

# E-Mail klipp und klar: Dinge, die Sie wissen sollten

## Der Geheim-Durchschlag für Emails

**Wussten Sie, dass Sie E-Mails versenden können, ohne dass deren Empfänger ihre Adressen gegenseitig sehen können?** Nutzen Sie dazu das Adressfeld BCC, das steht für "Blind Carbon Copy" (unsichtbarer Durchschlag). Die dort eingetragenen Empfänger können auch nicht von den in "An" und "CC" eingetragenen Empfängern gesehen werden. Die Adressierung über BCC sollten Sie immer dann wählen, wenn die Empfänger sich untereinander nicht kennen und auch nicht unbedingt voneinander erfahren sollen. Bei den meisten E-Mail-Anwendungen ist das BCC-Feld standardmäßig deaktiviert, so dass sie es erst freischalten müssen.

## E-Mails auf dem Server belassen

**Wussten Sie, dass Sie auch mit einer E-Mail-Software wie Outlook Ihre Elektropost immer auf dem Mailserver auf Abruf belassen können?** Der Trick: Sie laden nur eine Kopie aller Nachrichten auf den genutzten PC herunter. Diese Einstellung steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie das E-Mail Konto als POP3-Konto konfiguriert haben. Bei einem mit IMAP-Konto verbleiben die Nachrichten automatisch auf dem E-Mailserver, so lange Sie diese nicht explizit löschen.

In Outlook finden Sie diese Einstellung unter Ihrem E-Mail-Konto (Extras | Kontoeinstellungen). Dort klicken Sie auf "Ändern | Weitere Einstellungen | Erweitert" und setzen ein Häkchen vor "Kopie aller Nachrichten auf dem Server belassen".

---

## E-Mail-Lesebestätigung überflüssig

**Wussten Sie, dass die Lesebestätigung für E-Mails oft gar nicht funktioniert?** Viele Freemail-Anbieter bieten über ihre E-Mail-Software Auswahlfelder wie "Lesebestätigung" oder "Übermittlungsbestätigung" an. Der Sender soll auf diese Weise erfahren, ob der Empfänger die E-Mail tatsächlich geöffnet hat. Das ist nett gemeint, erzielt aber meistens nicht die erwünschte Wirkung. Denn diese Funktion wird nicht von jedem E-Mail-System unterstützt.

Insbesondere E-Mail-Server von Firmen nutzen diese Möglichkeit zur besseren internen Kommunikation. Ob der angemalte Mitarbeiter dann aber tatsächlich die Nachricht zur Kenntnis genommen hat, steht freilich auf einem ganz anderen Blatt. Wer seine E-Mails kreuz und quer durchs Netz verschickt, kann auf diese Funktion jedenfalls getrost verzichten.

---

## Dicke E-Mail-Anhänge

**Zu große E-Mails können ein Problem sein. Aber wussten Sie, dass die Größe einer E-Mail über die gesamte Nachricht gemessen wird, also zuzüglich aller Kopfzeilen, Textmitteilungen, Bildern, Protokollen und sonstiger Dateianhänge?** Insbesondere die Größe einer angehängten Datei erhöht sich, da automatisch Transportkodierungen hinzugefügt werden. Transportcodierungen sind die Informationen, mit deren Hilfe ein Datenanhang sicher gesendet und gelesen werden kann. Sie erhöhen die Speichergröße um bis zu 40 Prozent!

Die Bandbreite der Freemailer-Angebote ist unterschiedlich und stoppt allzu dicke E-Mails. Wird die maximale Größe überschritten, verweigert die E-Mail-Software den Versand. Hinzu kommt, dass viele Mailserver (etwa von Firmen und Behörden) oft nur E-Mails mit Anhängen bis maximal 30 Megabyte bedienen. Deshalb gilt beim E-Mail-Versand mit Anhang: Weniger ist mehr. Und kommen beim Verschicken von Bildersammlungen, PDF-Dokumenten und größeren Präsentationen dann doch mal zehn oder mehr Megabyte zusammen, dann sollte man auf Zusatz-Software zurückgreifen.

---

## POP und IMAP

**Wussten Sie, dass es mehrere Verfahren gibt, E-Mails abzurufen, und der Weg via IMAP komfortabler ist als über POP?** Der POP-Sammeldienst für das Sammeln von E-Mails externer Konten erlaubt nur das Auflisten, Abholen und Löschen am Server. Für den Arbeitsplatz optimal, da das "Post Office Protocol" (POP) die E-Mails in der Regel vom Server direkt auf den PC verschiebt.

Die Abkürzung IMAP steht für "Internet Message Access Protocol". Das Übertragungsprotokoll erlaubt unter anderem den Zugriff auf und die Verwaltung von empfangenen E-Mails, die sich in einem Postfach auf einem Mailserver befinden. Dabei ist es egal, ob Sie Ihre E-Mails mit einem Notebook, am Arbeitsplatz oder über ein Mobiltelefon abrufen. Die Mails bleiben immer im Postfach liegen. Fast alle Webmail-Dienste wie beispielsweise freemail@t-online.de nutzen das IMAP-Protokoll.

---

## Junk-E-Mail und Spam-Filter

**Wussten Sie, dass die meisten Freemail-Anbieter einen Spamschutz anbieten?** Der Spam- oder Werbefilter überprüft den Inhalt der E-Mail nach bestimmten Ausdrücken bzw. Stichworten oder den Absender auf Einträge aus einer Negativliste. Ist der Ausdruck in der E-Mail enthalten, wird die E-Mail aussortiert. E-Mail-Anbieter wie t-online.de bieten auch die Möglichkeit, erkannte Spam-Mails in einen separaten Spamverdacht-Ordner zu verschieben.

Auch E-Mail-Programme wie Windows Live Mail und Microsoft Outlook sortieren Spam automatisch aus. Diese Automatik – bei Microsoft sinnig "Junk-E-Mail" genannt – ist aber nicht immer richtig eingestellt und sortiert manchmal mehr aus als sie eigentlich soll.

---

## Was der E-Mail-Header verrät

**Wussten Sie, dass Sie über die Internetkopfzeile (im Fachjargon: E-Mail-Header) den Zustellweg einer E-Mail zurückverfolgen können?** In der Kopfzeile finden Sie Sender und Empfänger der E-Mail sowie Name und IP-Adresse der Server, über die die Mail verschickt wurde. Das ist oft der einzige Weg, die Echtheit von Absender und E-Mail-Provider zu überprüfen.

In Outlook können Sie den E-Mail-Header einsehen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Mail klicken und dann "Nachrichtenoptionen" wählen. Im unteren Feld stehen alle Server und Mail-Dienste, die bei dem E-Mail-Versand beteiligt waren. Der unterste Eintrag ist der Server, über den die E-Mail versandt wurde. Die Absender werden mit "Received: from" gekennzeichnet, die Empfänger mit "to".

---

## Automatisch E-Mails abrufen

**E-Mails werden automatisch vom Server abgerufen, sobald der Client gestartet wird, klar. Aber wussten Sie, dass Desktop-Clients wie Outlook E-Mails immer in einem vorgegebenen Intervall vom Mailserver abholen und neue Briefe versenden?** Dabei kann es vor allem bei Freemailer-Accounts zu Fehlermeldungen kommen, weil diese oft nur eine bestimmte Anzahl an Zugriffen pro Stunde gestatten. Im ungünstigsten Fall kann man via POP3 nur alle 15 Minuten via Outlook E-Mails von seinem kostenlosen Webmail-Account abrufen und senden, da sollte das Intervall also entsprechend lang sein. Im Idealfall mindestens 30 Minuten.

Unter Outlook finden Sie die Stellschraube für die Zeitintervalle des automatischen E-Mail-Abrufs unter „Extras | Optionen | E-Mail-Setup | Senden/Empfangen...“.

---

## **RSS-Feeds als E-Mail**

**Wussten Sie schon, dass man RSS-Nachrichten auch als E-Mail empfangen kann?** Moderne Mail-Programme wie etwa Outlook 2010 bringen den praktischen Ticker für Kurzmeldungen schon mit, fehlt diese Funktion, springen Internet-Dienste wie [www.feedmyinbox.com](http://www.feedmyinbox.com) in die Bresche.

Und so geht's: Geben Sie auf der Startseite des Dienstes die URL des RSS-Feeds sowie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf "Submit". Wenig später aktivieren Sie das Abo über einen Freischaltungs-Link, den Ihnen Feed my Inbox per E-Mail sendet. Sie dürfen Feed my Inbox für bis zu fünf Feeds kostenlos nutzen. Die Zustellung der Nachrichten erfolgt einmal täglich.

## **E-Mail kunterbunt als HTML**

**Wussten Sie, dass Sie eine E-Mail als farbiges HTML-Dokument versenden können?** Die (H)yper(T)ext (M)arkup (L)anguage ist die Sprache, in der Webseitenstrukturen festgelegt werden. Mit HTML definieren Sie beispielsweise unterschiedliche Schriftgrößen und Schriftfarben, oder können farbige Hintergründe und Bilder direkt in den Mail-Text einfügen.

Jede E-Mail-Software erlaubt den Wechsel zwischen "Nur Text" und "HTML" beziehungsweise "Design-Mail". Im alltäglichen Gebrauch ist die Verwendung von HTML-Mails allerdings verpönt. Die meisten E-Mails werden normgetreu als einfacher Text versendet.

---

## **Auf Spam niemals antworten**

Wenn Sie unverlangt Werbung erhalten, ist die Versuchung groß, dem Absender mal so richtig die Meinung zu sagen. Verzichten Sie trotzdem darauf, auf Spam zu antworten. Tun Sie's dennoch, geben Sie auf diese Weise unbeabsichtigt ein Lebenszeichen. Spammer wissen dann, dass E-Mail-Mails an Ihre Adresse tatsächlich gelesen werden und torpedieren das Konto erst recht.

Achten Sie bei Anhängen auf die Dateigröße. Sie sollten nur dann große oder viele Anhänge versenden, wenn Sie wissen, dass der Empfänger das wünscht oder begrüßt. Fotos von der Digitalkamera sollten Sie nur in Ausnahmefällen in der Originalgröße versenden. Nutzen Sie statt dessen lieber die Windows-Funktion zum [Verkleinern von Bildern für E-Mails](#).

---

## Höflich wenn nötig

Wenn Sie mit guten Freunden mailen, können Sie locker und formlos schreiben. Schicken Sie fremden Personen E-Mails, oder geht es um eher offizielle Korrespondenzen, gelten die gleichen Benimmregeln wie bei Briefen. Eine adäquate persönliche Anrede und eine Grußformel am Schluss sollten nicht fehlen. Kennen Sie den Empfänger nicht mit Namen, empfiehlt sich eine Anrede wie "Sehr geehrte Damen und Herren". Aber: Im Büroalltag sind unter Kollegen allzu lange Formulierungen oft zu umständlich. Hier reicht in der Regel ein "Hallo Herr/Frau ..." und "Grüße" aus.

---

## Aussagefähige Betreffzeilen

Die Betreffzeile ist wichtig, da Sie dem Empfänger hilft, zu erkennen, worum es in der E-Mail geht. Achten Sie daher darauf, dass die Betreffe möglichst knapp und präzise Ihr Anliegen beschreibt. Benutzen Sie die "Antworten"-Funktion nur dann, wenn sich ihre Antwort auch auf die Original-Mail bezieht, da dabei stets der Original-Betreff mit gesendet wird.

---

Ein Muster als Hintergrundgrafik, farbige, auffällige Schrift und kleine Smileys mögen eine E-Mail vielleicht verschönern. Wenn Sie nicht sicher sind, dass der Empfänger dies genauso sieht, sollten Sie auf Briefpapier und ähnliches Schmuckwerk verzichten. In geschäftlicher Korrespondenz haben Verzierungen aller Art nichts zu suchen.

---

## Mehr lästig als lustig - und oft gefährlich

Witzige Bilder oder amüsante Videos per Mail zu verbreiten, ist ein zweischneidiges Schwert. Nicht jeder Empfänger fühlt sich belustigt, manche eher belästigt. Jenseits der Geschmacksfrage gibt es aber auch ein handfestes Argument: Online-Kriminelle kennen die Bereitschaft vieler Internet-Nutzer, Mails mit lustigem Anhang weiter zu senden. Daher enthalten die Anhänge oder Zielseiten oft gefährliche Trojaner.

---

## Zeitnah antworten

E-Mails die eine Antwort erfordern sollten zeitnah beantwortet werden. Das heißt nicht, dass Sie sofort Ihre Arbeit unterbrechen sollen. Der Absender kann aber mit einer Antwort innerhalb von 24 Stunden oder am nächsten Werktag rechnen, wenn am Wochenende Mails nicht gelesen werden. Manche E-Mail erfordern eine Antwort, obwohl nicht explizit darum gebeten wurde.

---

## Zitate nur wenn sie nötig sind

Dort wo es Sinn macht, können Sie durchaus kurze Textpassagen zitieren. Aber alles zu kopieren macht keinen Sinn. Vor allem wenn die Mails von mehreren Leuten beantwortet werden und jeder viel zitiert, ist der Überblick schnell verloren. Sie wollen bei einer Antwort doch auch nicht alles noch einmal lesen, was sie zuvor selbst geschrieben haben.

Der ein oder andere Tippfehler in einer E-Mail unterläuft sicher jedem einmal. Mit zuviel Rechtschreibfehlern erschweren Sie dem Empfänger allerdings das Lesen der E-Mail. Deshalb sollten Sie auf die Rechtschreibung achten und sich die E-Mail vor dem Versenden noch einmal durchlesen oder die Rechtschreibüberprüfung der E-Mail-Software nutzen.

---

## **Mit Bedacht antworten**

Bei Mails, in denen sich der Absender im Ton vergreift oder kritisch ist, sollten Sie Ruhe bewahren. Nicht überschnell und emotional aufgeladen antworten, sondern lieber eine Nacht darüber schlafen, erst dann ganz in Ruhe und sachlich antworten.

---

## **Kurz halten und verständlich bleiben**

Schreiben Sie was nötig ist, aber keine unnötig langen Texte. Verzichten Sie auf lange Einleitungen und Floskeln. Formulieren sie klar und eindeutig und verwenden sie keine Fachbegriffe oder Abkürzungen, die der Empfänger nicht versteht. Kurze, prägnante Sätze lesen sich weitaus angenehmer als lange und verschachtelte Bandwurmsätze.

---

# **E-Mail-Fehlercodes und ihre Bedeutung**

## **Fehlercodes, die mit 51 beginnen**

Die Bedeutung von Fehlermeldungen lässt sich einfach anhand des Fehlercodes erkennen. Dieser Code besteht aus einer dreistelligen Zahl. Biginnt die Zahl mit den Ziffern 51, ist die E-Mail-Adresse des Empfängers falsch. Dann kann an einem Vertipper liegen. Verwenden Sie ein Adressbuch, in dem die Adressen abgespeichert sind, hat sich möglicherweise dort ein Fehler eingeschlichen. Auch möglich ist, dass der Empfänger seine Mailanschrift gewechselt hat und Sie noch die alte Adresse gespeichert haben.

---

## **Fehlercodes, die mit 52 beginnen**

Erhalten Sie eine Mail mit einem Fehlercode, der mit 52 beginnt, ist die Eingangsbox des Empfängers voll. Zum Glück wird das Problem immer seltener, denn viele Provider bieten kostenlos mehrere Gigabyte Speicherplatz. Trotzdem passiert es noch ab und zu, dass Mail-Eingangsboxen überlaufen. Hier lässt sich kaum umgehen, den Empfänger darauf anzusprechen. Er dürfte darüber dankbar sein, denn er bleibt auch für alle anderen per E-Mail unerreichbar.

---

## **E-Mail-Fehlercode 534**

Der Fehlercode 534 besagt, dass Ihre E-Mail zu groß ist. Das passiert meistens durch angehängte Dateien. Überprüfen Sie, was Sie tatsächlich mitgeschickt haben – manche Mailserver akzeptieren nur Anhänge mit

Größen von wenigen Megabytes.

Sie können versuchen, die Dateien zu komprimieren, um sie dann erneut zu versenden. Eine sinnvolle, effektive Komprimierung ist abhängig vom Dateityp. Ein Word-Dokument lässt sich mit wenig Aufwand erheblich einstampfen, ohne Schaden zu nehmen. Mit einer Bilddatei klappt das hingegen schlechter, da es sich beim JPG-Bildformat bereits um optimierte Daten handelt.

Packprogramme gibt es in großer Auswahl, das gängigste Komprimierformat ist ZIP. Sie können damit auch mehrere Dateien zu einer einzigen zusammenfassen. So gut wie jedes Betriebssystem kann Zip-komprimierte Dateien ohne Zusatzsoftware entpacken. Ein leistungsfähiges Programm zum Packen und Entpacken von Dateien ist beispielsweise [IZArc](#). Bleibt der Anhang trotzdem zu groß: Viele Mailprovider bieten die Möglichkeit, [große Dateien online abzuspeichern](#), die der Empfänger später herunterladen kann.

