

Sehr geehrter Herr Heines,

vielen Dank, dass Sie sich Zeit für die nachfolgenden Fragen nehmen.

Das Thema E-Mail-Korrespondenz betrifft alle, sowohl Studierende als auch Arbeitnehmer und Arbeitgeber kommunizieren via E-Mail. Wir haben mit privaten Mails genauso zu tun wie im beruflichen Alltag mit Geschäftsmails. Man nutzt E-Mails, weil es „schneller geht“, aber unter Zeitdruck unterlaufen manchmal auch Fehler.

Anke Roos: Für den normalen Schriftverkehr gibt es die DIN 5008. Gibt es formale Richtlinien, die man als Schreiber einer Mail beachten sollte, oder kann ich dabei auch etwas ‚lässiger‘ schreiben?

Andreas Heines: Die DIN 5008 für Geschäftsbriefe enthält Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung. Verwendet man E-Mails als Geschäftsbriefersatz, so finden die Regeln dieser DIN ebenfalls Anwendung. Zwar meinen viele Nutzer, dass eine E-Mail weniger formellen Charakter als ein Geschäftsbrief aus Papier hat und schreiben dementsprechend „lässig“. Die Grundregeln der „Business-Etikette“ sollten jedoch nicht außer Acht gelassen werden, sodass eine erste E-Mail an einen neuen Geschäftskontakt selbstverständlich mit einer formellen Anrede beginnen sollte („Sehr geehrte Frau...“ oder „Sehr geehrter Herr ...“) und mit einer angemessenen Grußformel („Mit freundlichen Grüßen“) endet. Wenn sich die Geschäftskontakte verfestigt haben, kann unter Umständen auch zu einem „Hallo, Frau ...“ bzw. „Hallo, Herr ...“ übergegangen werden.

Allzu informelle Verhaltensweisen (Duzen des Geschäftspartners, Gebrauch von Emoticons oder gar ausschließliche Verwendung von Kleinschreibung) können Geschäftsbeziehungen allerdings auch belasten und sollten vermieden werden.

Anke Roos: Neben den formalen Gesichtspunkten gibt es möglicherweise auch rechtliche Dinge, die ich beachten sollte. Als Jurist können Sie mir sagen, welche formellen Punkte ich unbedingt beachten sollte?

Andreas Heines: Für Geschäftsbriefe ist seit langem gesetzlich geregelt, welchen Pflichtinhalt diese enthalten müssen. Seit dem 01.01.2007 hat der Gesetzgeber diese Formvorschriften auf geschäftliche E-Mails erweitert, so dass eine E-Mail im kaufmännischen Verkehr in der Signatur vollständige Angaben enthalten muss über die exakte Firma des Verfassers inklusive Rechtsform, wie im Handelsregister eingetragen, den Ort der Niederlassung bzw. den Sitz der Gesellschaft mit ladungsfähiger Anschrift, das Registergericht und die Registernummer, unter der das Unternehmen im Handelsregister eingetragen ist. Bei einer GmbH ist der Name aller Geschäftsführer anzugeben und ggfls. des Aufsichtsratsvorsitzenden - jeweils mit mindestens einem ausgeschriebenen Vornamen und Familiennamen - ; bei Unternehmen, deren Gesellschafter keine natürliche Person ist (z.B. GmbH & Co. KG) sind sämtliche Angaben zur persönlich haftenden Gesellschaft zu machen.

Eine solche Signatur kann in den E-Mail-Programmen einfach hinterlegt werden und wird dann automatisch mit jeder neuen E-Mail versandt.

Im Übrigen dienen Angaben wie eine Telefonnummer in der Signatur ja auch zur schnellen Kontaktaufnahme, etwa im Fall von kurzen Rückfragen. Der Empfänger Ihrer E-Mail wird es Ihnen danken.

Anke Roos: Wenn ich Mails mit einem Anhang bekomme, habe ich manchmal ein ungutes Gefühl. Wie kann ich als Empfänger sicher sein, dass ich dem Anhang vertrauen kann und wie kann ich umgekehrt, wenn ich Mails verschicke, meinem Adressaten das Arbeiten mit meinen Anhängen erleichtern?

Andreas Heines: Der wichtigste Grundsatz für den sicheren Umgang mit E-Mails lautet, niemals einen Dateianhang zu öffnen, den man nicht angefordert hat. Es genügt nicht, den Absender zu kennen. Angebliche Benachrichtigungen über Paketzustellungen sind seit einiger Zeit der beliebteste Trick, Malware zu verbreiten. Aber auch vermeintliche Telefonrechnungen, angebliche Freundschaftsanfragen sozialer Netzwerke oder vermeintliche Flugbuchungen werden als Köder eingesetzt. Der Trick ist immer der gleiche: Der Nutzer soll dazu verleitet werden, einen Anhang zu öffnen. Tut er dies, wird automatisch Schadsoftware auf den Rechner geladen. Öffnen Sie daher keine unbekanntes Anhänge, insbesondere, wenn Sie den Absender nicht genau kennen.

Wer eine unerwartete E-Mail mit Dateianhang erhält, sollte sich vergewissern, dass die Nachricht auch tatsächlich vom angegebenen Absender stammt, zum Beispiel indem er ihn per E-Mail um Bestätigung bittet oder anruft. Das nimmt zwar dem Medium E-Mail einen Teil seiner Effizienz und Direktheit; ein kurzer Anruf ist aber immer noch besser, als aufwendig den PC entwanzen zu müssen.

Wenn Sie als Absender Dokumente versenden, sollten Sie sich vorher vergewissern, ob Ihr Empfänger das Dateiformat überhaupt öffnen bzw. verarbeiten kann. Es sollten keine offenen Word- oder Exceldokumente ungeschützt versandt werden, weil diese unterwegs oder vom Empfänger leicht verändert oder verfälscht werden können. Zum Versand von Dokumenten hat sich das Dateiformat PDF als Quasistandard durchgesetzt.

Vor dem Versand sollte man auch die Größe des zu versendenden Dokuments kontrollieren. Große Dateianhänge oder auch schon ein einzelner zu großer Anhang kann das Empfängerpostfach verstopfen. Bei sehr großen Dokumenten sollte ein anderer Weg der Übermittlung gewählt werden, z. B. durch das Bereitstellen der Datei auf einem sicheren Server unter Übermittlung eines Download-Links in der E-Mail.

Anke Roos: Wie sieht es mit den oft zu sehenden Disclaimern aus?

Haben diese für mich als Empfänger eine Bedeutung oder kann ich darüber hinweglesen?

Sollte ich als Freiberufler/Unternehmer meinen Mails ebenfalls einen solchen Text anfügen?

Andreas Heines: Bei Banken, aber auch inzwischen bei vielen Unternehmen liest man am Ende von E-Mails oftmals umfangreiche Haftungsausschlüsse, wie diesen hier:

"Diese E-Mail ist vertraulich und nur für den Empfänger bestimmt. Wenn Sie nicht der vorgesehene Adressat dieser E-Mail oder dessen Vertreter sein sollten, so beachten Sie bitte, dass jede Form der Kenntnisnahme, Veröffentlichung, Vervielfältigung oder Weitergabe des Inhalts dieser E-Mail unzulässig ist. Wir bitten Sie, sich in diesem Fall mit dem Absender der E-Mail in Verbindung zu setzen und die E-Mail zu löschen."

Dies gern auch noch in mehreren Sprachen, was letztlich dazu führt, dass der Ausdruck einer kurzen E-Mail schon leicht mal mehrseitig wird.

Was möchte der Versender der E-Mail erreichen? Er möchte nicht für den Fehler einer Übermittlung der E-Mail an den falschen Empfänger haften.

Juristisch gesehen stellen die meisten Formulierungen dieser Disclaimer allerdings höchstens ein Vertragsangebot dar, das der Empfänger annehmen soll und sich dann, wie vertraglich vereinbart verhalten soll, nämlich die E-Mail löschen oder an den Absender zurücksenden oder wieder vergessen oder

Der falsche Empfänger müsste das "Haftungsausschlussangebot" also vor Empfang oder Lesen der E-Mail erhalten und angenommen haben, denn nur dann wäre möglicherweise eine vertragliche Einigung darüber erzielt worden, wie mit falsch zugestellten E-Mails zu verfahren wäre.

Der Disclaimer innerhalb der falsch übermittelten E-Mail kommt für diese E-Mail jedenfalls zu spät. Und jedem möglichen falschen Empfänger auf der Welt ein Haftungsausschlussangebot zu senden, wäre ja auch irgendwie schwierig. Und so befinden sich in solchen Disclaimern nur einseitige Regelungen. Die Aufforderung, die Mail zu löschen oder den Absender zu benachrichtigen, kann der Empfänger daher getrost ignorieren.

Bei solchen Disclaimern handelt es sich also um juristischen Nonsens, der keine Verwendung in geschäftlichen E-Mails finden sollte.

Anke Roos: Haben Sie noch ein paar Tipps, die mir die Mail-Kommunikation erleichtern können?

Andreas Heines: Wenn Sie meinen, dass Sie zu viele E-Mails erhalten, fragen Sie sich doch vor der nächsten E-Mail einmal, ob Sie für den nächsten Vorgang nun tatsächlich eine E-Mail schreiben müssen oder ob sich die Angelegenheit nicht vielleicht auch schnell per Telefon klären lässt. Greifen Sie doch mal wieder öfter zum Telefonhörer.

Bietet sich das nicht an, sollten Sie Ihre E-Mails so vollständig und präzise formulieren, dass möglichst wenige oder bestenfalls gar keine Rückfragen aufkommen, der Empfänger Ihrer E-Mail also zweifelsfrei weiß, wer bis wann was zu tun hat.

Achten Sie beim Verfassen von E-Mails auch auf das Thema Datenschutz.

Wer ein- und dieselbe E-Mail an einen größeren Adressatenkreis verschicken will, sollte sich genau überlegen, wie er das tut. Wenn jeder Adressat sehen kann, wer die E-Mail noch erhalten hat, liegt im Regelfall ein Verstoß gegen den Datenschutz vor.

Die Devise bei Adresslisten muss deshalb lauten: Versand per „bcc:“ statt „cc:“! Dagegen wird ständig verstoßen. Wer alle Empfänger einer E-Mail in das „An:“- oder das „cc:“-Feld der E-Mail schreibt, liefert den Empfängern nicht nur die Information, wer alles diese Mail empfangen hat, sondern auch gleich noch die dazugehörigen E-Mail-Adressen - mit anderen Worten also schützenswerte personenbezogene Daten. Wenn keine anderen technischen Mittel zur Verfügung stehen, sollte in einem Fall einer solchen Massen-E-Mail die eigene E-Mail-Adresse im „An:“-Feld stehen und alle übrigen Empfänger in das Feld „bcc:“ eingetragen werden.

Weitere Informationen mit vielen Praxisbeispielen finden Sie in unserer neuen Broschüre „Arbeitshilfe Datenschutz Nr. 1 - Datenschutzgerechter Umgang mit E-Mails“. Das PDF gibt es als kostenlosen Download unter der Kurz-URL <http://go.thm.de/arbeitshilfe-datenschutz-1>