

# 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.