



Foto: iStock.com/alexsi

Unter den E-Mails, die die Mitarbeiter zuhause in ihren Postfächern ansammeln, befinden sich meist zahlreiche Nachrichten, die dem Unternehmen und nicht dem jeweiligen Mitarbeiter gehören

Löschkonzept

Speicherbegrenzung von E-Mails in der Praxis

Ein vollumfängliches Datenschutz-Löschkonzept muss auch E-Mails inklusive etwaiger Anhänge berücksichtigen. Denn sie enthalten ebenfalls personenbezogene Daten und sind somit aus Datenschutzsicht zum gegebenen Zeitpunkt zu löschen.

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) fordert, dass personenbezogene Daten zeitnah zu löschen oder zu anonymisieren sind, nachdem der zugrunde liegende Verarbeitungszweck – inklusive weiterer verbindlicher Vorschriften – erfüllt bzw. erloschen ist (Art. 5 Abs. 1 Buchst. e DSGVO). Das betrifft E-Mails, die faktisch immer personenbezogene Daten enthalten, ebenso wie andere unstrukturierte (Scans, PDF, Word, Excel, Hardcopies) und strukturierte Daten in Geschäftsapplikationen.

Herausforderungen

Heutzutage läuft der größte Teil der Geschäftskorrespondenz über E-Mails ab. Es gibt kaum einen komfortableren Weg, mit Kunden, Lieferanten oder Arbeitskollegen Informationen und Unterlagen auszutauschen. Doch genau diese Leichtigkeit ist die Krux. Und darin stecken auch die zwei wesentlichen Herausforderungen bei der Löschung von E-Mails, die neben

dem garantierten Personenbezug oftmals geschäfts- bzw. ergebnisrelevante Dokumente oder Informationen (nachfolgend als Record bzw. Records bezeichnet) enthalten können.

Persönliche Konten als Archive zweckentfremdet

In vielen Unternehmen herrscht die Praxis, das persönliche E-Mail-Konto als Archivsystem zu verwenden. Mitarbeiter tendieren dazu, die als wichtig empfundenen E-Mails bzw. Records – etwa vertragsrelevante Entscheidungen, wichtige Anhänge mit besonderen Kategorien personenbezogener Daten etc. – in dafür angelegte Ordner innerhalb ihres Mailkontos abzulegen. Als Folge dieser Praxis sind in Unternehmen E-Mail-Postfächer mit einer fünfstelligen Anzahl von Nachrichten vorzufinden, die teilweise älter als 20 Jahre sind. Häufig wissen die Mitarbeiter selbst nicht mehr, was für E-Mails und Daten in diesen Ordnern schlummern.

Eine genaue Betrachtung dieser Praxis zeigt letztlich drei Problematiken:

1. Unter den E-Mails bzw. Records befinden sich mit hoher Wahrscheinlichkeit Fälle, für die der legitime Verarbeitungszweck bereits erloschen ist.
2. Wie lassen sich die Records identifizieren, für die der Verarbeitungszweck noch nicht erloschen ist? Besonders heikel kann es werden, wenn die jeweiligen Mitarbeiter das Unternehmen verlassen und die Records nirgendwo anders aufzufinden sind.
3. Wie lässt sich eine Lösch-Compliance sicherstellen, die einerseits überfällige E-Mails/Records löscht und andererseits dafür sorgt, dass Mails nicht zu früh gelöscht werden?

Mit der automatischen Löschfunktion ist es nicht getan

Die Mehrheit der führenden E-Mail-Programme bietet an, E-Mails automatisch zu löschen. Basierend auf den individuellen Einstellungen lassen sich alle E-Mails von dieser Löschfunktion erfassen, die ein Mitarbeiter innerhalb eines Mail-Kontos verwaltet. Das gilt unabhängig davon, wo er diese Mails abgelegt hat. Die Löschfunktion lässt sich sogar so konfigurieren, dass Posteingang und individuell angelegte Ordner mit unterschiedlichen Löschrufen versehen sind. Das erscheint auf den ersten Blick sinnvoll. Voreilig könnte jetzt die Entscheidung fallen, dass die Löschroutine

- die E-Mails des Alltags, die sich im Posteingang befinden, automatisch nach drei Jahren löscht und →

- die wichtigen E-Mails, die sich in individuell angelegten Ordnern befinden, gar nicht löscht.

So weit, so gut. Doch wie stellt der Verantwortliche sicher, die E-Mails in den Ordnern fristgemäß zu löschen, nachdem der zugrunde liegende Verarbeitungszweck erloschen ist? Besonders schwierig wird es, wenn mehrere Mitarbeiter in einen E-Mail-Wechsel involviert waren – und alle beteiligten Mitarbeiter die identische Nachricht separat abgelegt haben.

Schritt für Schritt zum E-Mail-Löschkonzept

Um die Datenlöschung von E-Mails zu organisieren, existieren sicher diverse Herangehensweisen. Lesen Sie im Folgenden Praxistipps, die sich im Rahmen der erfolgreich absolvierten Projekte des Autors als praktikabel erwiesen haben. Diese Praxistipps setzen voraus, dass die private E-Mail-Nutzung verboten ist. Bitte prüfen

Altbestände aufräumen, dann Rest löschen (Aufbewahrungsfristen beachten!)

+

Neue verbindliche Speicherorte definieren

+

Neu eingehende E-Mails an definierten Speicherorten ablegen

+

Pool-Postfächer einrichten und nutzen

+

Löschregeln für die automatische Löschung definieren

Projektvorschlag zur Einführung eines neuen Ordnungskonzepts für E-Mails

Sie vorab in den bestehenden (Betriebs-) Vereinbarungen, welche Regelungen in Ihrem Betrieb hierzu gelten.

Altbestände löschen

Um die E-Mails der Vergangenheit in den Griff zu bekommen, kann es sich je nach Unternehmensgröße als vorteilhaft erweisen, die oben angesprochene automatische Löschfunktion der E-Mail-Programme zu nutzen. Denn unabhängig von Unternehmen und Branche wird sich in den meisten Postfächern ein großer, intransparenter E-Mail-Bestand angehäuft haben. Auch wenn die Einführung der automatischen Löschfunktion ein eigenes Projekt voraussetzt und Ressourcen in Anspruch nimmt, ist das die einzig sinnvolle Lösung. E-Mails manuell zu löschen, ist weder nachhaltig noch effizient.

Bei der Entscheidung, zu welchem Zeitpunkt Nachrichten automatisch gelöscht werden, sind u.a. die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zu beachten. In den meisten Fällen sollte keine zu lange Verweildauer (> 10 Jahre) gewählt werden. Denn mit jedem Jahr steigt die Zahl der Mails, für die der legitime Verarbeitungszweck eventuell bereits erloschen ist.

Neu eingehende E-Mails an definierten Speicherorten ablegen

Um sicherzustellen, dass die automatische Löschung neu eingehende E-Mails/Records nicht zu früh erfasst, brauchen Verantwortliche zwingend organisatorische Maßnahmen, die die Ablage von E-Mails in geordnete Bahnen lenken. Enthält eine E-Mail z.B. eine wichtige Information zu einem Vertrag, so sollte die Nachricht unter dem identischen Pfad bzw. in derselben Papierakte wie der Vertrag abgelegt werden. Das stellt sicher, dass neben dem Vertrag auch die E-Mail fristgemäß zum Fälligkeitszeitpunkt gelöscht wird. Und dass ohne Medienbruch nur an einem Speicherort gelöscht werden muss.

Übergangsphase: aufräumen

Bevor Verantwortliche eine automatische Löschfunktion einführen, ist eine Übergangsphase sinnvoll. Sie gibt Mitarbeitern



PRAXIS-TIPP

Es ist empfehlenswert, eine verbindliche interne Regelung zu schaffen, relevante E-Mails/Records zeitnah an das zentrale Pool-Postfach weiterzuleiten und im Anschluss zu löschen, sofern diese im persönlichen E-Mail-Postfach angekommen sind. Und nicht nur dafür sind schriftliche Regeln sinnvoll. Damit jeder Mitarbeiter weiß, wo er zukünftig was speichern soll, sind konkrete Anweisungen essenziell.

Zeit, den E-Mail-Bestand in ihren Posteingängen und in angelegten Ordnern auf relevante E-Mails bzw. Records zu untersuchen – und sie dann an den zuvor definierten Speicherorten abzulegen. Nur das sorgt dafür, dass wertvolle Informationen und Unterlagen, für die womöglich noch ein legitimer Verarbeitungszweck vorliegt, nicht verloren gehen.

Pool-Postfächer einführen & nutzen

Pool-Postfächer sind generische Mail-Adressen für einen bestimmten Zweck, etwa „reklamation@firmenname.de“. Ihr wesentlicher Vorteil ist, dass relevante E-Mails/Records ausschließlich an zentraler Stelle eingehen und innerhalb des Postfachs alle berechtigten Mitarbeiter die Nachrichten bearbeiten können. Somit besteht kein Grund mehr, Mails in einem persönlichen Postfach abzuspeichern. Pool-Postfächer lassen sich sicherlich nicht für alle Arten von Geschäftssituationen nutzen. Sie decken jedoch ein sinnvolles Maß davon ab.

Fingerspitzengefühl ist gefragt

Unterschätzen Sie nicht, dass die datenschutzgerechte Löschung von E-Mails neben viel Zeit Fingerspitzengefühl verlangt: Der Eingriff in das Hoheitsgebiet des persönlich genutzten E-Mail-Postfachs kann erfahrungsgemäß zu emotionalen Widerständen der Belegschaft führen!



Stefan Van (<https://www.datenschutz-loeschhandbuch.de>) ist Unternehmensberater für Datenschutz mit Schwerpunkt Data Retention and Deletion.