

# DUDEN

## Privat- korrespondenz

- Korrespondenz mit Unternehmen und Behörden per Brief oder E-Mail
- Einladungen, Familienanzeigen, Kondolenzschreiben usw.
- Formen und DIN-Normen
- Über 200 Mustertexte und Textbausteine



**Duden**

**Privatkorrespondenz**



S  
I  
X  
A  
B  
B

# Duden

---

## Privat- korrespondenz

Bearbeitet von der Dudenredaktion

**Dudenverlag**  
Mannheim · Zürich

Die **Duden-Sprachberatung** beantwortet Ihre Fragen zu Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik u. Ä. montags bis freitags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr.  
Aus Deutschland: 09001 870098 (1,86 € pro Minute aus dem Festnetz)  
Aus Österreich: 0900 844144 (1,80 € pro Minute aus dem Festnetz)  
Aus der Schweiz: 0900 383360 (3,13 CHF pro Minute aus dem Festnetz)  
Die Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können davon abweichen.  
Unter [www.duden-suche.de](http://www.duden-suche.de) können Sie mit einem Online-Abo auch per Internet in ausgewählten Dudenwerken nachschlagen.  
Den kostenlosen Newsletter der Duden-Sprachberatung können Sie unter [www.duden.de/newsletter](http://www.duden.de/newsletter) abonnieren.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Die Redaktion hat die Inhalte dieses Werkes mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Für dennoch wider Erwarten auftretende Fehler übernimmt der Verlag keine Haftung. Dasselbe gilt für spätere Änderungen in Gesetzgebung oder Rechtsprechung. Das Werk ersetzt nicht die professionelle Beratung und Hilfe in konkreten Fällen.

Das Wort Duden ist für den Verlag Bibliographisches Institut GmbH als Marke geschützt.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

© Duden 2011

Bibliographisches Institut GmbH, Dudenstraße 6, 68167 Mannheim

Redaktionelle Bearbeitung: Dr. Eva Bambach-Horst, Dr. Hildegard Hogen  
unter Mitwirkung von Dr. Ulrich Schoenwald  
Herstellung: Monika Schoch

Typografie: Horst Bachmann

Umschlaggestaltung: Jürgen Sauerhöfer

Umschlagabbildung: Getty Images/Taxi/Garry Buss

Satz: Bibliographisches Institut GmbH

Druck und Bindung: Heenemann GmbH & Co. KG, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin

Printed in Germany

ISBN 978-3-411-74521-0

Auch als E-Book erhältlich unter: ISBN 978-3-411-90262-0

[www.duden.de](http://www.duden.de)

# Inhalt

■ <b>Verständlich formulieren</b>	10
Das Hamburger Verständlichkeitskonzept	10
Sinnvoll gliedern	11
Einfach formulieren	17
Prägnant schreiben	25
Stilmittel einsetzen	33
■ <b>Formen und DIN-Normen</b>	42
Abkürzungen	42
Absätze und Abschnitte	44
Anlagenvermerk	44
Anschrift und Anrede	45
An- und Abführungszeichen	58
Apostroph	59
Auslassungspunkte	60
Bankverbindung	61
Betreff/Subject	62
Bezugszeilenzeile	63
Bindestrich, Gedankenstrich	63
Briefgeheimnis	65
Briefschluss	65
c/o	69
Datum	69
Diktatzeichen	71
E-Mail	71
Et-Zeichen (&)	73
Gedankenstrich	73
Gestaltungsregeln	73
Gradzeichen	75
Grußformeln	75
Handelsregisternummern	75

Hausnummern	76
i. A./i. V.	76
Infoblock	76
Kontonummern	77
Paragrafzeichen	77
Pflichtangaben	78
Postfachnummern	79
Postleitzahlen	79
ppa.	79
PS	79
Schrägstrich	80
Schriften	81
Schriftform	81
Seitennummerierung	83
Steuernummern, Umsatzsteuer-Identifikationsnummern	84
Subject	84
Telefax	84
Telefonnummern	85
Uhrzeit	86
Unterschrift	86
Währungen	86
z. H.	88
Zahlen	88
Zeilenabstand	89
<b>■ Muster Privatkorrespondenz</b>	92
Absagen	92
Beschwerden, Ein- und Widersprüche	94
Bitten und Anträge	107
Dankschreiben	122

Einladungen	127
Entschuldigungen	138
Genesungswünsche	143
Glückwünsche	146
Hotelbuchungen	162
Kondolenzschreiben	164
Kündigungen	169
Reklamationen	181
Widerrufe	185
Briefe an die Öffentlichkeit	192
Familienanzeigen	204
Zeitungsanzeigen	215
<b>Register</b>	<b>220</b>



Das Hamburger  
Verständlichkeitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Inhaltlich strukturieren  
In Absätze unterteilen  
Mit Auflistungen arbeiten  
Einfach formulieren  
Klare Aussagen treffen  
Schwer verständliche Wörter  
vermeiden  
Sachlich bleiben  
Prägnant schreiben  
Wer macht was?  
Präzise formulieren  
Überflüssige Doppelungen  
vermeiden  
Stilmittel einsetzen  
Die direkte Ansprache  
Beide Geschlechter richtig  
ansprechen  
Die Frage  
Doppelpunkt und  
Ausrufezeichen  
Die Satzstellung  
Der individuelle Stil  
Das passende Medium  
Das Hamburger  
Verständlichkeitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Inhaltlich strukturieren  
In Absätze unterteilen  
Mit Auflistungen arbeiten  
Einfach formulieren  
Klare Aussagen treffen  
Schwer verständliche Wörter  
vermeiden  
Sachlich bleiben  
Prägnant schreiben  
Wer macht was?  
Präzise formulieren  
Überflüssige Doppelungen  
vermeiden  
Stilmittel einsetzen  
Die direkte Ansprache  
Beide Geschlechter richtig  
ansprechen  
Die Frage  
Doppelpunkt und  
Ausrufezeichen  
Die Satzstellung  
Der individuelle Stil  
Das passende Medium  
Das Hamburger  
Verständlichkeitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Inhaltlich strukturieren  
In Absätze unterteilen  
Mit Auflistungen arbeiten

## Verständlich formulieren

## ■ Das Hamburger Verständlichkeitskonzept

Der Verständlichkeit von Briefen hat man lange Zeit nur wenig Beachtung geschenkt. Im Vordergrund stand die Höflichkeit: Entscheidend war, dass die Etikette gepflegt wurde und der Tonfall stimmte. Erst seit den Siebzigerjahren des 20. Jahrhunderts haben Psychologen den Aspekt der Verständlichkeit von Texten intensiver untersucht, und seitdem gewinnt sie auch in den Regeln der Korrespondenz an Bedeutung. Reinhard Tausch, Inghard Langer und vor allem Friedemann Schulz von Thun arbeiteten heraus, welche Faktoren zur Verständlichkeit beitragen. In ihrem Hamburger Verständlichkeitskonzept sind diese zusammengefasst und in ihr Verhältnis gesetzt:

- **Einfachheit:** Ein verständlicher Text verzichtet auf ungeläufige Wörter; Fachbegriffe werden erklärt. Die Sätze sind einfach strukturiert.
- **Gliederung/Ordnung:** Die Sätze stehen in einer folgerichtigen Reihenfolge, der Text ist sinnvoll gegliedert und übersichtlich aufgeteilt.
- **Kürze/Prägnanz:** Die Länge des Textes hat ein angemessenes Verhältnis zum Inhalt. Überflüssige Darstellungen, umständliche Formulierungen und leere Phrasen entfallen.
- **Zusätzliche Stimulanz:** Der Text wirkt auch äußerlich ansprechend, der Leser wird persönlich angesprochen. Stilistische Anreize und die Verwendung von sprachlichen Bildern, anschaulichen Beispielen oder Illustrationen wirken als Verständnishilfe.

Die Kriterien des Hamburger Verständlichkeitskonzepts: Ein Zuviel kann der Verständlichkeit ebenso schaden wie ein Zuwenig. Die größte Verständlichkeit erreicht man mit Werten im markierten Bereich.

Einfachheit	<input checked="" type="checkbox"/> ++	<input checked="" type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> o	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	Kompliziertheit
Gliederung – Ordnung	<input checked="" type="checkbox"/> ++	<input checked="" type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> o	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit
Kürze – Prägnanz	<input checked="" type="checkbox"/> ++	<input checked="" type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> o	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	Weitschweifigkeit
Zusätzliche Stimulanz	<input checked="" type="checkbox"/> ++	<input checked="" type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> o	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	Keine zusätzliche Stimulanz

## Verständlichkeit durch geeignete sprachliche Mittel

## Einfachheit

- Verwenden Sie geläufige, eindeutige und kurze Wörter.
- Verzichten Sie auf Modewörter, unnötige Fremdwörter und Abkürzungen.
- Verwenden Sie wo immer möglich Verben anstelle von Substantiven.

## Ordnung

- Gliedern Sie Ihren Brief nach inhaltlichen Kriterien.
- Unterteilen Sie den Text in Absätze, längere Texte in Abschnitte mit Überschriften (oder Gliederungsziffern).
- Gliedern Sie Ihre Sätze übersichtlich.

## Kürze

- Achten Sie auf eine angemessene Satzlänge.
- Formulieren Sie knapp und präzise.
- Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.
- Verzichten Sie auf Floskeln.

## Anreize

- Sprechen Sie den Empfänger an.
- Schreiben Sie im Aktiv.
- Formulieren Sie höflich.
- Achten Sie auf korrekte Rechtschreibung und eine ansprechende äußere Form.

## ■ Sinnvoll gliedern

Bevor Sie zu schreiben beginnen, sollten Sie sich fragen:

- Warum schreibe ich, was will ich erreichen?
- Wie lautet die Kernaussage meines Schreibens?
- Wer ist der Empfänger des Briefes und in welchem Verhältnis stehe ich zu ihm?
- Was ist für ihn wichtig?
- Wie wird er auf meinen Brief reagieren?

Um Schreibblockaden zu überwinden und um effektiv zu arbeiten, können Sie sich ein dreistufiges Vorgehen angewöhnen:

## Dreistufiger Arbeitsplan

## 1) Vorbereiten und Planen

Medium (E-Mail, Brief, Fax) wählen, Adressen und ggf. Kundennummern etc. herausuchen, inhaltliche Informationen sammeln und auf Vollständigkeit prüfen

## 2) Text entwerfen

Stichworte machen, Gliederung schreiben, Text entwerfen

## 3) Prüfen und Überarbeiten (am besten mit einem Abstand von einigen Stunden oder Tagen)

den Text mehrmals durchlesen – korrigieren Sie jeweils Inhalt, Formulierungen, Grammatik und Rechtschreibung getrennt

# Verständlich formulieren

Bei wichtiger Korrespondenz oder wenn man aus einer Verärgerung heraus geschrieben hat, kann es sinnvoll sein, noch »einmal darüber zu schlafen«. Mit etwas Abstand kann man beurteilen, ob man den richtigen Ton getroffen hat.

Trennen Sie Wichtiges von Unwichtigem.

Machen Sie nicht den Fehler, schon beim Textentwurf lange über einem einzelnen Satz zu grübeln, weil Sie auf Anhieb druckreif formulieren wollen. Einfacher dürfte es sein, den Text erst einmal in einem Zug durchzuschreiben. Sie müssen dabei nicht am Anfang beginnen. Fangen Sie ruhig in der Mitte oder mit dem letzten Abschnitt an – wichtig ist, dass Ihre Gedanken in Fluss kommen.

Unerlässlich ist es allerdings, danach den Text zu überarbeiten, um logische Brüche oder eine ungeschickte Wortwahl zu korrigieren. Versuchen Sie dabei immer, Ihr Schreiben vom Standpunkt des Empfängers aus zu lesen: Wie wirkt der Stil? Zu jovial, zu steif, ermüdend, aggressiv? Korrigieren Sie so lange, bis Sie die passende Wirkung hergestellt haben.

Prüfen Sie anhand Ihrer Stichwortliste, ob Sie auch keinen wichtigen Aspekt vergessen haben. Beim Überarbeiten sollten Sie nicht den Ehrgeiz haben, auf Grammatik, Inhaltliches und Rechtschreibung gleichzeitig zu achten. Konzentrieren Sie sich auf jeden dieser Aspekte in einem eigenen Arbeitsgang.

## Inhaltlich strukturieren

Die inhaltliche Gliederung ist die entscheidende Voraussetzung für die Verständlichkeit eines Textes. Bei der Vorbereitung klären Sie die verschiedenen inhaltlichen Aspekte; unterscheiden Sie zwischen Dingen, die voneinander abhängig sind und erst nach und nach geschildert werden können, und solchen, die gleichberechtigt nebeneinander stehen könnten, sowie Details, die bei näherer Betrachtung vielleicht sogar verzichtbar sind.

Bringen Sie alles in eine Abfolge, die einer inneren Logik folgt. Stellen Sie sprachlich Zusammenhänge her, wenn sie der Sache entsprechen, aber konstruieren Sie keine Zusammenhänge nur um der vermeintlichen inneren Verbundenheit Ihres Textes willen. Im Gegenteil: Trennen Sie, was sachlich nicht zusammengehört, auch textlich.

Jeder Abschnitt, jeder Absatz und jeder Satz sollte so verfasst sein, dass der Leser nur wenig Mühe hätte, die jewei-

lige Kernaussage an den Rand zu schreiben – sie also ohne Weiteres erfassen kann. Prüfen Sie Ihren Text darauf hin. Wenn Sie merken, dass mehrere Kernaussagen denkbar wären oder sich im Gegenteil keine so recht finden lässt, sollten Sie Ihren Text noch einmal überarbeiten. Im folgenden Beispiel bleibt der Text nach der Überarbeitung seinen Aussagen nach der gleiche. Dennoch ist sein Inhalt schneller zu erfassen, weil die Logik der Sache sich in der Abfolge der Aussagen widerspiegelt:

#### Inhaltlich strukturieren

##### Nicht

Gestern habe ich vergessen, Sie auf die neue Regelung hinzuweisen. Bitte arbeiten Sie Ihren Vorschlag entsprechend um. Näheres finden Sie im Handbuch. Es macht nichts, wenn der Text dadurch etwas umfangreicher wird und noch eine Seite eingefügt werden muss. Überschneidungen sind nun nicht mehr erlaubt. Die Regelung ist seit dem 1. Mai 2011 in Kraft.

##### Sondern

Gestern habe ich vergessen, Sie auf die neue Regelung hinzuweisen, die seit dem 1. Mai 2011 in Kraft ist. Überschneidungen sind nun nicht mehr erlaubt. Näheres finden Sie im Handbuch. Bitte arbeiten Sie Ihren Vorschlag entsprechend um. Es macht nichts, wenn der Text dadurch etwas umfangreicher wird und noch eine Seite eingefügt werden muss.

Sehr lange Sätze sind schwer zu verstehen. Am Ende des Satzes weiß der Leser möglicherweise schon nicht mehr, worum es am Anfang ging – und was eigentlich die Hauptaussage ist. Kürzere Sätze sind besser zu verstehen, wenn sie sich auf einen Aspekt beschränken.

## Gliederung durch Satzzeichen: Punkt, Klammer und Gedankenstriche

### Nicht

Zur Anpassung an die Wertänderung der versicherten Sachen erhöht oder vermindert sich die Versicherungssumme mit Beginn eines jeden Versicherungsjahres entsprechend dem Prozentsatz, um den sich der Preisindex »Andere Verbrauchs- und Gebrauchsgüter ohne Nahrungsmittel und ohne normalerweise nicht in der Wohnung gelagerte Güter«, den das Statistische Bundesamt ermittelt, im vergangenen Jahr gegenüber dem vorvergangenen Jahr verändert hat.

### Sondern

Zu Beginn eines jeden Versicherungsjahres passen wir die Versicherungssumme an die Wertänderung der versicherten Sachen an. Der Anpassung legen wir einen Preisindex des Statistischen Bundesamtes zugrunde (»Andere Verbrauchs- und Gebrauchsgüter ohne Nahrungsmittel und ohne normalerweise nicht in der Wohnung gelagerte Güter«). Sie entspricht – in Prozent – der Differenz zwischen dem Preisindex des vorvergangenen und des vergangenen Jahres.

Mit Gedankenstrichen kann man Einschübe aus dem Satzgefüge etwas herauslösen. Der Leser kann zunächst den Einschub überfliegen und den Satz ohne dieses Detail erfassen.

### Beispiel für die Verwendung von Gedankenstrichen

Diese Anpassung entspricht – in Prozent – der Differenz zwischen dem Preisindex des vorvergangenen und des vergangenen Jahres, wie ihn das Statistische Bundesamt jährlich ermittelt.

Mit Klammern können Sie zusätzliche Hinweise auf die Hierarchie der Auskunft geben: Was in Klammern steht, ist für das Verständnis zwar nicht unwichtig, momentan aber zweitrangig:

Wenn zwei Aussagen zusammengehören, aber doch so getrennt werden sollen, dass jede ihr eigenes Gewicht behält, dann wählt man das Semikolon.

In Internetchats ist die Aneinanderreihung von mehreren Frage- und/oder Ausrufezeichen üblich, um Lautstärkevariationen der gesprochenen Sprache zu imitieren. In allen anderen Texten wird dies als grob empfunden.

Die Hauptsache gehört in den Hauptsatz.

**Beispiel für die Verwendung von Klammern**

Der Anpassung legen wir einen Preisindex des Statistischen Bundesamtes zugrunde (»Andere Verbrauchs- und Gebrauchsgüter ohne Nahrungsmittel und ohne normalerweise nicht in der Wohnung gelagerte Güter«).

Als satzgliederndes Zeichen zwischen Punkt und Komma hat das Semikolon (der Strichpunkt) eine Mittelstellung. Der Punkt trennt stärker als das Semikolon; das Komma trennt schwächer als das Semikolon:

**Beispiel für die Verwendung des Semikolons**

Der Anpassung legen wir einen Preisindex des Statistischen Bundesamtes zugrunde; sie entspricht der Differenz zwischen dem Preisindex des vorvergangenen und des vergangenen Jahres.

Haupt- und Nebensätze können im Deutschen mehrere weitere Nebensätze enthalten. Verschachteln Sie nicht zu viele Nebensätze ineinander, sondern versuchen Sie, einfache und damit übersichtlichere Strukturen zu schaffen.

**Nicht**

Für die Anreise, die bis 18 Uhr erfolgen sollte, empfehlen wir, weil es sehr schwer ist, einen geeigneten Parkplatz zu finden, den öffentlichen Nahverkehr.

**Sondern**

Die Anreise sollte bis 18 Uhr erfolgen. Wir empfehlen den öffentlichen Nahverkehr, weil ein geeigneter Parkplatz schwer zu finden ist.

Die Gliederung in Haupt- und Nebensätze sollte dem Verhältnis von Haupt- und Nebenaussagen entsprechen. Die wichtigen Informationen gehören in den Hauptsatz.

**Nicht**

Die Gesellschafterversammlung beschloss auf ihrer turnusgemäßen Sitzung im Verwaltungszentrum, dass die Weihnachtsfeier in diesem Jahr ausfallen wird.

**Sondern**

In diesem Jahr wird die Weihnachtsfeier ausfallen, beschloss die Gesellschafterversammlung auf ihrer turnusgemäßen Sitzung im Verwaltungszentrum.

# Verständlich formulieren

Voraussetzung einer sinnvollen Absatzgliederung ist eine durchdachte inhaltliche Gliederung.

## In Absätze unterteilen

Der inneren Gliederung eines Textes sollte eine äußere folgen, zum Beispiel in Form von Absätzen. Absätze erhöhen die Lesbarkeit: Sie bieten optische Orientierung, sie erleichtern den ersten Überblick, und beim nochmaligen Lesen helfen sie, bestimmte Textstellen zu finden. Der Beginn eines neuen Absatzes signalisiert optisch, was dieser unbedingt auch inhaltlich leisten muss: den Einstieg in einen neuen Argumentationsschritt oder Gedanken. Texte von mehr als zwei Seiten Länge sollten Sie darüber hinaus in Abschnitte gliedern, die durch Überschriften eingeleitet werden und damit durch den Text führen.

## Gliederung durch einen Absatz

### Nicht

Gestern habe ich vergessen, Sie auf die neue Regelung hinzuweisen. Bitte arbeiten Sie Ihren Vorschlag entsprechend um. Näheres finden Sie im Handbuch. Es macht nichts, wenn der Text dadurch etwas umfangreicher wird und noch eine Seite eingefügt werden muss. Überschneidungen sind nun nicht mehr erlaubt. Die Regelung ist seit dem 1. Mai 2011 in Kraft.

### Sondern

Gestern habe ich vergessen, Sie auf die neue Regelung hinzuweisen. Bitte arbeiten Sie Ihren Vorschlag entsprechend um. Näheres finden Sie im Handbuch.  
Es macht nichts, wenn der Text dadurch etwas umfangreicher wird und noch eine Seite eingefügt werden muss. Überschneidungen sind nun nicht mehr erlaubt. Die Regelung ist seit dem 1. Mai 2011 in Kraft.

## Mit Auflistungen arbeiten

Weitere Mittel, den Inhalt zu strukturieren, sind die Liste und die Tabelle. Beide können sehr effektive Hilfen sein, einen Text verständlicher zu machen. Die Tabelle bietet sich für Inhalte an, die zu bestimmten Dingen mehrere, stets einer Kategorie zugehörige Details enthalten. Klassisch sind zum Beispiel Waren und ihre Preise, Maße oder Bestellnummern. In Briefen selbst wird man sie eher selten verwenden.

Anders aber Listen: Sie können auch in einfachen Briefen für Übersichtlichkeit sorgen, wenn es um einfache Aufzählungen geht, z. B.:

#### Gliedern durch Listen

##### Nicht

Bitte bringen Sie Ihren Personalausweis, Ihr Passfoto, Ihren Vertrag, das ausgefüllte Antragsformular sowie Papier und Stift mit.

##### Sondern

Bringen Sie bitte mit:

- Ihren Personalausweis
- Ihr Passfoto
- Ihren Vertrag
- das ausgefüllte Antragsformular
- Papier und Stift

## Einfach formulieren

Verständliche Texte sind nicht nur optimal gegliedert, sondern auch optimal formuliert. Das bedeutet, dass ihr Satzbau weder langweilig einfach noch ermüdend umständlich ist. Ebenso wichtig ist die Wahl des treffenden Vokabulars.

### Klare Aussagen treffen

Als Ausdruck höflicher Zurückhaltung wurden lange Zeit Satzaussagen um »mögen«, »würden« oder »dürfen« erweitert, zum Beispiel: *Ich möchte mich bei Ihnen herzlich für die Unterstützung bedanken*. Eine solche Formulierung wirkt heute altmodisch, und in vielen Lesern weckt sie die Fragen: »Und warum tun Sie es dann nicht?« oder »Ja gut – wann?«. Stattdessen gilt es heute als besserer Stil, ohne Umschweife auf den Punkt zu kommen: *Ich danke Ihnen herzlich für die Unterstützung!*

Andererseits können konjunktivische Formulierungen zurückhaltender – und dadurch passender – wirken: *Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie den Termin pünktlich einhalten könnten*. Vielleicht ist bekannt, dass der Empfänger – ein ausnehmend konservativer, aber sehr wichtiger Kunde – nachvollziehbare Gründe haben könnte, um

Heute gilt es keineswegs mehr als unhöflich, die Aussagen, deretwegen man korrespondiert, direkt zu schreiben: »Ich bitte Sie um Unterstützung«.

# Verständlich formulieren

Formulierungen im Indikativ können sehr forsch wirken, was nicht immer angebracht ist.

einen etwas späteren Termin zu bitten? Die Formulierung im Indikativ dagegen ist zwar prägnanter, sie kommt vielen Lesern aber schon fast einer Vorladung gleich: *Bitte kommen Sie pünktlich zum vereinbarten Termin.* Welche Formulierung Sie wählen, sollten Sie immer auf die Situation und den individuellen Empfänger oder den Kreis von Empfängern abstimmen.

## Kommen Sie zur Sache!

### Nicht

Wir möchten Sie bitten, den Termin einzuhalten.  
Wir würden uns freuen, Sie [in unserem Hause] begrüßen zu dürfen.  
Wir würden uns freuen, Sie in unseren neuen Ausstellungsräumen begrüßen zu dürfen.  
Wir würden Ihnen einen Kompromiss vorschlagen: ...  
Das könnten wir übernehmen.  
Wir wären erfreut, bald von Ihnen zu hören.

### Sondern

Bitte halten Sie den Termin ein.  
Wir freuen uns auf Sie.  
Wir freuen uns auf Ihren Besuch in unseren neuen Ausstellungsräumen.  
Wir schlagen Ihnen einen Kompromiss vor: ...  
Das können wir übernehmen.  
Wir freuen uns darauf, bald von Ihnen zu hören.

Ähnlich wie die Erweiterungen mit »mögen«, »würden« oder »dürfen« sorgen auch Vorreiter dafür, dass die eigentliche Aussage im Satz nach hinten verschoben wird. Vorreiter sind Einleitungswendungen im Hauptsatz, die die eigentliche Information in den Nebensatz drängen. Solche Einleitungen können Sie weglassen: Die Hauptsache gehört in den Hauptsatz. Statt *Wir teilen Ihnen mit, dass sich unsere Lieferbedingungen geändert haben* schreiben Sie besser nur: *Unsere Lieferbedingungen haben sich geändert.*

**Verzichten Sie auf solche Vorreiter:**

Sie teilen uns mit, ...	Wir teilen Ihnen mit, ...
Sie weisen uns darauf hin, ...	Wir weisen Sie darauf hin, ...
Sie setzen uns in Kenntnis, ...	Wir setzen Sie in Kenntnis, ...
Sie machen darauf aufmerksam, ...	Wir machen Sie darauf aufmerksam, ...
Bezug nehmend auf Ihr Schreiben ...	Unter Bezugnahme auf Ihre ...
In Beantwortung Ihres Schreibens ...	Wir haben Ihr Schreiben erhalten und ...

Aber nicht jeder Vorreiter ist als Einleitung sinnlos. Die Formulierung *Bitte beachten Sie, dass sich unsere Öffnungszeiten geändert haben* kann durchaus angebracht sein, um die Aufmerksamkeit des Lesers zu lenken. Je bewusster die Formulierungen insgesamt gewählt sind, desto wirkungsvoller kann ein solcher Hinweis sein. Falls Sie sich also zum Beispiel wirklich darüber freuen, dem Empfänger eine gute Nachricht zu übermitteln, dann gibt es keinen Grund, dies nicht auch zu formulieren: *Ich freue mich, Ihnen mitteilen zu dürfen/können, dass ...*

**Schwer verständliche Wörter vermeiden**

Schwer verständlich sind alle Wörter, die für den Empfänger fremd sind – das können **Fremdwörter** sein, also Wörter fremden, zum Beispiel lateinischen Ursprungs, **Fachwörter** oder branchenspezifische **Abkürzungen**. Sie alle haben ihre Berechtigung, sofern sie präzise sind und ihre Bedeutung allen Beteiligten bekannt ist. Unter Fachkollegen verwendet man sie mit Selbstverständlichkeit. Sobald Sie aber nicht sicher sein können, dass der Empfänger Ihrer Schreiben in etwa den gleichen Wortschatz hat wie Sie, sollten Sie sich bei jedem ungeläufigen Wort fragen: Ist das verständlich? Wenn nicht, dann machen Sie sich die Mühe und »übersetzen« Sie Ihren Text in seine Sprache. Das erspart Ihnen Missverständnisse, Komplikationen und Nachfragen.

Prüfen Sie die eigene Wortwahl. Sind das wirklich die treffenden Wörter? Habe ich – eventuell unbeabsichtigt – Formulierungen anderer übernommen, die hier unpassend sind?

# Verständlich formulieren

Verwenden Sie Fach- und Fremdwörter nur gegenüber Adressaten, die diese sicher kennen.

Vermeiden Sie Abkürzungen, wenn Sie nicht sicher sind, dass sie verstanden werden.

Dies gilt auch für deutsche Wörter, die in der Fachsprache eine besondere, von der Alltagssprache abweichende Bedeutung haben können, oder bei Wörtern, die mehrere Bedeutungen haben. In dem Satz »Der Läufer liegt auf dem Boden« kann das Wort Läufer mindestens drei Bedeutungen einnehmen (Sportler, Schachfigur, Teppich), das Wort Boden mindestens zwei (Fußboden, Dachboden). Daraus resultieren sehr unterschiedliche Aussagen. Stellen Sie möglichst sicher, dass Sie und Ihr Adressat stets die gleiche Bedeutung meinen.

Ebenso heikel kann die Verwendung von Abkürzungen sein, die möglicherweise weniger verbreitet sind als vom Verfasser angenommen oder gar völlig gedankenlos verwendet werden. Treffen mehrere Abkürzungen in einem Satz aufeinander, kann es schon schwierig sein, einen Text flüssig aufzunehmen.

## Vermeiden Sie ungeläufige Wörter

ungeläufig	allgemeinverständlich	Kommentar
Wir bedürfen hierzu Ihrer Einverständniserklärung. Die Gemeinen haben wir größer gesetzt.	Wir benötigen Ihr Einverständnis. Die kleinen Buchstaben haben wir größer geschrieben.	»Gemeine« und »setzen« sind Fachwörter (aus der Sprache der Typografie); einem allgemeinen Publikum sind sie nicht geläufig.
Frau Meyer wird Ihnen das EF-Ost zusenden.	Frau Meyer wird Ihnen das (Erfassungs-)Formular (Ost) zusenden.	Wie das Formular heißt, dürfte in diesem Fall sogar unwichtig sein. Dass es um ein Formular geht, muss aber deutlich werden!

Innerhalb sozial abgegrenzter Gruppen ist die Benutzung von Abkürzungen jedoch üblich und sinnvoll. Insbesondere in der elektronischen Kommunikation – in E-Mails, SMS, Chats und Foren – haben sich zahlreiche Abkürzungen für gängige Floskeln eingebürgert (z. B. »MfG« für »Mit freundlichen Grüßen«). Richtet sich eine Nachricht an einen mehr oder weniger geschlossenen Kreis von Ad-

**Vermeiden Sie Bandwurmörter; sie sind grundsätzlich schwer verständlich.**

ressaten, dürften sich Gepflogenheiten auch bezüglich der Abkürzungen ergeben. Außerhalb allerdings sollten dann wieder die klassischen Kommunikationsformen gelten. Unangebracht und unhöflich sind solche Abkürzungen im geschäftlichen E-Mail-Verkehr.

Restmüllbehältervolumenminderung, Mehrzweckküchenmaschine, Geräteunterhaltungsnachweis oder Rundfunkfinanzierungsstaatsvertrag – das sind keine Fantasieschöpfungen, sondern **Bandwurmörter**, die in der Verwaltungssprache tatsächlich verwendet werden. Solche Wortungetüme kann man aber vermeiden:

- Setzen Sie möglichst nicht mehr als drei Wortglieder zusammen (z. B. nicht: 1. Restmüll 2. -behälter 3. -volumen 4. -minderung).
- Machen Sie längere Zusammensetzungen durch einen Bindestrich übersichtlicher (z. B.: Lebensmittel-Gesetz).

#### So machen Sie Bandwurmörter übersichtlicher:

Nicht	Sondern
Restmüllbehältervolumenminderung	Volumenminderung der Restmüllbehälter
Mehrzweckküchenmaschine	Mehrzweck-Küchenmaschine
Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz	Gesetz zur Qualifikation der Berufskraftfahrer
Rundfunkfinanzierungsstaatsvertrag	Staatsvertrag über die Gebührenerhebung für Rundfunkgeräte

Achten Sie außerdem darauf, dass bei Verben die Beziehung zwischen Grund- und Bestimmungswort nachvollziehbar bleibt (z. B. nicht: Wir *lehnen* Ihren Antrag auf Erstattung der Auslagen zur Anschaffung eines Gerätes zum Absaugen des Teppichs im Büro des Abteilungsleiters *ab*, sondern: Wir *lehnen es ab*, ...).