

**DUDEN**

Inklusive  
zahlreicher  
Vorlagen  
zum Download

Ratgeber

# Geschäfts- korrespondenz

Professionelle Briefe und E-Mails schreiben

Duden Ratgeber

# Geschäftskorrespondenz

Duden Ratgeber

# Geschäftskorrespondenz

Professionelle Briefe und E-Mails schreiben


Bearbeitet von  
der Dudenredaktion

2., aktualisierte und überarbeitete Auflage


Dudenverlag  
Berlin

# Inhalt

■ <b>Verständlich formulieren</b>	9
Das Hamburger Verständlichkeitskonzept	10
Sinnvoll gliedern	11
Einfach formulieren	17
Prägnant schreiben	25
Stilmittel einsetzen	33
■ <b>Formen und DIN-Normen</b>	41
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
Bezugszeichenzeile	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-Identifikations- nummern	84
Subject	84
Telefax	84
Telefonnummern	85
Uhrzeit	86
Unterschrift	86
Währungen	86
z. H.	88
Zahlen	88
Zeilenabstand	89
 <b>Muster Geschäftskorrespondenz</b>	91
DIN-Normen: Gestaltung von Geschäftsbriefen	93
Ablehnung von Bestellungen	98
Abmahnungen	102
Absagen	106
Anfragen	115

Angebote	121
Auftragsbestätigungen	129
Automatische Abwesenheitsnotiz	134
Begleitschreiben	137
Bestellungen	145
Bitten und Anträge	148
Dankschreiben	153
Eingangsbestätigungen	158
Einladungen	163
Entschuldigungen	172
Genesungswünsche	181
Glückwünsche	184
Hotelbuchungen	211
Kondolenzschreiben	217
Kündigungen	223
Mahnungen	231
Nachrufe	237
Rechnungen	239
Reklamationen	242
Versandanzeigen	249
Voranfragen und Antworten auf Voranfragen	253
Werbebriefe	258
Widerrufe von Bestellungen	262
Zahlungsavise	265
Zahlungsbestätigungen	267
Zwischenbescheide	269
Innerbetriebliche Korrespondenz	273
Öffentlichkeitsarbeit	287
Stellenanzeigen	300
Fremdsprachige Korrespondenz	308

 <b>Register</b>	315
---	-----

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-

# 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	<div><div>++</div><div>+</div><div>o</div><div>-</div><div>--</div></div>	Kompliziertheit
Gliederung – Ordnung	<div><div>++</div><div>+</div><div>o</div><div>-</div><div>--</div></div>	Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit
Kürze – Prägnanz	<div><div>++</div><div>+</div><div>o</div><div>-</div><div>--</div></div>	Weitschweifigkeit
Zusätzliche Stimulanz	<div><div>++</div><div>+</div><div>o</div><div>-</div><div>--</div></div>	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.

### Kürze

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

### 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.

### 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 daraufhin. 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 2020 in Kraft.

##### Sondern

Gestern habe ich vergessen, Sie auf die neue Regelung hinzuweisen, die seit dem 1. Mai 2020 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	Sondern
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.	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: