

## Unternehmen beklagen zunehmend Schäden durch E-Mail Flut - und wie sieht es bei den Anwälten aus? die meisten wären froh, wenn sie dieses Problem hätten



Unternehmen beklagen zunehmend, dass sie unter der E-Mail Flut leiden, die extern wie intern verschickt werden. Es gäbe zuviele unwichtige E-Mails, mit denen Mitarbeiter ihre wertvolle Zeit vergeudeteten. Interessant, interessant aber auch, einen Blick darauf zu werfen, wie es mit den Anwälten in diesem Bereich steht.

Bevor das Kind mit dem Bade ausgeschüttet wird, sollte man aber auch hier genauer hinsehen. Mit E-Mails ist es wie mit anderen Hilfsmitteln auch: sie ersetzen weder die Arbeit noch das Denken. Und genau da liegt oft der Hase im Pfeffer. Viele Menschen sind ernsthaft der Meinung, wenn sie möglichst vielen Adressaten E-Mails mit möglichst vielen Anlagen senden, dann hätten sie gute Arbeit geleistet. Dabei bleibt nicht nur das Denken auf der Strecke. Eine solche Kommunikation führt zu erheblicher Mehrarbeit. E-Mails bewirken dann genau das Gegenteil von dem, wozu sie gedacht sind. E-Mails sollen die Kommunikation beschleunigen und den Versand umfangreicher Dokumente erleichtern. Wenn aber eine E-Mail wie ein "Streuwur" verwendet wird, kann dieses Ziel nur verfehlt werden. Gut gemeint ist eben wie so oft das Gegenteil von gut.

Ein weiterer Grund für die berechtigte Klage liegt darin, dass viele Absender - wie in der sonstigen Kommunikation auch - leider nicht in der Lage sind, sich vorzustellen, welche Informationen der Adressat haben will und wie man ihm die Arbeit einfach macht. Das ist kein Problem, dass es erst seit dem Zeitalter der E-Mails gibt. Dieses Thema ist ein grundsätzliches der Einstellung zur Arbeit und der Fähigkeit, mit anderen Menschen zusammenzuarbeiten. Hier gilt oft die Definition "*Team = Toll, ein anderer macht's*" Das ist vielen sicher noch aus der Schule von der Gruppenarbeit her bekannt. Und leider hat sich für die meisten daran bis heute nicht viel geändert. Bei E-Mails gilt: "*Aus den Augen, aus dem Sinn.*" Ist die E-Mail verschickt, hat man ein Thema erledigt, so der Irrglaube. Diese Themen sind zuerst zu lösen, wenn man in Unternehmen E-Mails weiter als sinnvolles tool einsetzen möchte, was unverzichtbar ist.

Wer sich der Lösung der Probleme im Zusammenhang mit E-Mails annimmt, muss aber tiefer gehen. Die Misere fängt schon bei banalen Themen an. Genauso, wie schon der Betreff eines

Briefes prägnant, aber erschöpfend sein sollte, genauso ist es bei der E-Mail. Schon hier fangen Pleiten, Pech und Pannen an.

Das Deaster setzt sich in dem Text der E-Mail selbst fort. Eine E-Mail ist leseunfreundlich. Häufig erscheinen E-Mails auf dem Bildschirm des Empfängers ganz anders als der Absender sie auf seinem Schirm gesehen hat. Auch hier gilt: genauso wie jeder Brief eine Visitenkarte des Unternehmens ist, genauso ist das eine E-Mail. Bei aller Eile: Schreibfehler haben weder hier noch dort etwas zu suchen. Und wenn noch nicht einmal genug Zeit (oder schlimmer noch: Kenntnis) vorhanden ist, fehlerfrei zu schreiben, dann kommt schnell der Verdacht auf, dass das gleiche wohl auch für die fachliche Befassung gilt. Auch ist es eine Binsenweisheit, dass in Hektik und Eile erstellte Lösungen und Dokumente selten gut durchdacht sind. Aber das kann man ja, was bei Anwälten häufig so ist, mit der Stärke der Ausdrucks - vermeintlich - wieder wettmachen.

Ein weiteres Übel sind E-Mails, die sich über mehrere Seiten auf dem Bildschirm erstrecken. Ich möchte (auch) mit meinen E-Mails überzeugen. Das aber setzt voraus, dass ich bei dem Empfänger keinen Widerstand beim Lesen hervorrufe. Bei längeren Texten bietet es sich an, den Text in ein Schreiben zu setzen und das Schreiben als pdf Datei der E-Mail beizufügen. Die Hauptaussagen gehören dann dennoch in die E-Mail, damit der Empfänger weiß, was ihn in der Anlage erwartet.

Ein großes Thema ist auch die Disziplinlosigkeit bei der Auswahl, besser gesagt der Eingrenzung der Adressaten der E-Mail: wer muss die E-Mail erhalten? Im Zweifel ist es immer gut, "den Chef" cc zu setzen. Denn dann hat man ihn ja unterrichtet. Soll er sich doch melden, wenn was nicht gefällt.

Und mit den Anlagen zur E-Mail ist es wie mit den Medikamenten: viel hilft viel. Ohne Sinn und Verstand werden die Adressaten mit virtuellem Papier versehen nach dem Motto: *"ich bin zu faul zum Suchen, das überlasse ich Ihnen. und weil ich nicht weiß, was ich machen soll, habe ich Ihnen vorsorglich noch mehr geschickt."*

Und wie sieht es in der Anwaltschaft aus? Sehr gemischt. Generell dürfte gelten: je größer die Kanzlei, desto höher die Akzeptanz von E-Mails. Viele Anwälte lehnen noch heute, jedenfalls für sich persönlich, den Einsatz eines PCs ab. Und wenn sie ihn nutzen, dann als Schreibmaschine mit Löschfunktion. Eine richtig zwingende Notwendigkeit gibt es für Anwälte nicht, sich mit moderner Kommunikation zu befassen. Reagiert wird erst dann, wenn es nicht anders geht. Als Beispiel nenne ich das elektronische Handelsregister. Geradezu stiefmütterlich behandelt sind das EGVP und die Videokonferenz. Diese sehr guten Einrichtungen werden ad absurdum geführt, weil, man glaubt es kaum, die Justiz diese tools blockiert, und weil die tools sehr umständlich sind. Viele Gerichte haben einfach kein EGVP, Anwälte können also mit diesen Gerichten nicht per EGVP kommunizieren. Völlig unverständlich daher das Wehklagen dieser Gerichte darüber, dass die Gerichtsakten durch Telefaxe und zusätzlich übersandte Originale sinnlos vollgestopft werden. Einfache Abhilfe: EGVP anbieten, und zwar aktiv. Das aber sucht man vergebens. Angesichts der

rasanten Entwicklung um die Jusitz herum kann man mit Fug und Recht sagen: der Stillstand in diesem Bereich ist Rückschritt.

Daran ist aber auch die Anwaltschaft nicht schuldlos. Als vor einiger Zeit das Thema aufkam, die elektronische Kommunikation mit den Gerichten solle verbindlich werden, hört man von den Kammern als erstes einen gellenden Aufschrei nicht darüber, sondern darüber, dass auch die Kammern zu dieser Art der Kommunikation verpflichtet werden sollten. Die Selbstverwaltung ist sicher ein hohes Gut, sie ist aber kein Selbstzweck. Und so bleibt bei Äußerungen dieser Art der fatale Eindruck, dass die Kammern sich nicht mit dem Thema in der Sache, sondern in einer Nabelschau lieber mit sich selbst und ihrer Selbstverwaltung befassen. Als wir vor Jahren das EGVP bei uns eingeführt haben, erhoffte ich mir Unterstützung von der Kammer. Die war schnell enttäuscht, weil niemand wusste, was das überhaupt war.

Also: auf und zurück in die Steinzeit? nein, auch hier gilt: die Probleme muss der Anwalt selbst anpacken und lösen. Vom Liegenlassen könne Ansprüche verjähren, Probleme in der Kanzlei werden so aber sicher nicht gelöst. Im Gegenteil: man sieht jeden Tag die gleichen Defizite, darf sich aber jeden Tag aus dem gleichen Grund aufregen. Das sollte uns Anwälten zu langweilig sein. Es ist auch ein Armutszeugnis, auf gesetzlichen Zwang beim elektronischen Rechtsverkehr zu warten. Die Anwaltschaft muss hier der Vorreiter sein und sinnvolle tools wie EGVP und Videokonferenzen aktiv einfordern.