

Der E-Mail-Knigge. So werden Sie zum E-Mail Profi.

Die Kommunikation per E-Mail ist kaum mehr aus unserer Arbeitswelt wegzudenken. Sie ist rasch, einfach und billig. E-Mail unterliegt jedoch den gleichen rechtlichen Anforderungen wie ein Geschäftsbrief. Werden in E-Mails personenbezogene Daten übermittelt, greifen auch die Anforderungen der DSGVO. Hier drohen erhebliche Bußgelder. Bitte beachten Sie, dass schon eine E-Mailadresse ein personenbezogenes Datum ist. Zudem ist E-Mail nicht in jedem Fall sicher. Entsteht ein Schaden, weil Sie die folgenden Sicherheitsvorgaben bezüglich E-Mail nicht eingehalten haben, können Sie dafür ggf. haftbar gemacht werden.



Wir möchten Sie daher in diesem E-Mail Knigge über die wesentlichen Maßnahmen zur sicheren Nutzung von E-Mails und den wichtigsten Umgangsformen bei der Kommunikation über E-Mail informieren.

Eile mit Weile!

E-Mail ist ein sehr «schnelles Medium» – ein Klick und Ihre Nachricht ist unwiderruflich weg! Immer wieder gelangen vertrauliche Mitteilungen in der Hast an einen ganz falschen Adressaten.



Überprüfen Sie deshalb stets sorgfältig – auch und gerade in hektischen Situationen –, ob Sie den richtigen Empfänger eingegeben (falls es mehrere sind, ob tatsächlich alle Informationen an alle diese Personen zu senden sind) und die richtigen Dokumente beigelegt haben.

Wissen Sie wirklich wer der Empfänger ist?

Wenn Sie vertrauliche Daten per E-Mail übermitteln, müssen Sie stets bedenken, dass der Empfänger gegebenenfalls die eingehenden E-Mails an sein Sekretariat oder an seine Stellvertretung weiterleitet. Falls Drittpersonen keine Kenntnis der Daten erhalten dürfen, müssen Sie mit dem Empfänger Rücksprache nehmen oder einen anderen Kommunikationsweg wählen – etwa die «Persönliche/Vertrauliche» Briefpost.

Versand innerhalb des Unternehmensnetzes. Das müssen Sie wissen.

Das Versenden von E-Mails innerhalb des internen Netzwerkes gilt grundsätzlich als sicher. Ist sowohl der Absender wie auch der Empfänger am bankinternen Netz angeschlossen, dürfen grundsätzlich auch besonders schützenswerte Daten unverschlüsselt übermittelt werden. Bitte beachten Sie aber, dass vertrauliche Daten auch intern vor unbefugter Kenntnisnahme geschützt werden müssen. In Vertretungsfällen werden E-Mails in der Regel an andere Personen weitergeleitet. Nicht immer ist es jedoch erwünscht oder gar erlaubt, dass



der Vertreter die vertraulichen Daten lesen kann. Zur Sicherheit ist es aus

diesem Grund sinnvoll vertrauliche Mails intern zu verschlüsseln oder sich vorher zu erkundigen ob der Empfänger seine E-Mails eventuell umgeleitet hat. So ist gewährleistet, dass ausschließlich der Empfänger und nicht ein „Stellvertreter“ den Inhalt der Mail lesen kann.

Versand via Internet. Das müssen Sie beachten.

Unverschlüsselte E-Mail-Kommunikation via Internet gilt als weniger vertraulich als der Versand einer Postkarte. Auf dem Übertragungsweg sind E-Mails an vielen Orten für Dritte direkt einsehbar, werden



kopiert und können verändert oder gelöscht werden. Deshalb dürfen Sie keine sensiblen Daten unverschlüsselt per E-Mail über das Internet ver-

senden. Sofern keine direkte Verschlüsselung mit dem Empfänger möglich ist, können Sie Office-Dokumente und PDF-Dateien mit einem sicheren Passwort schützen, verschlüsseln und diese anschließend per E-Mail über das Internet versenden. Wichtig dabei ist,

- dass die Verschlüsselung korrekt vorgenommen wird,
- ein sicheres Passwort gewählt wird
- und dieses dem Empfänger am besten nicht per E-Mail, sondern auf einem anderen Kommunikationsweg mitgeteilt wird.

Wenn Sie jemandem ein elektronisches Dokument per E-Mail via Internet zustellen müssen und obige Sicherheitsmaßnahmen einhalten, können Sie sicher sein, dass nur der berechnigte Empfänger Kenntnis vom Inhalt erhält.

Empfang von E-Mails. Diese Risiken müssen Sie kennen.

E-Mails können Schadprogramme enthalten und deshalb Risiken und Gefahren für Ihre IT-Umgebung, Ihre Arbeitsstation oder Ihre



Daten darstellen. Beachten Sie deshalb Folgendes:



- E-Mails von zweifelhafter Herkunft sind ungeöffnet zu löschen.
- Prüfen Sie Nachrichten auf inhaltliche Plausibilität.
- Prüfen Sie Links vor dem Klicken auf Plausibilität.
- Öffnen Sie keine Anhänge, die Sie nicht erwarten.
- Nachricht als Betrug / Spam erkannt?
 - Löschen Sie diese Nachrichten sofort.
 - Antworten Sie nicht auf diese Nachrichten
 - Seien Sie sehr vorsichtig im Umgang mit Makros in Office-Anwendungen und deaktivieren Sie diese, wenn möglich.

Kontaktieren Sie den vermeintlichen Absender über bekannte Wege (Telefon, Fax).

Bei Anfragen per E-Mail hat man grundsätzlich keinerlei Gewissheit über die Identität des Absenders, da der Sender die Informationen über seine Identität problemlos beliebig fälschen kann. Im Zweifelsfall müssen Sie beim angegebenen Absender telefonisch nachfragen und dessen Identität zweifelsfrei feststellen.

Abwesenheit. So sollten Sie vorgehen.

Eingehende E-Mails dürfen Sie nicht an eine E-Mail-Adresse außerhalb des Unternehmens weiterleiten. Bei automatischer interner Weiterleitung an Ihre Stellvertretung oder Ihr Sekretariat ist zu bedenken,

dass dann auch vertrauliche geschäftliche Nachrichten an Ihre Stellvertretung oder an Ihr Sekretariat zugestellt werden. Sie sollten Absenderinnen und Absender von E-Mails mit einer automatischen Antwort über Ihre Abwesenheit und Ihre Stellvertretung informieren.

CC oder BCC. So schützen Sie sich vor Bußgeldern.

Eine E-Mailadresse ist ein personenbezogenes Datum. Wenn Sie E-Mailadressen in das CC-Feld (Kopie an) setzen und diese



E-Mail versenden, können alle Empfänger den Verteiler im CC-Feld lesen.

Haben diese nicht in die „Veröffentlichung“ oder „Weitergabe“ der E-Mailadresse eingewilligt, haben Sie beim Versand einen Datenschutzverstoß begangen. Ein solcher Verstoß wurde vor kurzem mit einem Bußgeld in Höhe von 5.000 € belegt. Beachten Sie hierbei, dass dieses Bußgeld an Sie persönlich gerichtet wird und nicht an das Unternehmen. Je größer der Verteiler ist, desto höher wird das Bußgeld.

Wann sollten Sie CC nutzen?

Das Empfangsfeld "CC" wird in der Regel genutzt, um Personen über Vorgänge in Kenntnis zu setzen. Zum Beispiel können Sie das CC-Feld nutzen, um Vorgesetzte oder Kollegen über den Stand von Verhandlungen oder Vereinbarungen mit externen Stellen oder Vertragspartnern zu informieren.

Personen in "CC" haben nicht unmittelbar etwas mit dem Inhalt der Mail zu tun beziehungsweise es wird nicht erwartet, dass sie sich in den Mailverkehr einschalten. Wollen Sie, dass eine Person auf die Mail antwortet, sollten Sie diesen Empfänger deshalb nicht als "CC" markieren, sondern in das Empfängerfeld einfügen.

Alle Personen deren E-Mailadressen im Empfänger oder CC-Feld stehen, müssen in diese Veröffentlichung Ihrer

personenbezogenen Daten eingewilligt haben oder diese Adressen bereits kennen. Dies ist im Unternehmen immer der Fall. Außerhalb müssen Sie sicherstellen, dass die Personen die Adressen tatsächlich kennen.

Vorsicht bei Rundmails an Eltern oder Einladungen zu Veranstaltungen! Hier kommen schnell große Verteiler zum Einsatz, von denen Sie in der Regel nicht sicher sein können, ob diese Personen die jeweiligen E-Mailadressen der anderen bereits kennen.

Wann sollten Sie BCC nutzen?

Setzen Sie einen Empfänger in "BCC", bekommen die anderen Empfänger der Mail nicht mit, dass Sie eine Kopie der Mail an weitere Empfänger gesendet haben. Mails als "BCC" zu versenden, ist vor allem dann sinnvoll, wenn Sie eine Mail an mehrere Empfänger versenden, diese sich aber nicht untereinander kennen. Also etwa beim Versand von, Newslettern oder Einladungen. Hier sollten Sie Ihre E-Mailadresse in das Empfängerfeld eintragen und den Verteilerkreis in das BCC-Feld. Dann sind Sie auf der sicheren Seite.

Vorsicht im Kollegenkreis!

Wird jemand in der individuellen Kommunikation ohne Wissen der übrigen Empfänger auf BCC gesetzt, gilt das als Vertrauensbruch und ist moralisch eher zweifelhaft.

7 Regeln zum „guten Ton“. So schreiben Sie gute E-Mails.

(Quelle Focus Online)

1. Zu allererst: die Anrede

Wenn es um die Anrede geht, unterscheidet sich die E-Mail nicht vom Brief. Dabei stellt "Sehr geehrte/r" die klassische Form dar und empfiehlt sich gerade beim Erstkontakt. Danach hängt es von den Kommunikationspartnern ab. Gegebenenfalls können sie auch etwas informeller mit "Guten Tag" oder "Hallo" beginnen. Sind Verfasser und Empfänger vertraut, ist auch "Liebe/r" als Anrede denkbar. Für Lokalkolorit sorgen Formeln wie "Servus/Grüß Gott/Moin".

2. No-Go: Versalien und Emoticons

Ein Tabu in E-Mails ist die Großschreibung von Wörtern. Versalien gelten in der schriftlichen Online-Kommunikation als Schreien, und das hat keiner gerne. Auch Emoticons



sind mit Vorsicht zu genießen: Während sie in Messenger-Nachrichten weit verbreitet sind, nehmen sie der E-Mail ihre Seriosität.

Das kann bei Freunden oder Verwandten gewollt sein, in E-Mails an weniger vertraute Personen oder Unternehmen wirken Emoticons jedoch deplatziert.

3. Grüße am Schluss

Im Gegensatz zu Messenger-Nachrichten braucht die E-Mail eine Grußformel am Ende. Denn als ein formelles Format, das nicht nur privat, sondern auch im geschäftlichen Umfeld weit verbreitet ist, verhält die E-Mail sich hier wie ein Brief. Klassiker ist dabei die Formel "Mit freundlichen Grüßen" oder in leichter Abwandlung: "Freundliche Grüße". Gerade, wenn Sie den Empfänger der Mail nicht persönlich kennen, ist dies eine gute Variante. Etwas informeller ist da schon "Beste Grüße".

Soll es etwas persönlicher sein, eignet sich "Viele/Herzliche Grüße". Um etwas Abwechslung – gerade bei längeren E-Mail-Konversationen – ins Spiel zu bringen, kann auch mit Ort und Wetter variiert werden: "Sonnige Grüße" oder "Grüße aus Baden-Baden" lockern eine E-Mail zum Schluss auf. Abkürzungen wie "MfG" sind eher für SMS oder Messenger-Nachrichten geeignet. In E-Mails sollte darauf besser verzichtet werden, da es salopp und wenig wertschätzend wirkt. Wer unbedingt Zeit sparen will, kann seine Grußformel auch in die Signatur einfügen. Diese wird automatisch ans Ende der Mail eingefügt und ist bei offizieller Kommunikation obligatorisch.

Mit einer Signatur erhält der Empfänger auch gleich alle relevanten Kontaktinformationen wie Telefonnummer und Adresse des Absenders.

4. Dringlichkeit sparsam einsetzen

Viele Mail-Programme bieten die Möglichkeit, einer E-Mail eine Priorität zuzuordnen. So können wichtige Mails für den Empfänger beispielsweise mit einem roten Ausrufezeichen neben dem Betreff als besonders dringlich gekennzeichnet werden. Bei nahenden Deadlines kann das eine gute Idee sein. Wird die Kennzeichnung aber zu häufig verwendet, führt das nur zu genervten Empfängern.

5. Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Ist die E-Mail geschrieben und verschickt, kann der Absender daran nichts mehr ändern.



In der Regel landet eine Mail in wenigen Sekunden im Postfach des Empfängers. Damit Sie das Absenden einer Mail nicht

bereuen müssen, kontrollieren Sie vor dem Absenden noch einmal den Betreff, den Inhalt und den Empfänger: Ist alles vollständig? Gibt es noch Tippfehler? Denn genau wie im analogen Schriftverkehr sind eine fehlerfreie Rechtschreibung und Grammatik auch bei E-Mails das A und O der Kommunikation.

Außerdem sollte das Adressfeld des Empfängers noch einmal überprüft werden. Sie möchten ja nicht, dass Ihre E-Mail durch einen Buchstabendreher plötzlich bei jemand anderen landet. Wenn Sie die Adresse des Empfängers erst am Schluss eingeben, vermeiden Sie zusätzlich, dass aus Versehen halb fertige Nachrichten verschickt werden.

6. Lesebestätigung anfordern nervt

Von vielen gerne genutzt, aber von mindestens genauso vielen gehasst: Ähnlich nervig wie das rote Ausrufezeichen der Priorisierung ist die Lesebestätigung. Der Empfänger hat zusätzliche Arbeit, wenn er für jede Mail, die er bekommt, auch noch deren Eingang bestätigen muss. Außerdem wird er so unnötig unter Druck gesetzt, zeitnah zu antworten. Zudem signalisieren Sie als Absender damit Misstrauen und übermäßige Kontrolle.



Wenn Sie unsere Ratschläge aus diesem E-Mail Knigge beachten, werden wir alle gewinnen. Wir werden nicht nur an Sicherheit gewinnen. Wir werden auch die datenschutzrechtlichen und gesetzlichen Anforderungen erfüllen und damit auch Bußgelder vermeiden. Vor allem aber werden wir bei unserer Kommunikation an Vertrauen und an Verständnis gewinnen. Denn E-Mail ist nicht nur bequem und schnell.

Ein falscher Satz, eine Blindkopie oder auch nur ein falsches Wort, kann verletzend sein und das Vertrauen unter Kollegen oder Kolleginnen nachhaltig zerstören. Vielleicht kennen Sie solche E-Mails und vielleicht ist Ihnen ja auch schon ein falscher Satz in einer E-Mail „herausgerutscht“.

Das wird Ihnen als E-Mail Profi nicht mehr passieren.

7. Zeitnah antworten

Hält sich der Absender an den E-Mail-Knigge, sollten auch Sie als Empfänger in nichts nachstehen: Dazu gehört es, zeitnah zu antworten. Denn die E-Mail als digitales Medium fordert kürzere Antwortzeiten als ein Brief. Wenn Sie einmal länger für eine Antwort brauchen, empfiehlt sich eine kurze Zwischennachricht mit Angabe des Antworttermins, Termine in E-Mails sind generell eine gute Empfehlung. Sie sorgen für Verbindlichkeit und vermeiden unnötiges Antwort-Pingpong.