

# E-Mail-Knigge

**Mailen will gelernt sein. Mit den folgenden Tipps vermeiden Sie den Tritt ins Fettnäpfchen.**



● von Gaby Salvisberg

Es ist unglaublich praktisch und auf den ersten Blick so einfach dazu: das Versenden von E-Mails. Und weil es im Internet Standards gibt, die den Verkehr zwischen verschiedenen Computern regeln, kann auch jeder mit jedem problemlos kommunizieren.

**Schön wärs!** Ganz so simpel ist es leider nicht mit den Mails. Tatsache ist: Nicht alle benutzen ein Windows-Betriebssystem. Und wegen der zahlreichen Sicherheitslücken, die in den vergangenen Jahren in den Microsoft-Produkten aufgetaucht sind, verwendet auch so mancher Windows-Benutzer kein Outlook oder Outlook Express mehr, sondern ist auf ein anderes Mailprogramm umgestiegen.

Damit die Microsoft-Fans mit dem Rest der Welt perfekt kommunizieren können, ist das Einhalten einiger minimaler Standards umso wichtiger. Dazu kommen noch weitere technische Hürden: Virens Scanner, Spamfilter und eingeschränkte Mailgrößen können dafür sorgen, dass Ihre Botschaft einen Empfänger nicht erreicht. Wir zeigen Ihnen, wie Sie Kommunikationsblockaden vermeiden.

Bei der Mailerei gilt es aber nicht nur technische Hindernisse zu überwinden. Auch von Inhalt oder Form her stösst so manches Stück elektronische Post nicht auf grosse Gegenliebe. Angesichts der heutigen Mailflut ist es gerade im Business-Bereich (und nicht nur dort) überaus

wichtig, dem Empfänger einer E-Mail möglichst keine Steine in den Weg zu legen; nur dann wird Ihre Nachricht wirklich gelesen. «Netiquette» heisst ab Seite 58 das Zauberwort, mit dem Sie elegant über jedes Fettnäpfchen hüpfen.

## Einstellungen

Die meisten Mailprogramme warten standardmässig mit «vernünftigen» (sprich: mit den gängigen Standards kompatiblen) Einstellungen auf. Bei Outlook und Outlook Express ist je nach Version noch einiges an Konfigurations-Arbeit nötig, bis die beiden Mailprogramme aus dem Hause Microsoft die Mails so verschicken, dass wirklich alle damit zurechtkommen.

**Schnörkellos glücklich:** Um Mails zu verschicken, stehen in Outlook und Outlook Express drei verschiedene Formate zur Verfügung. Das eine ist HTML, also die Sprache, in der auch Webseiten geschrieben sind. Mails im HTML-Format lassen sich zwar bunt gestalten, haben aber zwei wesentliche Nachteile: Erstens müssen überflüssige Zeichen übermittelt werden. Zweitens sind HTML-Mails vielen Benutzern längst verleidet, seit sich etwa schädliche Script-Würmer in solchen Mails verbreiten und aufdringliche Spammer Scripts mit unerwünschten Nebenwirkungen (Pop-ups, Ändern der Internetstartseite, Installation von Dialern usw.) in solchen HTML-Mails platzieren. Aus diesem Grund verzichten immer mehr Benutzer lieber

```
Betreff: Fwd: Make you look and feel 20 YEARS YOUNGER!  
  
<head>  
<title></title>  
<style fprolloverstyle>A: hover {color: #191971}  
</style>  
</head>  
  
<body bgcolor="#F9FBFF" text="#000000" link="#438181" vlink="#438181" alink="#438181">  
  
<div align="center">  
<center>  
<table border="1" cellpadding="0" cellspacing="0" width="521"
```

**1** So unleserlich kann eine HTML-Mail in einem Mailprogramm mit ausgeschaltetem HTML aussehen.



ILLUSTRATION DANIEL BRÜHLMANN

generell aufs Anzeigen respektive Ausführen von HTML-Code in E-Mails, **Screen 1**.

Noch problematischer ist das Rich-Text-Format. In einer so versandten Mail sind zwar kaum Schädlinge zu erwarten, aber es passiert sehr oft, dass der Empfänger die Mail gar nicht lesen kann: Das Mailprogramm oder der Mailserver des Empfängers macht aus dem exotischen Rich-Text-Format eine Beilage, die sich nur mit komplizierten Spezialprogrammen öffnen lässt. Outlook 2002 verschickt RTF-Mails automatisch mit einer zusätzlichen Nur-Text-Variante, was die Mails unnötig aufbläst, **Screen 2**.

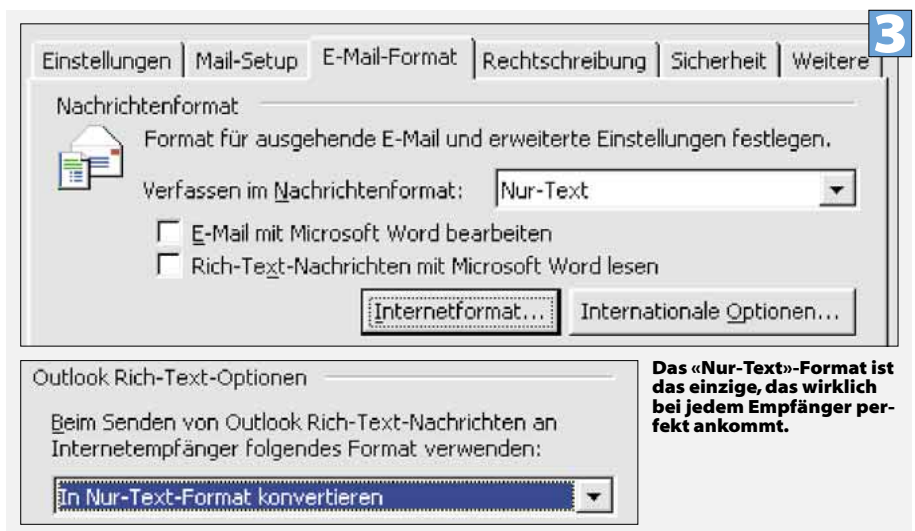
Von bunt und hübsch gestalteten Mails haben viele Empfänger also gar nichts. Verzichteten Sie doch ganz darauf!

Wählen Sie für Ihre Mails am besten das reine Text-Format («Nur Text»). Um Outlook den Versand unkompatibler Mails auszutreiben, gehen Sie zu EXTRAS/OPTIONEN/E-MAIL-FORMAT. Unter «Verfassen im Nachrichtenformat» schnappen Sie sich NUR-TEXT, **Screen 3**. Bei Outlook 2002 klicken Sie anschließend noch auf die Schaltfläche INTERNETFORMAT... Unter den «Outlook Rich-Text-Optionen» wählen Sie IN NUR-TEXT-FORMAT KONVERTIEREN und bestätigen die beiden Fenster mit OK. Übrigens lassen sich auch an «Nur-Text»-Mails Beilagen anhängen.

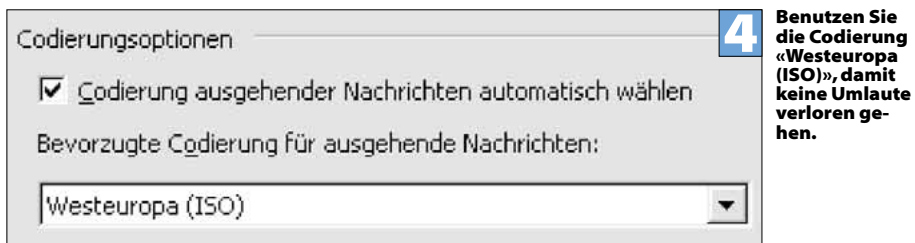
Outlook Express lässt sich ebenfalls zur Vernunft bringen: Gehen Sie zu EXTRAS/OPTIONEN/SENDEN und wählen Sie sowohl beim «Nachricht-Senden-Format» als auch beim «News-Senden-Format» die Option «Nur-Text».



Was beim Versand einer RTF-Mail so aussieht (oben), erzeugt bei Microsoft-fremden Mailprogrammen überflüssige Beilagen (rechts).



Das «Nur-Text»-Format ist das einzige, das wirklich bei jedem Empfänger perfekt ankommt.



Benutzen Sie die Codierung «Westeuropa (ISO)», damit keine Umlaute verloren gehen.

**Ländercodierung:** Haben Sie auch schon eine Mail bekommen, in der alle Umlaute (ä, ö, ü) durch seltsame Zeichen ersetzt wurden und so der Text nur schwer entzifferbar war? Daran war eine fehlerhafte Ländercodierung bzw. ein falscher Zeichensatz schuld. In Englisch gibts ausser den Satzzeichen und Ziffern nur die Buchstaben A bis Z. In den meisten europäischen Sprachen kommen jedoch noch weitere Zeichen vor, wie etwa die bereits erwähnten Umlaute oder auch die Akzente (é, à, ç etc.).

Damit Ihre Umlaute und Sonderzeichen auch als solche ankommen, verwenden Sie mindestens den Zeichensatz «Westeuropa (ISO)», auch unter der Bezeichnung ISO-8859-1 bekannt. Dieser ist perfekt, bis auf das Euro-Zeichen. Auf dieses können Sie meist sowieso verzichten, indem Sie

statt € einfach die international gültige Abkürzung «EUR» verwenden. Sind Sie zwingend auf das €-Zeichen angewiesen, muss ein neuer Zeichensatz her, der ISO-8859-15 oder auch «Latin-9» genannt wird. Mehr über den Euro-tauglichen Zeichensatz erfahren Sie hier: <http://www.oe-faq.de/antwort5.htm#3.23>.

So stellen Sie den Zeichensatz ein: In Outlook gehen Sie zu EXTRAS/OPTIONEN/E-MAIL-FORMAT und klicken auf die Schaltfläche INTERNATIONALE OPTIONEN. Dort benötigen Sie als «bevorzugte Codierung» das Format WESTEUROPA (ISO). Verwenden Sie Outlook Express? Dann führt Sie EXTRAS/OPTIONEN/SENDEN und die Schaltfläche INTERNATIONALE EINSTELLUNGEN zum Ziel: Stellen Sie auch hier die Standardcodierung auf WESTEUROPA (ISO), **Screen 4**.

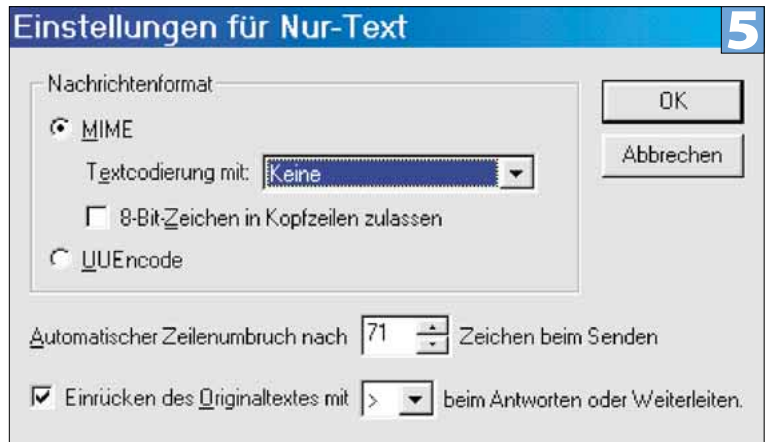
► **Zeichencodierung:** Alles, was Sie per Mail verschicken (sogar Bilder), wird für den Transport in Text übersetzt, um am anderen Ende wieder in die ursprüngliche Form gebracht zu werden. Diese Übersetzung nennt man Zeichencodierung. Leider gibt es auch hier Formate, die nicht mit allen Mailprogrammen kompatibel sind. Werfen Sie in Outlook Express einen Blick ins Menü EXTRAS/OPTIONEN/SENDEN. Aktivieren Sie in den «Einstellungen für Nur-Text» die Option ► **MIME** und unter «Textcodierung» die Einstellung KEINE. Deaktivieren Sie allenfalls noch die Option «8-Bit-Zeichen in Kopfzeilen zulassen», **Screen 5**. Outlook 2002 macht doch immerhin dies bereits standardmässig richtig.

**Ihr Name:** Eine Mail von jemandem mit Namen «sunrise» zu bekommen, irritiert den Empfänger. Haben Sie womöglich vergessen, Ihren korrekten Namen einzutragen? Gehen Sie in Outlook Express zu EXTRAS/KONTEN/EIGENSCHAFTEN/ALLGEMEIN. Tippen Sie bei der «Benutzerinfo» unter «Name»

**Das MIME-Format ohne Textcodierung wird von den meisten Mailprogrammen verstanden.**

**Fachchinesisch**  
**MIME**  
 Multipurpose Internet Mail Extensions, zu Deutsch: Mehrzweck-Erweiterung für Internet-Post. Verfahren, bei denen Umlaute und Mailbeilagen in reinen ASCII-Text umgewandelt werden, um sie via Internet zu verschicken. Das MIME-Format wird von vielen Mailclients bereits automatisch erzeugt und beim Empfang dementsprechend korrekt interpretiert.

wird also hier folgerichtig «Mueller». In Outlook finden Sie diese Einstellung ebenfalls unter EXTRAS/KONTEN bzw. EXTRAS/E-MAIL-KONTEN/ÄNDERN.



Ihren Vor- und Nachnamen ein. Hier sollten Sie übrigens keine Umlaute (ä, ö, ü) verwenden, sonst kann der Empfänger Ihren Namen womöglich wieder nicht richtig lesen, **Screen 6**. Aus Müller

**Keine Quittungen:** Manche Mailprogramme verfügen über Hilfsmittel wie Lesebestätigung oder Empfangsbestätigung. Solche Optionen sind erstens sehr unzuverlässig und können zweitens auch zu groben Missverständnissen führen. Einige Benutzer empfinden das Einfordern einer Empfangs- oder Lesequittung sogar als unhöflich: Schliesslich ist es Privatsache, um welche Zeit jemand seine Post liest. Setzen Sie solches – wenn überhaupt – nur firmenintern



**Je nach verwendeter Software, werden Umlaute im Namen falsch dargestellt.**

ein und nur dann, wenn es für den Geschäftsablauf erforderlich ist.

**Mailverschlüsselung mit PGP:** Damit nur jene Person Ihre Mails lesen kann, für die sie auch bestimmt ist, ist das Verschlüsseln der Mails per PGP eine sehr gute Idee (Pretty Good Privacy, siehe «Sicher ist sicher», PCTip 2/2003, S. 40). Sprechen Sie sich aber vorher mit dem Empfänger zukünftiger PGP-verschlüsselter Mails ab

und tauschen Sie auch Ihre öffentlichen Schlüssel untereinander aus. Klappt das Entschlüsseln nicht, bekommt der Empfänger nur Zeichensalat zu sehen.

### Umgang mit Beilagen

Vertrauen ist gut, Misstrauen noch besser – solange es um E-Mails geht. Einer Mailbeilage sollte heute kein Benutzer mehr blindlings vertrauen.



**Solche Mails nützen dem Empfänger nichts. Schreiben Sie den Text direkt in die Mail – und nicht in die Beilage.**

Gerade deshalb ist schon beim Versand abzuklären, ob ein Dateianhang überhaupt notwendig ist und in welcher Form dieser verschickt werden soll.

**Beilagen vermeiden:** Wenn irgend möglich, vermeiden Sie Beilagen ganz, besonders wenn diese nur geschriebenen Text enthalten. Ist die Datei im Web verfügbar, setzen Sie doch besser einen Web-Link, anstatt die Datei mitzuschicken. Leider ist es auch in Mode gekommen, Briefe in Word zu tippen, um sie dann als Datei per E-Mail zu verschicken. Denken Sie daran: Die Empfänger Ihrer elektronischen Post erhalten pro Tag vielleicht dutzende von Mails. Deshalb sollten Ihre Mailpartner schon in der Vorschau der Mail sehen können, worum es geht. Der Mailtext gehört in die Mail selbst und nicht in die Beilage, **Screen 7**.

**Beilagen klein halten:** Sollte es unumgänglich sein, Beilagen zu verschicken, halten Sie sie so klein wie möglich. Ist die Datei grösser als etwa hundert Kilobytes, sollten Sie sie unbedingt komprimieren. Dasselbe gilt, wenn Sie mehr als eine Datei beilegen möchten. Das Komprimieren geht mit installiertem WinZip (<http://www.pctip.ch/downloads/dl/14123.asp>) sehr schnell: Öffnen ►

► Sie den Ordner, in dem die zu mailenden Dateien liegen. Drücken und halten Sie die *Ctrl*-Taste, klicken Sie eine Datei nach der anderen an, lassen Sie die *Ctrl*-Taste los und wählen Sie jetzt über die rechte Maustaste im Kontextmenü den Punkt HINZUFÜGEN ZU DATEINAME.ZIP, **Screen 8**. Schon wird mit den ausgewählten Dateien ein Zip-Archiv erstellt, das sich per Maus in die vorbereitete Mail ziehen lässt.

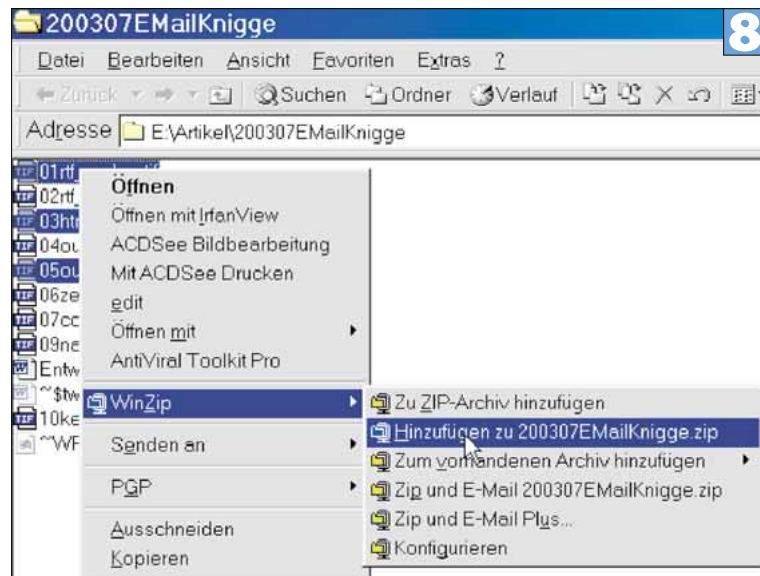
**Keine ausführbaren Dateien:** Neuere Versionen zahlreicher Mailprogramme verhindern standardmässig das Öffnen von Mailbeilagen, die potenziell einen Virus enthalten könnten. Hier-von sind sogar DOC-Dateien betroffen, das Microsoft-eigene Word-Format! Auf den Versand von Dateien mit Endung EXE, COM, BAT, SCR, VBS, SHS oder LNK sollten Sie generell verzichten. Kein vernünftiger Windows-Benutzer würde eine solche Datei öffnen, ohne vorher nochmals bei Ihnen anzufragen, was sie enthält. Muss es also eine Datei der oben erwähnten Gattung sein, verpacken Sie diese unbedingt in eine ZIP-Datei und beschreiben Sie im Mailtext mit ein paar persönlichen Worten, was die Datei tut, **Screen 9**.

## Netiquette

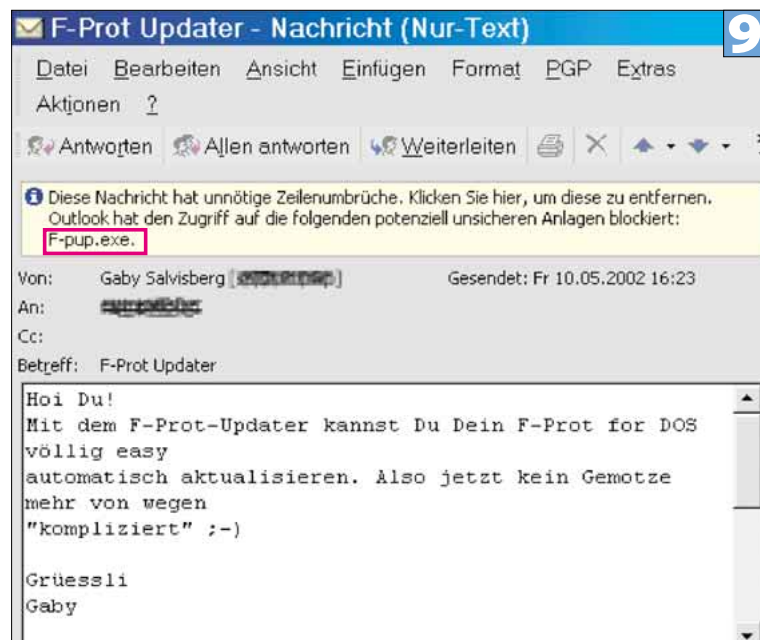
Das Wort «Netiquette» ist eine Wortschöpfung aus «Net» (engl. für Netz) und «Etiquette». Es gibt auch bei E-Mails ein paar Punkte, die Sie beim Verfassen beachten sollten. Genau wie ein Brief ist auch eine E-Mail eine Art Visitenkarte, die dem Empfänger einen Eindruck vom Wesen des Absenders übermittelt, und Sie möchten doch vom Empfänger ernst genommen werden.

**Betreff:** Wählen Sie eine sachliche, treffende und nicht allzu lange Betreffzeile. Ein Betreff wie «Wichtig» oder «Frage» sagt nichts aus. Titel wie «Unbedingt lesen!» klingen nach Spam (unverlangten Werbemails) und werden deshalb von vielen Empfängern ungelesen gelöscht.

**Bitte nicht SCHREIEN:** Die dauernde Verwendung von Grossbuchstaben wird in E-Mails als «Schreien» bezeichnet und gilt als enorm un-

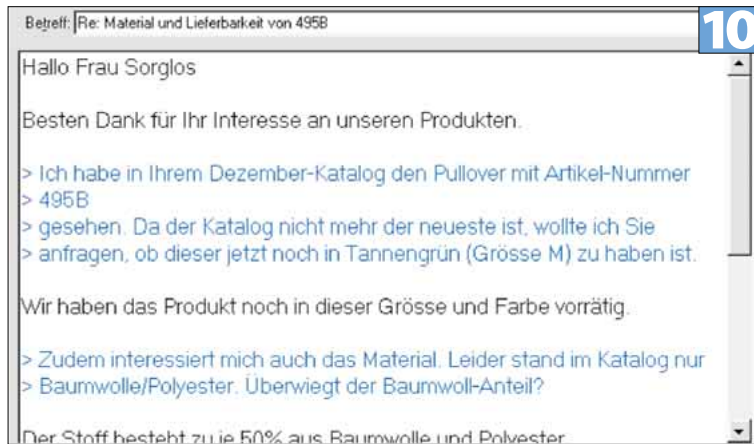


**Das Zippen mehrerer Dateien ist ganz leicht.**



**Blockierte EXE-Datei: Zippen Sie solche Dateien, damit sie wirklich ankommen.**

**Mehrteilige Antworten lassen sich auch zwischen zitierte Absätze schreiben.**



höflich. Das Gegenteil davon wird von einigen Mailempfängern auch nicht gern gesehen: Eine permanente Kleinschreibung, wie sie von manchen Benutzern zelebriert wird, verschlechtert die Lesbarkeit. In der deutschen Sprache schreibt man Substantive, Satzanfänge und Eigennamen immer noch gross; das sind sich die meisten aus der Schule, aus Zeitungen und Büchern gewöhnt.

**Satzzeichen:** Das übermässige Verwenden von Ausrufezeichen (z. B. «Jetzt kaufen!!!!!!») oder Fragezeichen (z. B. «Und jetzt????») wirkt unprofessionell und geradezu kindisch.

**Flames vermeiden:** Die Versuchung, husch, husch eine geharnischte E-Mail zu schicken, wenn man sich über etwas besonders ärgert, ist leider sehr gross. Was der Empfänger von Ihnen zu lesen bekäme, wäre ein so genannter «Flame» – also eine flammendböse und womöglich beleidigende Mail, die Sie später bereuen könnten. Oft tun Sie besser daran, mit Ihrer Antwort ein paar Stunden oder bis zum nächsten Tag zu warten, bis Sie sich etwas beruhigt haben.

**Anrede und Gruss:** Auch eine Mail braucht eine Anrede und eine Grussformel. Es braucht nicht zwingend ein förmliches «Sehr geehrte Da-

men und Herren» zu sein. Ein schlichtes «Grüezi» oder «Hoi» am Anfang, und am Schluss ein «Gruss» oder «Viele Grüsse» tut es auch.

**Sparsam mit Smileys:** Da E-Mails oft kurz und bündig daherkommen, sind so genannte «Smileys» ein geeignetes Mittel, um eine ironische oder zweideutige Aussage als solche zu kennzeichnen. Ein Zwinker-Smile (-) will dem Empfänger sagen: «Ich meine es nicht böse.» Das Standard-Smile (-) drückt ganz einfach Freude oder gute Laune aus. Geht etwas schief oder tut Ihnen etwas Leid, springt das traurige Smile (-:( in die Lücke. Doch pflastern Sie die Mail nicht zu stark mit Smileys voll, denn die tragen nicht besonders zur Lesbarkeit der Mail bei.

**Zitieren:** Wenn Sie eine Mail beantworten, steht der ursprüngliche Mailtext meist schon als «Zitat» drin. Übernehmen Sie dieses Zitat ganz, sofern es sich um eine kurze Mail handelt. Zitate von längeren Mails kürzen Sie soweit zusammen, dass der Empfänger noch nachvollziehen kann, worum es geht. Bei komplizierten Sachverhalten ist es sogar von Vorteil, wenn Sie das Zitat durch Leerzeilen unterbrechen und Ihre Antwort direkt Punkt für Punkt dazwischenschreiben, **Screen 10**. So ergibt sich im Lesefluss eine «Frage-Antwort»-Abfolge.



**Fehlt das «Bcc»-Feld, blenden Sie es über ANSICHT ein.**

**Vorsicht bei Rundmails:** Eine E-Mail lässt sich bequem an dutzende von Adressen gleichzeitig schicken. Doch überlegen Sie genau, welche Ihrer Bekannten oder Geschäftspartner der Inhalt Ihrer Mail wirklich etwas angeht. Einen Lieferanten interessiert es z. B. nicht, wenn Sie eine private Webseite gebastelt haben. Falls Sie doch eine Rundmail an viele Personen verschicken, dann setzen Sie die Adressen der Empfänger nicht ins Feld «An» oder «CC». Das würde bewirken, dass jeder Empfänger auch sofort alle fünfzig oder hundert E-Mail-Adressen der anderen Personen zu Gesicht bekommt. Verwenden Sie stattdessen das Feld «Bcc» (Blind Carbon Copy, Blindkopie) und schreiben Sie ins «An»-Feld Ihre eigene Adresse. Fehlt in Outlook das «Bcc»-Feld? Gehen Sie zum Menü ANSICHT und blenden Sie es ein, **Screen 11**.

**Und nicht zuletzt** sind da noch die zahlreichen Kettenmails, die sich als grosses Fettnäpfchen entpuppen: Da wird vor üblen Computerviren oder angeblichen neuen Verkehrsradars gewarnt; oft gehts auch um Gratis-Handys, die es angeblich zu gewinnen, oder kranke Kinder, die es durchs Weiterleiten der Mails zu retten gibt. Solche Geschichten gehören allesamt ins Reich der Märchen und sind den Klick auf die Weiterleitungs-Schaltfläche nicht wert. ●