nutzer werden nahezu alle an sie gerichteten Sendungen (Ausnahmen siehe Kapitel 7) auf dem Beförderungsweg ungeöffnet von außen fotografisch erfasst und der Erstellung der Briefan-

kündigung zugeführt. Dort werden die Sendungsinformationen aus den Sendungsbildern extrahiert, die Briefankündigung aufbereitet und zur Darstellung in der Post & DHL App bereitgestellt. Parallel dazu werden die physischen Sendungen unverändert wie gewohnt an die Hausanschrift des Empfängers zugestellt.

Die an die Nutzer gerichteten Sendungen werden anhand der hinterlegten verifizierten Anschrift identifiziert und die Sendungsbilder ausgeschleust. Aus diesen ausgeschleusten Sendungsbildern werden erneut die Empfängerangaben ausgelesen und mit den hinterlegten Auftragsdaten abgeglichen. Die Empfängerangaben werden mit dem Bild der Sendung zu einer Briefankündigung zusammengestellt. Diese Briefankündigung wird elektronisch für die Anzeige in der Post & DHL App bereitgestellt, wo der entsprechend registrierte Nutzer sie abrufen kann.

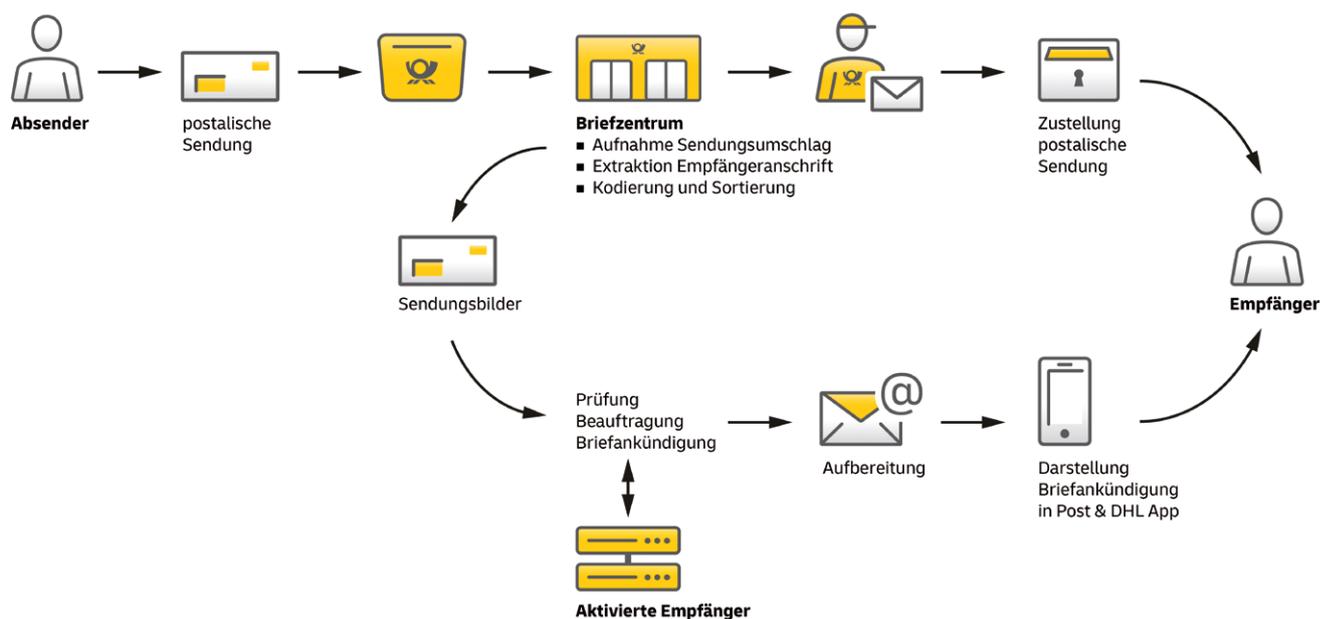


Abb. 1: Schematische Darstellung des Ablaufs zur Darstellung der Briefankündigung

2. Registrierung für den Service

Für die Registrierung zur Briefankündigung ist ein Kundenkonto bei der DHL Paket GmbH notwendig, welches den Login innerhalb der Post & DHL App ermöglicht.

Im Rahmen der Registrierung für die Briefankündigung werden folgende Nutzerangaben benötigt und gespeichert:

- Anrede („Herr“, „Frau“, „Divers“)
- Vorname
- weitere Vornamen (optional)
- Nachname
- Adresszusatz (optional)
- Straße
- Hausnummer
- Postleitzahl
- Ort
- E-Mail

Alle nicht als „optional“ gekennzeichneten Angaben sind für die Erbringung des Services Briefankündigung unverzichtbar. Die vollständige Anschrift wird für den Abgleich der Empfängerangaben auf den Sendungen, mit den Daten des Nutzers benötigt.

Die oben genannten Daten werden bis auf die Anrede und weiteren Vornamen, aus dem DHL Kundenkonto gezogen und können durch den Nutzer, nach Zustimmung zur Weiterleitung an Deutsche Post AG, noch angepasst bzw. müssen um die Anrede erweitert werden. Warum die Anrede für den Service Briefankündigung relevant ist, geht aus Kapitel 3 hervor; die Bedeutung weiterer Vornamen für die Briefankündigung entnehmen Sie Kapitel 8.2.

Nach Übermittlung der o.g. Daten sowie einer konzerninternen Kundennummer und, wenn vorhanden, des Verifikationsstatus der Anschrift, an Deutsche Post AG werden als Erstes die Adressdaten (Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort) auf ihre Plausibilität, also die Existenz und Korrektheit der eingegebenen Adresse, geprüft. Hierbei werden die Schreibweisen auf den Standard von Deutsche Post AG nor-



miert, um einen korrekten Abgleich zu ermöglichen. Sollten die Angaben nicht plausibel sein, so wird der Nutzer gebeten, seine Adressdaten zu korrigieren. Liegt eine plausible, normierte Adresse vor, so wird diese dem Nutzer zur Bestätigung noch einmal angezeigt.

Im nächsten Schritt werden diese Nutzerangaben durch Deutsche Post AG verifiziert, denn es muss gewährleistet werden, dass die gemachten Angaben wirklich der Anschrift des Nutzers entsprechen. Hierzu wird dem Nutzer ein Brief mit einem Bestätigungscode an die nun hinterlegte Anschrift zugesandt. Durch Eingabe des Bestätigungscode kann der Nutzer nachweisen, dass er wirklich Zugriff auf die an diese Anschrift gesendeten postalischen Sendungen besitzt, also er der berechtigte Empfänger dieser Sendungen ist. Mit der Eingabe des Bestätigungscode erteilt der Nutzer Deutsche Post AG den Auftrag zur Erbringung des Services Briefankündigung für ihn. Hierbei akzeptiert der Nutzer die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Services Briefankündigung, versichert gegenüber Deutsche Post AG noch einmal ausdrücklich, die einzige unter der angegebenen Adresse wohnhafte Person mit dem angegebenen Vor- und Nachnamen zu sein und erteilt Deutsche Post AG die notwendigen Vollmachten zur Erbringung des Services.

Sollte der Nutzer seine Anschrift binnen der letzten 6 Monate gegenüber der DHL Paket GmbH bereits verifiziert und diese für die Registrierung zur Briefankündigung nicht angepasst haben, wird der Verifikationsstatus aus dem DHL Kundenkonto übernommen, und der Nutzer muss nur noch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Services Briefankündigung mit der Versicherung, die einzige unter der angegebenen Adresse wohnhafte Person mit dem angegebenen Vor- und Nachnamen zu sein, bestätigen.

3. Identifikation der Sendungen an den teilnehmenden Nutzer

Der Abgleich der Empfängerangaben auf den Sendungen mit den hinterlegten Anschriften der registrierten Nutzer findet sowohl bei der Aussteuerung der Sendungsbilder aus dem Briefstrom als auch zusätzlich in einem weiteren nachgelagerten Verarbeitungsschritt statt. Hierdurch wird an zwei unabhängigen Verarbeitungsschritten geprüft, ob die vorliegende Sendung auch wirklich an einen teilnehmenden Nutzer adressiert ist. Wird keine eindeutige Übereinstimmung festgestellt, so wird das Bild der Sendung umgehend gelöscht und keine Briefankündigung erstellt.

Neben der korrekten Adresse des teilnehmenden Nutzers wird auch die Namenszeile der Sendung auf eindeutige Übereinstimmung mit dem hinterlegten Namen des Nutzers geprüft. Der Nachname in der Anschrift der Sendung muss vollständig dem Nachnamen eines teilnehmenden Nutzers an der angegebenen Adresse entsprechen. Stimmt neben dem Nachnamen auch der Vorname und, soweit angegeben, die Anrede auf der Sendung mit den hinterlegten Nutzerdaten überein, so ist eine eindeutige Zuordnung zweifelsfrei gegeben. Im Umkehrschluss ist dies aber nicht der Fall, wenn die Anrede nicht der Angabe des teilnehmenden Nutzers entspricht, ein anderer Vorname adressiert ist oder eine abweichende Schreibweise des Nachnamens vorliegt. In diesen Fällen wird das Sendungsbild umgehend gelöscht und keine Briefankündigung erstellt.

Ist eine Sendung an mehr als einen Empfänger adressiert, so wird eine Briefankündigung an jeden eindeutig ermittelten Empfänger zugestellt. Bei Mehrfachanreden wie „Herr und Frau“ müssen alle relevanten Elemente in der Anschrift enthalten und einem Nutzer korrekt zuordenbar sein. Dies sind, wie weiter oben ausgeführt, Anrede, mindestens der

Rufname sowie der Nachname. Sammelanreden wie „Familie“ werden beim Abgleich mit der hinterlegten Anrede des Nutzers als zulässig für die Erstellung einer Briefankündigung bewertet.

Neben einem ausgeschriebenen Vornamen auf der Sendung ist auch die Zuordnung eines Initials (Anfangsbuchstabe gefolgt von einem Punkt „.“) zu einem hinterlegten Vornamen möglich, wenn das Initial dem hinterlegten Vornamen des Nutzers eindeutig zuordenbar ist. Dies betrifft z. B. Sendungen, bei denen der zweite Vorname nur in Form eines Initials, der bekannten „Middle Initial“ aus dem angelsächsischen Raum, angegeben ist.

Konnte die Sendung eindeutig einem Nutzer zugeordnet werden, so kann dem Nutzer die Briefankündigung in der Post & DHL App unter Verfolgen – Briefankündigung dargestellt werden.

4. Erstellung und Bereitstellung der Briefankündigung

Nachdem ein teilnehmender Nutzer als Empfänger einer Sendung identifiziert werden konnte, wird die Briefankündigung durch Übernahme der Empfängerdaten sowie der Integration des Sendungsbildes in eine entsprechende Anzeigeform gebracht. Diese wird für die Post & DHL App auf einem Deutsche Post AG internen Server bereitgestellt. Der Zugriff auf diesen Server durch die Post & DHL App ist durch eine durchgehende Transportverschlüsselung gesichert.

5. Anzeige der Briefankündigung

Wenn der für die Briefankündigung registrierte Nutzer den Reiter Briefankündigung unter Verfolgen in der Post & DHL App aufruft, werden die bereit gestellten Briefankündigungen der letzten 15 Tage vom Server abgerufen und in der App dargestellt.

Nach Auswahl einer Briefankündigung aus der Liste öffnet sich die Detaildarstellung und der Nutzer kommt zur Inhaltsansicht der Briefankündigung, in der er das Bild der Vorderseite der Sendung angezeigt bekommt und vergrößern kann.

6. Selbstadministration

In der Post & DHL App sieht der Nutzer den Menüpunkt Briefankündigung unter Mehr – Paket- und Briefempfang – Briefankündigung, und kann dort den Status seiner Registrierung und seine hinterlegten Daten aufrufen. Hier kann der Nutzer auch jederzeit den Auftrag widerrufen bzw. kündigen. Nach einer Kündigung bzw. einem Widerruf werden keine weiteren Briefankündigungen mehr für den Nutzer aufbereitet.

Eine Adressänderung des Nutzers in den Auftragsdaten zur Briefankündigung ist in der Selbstadministration möglich. Diese Auftragsanpassung durchläuft die gleichen Schritte wie die ursprüngliche Beauftragung. Insbesondere wird dem Nutzer aufgrund der Änderungen in der Anschrift ein neuer Bestätigungscode per Brief an diese Anschrift zugesandt und der Auftrag erst nach korrekter Eingabe des neuen Bestätigungscode reaktiviert.

Eine Änderung des Nachnamens des Nutzers in den Auftragsdaten zur Briefankündigung kann ebenfalls über die Selbstadministration angestoßen werden. Hierzu wird im Hintergrund automatisch der bestehende Auftrag gekündigt und für den Nutzer ein neuer Auftrag mit den aktualisierten Anschriftendaten, also dem geänderten Nachnamen an-



Leistungsbeschreibung

Briefankündigung in der Post & DHL App

gelegt. Diese Auftragsanlage durchläuft die gleichen Schritte wie die ursprüngliche Beauftragung. Insbesondere wird dem Nutzer aufgrund der Änderung des Namens ein neuer Bestätigungscode per Brief an seine neue Empfänger-Anschrift zugesandt und der Auftrag erst nach korrekter Eingabe des neuen Bestätigungscode und erneuter Bestätigung der AGB aktiviert.

7. Ausgeschlossene Sendungsarten

Folgende Sendungsarten sind nicht maschinenfähig und werden darum in den Briefzentren der Deutschen Post nicht durch einen automatischen, maschinellen Sortierprozess bearbeitet bzw. in der Regel nicht durch ein Briefzentrum der Deutschen Post geleitet (u. a. Express-Sendungen und Pakete), weshalb kein Sendungsbild vorliegt und somit auch keine Briefankündigung erstellt werden kann:

- Schriftstücke aus Postzustellaufträgen (z. B. Briefe vom Amtsgericht)
- Teiladressierte Sendungen (Sendungen ohne Namensangaben)
- Unadressierte Sendungen
- Express-Sendungen
- Pakete/Päckchen über DHL
- Warensendungen über DHL
- Streifbandzeitungen

Wurden einer Sendung Inhalte beigefügt, die eine maschinelle Verarbeitung verhindern (Sendung zu dick, ungleichmäßig befüllt, Gefahr der Beschädigung des Umschlags etc.), so wird diese aus dem Briefstrom aussortiert und manuell weiterbearbeitet. In diesem Fall liegt ebenfalls kein Sendungsbild vor und es kann somit keine Briefankündigung erstellt werden. Insgesamt hängt es somit sowohl von der Beschaffenheit der Sendung als auch von der eindeutigen Erkennbarkeit der vollständigen Empfängeranschrift auf der Sendung ab, ob eine Briefankündigung erstellt werden kann oder nicht. In der Praxis kann es daher zu Abweichungen zwischen den vorangekündigten Briefsendungen und den tatsächlich zugestellten postalischen Sendungen kommen.

8. Freisaltung abweichender Anschriften

8.1 Freisaltung der Anschrift ohne Vornamen

Oft werden Sendungen auch nur mit der Anrede und dem Familiennamen adressiert.

Ist der Nutzer die einzige an der verifizierten Adresse wohnhafte Person, die derart adressiert werden kann, so ist eine Sendung ebenfalls eindeutig diesem Nutzer zuordenbar. Diese Zuordnung muss aber durch den Nutzer explizit mittels einer verbindlichen Erklärung freigeschaltet werden. Diese Erklärung kann in der Selbstadministration vorgenommen werden.

Wird durch die Systeme von Deutsche Post AG erkannt, dass die Eindeutigkeit nicht oder nicht mehr gegeben ist, so werden keine Briefankündigungen von derart adressierten Sendungen, trotz vorliegender Erklärung des Nutzers, erstellt.

8.2 Freisaltung abweichender Rufname

In der Regel entspricht bei mehreren Vornamen der erste Vorname dem Rufnamen einer Person. Es gibt aber auch Menschen, die einen der weiteren Vornamen als ihren Rufnamen betrachten und verwenden. Dementsprechend erhalten sie auch Post, bei der genau dieser abweichende Vorname als erster (und eventuell einziger) Vorname in der Anschrift auf der Sendung angegeben ist.

Ein ähnlich gelagerter Fall tritt bei Menschen mit Doppel-Vornamen auf, deren erster Vorname aus zwei mit Bindestrich verbundenen einzelnen Namen wie beispielsweise „Hans-Peter“ oder „Anna-Lena“ besteht. Hier kann sowohl der gesamte Doppel-Vorname als auch nur einer der beiden Konstituenten als Rufname verwendet werden.

Um diesen Nutzern auch den Empfang von Briefankündigungen für diese mit einem abweichenden Rufnamen an sie adressierten Sendungen zu ermöglichen, wird ebenfalls eine entsprechende verbindliche Erklärung benötigt. Auch hier gilt jederzeit der Grundsatz, dass keine Briefankündigung zugestellt wird, wenn eine eindeutige Zuordnung zum Nutzer nicht oder nicht mehr besteht.

Beim Aufruf der Beauftragungsmaske wird vom System automatisch für alle weiteren Vornamen des Nutzers geprüft, ob die Kombination dieses Vornamens mit dem Nachnamen des Nutzers das Eindeutigkeitskriterium erfüllt. Ist dies nicht der Fall, so wird der betroffene Vorname aussortiert und nicht in der Auswahlliste aufgeführt.

Eine vom Nutzer getroffene Wahl kann von ihm jederzeit wieder in der Selbstadministration in der Post & DHL App geändert werden.

Stand: November 2021