Vebego



E-Mail-Netiquette

Praxisnahe Empfehlungen
zum Schreiben von E-Mails

Erstellt: Januar 2026

Inhaltsverzeichnis

Wusstest du schon?....3

Empfänger*in: An....4

Empfänger*in: Cc....5

Empfänger*in: Bcc....6

Betreff....7

Text formulieren....8

Antwortoptionen ohne Antwort-E-Mail....9

Umgang mit Dateianhängen....10

Vorsicht mit Wichtigkeit und Lesebstätigungen....11

Abwesenheitsnotiz....12

E-Mails sind aus unserem beruflichen Alltag nicht mehr wegzudenken. Sie ermöglichen eine schnelle und dokumentierte Kommunikation. Doch trotz aller Vorteile haben sich in der täglichen Nutzung zahlreiche ineffiziente Gewohnheiten eingeschlichen: Unklare Betreffzeilen, überfüllte Postfächer, ungezielte Verteiler und unstrukturierte Informationen erschweren die Arbeit und führen zu Zeitverlust, Missverständnissen und unnötigem Mehraufwand.

Um die Qualität unserer Kommunikation nachhaltig zu verbessern, haben wir einige Tipps gesammelt. Ziel ist es, Standards zu setzen, die den Umgang mit E-Mails vereinfachen, die Informationsflut reduzieren und die Zusammenarbeit klarer und effizienter gestalten.

Wusstest du schon?

Weltweit gibt es ca. 376 Mrd. E-Mails pro Tag.

- Bis 2027 könnten es bereits über 408 Mrd. täglich sein. Das entspricht 241 Mio. E-Mails pro Minute.

Deutschland liegt auf Platz 2 mit rund 8,5 Mrd. E-Mails pro Tag.

- Nur die USA verschickt mit 9,7 Mrd. pro Tag mehr E-Mails.

Eine kurze E-Mail über Laptop verbraucht ca. 0,3 g CO_2.

Büroangestellte verzeichnen durchschnittlich 100 bis 120 E-Maileingänge pro Arbeitstag.

- Sie verschicken durchschnittlich 40 E-Mails pro Tag.

Büroangestellte verbringen 28 Prozent ihrer Arbeitszeit pro Tag mit E-Mails.

- Das sind bei einem 8-Stunden Tag 2,24 Stunden.

Ungelesen = nicht gemacht

Etwa 35 Prozent aller E-Mails bei uns bleiben ungelesen.
Und diese bleiben zu 100 Prozent unbeantwortet.

„Bei Vebego DE & AT erhalten wir pro Quartal etwa 3,8 Mio. E-Mails. Nach der Spamfilterung sind es noch ca. 680.000. Das sind grob 230.000 E-Mails pro Monat."

Empfänger*in: An bewusst wählen

Setze nur die Personen ins „An“-Feld, die tatsächlich aktiv werden sollen – zum Beispiel, weil sie etwas umsetzen, Rückmeldung geben oder entscheiden sollen. Die Auswahl des Empfängerkreises entscheidet darüber, wer Verantwortung übernimmt – und wer seine Zeit mit unnötigen Mails verliert.

Stelle dir folgende Fragen

- Wer muss zwingend reagieren oder etwas tun?
- Wer trägt Verantwortung für das Thema?
- Ist es eine zentrale Ansprechperson oder wird die Nachricht besser über Team- oder Funktionspostfächer gesteuert?

Vermeide

- E-Mails an ganze Abteilungen, wenn es nur eine Person betrifft (Ausnahme Bsp. Sammel-E-Mail Personal o.ä.)
- Gießkannenprinzip: „Alle mal mit rein, irgendwer wird’s schon machen“
- Unklare Verantwortlichkeit durch zu viele Adressat*innen im „An“-Feld

Tipp!
Wenn du mehrere Personen anschreibst, markiere im Text zusätzlich mit @NAME (aus dem Dropdown auswählen), wer konkret was tun soll — das schafft Klarheit.

Merke dir:
„An“ heißt „Ich bin angesprochen und soll handeln - nicht nur mitlesen.”

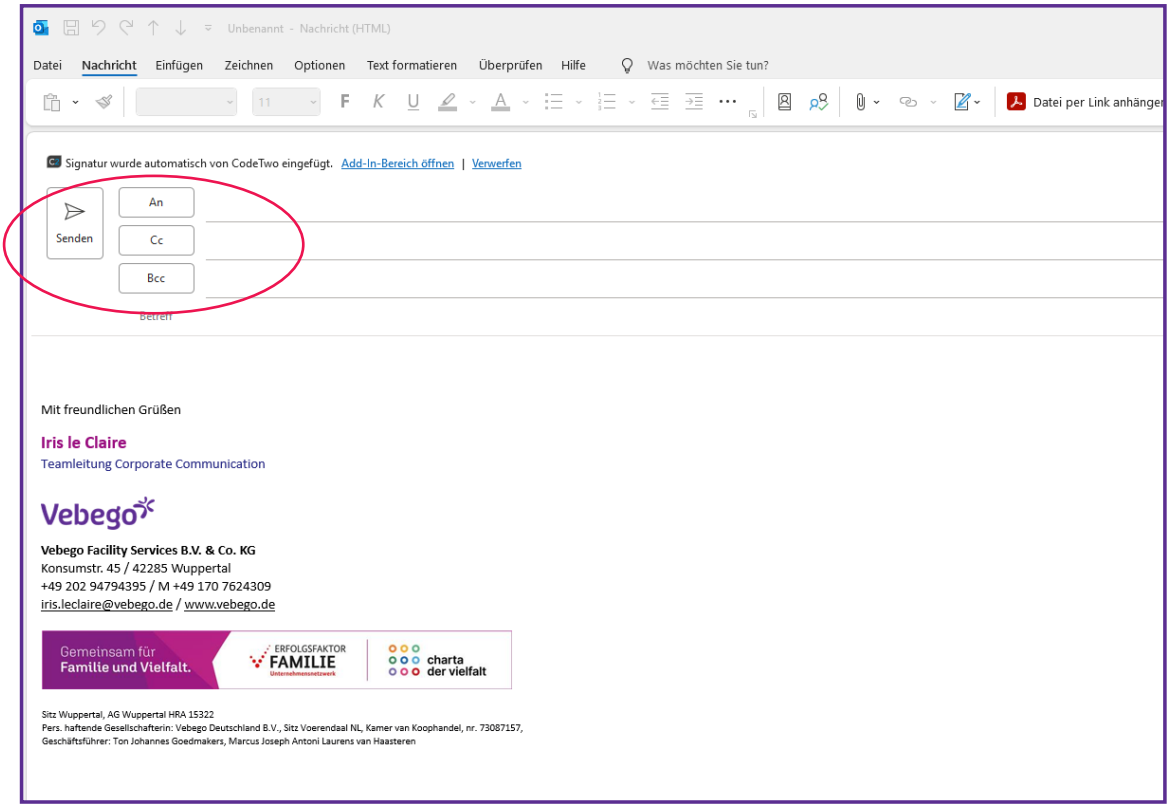
Empfänger*in: Cc nur wenn es sein muss

Die Cc-Funktion (engl. Carbon Copy = Kohlepapierdurchschlag) ist dafür gedacht, andere Personen zur Information einzubeziehen – nicht, um Aufgaben zu verteilen oder Reaktionen zu erwarten. Denn die in Cc-gesetzt Person erhält eine „Kopie“ der Nachricht.

Stelle dir folgende Fragen

- Braucht die Person diese Info wirklich? Wirklich?
- Wenn Du auf „alle antworten“ klickst, achte ebenfalls darauf, wer in „An“ oder „Cc“ stehen sollte. Und auch wer nicht.

Merke dir:
Wer großzügig Personen in Cc setzt, sorgt schnell für unnötigen digitalen Ballast. Das überfüllt Postfächer und kostet Zeit.



Empfänger*in: Bcc Wann ist es sinnvoll?

Bei „Bcc" erhalten alle Personen die E-Mail, aber ihre Adressen sind für alle anderen unsichtbar. Solltest du Personen zusätzlich in „An" und „Cc" stehen haben, sind diese für alle sichtbar, allerdings sehen auch diese Hauptempfänger*innen nicht, wer in Bcc steht.
Bcc-Empfänger*innen können antworten, aber wenn sie „Allen antworten" klicken, geht die Antwort nur an den*die Absender*in – nicht an die gesamte Gruppe.

Anwendungsfälle

Schutz von E-Mail-Adressen

Insbesondere, wenn du eine Nachricht an eine große Gruppe externer Personen sendest, überlege, ob die Empfangenden die Adressen aller anderen sehen müssen. Dies ist besonders wichtig bei Kommunikation mit Personen aus unterschiedlichen Organisationen, um DSGVO-konform zu bleiben.

→ Beispiel: Versand von Informationen an mehrere Geschäftspartner
→ Beispiel: Einladung an externe Partner oder Kunden
→ Beispiel: Kundennewsletter

Vermeidung unnötiger „Antworten an alle"

Wenn du verhindern möchtest, dass jemand versehentlich auf „Allen antworten" klickt und eine E-Mail-Flut auslöst.

→ Beispiel: Rundmail an viele interne Empfänger*innen

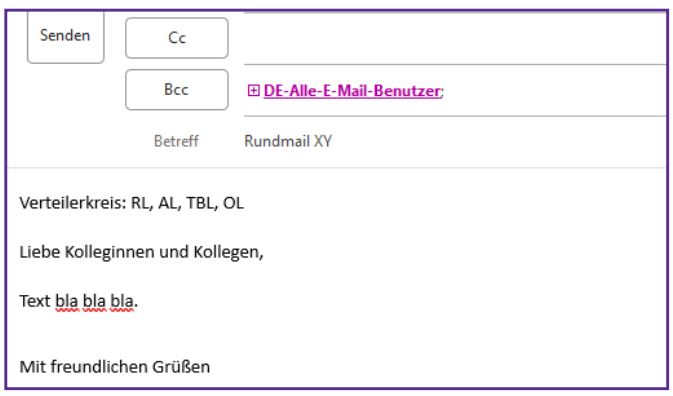
Diskrete Information

Wenn du jemanden informieren möchtest, ohne dass die Hauptempfänger davon wissen.

→ Beispiel: Du schickst eine Info an einen Kunden und setzt deine Führungskraft in Bcc, damit der Kunde nicht mitbekommt, dass deine Führungskraft Bescheid weiß.

Tipp für interne Rundmails!

Erwähne den Verteilerkreis am Anfang der E-Mail. So können unnötige Weiterleitungen oder Rückfragen an dich, ob Person XY diese Mail erhalten hat, vermieden werden.



Betreff

Aussagekräftig, strukturiert, handlungsorientiert

Ein klar formulierter Betreff unterstützt die Empfänger*innen dabei, die Nachricht korrekt einzuordnen und zeitnah zu bearbeiten. Zudem erleichtert es die spätere Suche und Ablage im Postfach – besonders bei hohem E-Mail-Aufkommen oder der mobilen Nutzung auf verschiedenen Geräten.

Beachte

Formuliere den Betreff der E-Mail so, dass Inhalt und ggf. der Handlungsbedarf auf den ersten Blick erkennbar sind. Verwende prägnante Schlagwörter und (konkrete) Fristen oder Hinweise zur Dringlichkeit
→ Beispiel: „Vorbereitung Quartalsreview Q1/2026 – Rückmeldung bis 24.01.26“

Kontrolliere die Betreffzeile beim Weiterleiten von E-Mails. Passt sie noch?

Beispiele für Betreffzeilen

Wenn Sachen zur Information sind

- Info: Neue Prozessdokumentation im Vertriebsbereich verfügbar
- Hinweis: Änderung im SAP-Zugriffsverfahren ab KW 34

Wenn Rückmeldung / Entscheidung benötigt wird

- Bitte um Rückmeldung: Präsentationsentwurf bis 09.08.
- Entscheidung benötigt: Layoutvorschlag Kundenbroschüre

Wenn um Abstimmung / Koordination gebeten wird

- Abstimmung: Projektplanung Migration S/4HANA
- Termin: Workshop “Digitale Services” KW 36

Wenn Zuarbeit / Mitarbeit erforderlich ist

- Zuarbeit erbeten: Statusberichte bis 16.08.
- Bitte um Input: OE-Jahresplanung 2026

Bei Sachen, die dringend / fristgebunden sind

- Dringend: Finalisierung Kundenangebot bis 17:00 Uhr
- Reminder: Rückmeldung Strategiepapier bis heute 12 Uhr

Wenn Freigaben / Genehmigungen benötigt werden

- Freigabe erbeten: Prozessbeschreibung Einkauf
- Bitte um Genehmigung: Budgetplanung 2026

Wenn Anhänge / Links geschickt werden

- Neue Vorlage: Reisekostenformular (Anhang)
- Präsentation Strategie-Meeting (OneDrive-Link)

Text formulieren

Tipps, damit deine E-Mails bis zum Ende gelesen werden

Deine E-Mail wurde geöffnet — herzlichen Glückwunsch. Damit sie auch bis zu Ende gelesen wird, hilft eine übersichtliche Struktur und kurze, klare Inhalte. So können Informationen schnell erfasst werden und deine E-Mail ist auch auf dem Tablet oder Smartphone sehr gut lesbar.

Klarer und kurzer Text

- Formuliere einfach und verständlich – ideal sind Sätze mit 10 bis 12 Wörtern.
- Vermeide verschachtelte Nebensätze.
- Nutze prägnante Begriffe – am besten zwei- bis dreisilbig. Wenn nötig, trenne komplexe Begriffe durch Bindestriche.
- Wenn der Text länger als 2 Scroll-Bewegungen auf einem typischen Bürobildschirm ist (ca. 13–15 Zoll), gehört er in einen Anhang oder ein verlinktes Dokument.
- Achte auf korrekte Schreibweise (Autokorrektur gerne nutzen) und die richtige Anrede
- Vermeide unnötige Wiederholungen von Informationen, die den Empfänger*innen bereits bekannt sind.

Übersichtliche Gliederung

- Gliedere Deine E-Mail durch sinnvolle Absätze – idealerweise nach ca. 4 bis 5 Zeilen oder bei Themenwechsel.
- Wenn Zusammenfassungen nötig sind, nutze Aufzählungen oder nummerierte Listen, um Inhalte klar und nachvollziehbar darzustellen.

Dein Vorteil:
Kurze, klar strukturierte Mails werden schneller gelesen,
besser verstanden und führen seltener zu Rückfragen.

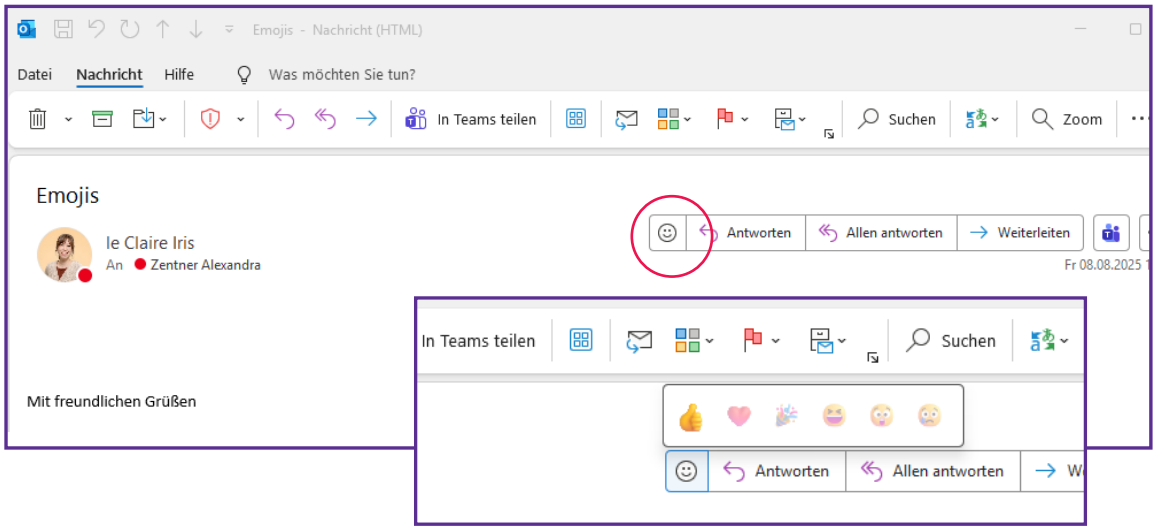
Werde zum E-Mail-Profi: Endlos-E-Mails vermeiden

Sorge dafür, dass sich Kolleg*innen bei langen E-Mail-Verläufen schneller orientieren können, ohne erst alles von unten nach oben lesen zu müssen (Stichwort „siehe Mails unten").

- Schicke die ursprüngliche E-Mail in deiner Antwort nur dann mit, wenn es wirklich sinnvoll oder notwendig ist. Möchtest du auf bestimmte Stellen Bezug nehmen, referiere die Stelle als ein kurzes Zitat oder fasse sie zusammen.
- Kontrolliere auch die Betreffzeile bei weitergeleiteten Emails (siehe Kapitel „Betreff").

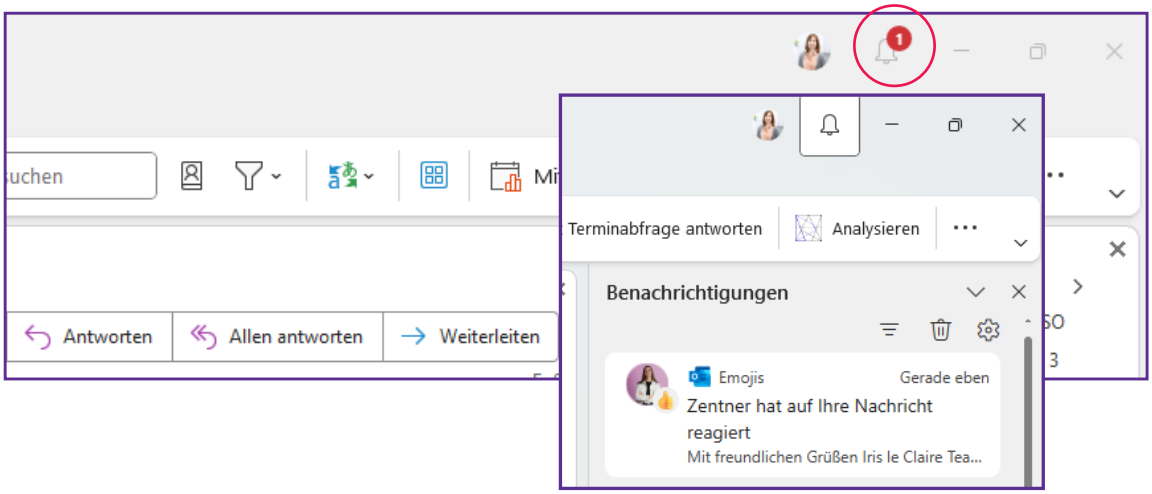
Antwortoption ohne Antwort-E-Mail

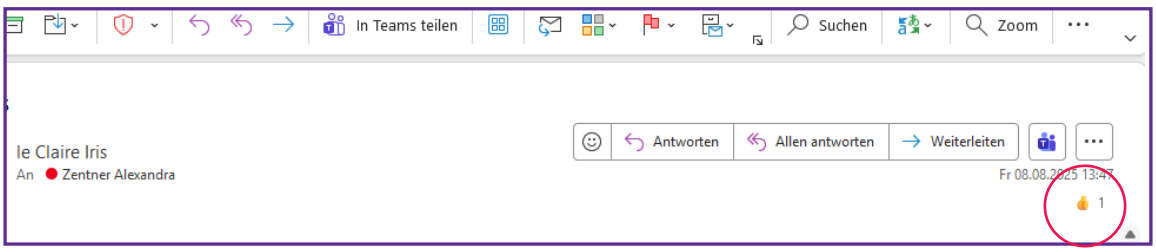
Wusstest du, dass du auch ohne eine Antwort-E-Mail antworten kannst? In Outlook stehen dir verschiedene Emojis zur Verfügung. Wenn du zum Beispiel signalisieren möchtest „Habe ich gelesen" oder „Finde ich gut", nutze das „Daumen hoch"-Emoji. Du findest die Emojis oben rechts in der E-Mail.



So erfahren die Empfänger*innen davon:

Der*die Absender*in erhält oben rechts in Outlook bei der Glocke einen Hinweis. Es wird außerdem in der E-Mail rechts beim Datum angezeigt.





Umgang mit Dateianhängen

Aussagekräftig benannte Anhänge lassen die Empfänger*innen sofort erkennen, was sich hinter der Datei verbirgt – ohne sie öffnen zu müssen. Eine klare, einheitliche Benennung erleichtert die Zuordnung, spart Zeit und hilft bei der späteren Ablage oder Weiterleitung.

Anhänge verschicken

Versende Anhänge nur dann, wenn sie wirklich gebraucht werden.
→ Am besten in einem gängigen Format, z. B. PDF, damit alle sie problemlos öffnen können.

Weise im Text deiner E-Mail immer deutlich auf den Anhang hin, damit nichts übersehen wird.

Verschicke größere Anhänge nur per E-Mail, wenn die Empfänger*innen das ausdrücklich möchten.
→ Bessere Möglichkeiten sind:

- Dateigröße reduzieren zum Beispiel durch Komprimieren
- Dokument über OneDrive teilen

Anhangbezeichnung

Aussagekräftige Dateinamen verwenden, z. B. VA-IMS-Leistungsschein_Kunde Mueller-2025_V01.pdf

Datum zum Beispiel im Format JJJJ-MM-TT hilft bei der zeitlichen Einordnung und Dateiablage nach Datum

Nutze Versionskennzeichnungen wie _V01, _final oder Entwurf

Probleme mit Scans, Anhängen oder OneDrive?

Bei technischen Fragen unterstützt die IT über die bekannten Kontaktwege (IT-Ticket).

Merke dir:
Benenne auch eingescannte Dokumente vor dem Versenden um, damit der Dateiname aussagekräftig ist.

Vorsicht mit Wichtigkeit und Lesebestätigung

Nutze die Mail-Funktionen „Wichtigkeit hoch“ oder „Lesebestätigung anfordern” nur dann, wenn es wirklich notwendig ist – sonst verlieren sie ihre Wirkung oder werden als negativ empfunden.



Die Wichtigkeitsmarkierung solltest du nur einsetzen, wenn deine Nachricht sehr zeitkritisch und wichtig ist.
→ Tipp: Verlasse dich in diesem Fall nicht auf die E-Mail. Rufe die Person auch an.
→ Tipp: Mache die Dringlichkeit zusätzlich im Betreff deutlich. Beispiel: Dringend: Bitte Rückmeldung bis 16 Uhr



Eine Lesebestätigung anfordern ist zum Beispiel dann sinnvoll, wenn du aus Nachweispflicht belegen musst, dass eine E-Mail zugestellt wurde.

Merke dir:
Setze die Funktionen nur zur Not ein.

Gerade Lesebstätigungen werden von anderen leicht als Misstrauen oder Kontrolle wahrgenommen.

Abwesenheitsnotiz

Wenn du abwesend sein solltest, vergiss nicht eine Abwesenheitsnotiz einzustellen.

Beispieltext intern

Liebe Kollegin, lieber Kollege,

vielen Dank für deine Nachricht. Ich bin am/bis zum DATUM nicht erreichbar. Eingehende E-Mails werden nicht weitergeleitet. In dringenden Angelegenheiten wende dich bitte an meine Vertretung NAME (TELEFONNUMMER UND EMAIL-ADRESSE).

Mit freundlichen Grüßen
NAME

Beispieltext extern

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich bin am/bis zum DATUM nicht im Büro. Eingehende E-Mails werden nicht weitergeleitet. In dringenden Angelegenheiten wenden Sie sich bitte an meine Vertretung NAME (TELEFONNUMMER UND EMAIL-ADRESSE).

Mit freundlichen Grüßen
NAME

Signatur noch aktuell?

Bitte ergänze bei beiden Varianten deine aktuelle Signatur.

Mit einer Abwesenheitsnotiz lässt sich der Urlaub (hoffentlich) ungestört genießen

Vebego

Great work

Fragen? Wir stehen gerne zur Verfügung:

Alexandra Zentner
alexandra.zentner@vebego.de

Claudia Liese
claudia.liese@vebego.de

Iris le Claire
iris.leclaire@vebego.de