

eMail-Richtlinie

Sie finden eMail toll, weil es Ihnen ermöglicht, schnell, unkompliziert und direkt mit uns in Kontakt zu treten? Das trifft sich gut: Wir auch.

Damit unsere Kommunikation reibungslos funktioniert, beachten Sie bitte ein paar kleine Regeln:

1. Gültige Absender

Genau so leicht wie Sie mit uns in Kontakt treten können, wollen wir auch mit Ihnen in Kontakt treten und auf Ihre Mails antworten. Daher ist es wichtig, dass Ihre Mails ausschließlich von gültigen Absenderadressen stammen. Wir wollen einfach nur in unserem jeweiligen Mailprogramm auf „Antworten“ klicken. Keine Webformulare, keine Anrufe bei Hotlines.

Eine Selbstverständlichkeit wie wir finden – schließlich sendet man (Papier-)Briefe ja auch mit korrektem Absender. Bei (geschäftlichen) Anrufen übermittelt man die eigene Rufnummer. Übrigens ist das Unterdrücken der Rufnummer bei Werbeanrufen verboten (§102 TKG).

Verzichten Sie also bitte auf „no-reply“-Adressen und ähnlichen unhöflichen Quatsch.

Auch wenn Sie automatisierte Mails versenden, so gibt es in Ihrem Haus eine Person/Abteilung, welche für den Inhalt dieser Mails bzw. die sich daraus ergebenden Fragen verantwortlich ist. Genau deren eMail-Adresse nutzen Sie bitte als Absender.

2. Verschlüsselung

Das Versenden personenbezogener (pb) Daten über unverschlüsselte Verbindungen ist spätestens seit der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) unzulässig (Artikel 32).

eMails enthalten (fast) immer pb Daten (z.B. Empfängernamen).

Darüber hinaus enthalten eMails aber auch andere schützenswerte Daten wie z.B. Zugangsdaten oder Geschäftsgeheimnisse.

Daher sendet und empfängt unser Mailserver eMails nur (transport-)verschlüsselt.

3. Kein Spam, keine Viren

Wir wollen keine unverlangte Werbung und wir brauchen auch keine Viren. Daher prüft unser Mailserver jede Mail sorgfältig mit Hilfe diverser Filter, ob sie Spam und/oder schädliche Software oder URLs enthält.

eMails die eines oder mehrere der vorgenannten Kriterien verletzen, werden von unserem Mailserver nicht angenommen. Unser Mailserver weist sie mit einer (zumindest für IT-Fachleute) verständlichen Fehlermeldung ab.

Wir senden übrigens keinen SPAM und keine Viren. Wir nutzen etablierte Standards wie SPF, DKIM und DMARC, um Ihren Mailsystemen eine Prüfung zu ermöglichen, ob eine Mail wirklich von uns stammt oder nur jemand mit gefälschter Absender-Adresse sendet.

Wenn Sie also eine Fehlermeldung oder aber eine angeblich aus unserem Hause stammende SPAM-/Viren-Mail erhalten, wenden Sie sich bitte an Ihre IT- bzw. eMail-Verantwortlichen. Der Fehler liegt sehr wahrscheinlich auf Ihrer Seite und muss von Ihrer IT behoben werden.

Sollte Ihre IT nicht in der Lage und/oder nicht Willens sein, die Fehler zu beheben: Sie wissen ja, wie Sie uns finden. Wir sind Ihnen gerne – entgeltlich – bei der korrekten Einrichtung Ihrer Mailsysteme behilflich.

Da wir durch unsere über 20 Jahre währende Firmengeschichte über umfangreiche Erfahrungen im Betrieb sicherer Mailserver verfügen, haben wir bestimmt auch für Sie passende Lösungen.