

## Vorbemerkung

Die nachfolgende Handreichung wurde ursprünglich von Prof. Dr. Dr. Andreas Löffler (Freie Universität Berlin) angefertigt; er hat sie mir dankenswerter Weise überlassen und auch gestattet, einzelne Anpassungen vorzunehmen.

Osnabrück, 4. Februar 2016

gez. Prof. Dr. Andreas Scholze.

## E-Mail-Etikette

Wer heute studiert, ist mit modernen Kommunikationsmitteln wie E-Mail und SMS aufgewachsen: Sie haben Ihre erste E-Mail sicherlich in der Schulzeit gesandt, haben sich via Internet über Ihr nächstes Urlaubsland informiert oder Ihre Freunde per Facebook zu einer Party eingeladen. Sicherlich haben Sie einen sehr saloppen Stil verwandt, der sich im privaten Bereich ja anbietet. Wer diesen Stil aber auch bei formalen Anlässen benutzt, tut sich keinen Gefallen. Diese kurze Notiz soll Sie darüber aufklären, was Sie tun und – vor allem – besser lassen sollten, wenn Sie im geschäftlichen Bereich E-Mails versenden.

**Erster Kontakt** Jede erste Kontaktaufnahme via E-Mail muß, wie ein Brief auch, mit einer Anrede beginnen. Wir gehen davon aus, daß Sie von Behörden, Unternehmen oder Fremden nicht wie folgt angesprochen werden möchten:<sup>1</sup>

*Hallo Prof!*

*Moin Moin!*

*Mahlzeit!*

*Tach! (oder die jovialere Variante Tag allerseits!)*

*Hallo, ich habe da mal eine Frage!*

---

<sup>1</sup> Die nachfolgenden Anreden haben wir uns nicht ausgedacht.

*Hallöchen, der Axel hier!*

*Grüß Gott!*

*Hey,*

Leider aber erhalten wir zu viele E-Mails von Personen, die meinen, sich bei der ersten Kontaktaufnahme derart salopp melden zu müssen oder – schlimmstenfalls – meinen, auf eine Anrede komplett verzichten zu können. Derartige E-Mails lesen und beantworten wir nicht. Das gilt auch dann, wenn Sie mehreren Mitgliedern des Fachgebiets (bzw. Fachbereichs) gleichzeitig E-Mails mit identischem Inhalt senden. Sie können darauf vertrauen, daß jede E-Mail an ein Mitglied des Fachgebiets (Sekretärin, Mitarbeiter, Professor) von uns intern gelesen und an die richtige Stelle geleitet wird. Wer aber unserer Koordination nicht vertraut, mit dem wollen wir auch nicht reden. Dies gilt ebenfalls, wenn Sie Fragen stellen, die auf den Webseiten unseres Fachgebiets bzw. des Fachbereichs ausführlich beantwortet wurden.<sup>2</sup>

Die Anrede von Professoren scheint, das zeigen bisherige Erfahrungen, ein größeres Problem darzustellen. Der Dokortitel kann (als einziger akademischer Grad) in den Paß eingetragen werden, er findet daher im behördlichen Schriftverkehr Anwendung (*Sehr geehrter Herr Dr. Scholze*). Ein solches Recht ist für den Professorentitel als Berufsbezeichnung nicht abzuleiten; es hat sich aber als Achtung vor dem Beruf eingebürgert, ihn bei einer Anrede hinzuzufügen. Viele, die dies tun, lassen dann den akademischen Grad fort: *Sehr geehrter Herr Professor Scholze*. Ich freue mich, wenn Sie mich mit meiner Berufsbezeichnung ansprechen; ich habe aber auch kein Problem damit, wenn Sie Ihre E-Mail mit *Sehr geehrter Herr Scholze* beginnen.<sup>3</sup> Es ist jedoch kein guter Stil, hier Abkürzungen zu verwenden: Sie sollten also nicht *Sehr geehrter Herr Prof. Dr. Scholze* schreiben.

Etwas anderes gilt für einen Briefkopf (den es bei einer E-Mail nicht gibt). Hier schreibt man üblicherweise den vollständigen akademischen Grad und verwendet Abkürzungen, also

*Herrn*

*Prof. Dr. Andreas Scholze*

---

<sup>2</sup> Nicht immer sind Webseiten so aufgebaut, daß man gleich findet, wonach man sucht. Wenn Sie Anmerkungen zum Aufbau unserer Webseiten haben, werden wir diese gern berücksichtigen.

<sup>3</sup> Nicht alle Hochschullehrer sehen dies so, und in südlichen Bundesländern sowie in Österreich bzw. in anderen Fachdisziplinen (etwa der Medizin) kann diese spartanische Anrede für Irritationen sorgen und somit für Ihr Anliegen ungünstig sein. Erkundigen Sie sich im Zweifel vorab.

*Fachgebiet International Accounting  
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften  
Universität Osnabrück  
Rolandstraße 8  
49069 Osnabrück*

Wenn Sie nicht wissen, an wen genau Sie sich mit Ihrem Anliegen wenden können, beginnen Sie mit den Worten *Sehr geehrte Damen und Herren*.

Einen formalen Brief, wie auch eine E-Mail, schließt man am besten *Mit freundlichen Grüßen*, ein *Hochachtungsvoll* ist eher unangebracht.

**Nachfolgende Kontakte** Es hat sich im regelmäßigen E-Mailverkehr eingebürgert, statt *Sehr geehrter* auch *Hallo* oder *Guten Tag* zu schreiben. Ich würde diese Redewendung nicht in der ersten Kontaktaufnahme verwenden – insbesondere dann nicht, wenn Sie vom Gegenüber etwas wollen. Wenn dagegen bereits mehrere E-Mails pro Tag getauscht wurden, kann man sogar auf eine Anrede verzichten.

Wenn Ihr Gesprächspartner mit einer saloppen Grußformel antwortet, können Sie auch auf diese Anredeformel zurückgreifen. Hier verwendet man als Schlußformel häufig *Viele Grüße*.

**Betreffzeile und Rechtschreibung/Grammatik** Geben Sie immer einen Betreff für Ihre Nachricht an. Das erleichtert dem Adressaten die Organisation und das Wiederfinden der E-Mail, da nicht der komplette Inhalt der Nachricht mehrmals durchgelesen werden muß. Achten Sie darauf, kurze – aber treffende – Betreffzeilen zu verwenden. Allgemeine Schlagwörter sind sinnlos.

Auch wenn es eigentlich eine Selbstverständlichkeit darstellen sollte: Achten Sie beim Verfassen Ihrer Nachricht auf Rechtschreibung, Grammatik und Ausdruck. Lesen Sie sich die E-Mail vor dem Versenden nochmals in Gänze durch.

**Anhänge** Manchmal ergibt sich die Notwendigkeit, einer E-Mail Anhänge beizufügen (denken Sie an Notenlisten, Empfehlungsschreiben, Gutachten usw.). In

diesem Fall sollten Sie Ihrer Nachricht nicht gedankenlos Dateien anfügen. Word-Dateien beispielsweise weisen zwei Nachteile auf: Sie könnten erstens nicht lesbar sein, wenn der Empfänger eine veraltete Word-Version<sup>4</sup> oder ein anderes Betriebssystem besitzt. Und wenn Sie zweitens besondere Schriftarten verwenden, die beim Empfänger nicht installiert sind, ist das Ergebnis unkalkulierbar. Daher empfiehlt es sich grundsätzlich, Anhänge als PDF-Dateien mitzusenden.

Vermeiden Sie auch, einer E-Mail mehrere Dateien beizufügen oder gar mehrere E-Mails mit Anhängen zu senden. Es ist in solchen Fällen nicht nur eine Zumutung, diese Dateien einzeln ausdrucken und sortieren zu müssen. Beim Empfänger muß sich zudem der Eindruck einstellen, daß Sie nur sehr beschränkte PC-Kenntnisse aufweisen, da Sie offenbar unfähig sind, Ihre Unterlagen elektronisch zusammenzufassen: Man würde eine postalische Bewerbung ja auch nicht in mehreren getrennten Briefumschlägen aufgeben!<sup>5</sup>

Wenn Sie Ihren E-Mails Fotos oder Scans beifügen, achten Sie auf die Auflösung. Eine Verwendung in Druckqualität (300dpi) führt schnell zu Anhängen in fast zweistelliger MB-Größe – damit erreichen Sie in erster Linie, daß die Mailbox des Adressaten innerhalb kürzester Zeit überfüllt ist (insbesondere bei Bewerbungen wird Ihre E-Mail ja nicht die einzige Nachricht sein, die dort eintrifft ...) und er im schlimmsten Fall Ihre Nachricht sofort löscht, um Platz zu schaffen. Da inzwischen die meisten E-Mails an Bildschirmen und auf iPads gelesen werden, genügt häufig eine Auflösung von 72dpi, die daraus resultierenden Dateien sind dann im mittleren kB-Bereich.

**Zuständigkeiten** Manchmal kommt es vor, daß Studenten nicht genau wissen, an wen sie sich wenden sollen. In seltenen Fällen werden dann E-Mails an all diejenigen geschickt, deren Adresse man gerade habhaft wird – unabhängig davon, ob die Empfänger überhaupt zuständig sind. In den folgenden offensichtlichen Fällen, die wir uns im Übrigen nicht ausgedacht haben, antworten wir nicht mehr:

- Muß ich in meinem Studiengang (der uns in der E-Mail nicht genannt wurde) das Modul XY belegen? Ob Sie in XY eine Prüfung ablegen müssen/können/dürfen, wird ganz offensichtlich davon abhängen, ob Sie katholische Theologie, Betriebswirtschaftslehre, Informatik oder etwas anderes

---

<sup>4</sup> In großen Unternehmen verzögert die IT aus Kostengründen nicht selten den Umstieg auf neuere Office-Versionen.

<sup>5</sup> Eine kostenlose Windows-Software, mit der man aus mehreren PDF-Files eine Datei erhält, ist beispielsweise FreePDF (<http://freepdfxp.de>).

studieren. Die genauen Vorgaben finden Sie in der Prüfungsordnung Ihres Studienganges. Zudem bieten alle Fakultäten Studienberatungen an, die Ihnen bei diesen Fragen viel besser weiterhelfen können, als wir dazu in der Lage sind.

- Wann und wo findet die Klausur in XY statt? Die Klausurtermine und -orte werden vom Prüfungsamt festgelegt.<sup>6</sup> Das kann erst dann geschehen, wenn die Anmeldezahlen bekannt sind, danach werden wir und die Studenten informiert. Es hat keinen Sinn, mit Sonderwünschen ("Ich habe ein Praktikum." oder "Ich bin im Ausland." oder "Ich heirate.") vorher an das Prüfungsamt oder das Fachgebiet heranzutreten.

---

<sup>6</sup> Die Schwierigkeit besteht darin, daß die entsprechenden Räume zur Verfügung stehen und die Termine überschneidungsfrei sein müssen. Angesichts unserer Raumkapazitäten und Studentenzahlen ist das kein triviales Problem.