

Universitäre E-Mail-Etikette

Weltweit beklagen sich Hochschullehrer über studentische E-Mails, die sie als unangemessen empfinden. Die Gründe hierfür sind ebenfalls universal: viele Studierende sind sich der impliziten Kommunikationsregeln nicht bewusst und treten deshalb munter von einem Fettnäpfchen ins andere. Diese Anleitung soll Ihnen helfen, solche Fettnäpfchen zu vermeiden.

Zu allererst

Noch bevor Sie eine E-Mail verfassen, sollten Sie sich folgende drei Fragen stellen:

1. Ist meine Mail überhaupt notwendig?

T-Shirts mit dem Aufdruck *It's in the syllabus* 'Das steht im Kursplan' finden unter Hochschullehrenden nicht ohne Grund reißenden Absatz (vgl. auch [hier](#)). An der Universität wird von Ihnen erwartet, dass Sie sich aktiv aus den Ihnen zugänglichen Quellen informieren. Viele studentische E-Mails fragen jedoch nach Informationen, die bereits mitgeteilt oder an einschlägigen Stellen schriftlich bereitgestellt wurden. Beispiele hierfür sind Fragen nach Sprechstundenzeiten, Prüfungsleistungen und –terminen oder Anmeldungen zu Lehrveranstaltungen. Viele Lehrende ignorieren solche E-Mails, da die Antworten in Prüfungs- und Studienordnungen, in Vorlesungsverzeichnissen, auf den Homepages des Instituts und den Mitarbeiterseiten oder in Kursbeschreibungen und –plänen zu finden sind. Schauen Sie also immer zuerst in solchen Quellen und in Ihren Materialien nach und fragen Sie Ihre Mitstudierenden. Erst, wenn Sie die gewünschte Information auf diesen Wegen nicht erhalten, denken Sie über das Schreiben einer E-Mail nach. Übrigens: „Ich wusste nicht, dass ...“ ist an der Universität (und im Berufsleben) meistens keine Entschuldigung, sondern das Eingeständnis, sich nicht ausreichend informiert zu haben. Die wichtigsten Informationsquellen für die Romanistik an der Goethe-Universität sind:

- [Institut für Romanische Sprachen und Literaturen](#)
- [Mitarbeiter des Instituts](#)
- [Studienordnungen](#)
- [Vorlesungsverzeichnisse](#)
- Lernplattform [OLAT](#)

2. Ist diese Person der richtige Ansprechpartner für mein Anliegen?

Die Organisation universitärer Studiengänge ist eine komplexe Aufgabe, deren Einzelaspekte auf verschiedene Stellen verteilt ist. Mit Fragen zum Studium im Allgemeinen oder zu Ihrem speziellen Studiengang wenden Sie sich am besten an eine Studienberatung. Sollte eine Anmeldung zu einer Prüfung nicht funktionieren, obwohl Sie alles bedacht haben, was die Prüfungsordnung festlegt, fragen Sie am besten bei Ihrem Prüfungsamt nach. Informationen zum Auslandsstudium gibt Ihnen gern das International Office. Ihre Lehrenden sind die richtigen Ansprechpartner, wenn Sie konkrete Fragen zu deren Veranstaltungen haben, auf der Suche nach Prüfern sind oder ein Gutachten für ein Stipendium brauchen (vorausgesetzt, sie haben die erforderlichen Prüfungsberechtigungen oder die notwendigen Qualifikationen, ein solches Gutachten zu verfassen). Sind Sie sich trotz aller Recherche und Überlegung nicht sicher, an wen Sie sich wenden sollen, versuchen Sie es mit der wahrscheinlichsten Stelle und bitten Sie höflich um Weiterleitung für den Fall, dass Sie sich geirrt haben. Vermeiden Sie in jedem Fall Rundmails an alle potenziellen Ansprechpartner.

- International Office: [Outgoings](#)
- Prüfungsämter
 - o Bachelor- und Masterstudiengänge: [Philosophische Promotionskommission](#)
 - o Lehramtsstudiengänge: [Zentrales Prüfungsamt für Lehramtsstudiengänge \(ZPL\)](#)
- [Prüfungsberechtigte](#) am Institut für Romanische Sprachen und Literaturen

- [Zentrale Studienberatung](#) des [StudienServiceCenter](#)

3. Ist eine E-Mail der beste Weg für mein Anliegen?

Manche Anliegen lassen sich bequem in wenigen Textzeilen bearbeiten (z. B. die Bitte um weiterführende Lektüretipps zu einem konkreten Thema) oder sollten für beide Seiten schriftlich zum späteren Nachlesen dokumentiert sein (z. B. alles Organisatorische wie Termine oder Themenbestätigungen für Referate/Hausarbeiten). Anderes braucht mehr Zeit oder direkte Interaktion und sollte lieber in einem persönlichen Gespräch geklärt werden (z. B. der genaue Ablauf von mündlichen oder schriftlichen Prüfungen oder die Themensuche für eine Hausarbeit). In manchen Fällen wird Ihnen die Lehrperson mitteilen, ob sie Ihr Anliegen lieber per E-Mail oder im persönlichen Gespräch behandeln möchte. Falls Sie Ihre Lehrperson sowieso vor oder nach einer Lehrveranstaltung ansprechen können, fragen Sie gern kurz, wie Sie vorgehen sollten. Vielleicht erledigt sich Ihr Anliegen ja auch schon bei dieser Gelegenheit.

Mustermail mit Erläuterungen

Für offizielle E-Mails an Universitäten (und allgemein im professionellen Bereich) gelten grundsätzlich dieselben Regeln wie für die schriftliche Geschäftskorrespondenz: höfliche und korrekte Anrede und Schlussformel, präzise und aussagekräftige Formulierungen sowie korrekte Schreibung und Zeichensetzung. Das folgende Muster dient zur Orientierung.

<Anliegen [1]>

Sehr geehrte(r) [2] <Titel> [3] <Nachname> [4],

<hier darf eine freundliche Nettigkeit als Einleitung hin> [5].

Ich nehme an Ihrem Kurs <Titel> am <Tag> um <Uhrzeit> teil [6]. <Dies ist mein Anliegen> [7]. Ich habe alle einschlägigen Quellen bemüht und mich bei meinen Kommilitonen erkundigt [8], <und ich glaube, dies ist die Antwort bzw. Information, die ich brauche> [9], aber ich bin mir nicht sicher. <Dies ist, was ich gern von Ihnen möchte> [10].

Vielen Dank und freundliche Grüße [11],

<(Herr/Frau) Vorname, Nachname, Matrikelnummer, Studiengang (Prüfungsordnung) [12]>

#1: Betreffszeile

Formulieren Sie Ihr Anliegen in 3-4 prägnanten Wörtern als Betreff Ihrer E-Mail (das ist meistens ein gesondertes Feld oberhalb des eigentlichen Textkörpers). Dies hilft dem/r Empfänger/in der Mail, sie rasch als relevant zu identifizieren, falls sie im Spam gelandet sein sollte. Eine betreffslose Mail mit dem Absender *susi95@meinemail.com* wird vermutlich gelöscht, mit einem Betreff wie *Lektüretipp zum Spracherwerb* hat sie eine Überlebenschance. Die Verwendung der offiziellen Uni-Mailadresse hilft ebenfalls und wirkt zudem seriöser als *susi95*. Eine aussagekräftige Betreffszeile erlaubt darüber hinaus, Ihr Anliegen inhaltlich einzuordnen und zu planen, in welchem Zusammenhang sie bearbeitet wird (wir haben alle noch etwas mehr auf der ToDo-Liste).

#2: Anrede

Die professionellste und höflichste Anrede ist *Sehr geehrte Frau ...* bzw. *Sehr geehrter Herr ...*. Hiermit sind Sie immer auf der sicheren Seite. Sollten Ihre Lehrenden Sie mit *Liebe/r Frau/Herr ...* anschreiben, dürfte es in Ordnung sein, wenn auch Sie diese Anrede verwenden. Ein schlichtes *Hallo* oder *Hi* ist unter Freunden in Ordnung, aber im professionellen Rahmen unangemessen.

Sie sind sich nicht sicher, mit welchem Geschlecht sich die angesprochene Person identifiziert, oder Sie möchten genderneutral schreiben? Dann haben Sie die Optionen *Sehr geehrte*r* <Vorname Nachname> bzw. *Liebe*r* <Vorname Nachname>. Sie dürfen natürlich auch höflich nachfragen, wie die kontaktierte Person angesprochen werden möchte, falls Sie sie noch nicht persönlich kennen und sich nicht sicher sind (z. B. *Sehr geehrter Herr ... (ist das so korrekt?), ...*).

#3: Titel

Professor und *Professorin* sind in Deutschland Amtsbezeichnungen, die an eine entsprechende Position (eine Professur) gebunden sind. Andere Lehrende sind z. B. wissenschaftliche Mitarbeiter oder Lektoren. *PD* (Privatdozent) und *Dr.* (Doktor / Doktorin) werden aufgrund entsprechender akademischer Leistungen (Habilitation bzw. Promotion) verliehen. Wenn Ihre Lehrenden akademische Titel führen, sollten Sie sie verwenden. Sie signalisieren damit Respekt gegenüber dem/der Angeschriebenen. Welche Titel es gegebenenfalls sind, finden Sie auf den Seiten der betreffenden Personen. Wenn Sie jemanden mit *Frau Professor(in)* ... oder *Herr Professor* ... anreden (bitte in der Anrede nicht zum *Prof.* abkürzen), entfällt i. d. R. der Titel *Dr.*

#4: Name der/s Adressaten

Es ist erstaunlich, wie oft die Namen der Angeschriebenen falsch geschrieben werden. Machen Sie sich die Mühe und schlagen Sie sie im Kursplan oder auf der Mitarbeiterseite nach, von dort lassen sie sich auch in die Mail kopieren. Selbstverständlich verwenden Sie immer den vollständigen, korrekt geschriebenen Familiennamen und nur diesen, es sei denn, Sie wählen die genderneutrale Variante (siehe #2), oder Ihr Adressat hat Ihnen bereits explizit das Du angeboten. Erst dann ist die informelle Variante *Liebe/r* <Vorname> angemessen.

#5: Freundliche Nettigkeit (optional)

Es macht einen kleinen, aber feinen Unterschied, ob man direkt zum Punkt kommt, oder ob man mit einem freundlichen kurzen Satz signalisiert, dass man sein Gegenüber als Person mit Privatleben wahrnimmt. Wie wäre es mit *Ich hoffe, Sie genießen das schöne Wetter* oder *Ich hoffe, Sie hatten ein entspanntes Wochenende?* Höfliches Interesse ist nie falsch, und wenn es ehrlich klingt, umso besser. Halten Sie diesen Teil aber kurz, er ist auch nicht verpflichtend und wird von manchen potenziellen Empfängern als überflüssig empfunden.

#6: Wie Sie und Ihr Anliegen einzuordnen sind

Dieser Punkt ist besonders wichtig, wenn dies die erste Mail an die/den Lehrende/n ist. Rechnen Sie damit, dass Ihre Lehrenden nicht sofort alle Gesichter, Namen und Kurse zusammenbekommen. Meistens unterrichten sie mehrere Kurse pro Semester und haben oft 50 und mehr Studierende gleichzeitig zu betreuen. Manche Lehrenden unterrichten parallel an zwei Universitäten oder haben kürzlich die Stelle gewechselt. Die Verwendung der offiziellen Uni-Mailadresse erleichtert dann die Zuordnung bedeutend. Vielleicht gibt es über die Teilnahme an einem bestimmten Kurs hinaus noch etwas, was der Erinnerung auf die Sprünge hilft, z. B. *Ich bin die Frau in der ersten Reihe mit den grüne Haaren* oder *Ich hatte Sie nach der letzten Stunde wegen ... angesprochen* oder *Ich hatte bei Ihnen im ...-Semester das Seminar zu <Titel> belegt und eine Hausarbeit zu <Thema> geschrieben*. Solche Details entfallen natürlich, wenn Sie sich sicher sein können, bereits (hoffentlich!) positiv aufgefallen zu sein, oder wenn Sie noch gar keine Veranstaltung bei dieser/m Lehrenden besucht haben.

#7: Ihr Anliegen

Dies ist der Kern der Email, behandeln Sie ihn mit besonderer Sorgfalt. Formulieren Sie Ihr Anliegen kurz, aber präzise. Belasten Sie den Empfänger Ihrer E-Mail nicht mit langatmigen Entschuldigungen oder unnötigen Details. Kommen Sie direkt zum Punkt, ohne jedoch zu fordernd zu wirken (z. B. *Ich hatte ... eine Hausarbeit zu <Thema> geschrieben und würde mich*

zu diesem Themenbereich gern im Examen mündlich prüfen lassen. Wäre das bei Ihnen möglich?). Wenn Sie Ihr genaues Anliegen nicht in höchstens zwei übersichtlichen Sätzen formulieren können, sollten Sie überlegen, ob Sie lieber eine Sprechstunde in Anspruch nehmen. Dann wäre eine mögliche Formulierung Ihres Anliegens z. B. *Ich würde gern in Ihre Sprechstunde kommen, um über ... zu sprechen*. Bevor Sie nach Terminen für ein Treffen fragen, überprüfen Sie selbstverständlich auf der Mitarbeiterseite, ob es offizielle Sprechstundentermine gibt. Wenn Ihr/e Lehrende/r das Anliegen lieber schriftlich klären möchte, wird er/sie es Ihnen mitteilen.

#8 und #9: Der Beweis, dass Sie Ihre Aufgaben gemacht haben

Bevor Sie eine E-Mail schreiben und die Zeit Ihrer Lehrenden in Anspruch nehmen, überprüfen Sie, ob die Mail überhaupt notwendig ist (*It's in the syllabus*), und ob die kontaktierte Person für Ihr Anliegen zuständig ist (siehe oben). Falls trotz aller eigenen Bemühungen immer noch Zweifel bestehen, kann die Rücksprache mit den Lehrenden ein hilfreicher Hinweis sein, dass etwas nicht klar genug kommuniziert wurde. Auch das kommt trotz aller Sorgfalt vor.

#10: Eine sehr höfliche Präzisierung, was Sie von Ihrer Lehrperson wünschen

Wenn Sie eine Antwort auf eine Frage benötigen, können Sie z. B. schreiben: *Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie mir die gewünschte Information bei nächster Gelegenheit zukommen lassen könnten*. Benötigen Sie eine Unterschrift oder irgendeine andere Art von Unterstützung, die nicht mit einer Antwortmail erledigt ist, formulieren Sie es hier klar und deutlich. Das hilft den Lehrenden, die Angelegenheit auf ihre ToDo-Liste zu setzen und schnellstmöglich zu bearbeiten.

#11: Schlussformel

Ein freundliches *Vielen Dank* kommt immer gut an. Die übliche Schlussformel zur Anrede *Sehr geehrte/r ...* lautet *Mit freundlichen Grüßen*, auch in den Varianten *freundlicher Gruß* oder *freundliche Grüße* verwendbar (bitte nicht zu *MfG* abkürzen). Bei *Liebe/r Frau/Herr ...* schließt man üblicherweise mit *Viele Grüße*.

#12: Name und weitere relevante Angaben zu Ihrer Person

Nennen Sie unter der Schlussformel Ihren vollständigen Namen, die Matrikelnummer, Ihren Studiengang (samt Angabe der Prüfungsordnung – die wird nämlich alle paar Jahre aktualisiert, dadurch können ältere und neue POs parallel existieren). Dies hilft Ihrer Lehrperson, Sie und Ihr Anliegen einzuordnen. Sie können hier auch gern eventuelle Angaben dazu machen, ob Sie Ihrerseits als *Herr, Frau* oder anders angedredet werden möchten. Nicht jeder Vorname ist geläufig oder eindeutig; Sie helfen dadurch Ihren Adressaten bei einer eventuellen Antwort.

Zu guter Letzt

Rückmeldung

Wenn Sie in Ihrer Email z. B. um Unterlagen oder ein Feedback zu einem Referatsentwurf gebeten haben, sollten Sie die Antwort Ihrer Lehrperson durch eine kurze Rückmeldung bestätigen (z. B. *Sehr geehrte/r ..., ich bedanke mich für die Unterlagen/das Feedback. Freundliche Grüße, <Name Matrikelnummer>*). So weiß Ihr Gegenüber, dass die erbetenen Informationen bei Ihnen angekommen sind und das Anliegen erledigt ist.

Nachhaken

Sollten Sie nach angemessener Zeit keine Antwort auf Ihre E-Mail erhalten haben, obwohl die angeschriebene Person inzwischen vermutlich hätte antworten wollen (d. h., er/sie ist nicht im Urlaub, auf Dienstreise, anderweitig beschäftigt, nicht zuständig, krank oder tot), dürfen Sie eine freundliche Erinnerungsmail schicken. Das geht mit den oben beschriebenen Elementen, wobei Sie Elemente #5 und #6 ersetzen durch eine Einleitung wie *Ich wollte anfragen, ob Sie*

meine vorige Email vom <Datum> zu <Anliegen; #7> erhalten haben. oder Darf ich anfragen, ob Sie bereits Zeit hatten, sich um <Anliegen> zu kümmern? Wenn Ihre Lehrenden tatsächlich vergessen haben sollten zu antworten, wird es ihnen gebührend leidtun (vielleicht sind sie auch gerade überarbeitet, oder Ihre Mail ist im Spam verschwunden, siehe #1).

Wenn Ihre Lehrperson Ihnen absichtlich nicht geantwortet hat, haben Sie sie/ihn eventuell mit etwas verärgert (z. B. nach Informationen gefragt, an die Sie problemlos herankommen, siehe oben sowie #8 und #9).

Bedenken Sie auch, dass es von Mensch zu Mensch variiert, wie schnell er/sie antwortet, und dass es Phasen geben mag, in denen jemand für bestimmte Anliegen generell nicht zur Verfügung steht. Ob und wann Sie eine Erinnerungsmail schreiben sollten, hängt einerseits vom Arbeitsrhythmus der angeschriebenen Person ab und andererseits von der Dringlichkeit Ihres Anliegens. Wenn es eine Woche warten kann, dann warten Sie eine Woche (oder bis Sie den/die Lehrende/n persönlich sehen und ansprechen können). Planen Sie in jedem Fall bei Ihrer Anfrage genügend Zeitreserven ein, damit es nicht auf einen Tag ankommt und dringende Anliegen auch bei hoher Arbeitsbelastung der Lehrenden noch rechtzeitig bearbeitet werden können.

Rechtschreibung und Zeichensetzung

Ihre Professionalität und Ihr Respekt gegenüber Ihrem Adressaten drücken sich nicht nur in angemessener Anrede und Schlussformel, klaren Ausführungen und höflichen Formulierungen aus, sondern auch in Ihrem Umgang mit Rechtschreibung und Zeichensetzung. Stellen Sie sicher, dass Ihre Texte – seien es E-Mails, Übungsaufgaben oder Prüfungsleistungen – diesbezüglich makellos sind. Die Rechtschreibkontrolle (auch für manche E-Mail-Programme erhältlich), der DUDEN-Mentor (<https://www.duden.de/>) oder vergleichbare Angebote für andere Sprachen helfen Ihnen dabei. Hand aufs Herz: Würden Sie einen studierten Menschen ernstnehmen, der nicht einmal korrekt schreiben kann?

Quellen

Diese Anleitung wurde durch folgende Handreichungen inspiriert (letzter Zugriff am 24.09.2019):

Frank, Björn (2013) *Die E-Mail an die Professorin / den Professor: Kleiner Ratgeber zur Erhöhung der Antwortwahrscheinlichkeit* (https://www.uni-kassel.de/fb07/fileadmin/datas/fb07/5-Institute/IVWL/Frank/teaching/diverse_bf/Email-Knigge.pdf)

Hintzen, Beate (2011), *Etikette und Umgangsformen an der Uni* (<https://www.philologie.uni-bonn.de/de/personal/hintzen/kursmaterial/uni-etikette.pdf>)

Matthey, Juliane (2016), *Der E-Mail-Knigge: Der gute Ton in neun Punkten* (<https://www.n-tv.de/ratgeber/Der-E-Mail-Knigge-article17490866.html>)

Portwood-Stacer, Laura (2016), *How to Email Your Professor (without being annoying AF)*, <https://medium.com/@lportwoodstacer/how-to-email-your-professor-without-being-annoying-af-cf64ae0e4087>)

Scharlau, Ingrid (o. J.), *E-Mail-Etikette – Sie haben eine E-Mail geschrieben und keine Antwort bekommen?* (<https://kw.uni-paderborn.de/fach-psychologie/kognitive-psychologie/e-mail-etikette/>)

Scholze, Andreas (2016), *E-Mail-Etikette* (https://www.wiwi.uni-osnabrueck.de/fileadmin/documents/public/3_fachgebiete/3.05_ia/Dokumente/E-Mail_Etikette_2016.pdf)

Studienbüro der Wirtschaftswissenschaften der Universität Paderborn (o. J.), *E-Mail Etikette*
(<https://wiwi.uni-paderborn.de/studienorganisation/kontakt/studienbuero/e-mail-etikette/>)

Ein herzlicher Dank geht an meine Kollegen Ingo Feldhausen und Lena Schönwälder für Kommentare und Ergänzungen. Weitere Anregungen nehme ich gern entgegen (kuchenbrandt@em.uni-frankfurt.de).