

Informationsblatt

E-Mail-Kommunikation

Aufgrund der aktuell geltenden Kontaktbeschränkungen haben viele Migrant*innenorganisationen (MO) ihre Beratungsangebote auf Telefon und E-Mail umgestellt. Insbesondere E-Mails stellen dabei aus praktischen Erwägungen und Kostengründen eine wichtige Alternative dar. Aufgrund ihrer weit verbreiteten Nutzung ist auch die Erreichbarkeit der Zielgruppe über E-Mails so gut wie immer gegeben. Daher nachfolgend ein paar grundlegende Informationen zur Benutzung von E-Mails bei Beratungs-Kontakten.

1) Sind E-Mails einfach nur elektronische Briefe?

Es gibt E-Mails, seitdem es das Internet gibt. Daher sind diese für viele eine selbstverständliche und praktische Alternative zum klassischen Brief. Dabei wird jedoch oft vergessen, dass E-Mail-Dienste wie z.B. Yahoo oder Gmail (noch) nicht dem gesetzlichen Brief- bzw. Fernmeldegeheimnis unterliegen. Daher dürfen diese auf die Daten und Email-Inhalte Ihrer Nutzer*innen zugreifen, falls es ihren eigenen geschäftlichen Interessen dienlich ist. Dass dies auch tatsächlich passiert, ist immer dann anzunehmen, wenn der genutzte E-Mail-Dienst kostenlos ist. Hier wird die Nutzung des Dienstes nicht mit Geld, sondern mit den persönlichen Daten des Nutzers bezahlt, so dass diese für Werbe- und andere kommerzielle Zwecke genutzt werden können. Praktische Auswirkungen können ein erhöhtes Aufkommen von unerwünschten Werbe-Emails (Spam) oder das gezielte Eingrenzen von Suchmaschinen-Ergebnissen auf Basis der ausgewerteten E-Mail-Inhalte sein.

2) E-Mails über eigene Webhosting-Dienste oder kostenpflichtige Dienste

Etwas anders ist der Fall gelagert, falls Ihr Verein eine eigene Webseite hat und über diese Webseite eigene E-Mail-Adressen betrieben werden (z.B. beratung@verein-für-beratung.de). Mittlerweile ist es Standard, dass Webhosting-Dienste (z.B. 1&1, Strato, Hosteurope) einen sogenannten Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (nach DSGVO) mit ihren Kunden abschließen. Dass Webhosting-Dienste Inhalte aus z.B. E-Mails an Dritte weitergeben, ist damit in aller Regel ausgeschlossen.

Oder Sie entscheiden sich dafür, einen in der Regel kostenpflichtigen E-Mail-Dienst zu nutzen, welcher die geschäftliche Verwertung von E-Mail-Inhalten zumindest nach eigener Aussage ausschließen (beispielhaft aufgelistet [hier](#)).

Bei beiden Varianten müssen Sie allerdings bedenken, dass die Datensicherheit nur auf Ihrer Seite des E-Mail-Kontaktes gegeben ist. Sollten Sie mit einem Klienten in Kontakt stehen, welcher einen kostenlosen gmail- oder yahoo-Email-Dienst nutzt, sind ihre E-Mails, wenn sie im Postfach des Klienten angekommen sind, wieder ungeschützt.

3) Praktische Empfehlungen

Viele der großen Beratungseinrichtungen nutzen spezielle Software für Ihre schriftliche Online-Beratung. Diese müssen vom Träger des Beratungsangebotes eingerichtet und bezahlt werden. Für Klient*innen sind diese Dienste immer kostenlos und trotzdem sicher. Hierzu zählen z.B. [AYGOnet](#) und [Beranet](#), welche auch von Teilen der AWO, dem Paritätischen Gesamtverband, der Diakonie und der Caritas verwendet werden. Die [online-Migrationsberatung \(mbeon\)](#) nutzt eine eigene App für die schriftliche Beratung, um die Vertraulichkeit zu gewährleisten.

Wenn Ihnen als kleiner oder mittlerer Verein solche Spezialsoftware nicht zur Verfügung steht und im Einzelfall die bereits von uns empfohlenen Wege [[Infoblatt Online-Beratung](#)] nicht praktikabel sind, können Sie dennoch eine Beratung per ungeschützter E-Mail durchführen, wenn Sie folgendes beachten:

1. Aufklärung des Klienten darüber, dass die Beratung über eine ungeschützte Verbindung stattfindet, bei der nicht ausgeschlossen werden kann, dass Dritte auf die E-Mail-Inhalte Zugriff erhalten können.
2. Einholen einer unterschriebenen Einverständniserklärung. Ein Beispiel, wie so eine Einverständniserklärung aussehen kann, finden Sie [hier](#).

Die oben empfohlene Einverständniserklärung ergänzt die grundsätzlich notwendige Einwilligungserklärung nach DSGVO, die Sie von jedem Ratsuchenden einholen müssen. Einen detaillierten Überblick zu diesem Thema hat der Paritätische Gesamtverband in dieser [Handreichung](#) zusammengestellt.

Um es nochmal deutlich zu formulieren: Die oben empfohlene Einverständniserklärung macht die Kommunikation per E-Mail nicht sicherer. Sie stellt lediglich das schriftliche Einverständnis ihres Klienten in einen möglicherweise unsicheren Kommunikationsweg dar.

Das Infoblatt ersetzt keinesfalls eine Beratung. Für weitere Beratung bitten wir um Kontakt mit VIA-Servicestelle: servicestelle@via-in-berlin.de

VIA-Servicestelle wird gefördert durch

Die Beauftragte des Senats
für Integration und Migration

Senatsverwaltung
für Integration, Arbeit
und Soziales

beim Berlin

Partizipations- und
Integrationsprogramm 