

Klappt das Surfen oder Mailen nicht, ist der Frust vorprogrammiert. Ein Wegweiser zur Fehlersuche.

Führt man sich vor Augen, wie viele Millionen Computer unterschiedlichster Machart am Internet hängen, ist es eigentlich ein Wunder, dass die Kommunikation in diesem riesigen Netzwerk so gut funktioniert. Jedenfalls meistens. Denn Internetbrowser und E-Mail-Programme machen hier und da Ärger: Mal werden Mails nicht abgeholt oder verschickt, werden Webseiten falsch oder gar nicht angezeigt. Wir zeigen Ihnen, was Sie tun können, wenns mit Browser & Co. harzt.

Haben Sie mit einigen Webseiten immer noch Probleme? Prüfen Sie, ob Ihr Browser einer aktuellen Version entspricht. Gehen Sie im Internet Explorer zu INFO im Fragezeichen-Menü. Achten Sie auf «Version» und auf das von Microsoft etwas falsch übersetzte «Versionen aktualisieren» (engl. «Versions updates»), welches die bereits installierten Updates bezeichnet, **Screen 2**. Handelt es sich um eine Version älter als 5.5 mit SP2, sollten Sie eine neuere installieren. Den Internet Explorer 5.5 SP2 und 6.0 finden Sie in unseren Downloads unter [WEBCODE 16223](#).

Internet

Browser & Mail

Verwenden Sie den Mozilla-Browser, bereitet das Surfen mit Version 1.2 oder höher kaum Probleme, ausser bei Webseiten, die ausdrücklich für den Internet Explorer konzipiert wurden. Die Versions-Nummer finden Sie bei Mozilla unter HILFE/ÜBER MOZILLA. Aktuell ist die Version 1.4. Auch Mozilla steht auf unserer Webseite unter [WEBCODE 20935](#) zur Verfügung.

Problem 2: Störende Skriptfehler

Der Internet Explorer zeigt immer wieder Skriptfehler an und möchte das Skriptdebugging starten.

Diese Funktion ist dafür gedacht, Programmierfehler in selbst erstellten Webseiten aufzuspüren.

Zum normalen Surfen brauchen Sie das Debugging nicht, schalten Sie es ab. Öffnen Sie EXTRAS/INTERNETOPTIONEN/ERWEITERT und pflanzen Sie ein Häkchen ins Feld bei «Skriptdebugging deaktivieren», **Screen 3**.

Problem 3: Ungenügende Berechtigung

Eine Webseite behauptet: «Sie haben nicht die erforderliche Berechtigung, um die Seite anzuzeigen.»

Wenn in der Fehlermeldung zusätzlich etwas steht wie «HTTP-Fehler 403 – Verboten», dann ist dies eine Standard-Fehlermeldung, die von Microsoft formuliert wurde.

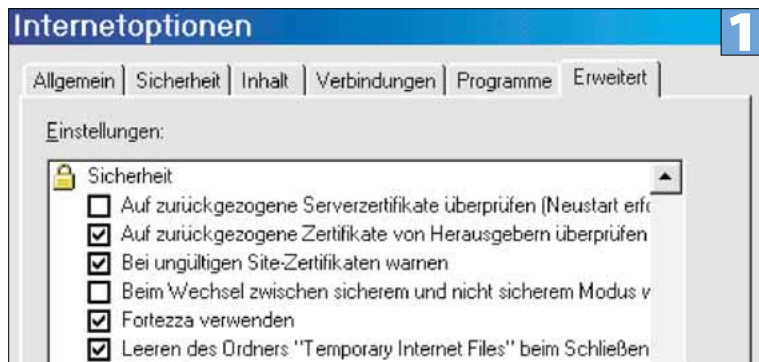
Dieser Text ist übrigens nicht auf dem Webserver gespeichert, der Ihnen scheinbar den Zugang verwehrt, sondern in einer DLL-Datei (z.B. shdoclc.dll) auf Ihrem PC. Entweder haben Sie einen Bereich aufgesucht, der durch Ihren Netzbetreiber oder Provider gesperrt wurde, oder Sie setzen eine Desktop-Firewall ein (z.B. Norton Internet Security oder ZoneAlarm), die etwas zu stark filtert. Prüfen Sie deren Einstellungen.

Problem 4: Keine Bilder

Auf Webseiten werden keine Bilder mehr angezeigt.

Stellen Sie sicher, dass Sie nicht selbst die Anzeige von Bildern deaktiviert haben: Im Internet Explorer gehts zu EXTRAS/INTERNETOPTIONEN/ERWEITERT. Im Bereich «Multimedia» setzen Sie ein Häkchen bei «Bilder anzeigen». Mozilla-Benutzer gehen zu BEARBEITEN/EINSTELLUNGEN, klappen DATENSCHUTZ & SICHERHEIT auf und klicken GRAFIKEN an. Hier lässt sich festlegen, ob Mozilla «Keine Grafiken laden» oder «Alle Grafiken akzeptieren» soll oder ob Sie «Nur Grafiken akzeptieren, die vom Ursprungsserver kommen», **Screen 4**. Letztere Option blendet nicht nur die meisten Werbefbanner aus, sondern manchmal auch erwünschte Bilder. Welche Option Sie verwenden wollen, müssen Sie selbst entscheiden.

Eine weitere Ursache für Probleme mit Webbildern könnte auch ein voller Internetcache sein (siehe «Problem 1»), ein übereifriger Werbeblocker, ein Problem mit Norton Internet ▶



Der Internet Explorer soll den Cache selbst leeren.

Fachchinesisch

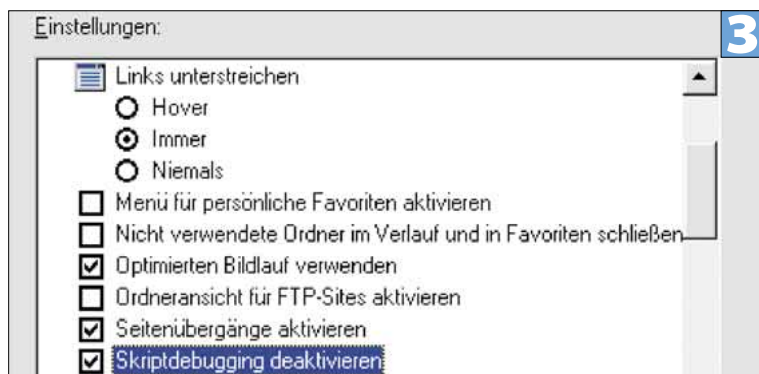
Internetcache
Webbrowser verfügen meist über einen Ordner namens «Temporary Internet Files» oder «Cache». Darin werden die Dateien zwischengespeichert, die zu früher besuchten Webseiten gehören.

HTML
HyperText Markup Language, die Programmiersprache, in der die meisten Webseiten geschrieben sind.

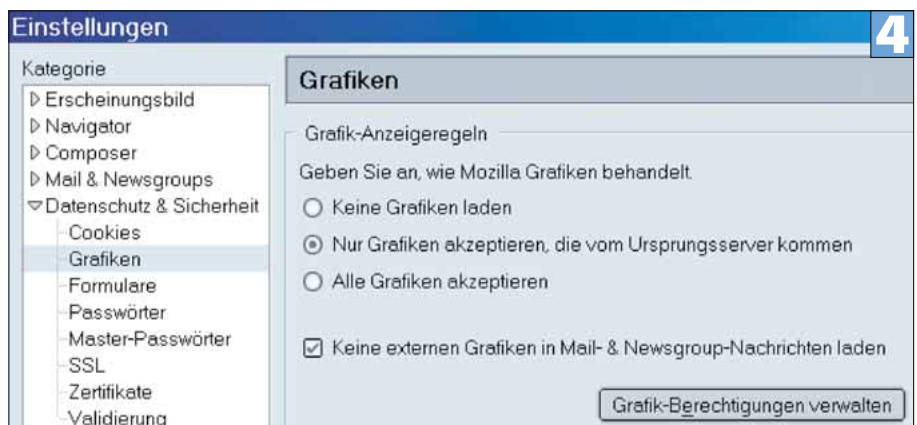
Java
Eine Programmiersprache von Sun, die auf verschiedenen Betriebssystemen läuft.



Hier ist der Internet Explorer 5.5 mit Service Pack 2 installiert.



Fürs normale Surfen können Sie bei «Skriptdebugging deaktivieren» ein Häkchen machen.



In manchen Browsern lässt sich die Anzeige von Bildern abschalten.

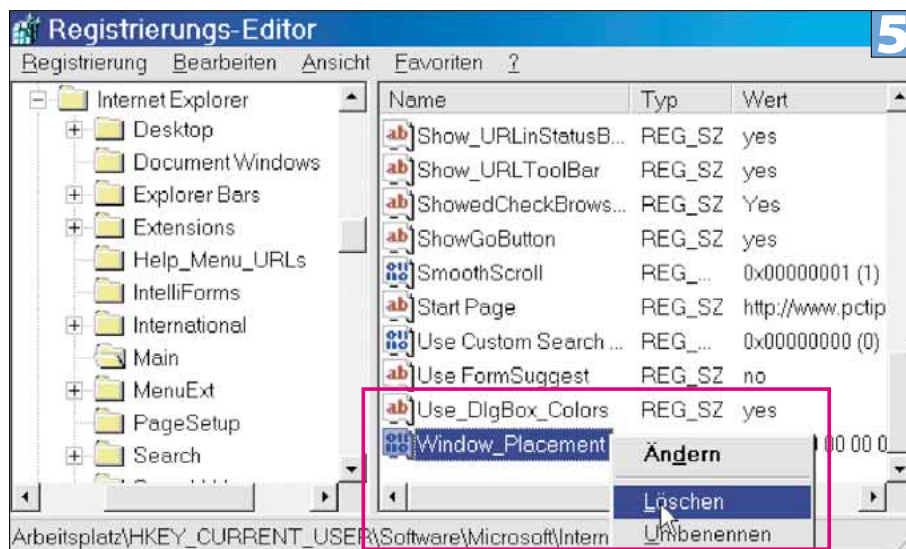
► Security (Hilfe dazu finden Sie im Pctip-Kummerkastenartikel unter [WEBCODE 22708](#)) oder eine Schwäche beim Anzeigen von Bildern im noch nicht sehr weit verbreiteten PNG-Format (auch dazu gibts einen Pctip-Kummerkastenartikel, [WEBCODE 23214](#)).

Problem 5: Falsches Browser-Fenster

Beim Öffnen muss das Fenster des Internet Explorers jedes Mal in die gewünschte Grösse gezogen werden. Es kann sogar passieren, dass der Titelbalken nicht per Maus erreichbar und damit das Fenster nicht mehr verschiebbar ist.

Dieser Fehler passiert gemäss Microsoft Knowledge Base (<http://support.microsoft.com/?kbid=194759>) gelegentlich mit den Internet-Explorer-Versionen bis und mit 5.5 sowie unter Windows 98. Um es zu beheben, ist ein Griff in die Windows-Registry nötig (siehe «Was ist eigentlich...»), Seite 70). Lassen Sie dabei grosse Vorsicht walten.

Schliessen Sie zuerst alle Browser-Fenster. Gehen Sie nun zu START/AUSFÜHREN, tippen Sie «regedit» ein und drücken Sie *Enter*. Nun startet der Registry-Editor. Hangeln Sie sich durch Klicks auf die Pluszeichen zu folgendem Zweig durch und klicken Sie ihn an: *HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main*.



So löschen Sie einen Eintrag in der Windows-Registry.

In der rechten Hälfte des Fensters blättern Sie ganz nach unten, bis Sie den Eintrag «Window_Placement» sehen. Klicken Sie diesen mit der rechten Maustaste an und wählen Sie LÖSCHEN, **Screen 5**.

Nun gehen Sie zu diesem Registry-Zweig: *HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Desktop\OldWorkAreas*. Löschen Sie aus diesem auf die gleiche Weise den Eintrag «OldWorkAreaRects». Schliessen Sie den

Internet

Browser & Mail

Registry-Editor wieder und starten Sie den PC neu. Öffnen Sie ein Internet-Explorer-Fenster und ziehen Sie dieses per Maus in die gewünschte Grösse und Position. Schliessen Sie das Fenster wieder. Diese zuletzt verwendete Position wird fürs nächste Mal gespeichert.

Problem 6: Seltsame Sounds

Beim Surfen mit dem Internet Explorer ertönen aus den PC-Lautsprechern seltsame, regelmässige Klick-Geräusche. Erst wenn alle Fenster des Internet Explorers geschlossen sind, verschwinden diese.

Höchstwahrscheinlich wurde auf einer der Webseiten ein «vertonter» Werbefbanner eingebunden. Da ein automatisch abspielender Sound bei Webseiten normalerweise eher nervt statt nützt, lässt sich dies im Internet Explorer abschalten: Gehen Sie zu EXTRAS/INTERNETOPTIONEN/ERWEITERT und entfernen Sie im Bereich «Multimedia» das Häkchen bei «Sound wiedergeben».

Problem 7: Icons verschwunden

Manche Webseiten haben in der Adresszeile ein eigenes Icon, das auch beim Ablegen in den Internet-Explorer-Favoriten mitgespeichert wird. Diese Symbole sind plötzlich verschwunden und alle Favoriten tragen wieder das Standardsymbol.

Die so genannten «Favicons» werden standardmässig im Ordner «Temporary Internet Files» gespeichert. Leeren Sie diesen Ordner, verschwinden auch die Icons. Auch wenn diese Favicons nur einem «kosmetischen» Zweck dienen, haben sich viele Benutzer daran gewöhnt. Auf der PCtip-Homepage ([WEBCODE 18699](http://www.pctip.ch)) finden Sie das kostenlose Hilfsprogramm FavOrg, das Ihnen nicht nur beim Aufbewahren dieser Icons hilft, sondern alle als Favoriten gespeicherten Links nach den kleinen Favoritenbildchen absucht, **Screen 6**.

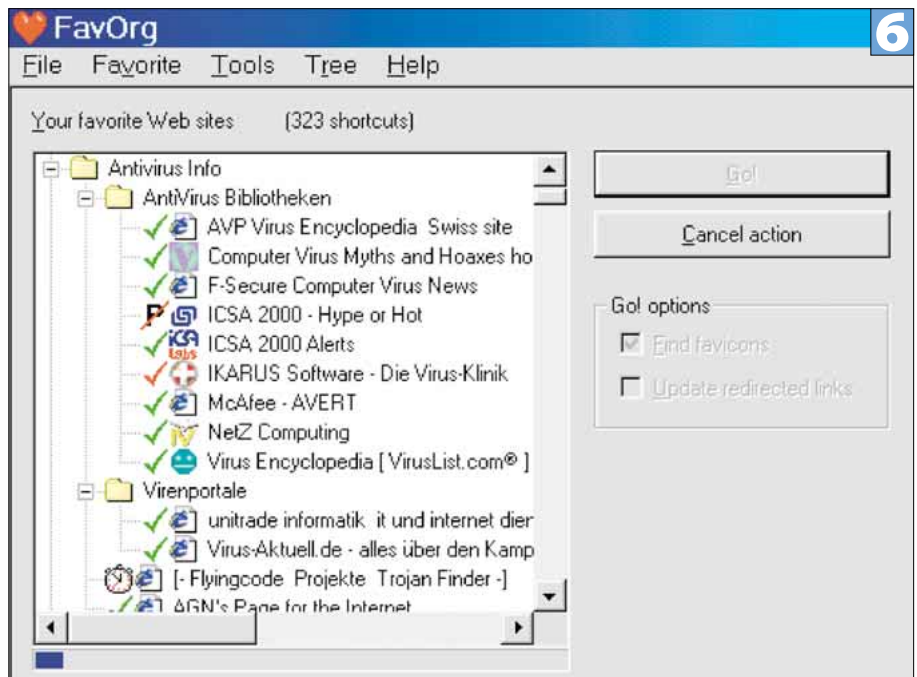
Problem 8: Webseiten nicht erreichbar

Beim Surfen erscheinen einige Webseiten ganz normal, während viele andere Seiten gar nicht erreichbar sind. Von einem anderen PC aus funktioniert der Seitenaufbau aber problemlos.

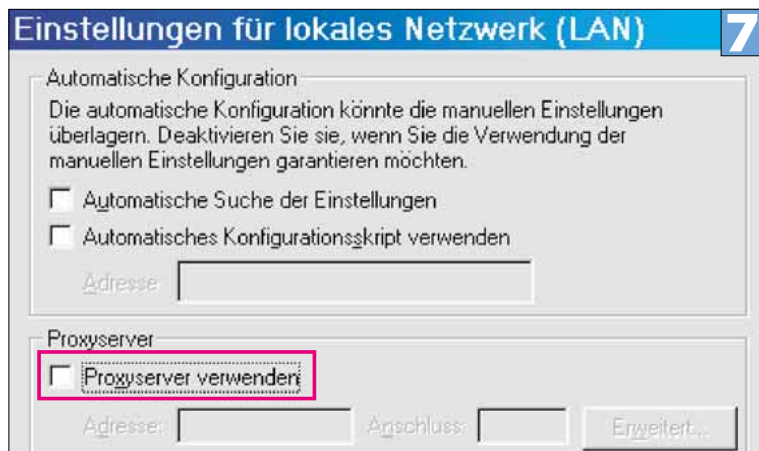
Es sieht so aus, als würde die ➔ **Namensauflösung** aus irgendeinem Grund nicht richtig klappen. Um herauszufinden, warum dem so ist, gibt's mehrere Ansätze.

■ **Hardware-Reset:** Falls Sie per ADSL-Router oder Kabelmodem im Web unterwegs sind, hilft vielleicht schon ein Reset (Aus- und Einschalten) des Routers oder Kabelmodems. Nach ein paar Minuten müsste sich das Gerät wieder beim Provider angemeldet haben. Starten Sie danach auch den PC neu, damit sich dieser den aktuellen Namensserver vom Router bzw. Kabelmodem holt.

■ **Prüfen der Einstellung «Proxyserver»:** Ein Proxyserver ist ein Programm oder Dienst, der Webseiten zwischenspeichert,



FavOrg fügt die Favoriten-Icons wieder hinzu.



Entfernen Sie das Häkchen, falls einige Webseiten nicht erreichbar sind.

Fachchinesisch

Namensauflösung

Jedes via Internet zugängliche Gerät hat eine eigene Nummer (IP-Adresse) – so auch jeder Webserver. Weil es einfacher ist, sich statt «207.46.134.222» die Adresse «www.microsoft.com» zu merken, muss ein Dienst her, der die Zuordnung zwischen IP-Adresse und Name herstellt. Dieser Dienst nennt sich «Domain Name Service» und der Vorgang dieser Zuordnung nennt sich Namensauflösung.

um sie beim nächsten Besuch schneller laden zu können. Häufig stellt ein Proxyserver ein Problem dar, weil ihm veraltete Informationen vorliegen oder weil er den Zugang zu bestimmten Seiten sogar sperrt. Es gibt auch Programme, die ein schnelleres Surfen versprechen, im Grunde aber nur eine Art Proxyserver installieren. Am besten verzichten Sie auf den Einsatz solcher Software. Die Einstellungen für den Proxyserver sind im Webbrowser zu finden. Im Internet Explorer gehen Sie zu EXTRAS/INTERNETOPTIONEN/VERBINDUNGEN. Je nach Art Ihrer Internetverbindung klicken Sie zuunterst auf LAN-EINSTELLUNGEN oder im Feld «DFÜ-Einstellungen» auf Ihre

Verbindung und gleich daneben auf die Schaltfläche EINSTELLUNGEN. Falls vorhanden, entfernen Sie im nächsten Fenster das Häkchen bei «Proxyserver verwenden», **Screen 7**, und schliessen die Fenster per OK-Schaltfläche.

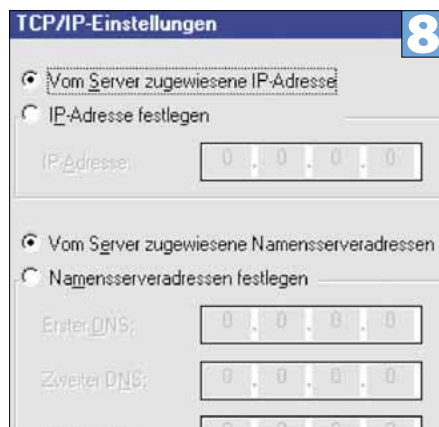
Im Alternativ-Browser Mozilla gehen Sie zu BEARBEITEN/EINSTELLUNGEN, klappen ERWEITERT auf und klicken auf PROXIES. Klicken Sie die Option «Direkte Verbindung zum Internet» an und anschliessend die Schaltfläche OK.

■ **Prüfen des «Namensservers»:** Ein Namensserver (DNS, Domain Name Server) ist für die Zuordnung einer Webadresse zur richtigen IP-Adresse zuständig (siehe auch Namensauflösung). Ist in der Internetverbindung ein falscher oder veralteter DNS angegeben, können einige oder sogar alle Webseiten nicht gefunden werden. Diese Einstellung findet nicht im Browser statt, sondern in den Netzwerk- bzw. DFÜ-Optionen. Falls Sie sich unter Windows 98 oder Me per DFÜ-Ver-

► bindung einwählen, öffnen Sie den ARBEITSPLATZ und anschliessend das DFÜ-NETZWERK. Klicken Sie Ihre DFÜ-Verbindung mit Rechts an und wählen Sie EIGENSCHAFTEN. Im Register SERVVERTYPEN verwenden Sie die Schaltfläche TCP/IP-EINSTELLUNGEN und setzen dort die Optionen «Vom Server zugewiesene IP-Adresse» und «Vom Server zugewiesene Namensserveradressen», **Screen 8**. Schliessen Sie die Fenster mit OK.

Erfolgt Ihre Internetverbindung stattdessen via Netzwerk (z.B. per ADSL oder Kabelmodem), gehen Sie zu START/EINSTELLUNGEN/SYSTEMSTEUERUNG/NETZWERK, klicken Sie TCP/IP -> IHRE NETZWERKKARTE an und gehen zu EIGENSCHAFTEN. Im Register IP-ADRESSE ist für diese Verbindung meist «IP-Adresse automatisch beziehen» nötig, denn damit wird dem PC beim Aufstarten auch eine Namensserveradresse mitgeteilt.

Benutzer von Windows 2000 oder XP gehen zu SYSTEMSTEUERUNG/NETZWERK- UND DFÜ-VERBINDUNGEN (bzw. NETZWERK- UND INTERNETVERBINDUNGEN/NETZWERKVERBINDUNGEN). Rufen Sie per Rechtsklick die EIGENSCHAFTEN Ihrer LAN- bzw. DFÜ-Verbindungen auf und darin wiederum die EIGENSCHAFTEN von TCP/IP. Stellen Sie hier die IP-Adresse und den DNS-Server auf «Automatisch beziehen».



Lassen Sie sich die IP-Adresse und den Namensserver am besten automatisch zuweisen.

■ **Prüfen und Leeren des Hosts-Files:** Auf vielen Windows-PCs existiert ein so genanntes Hosts-File. Ähnlich wie ein Namensserver dient dieses dazu, einen Host- oder Domain-Namen einer IP-Adresse zuzuordnen. Wenn Sie im Browser eine Webadresse eingetippt haben, prüft der PC zuerst die Hosts-Datei. Findet er darin für die gesuchte Domain einen IP-Adressen-Eintrag, wird diese direkt aufgerufen, ohne erst beim Namensserver

anzufahren. Ein falscher Eintrag in dieser Hosts-Datei bewirkt, dass die Webseite nicht angezeigt wird, da Sie zu einer falschen IP-Adresse geführt werden. Falls die oben erwähnten Tipps nicht geholfen haben, wäre es keine Überraschung, wenn genau jene Seiten, die Sie nicht mehr erreichen können, mit falschen IP-Adressen in diesem Hosts-File stehen.

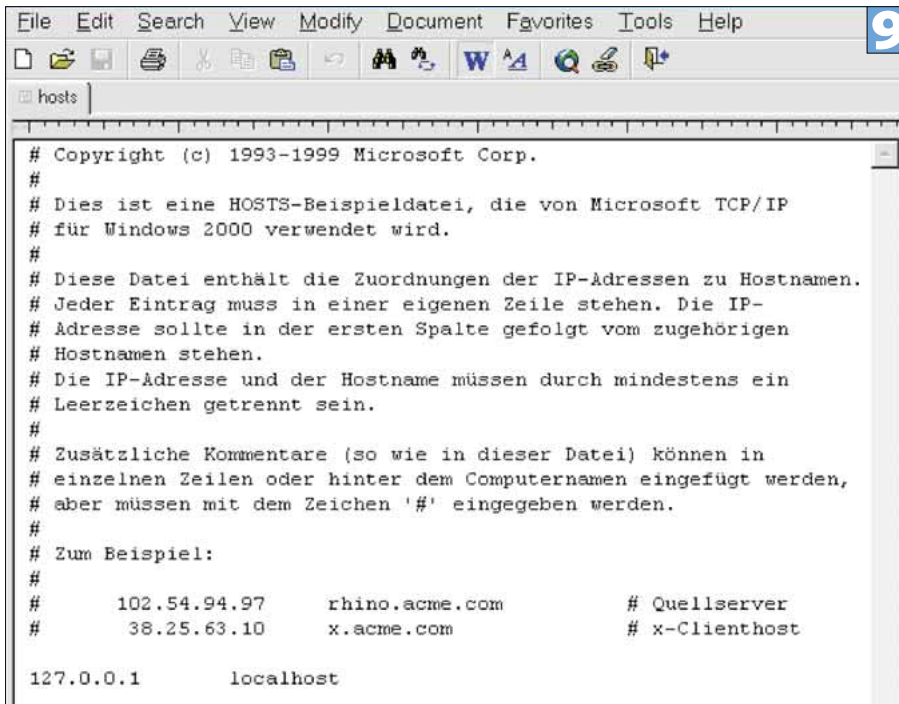
Unter Windows 98 und Me heisst die Datei schlicht HOSTS (ohne Endung) und liegt im Ordner C:\Windows\. Falls Sie im Windows-Explorer trotz der Einstellung «Alle Dateien anzeigen» und «Erweiterungen anzeigen» (Menü ANSICHT/ORDNEROPTIONEN/ANSICHT) keine HOSTS-Datei ohne Endung finden, dann existiert die Datei auf Ihrem PC nicht.

Achtung: Es gibt zusätzlich eine Datei namens HOSTS.SAM. Diese ist nicht aktiv, sondern dient nur als Beispiel (engl. «sample»).

Unter Windows 2000 und XP gibts zwei Dateien, die diese Aufgabe übernehmen können. Die eine heisst ebenfalls HOSTS, die andere nennt sich LMHOSTS und beide liegen (falls vorhanden) im Ordner C:\WINNT\system32\drivers\etc\ bzw. C:\WINDOWS\system32\drivers\etc\. Auch hier wären gleichnamige Dateien, die eine Endung haben (.TXT oder .SAM), nicht aktiv.

Internet

Browser & Mail



```
# Copyright (c) 1993-1999 Microsoft Corp.
#
# Dies ist eine HOSTS-Beispieldatei, die von Microsoft TCP/IP
# für Windows 2000 verwendet wird.
#
# Diese Datei enthält die Zuordnungen der IP-Adressen zu Hostnamen.
# Jeder Eintrag muss in einer eigenen Zeile stehen. Die IP-
# Adresse sollte in der ersten Spalte gefolgt vom zugehörigen
# Hostnamen stehen.
# Die IP-Adresse und der Hostname müssen durch mindestens ein
# Leerzeichen getrennt sein.
#
# Zusätzliche Kommentare (so wie in dieser Datei) können in
# einzelnen Zeilen oder hinter dem Computernamen eingefügt werden,
# aber müssen mit dem Zeichen '#' eingegeben werden.
#
# Zum Beispiel:
#
# 102.54.94.97 rhino.acme.com # Quellserver
# 38.25.63.10 x.acme.com # x-Clienthost
#
127.0.0.1 localhost
```

Ausser «localhost» enthält die Hosts-Datei normalerweise keine weiteren Einträge.

Öffnen Sie also Ihre Hosts-Datei im Windows-eigenen Textverarbeitungs-Programm Notepad. Beachten Sie, dass die Zeilen, die mit einem Rautezeichen (#) anfangen, nur als Kommentar dienen und nicht ausgeführt werden. Standardmäßig ist in diesen Dateien nur ein einziger «aktiver» Eintrag enthalten. Dieser nennt sich «localhost» und zeigt auf die IP-Adresse 127.0.0.1, die stets dem eigenen PC gehört. Alle Zuordnungen, die sonst noch drinstehen, könnten der Grund für nicht gefundene Webseiten sein. Möchten Sie unerwünschte Einträge nicht löschen, setzen Sie ein Rautezeichen plus ein Leerzeichen an den Anfang der betreffenden Zeilen, **Screen 9**, und speichern Sie die Datei. Prüfen Sie nochmals, ob der Notepad-Editor beim Speichern der Datei womöglich eine TXT-Endung angehängt hat, und entfernen Sie diese (per F2 oder Rechtsklick und UMBENENNEN). Starten Sie den PC neu.

Wie könnten die falschen Verweise ins Hosts-File geraten sein? Womöglich haben Sie ein Web-«Beschleunigungs»-Programm wie z.B. Fastnet99 ([WEBCODE 15840](#)) installiert, das diese Einträge automatisch vornimmt, um beim Surfen die DNS-Abfragezeit zu sparen. Nach der Deinstallation solcher Programme werden die getätigten Einträge oft nicht aus dem Hosts-File entfernt. ►

► ■ **Problem beim Provider:** Konnten Sie keine der genannten Ursachen als Übeltäter festmachen, surfen Sie auf die Support-Webseite Ihres Providers (evtl. durch Einwahl über einen anderen Provider). Unter Begriffen wie «Netzstatus», «Providerstatus», «Trouble-Tickets» oder «Tech-Infos» finden Sie oft Informationen darüber, ob Ihr Provider derzeit mit einer Panne zu kämpfen hat.

Probleme mit E-Mail

Problem 1: Keine Mails empfangbar

Trotz eines Mailkontos können keine Mails empfangen werden.

Um Mails zu empfangen, müssen im Mailprogramm drei Dinge richtig eingetragen sein:

■ Das erste ist der Posteingangsserver (auch POP- oder POP3-Server genannt). Suchen Sie diese Information am besten auf der Support-Webseite des Providers, bei dem Sie das Mailkonto eingerichtet haben. Ist der Name des Posteingangsservers ausfindig gemacht (z.B. pop.mailprovider.ch), prüfen Sie die Einstellungen des Mailkontos. In Outlook oder Outlook Express gehen Sie zu EXTRAS/KONTEN oder EXTRAS/E-MAIL-KONTEN. In neueren Outlook-Versionen wählen Sie «Vorhandene E-Mail-Konten anzeigen oder bearbeiten». Klicken Sie nun auf das Mailkonto und anschliessend auf EIGENSCHAFTEN bzw. ÄNDERN. In Outlook Express wechseln Sie zudem ins Register SERVER. Nun können Sie Ihre Kontoeinstellungen inspizieren. Achten Sie beim Servernamen auf korrekte Schreibweise: alles klein, keine Leerzeichen, **Screen 10, A**.

■ Die beiden anderen für den Mailempfang wichtigen Informationen sind Benutzername und Passwort. Wichtig: Die Zugangsdaten, die Sie etwa in der DFÜ-Verbindung zum Einwählen verwenden, könnten sich von jenen fürs Postfach unterscheiden; Sie brauchen explizit jene Benutzername-/Passwort-Kombination **B** und **C**, die Sie beim Einrichten des Mailkontos erhalten haben. Hier ist eine korrekte Schreibweise ebenfalls zwingend, ein kleines «a» entspricht nicht einem grossen «A». Viele Provider erlauben ihren Kunden, die Mails direkt auf der Webseite anzuschauen. Wenn Sie nicht sicher sind, ob Ihre Anmeldedaten stimmen, versuchen Sie sich doch mal direkt auf der Webseite des besagten Mailproviders einzuloggen. Und klären Sie auch ab, ob der Provider das Abholen per Mailprogramm (POP3) überhaupt unterstützt.

Achtung: Falls Sie einen Spamfilter wie z.B. SpamPal einsetzen, steht im Feld «Posteingangsserver» jeweils «localhost»; dafür gehört der POP3-Servername ins selbe Feld wie der Anmeldename (z.B. «anmeldename@pop.mailprovider.ch»). Wenn Sie bei diesen Einstellungen Ihre Mails holen wollen, ohne dass SpamPal gestartet ist, wird das Abholen der Mails ebenfalls fehlschlagen.

Problem 2: Mails werden nicht verschickt

Mails können zwar empfangen, aber nicht gesendet werden.

Damit Sie Mails verschicken können, muss im Mailprogramm ein gültiger Postausgangsserver

Mail-Konto-Einstellungen, hier natürlich mit erfundenen Beispieleinträgen

(SMTP-Server) eingetragen sein. Gehen Sie – ähnlich wie bei «Problem 1» – bei Ihrem Mailprovider auf die Suche nach dem SMTP-Servernamen und tragen Sie diesen wie oben beschrieben in Ihrem Mailprogramm ein.

Funktioniert es immer noch nicht, braucht der SMTP-Server ebenfalls Login-Daten, um Mails zu verschicken. Versuchen Sie es mit dem gleichen Benutzernamen und dem gleichen Passwort wie beim POP-Server. Hierzu rufen Sie in Ihrem Mailprogramm nochmals die Kontoeinstellungen auf. In Outlook Express kreuzen Sie im Register SERVER die Option «Server erfordert Authentifizierung» an und klicken auf EINSTELLUNGEN. Dort verwenden Sie die Option «Gleiche Einstellungen wie für den Posteingangsserver». Unter Outlook finden Sie diese Option unter WEITERE EINSTELLUNGEN im Register POSTAUSGANGSSERVER.

Klappt der Mailversand trotz allem noch immer nicht, machen Sie die eben getätigte Einstellung «Server erfordert Authentifizierung» rückgängig und packen das Problem von einer anderen Seite her an: Womöglich wählen Sie sich nicht über denselben Provider ein, über den Sie die Mails verschicken wollen. Unter diesen Umständen finden Sie den SMTP-Server jenes Providers heraus, bei dem Sie sich einwählen, und tragen Sie diesen in den Konto-Informationen des Mailprogramms ein, **Screen 10, D**.

Problem 3: Mails kommen zurück

Versickte Mails kommen mit einer Fehlermeldung wie «Undeliverable Message» zurück.

Die Mails mit den Fehlermeldungen nennen sich im Fachjargon «Bounce-Mails» («abprallende Mails», Unzustellbarkeits-Meldungen). Lesen Sie diese Bounce-Mails genau: Wenn etwas drinsteht wie «Mailbox full» oder «Quota exceeded», dann ist das Postfach des Empfängers voll. Nehmen Sie auf anderem Weg mit ihm Kontakt auf und bitten Sie ihn, sein Postfach zu entrümpeln. Auch andere Fehlermeldungen sind möglich, zum Beispiel «Relaying not allowed from you». Das deu-

tet auf einen SMTP-Server hin, den Sie auf Grund der Ihnen bei der Einwahl zugeteilten IP-Adresse nicht verwenden dürfen. Lesen Sie hierzu auch «Problem 2».

Sehr häufig ist auch eine Meldung wie «User unknown». Dann haben Sie sich bei der Empfängeradresse entweder vertippt oder das Mailkonto gibt es nicht mehr.

Weitere Gründe, weshalb Ihre Mails zurückkommen könnten: Vielleicht schicken Sie eine Mailbeilage mit, welche die maximale Mailgrösse überschreitet, die Ihr Provider oder der Provider des Empfängers erlaubt. Dies kann auch passieren, wenn die eigentliche Dateigrösse unter dieser Grenze liegt. Das Mailprogramm muss die Beilage in ein spezielles Format umwandeln, das während der Übertragung mehr Platz braucht, als die Datei selbst auf der Festplatte einnimmt. Nicht zuletzt setzen immer mehr Firmen und Provider Spam- und Virentfilter ein. Diese filtern nicht zu hundert Prozent zuverlässig, so dass bisweilen auch mal eine seriöse Mail in einem solchen Filter hängen bleibt bzw. als unzustellbar zurückkommt.

Problem 4: Unbekannte Retourmails

«Unzustellbarkeitsmeldungen» (Bounce-Mails) von E-Mails, die gar nie verschickt wurden.

Mit diesem Phänomen kämpfen immer mehr Benutzer und immer ist dabei massiver Netzmissbrauch im Spiel: Entweder ist es eine Person (ein Spammer) oder ein Virus, der Mails verschickt hat, die Ihre Mailadresse im Absenderfeld trugen. Wenn diese Mails nicht zustellbar sind, gehen sie an den Absender zurück – in diesem Fall an den falschen, nämlich an Sie.

Auch die zweite mögliche Ursache hat mit Schädlingen zu tun: Einige Viren verschicken sich selbst mit Mails, die nur wie Bounces aussehen. Der ahnungslose Empfänger denkt, die Beilage enthalte den Originaltext der «gebounceten» Mail, stattdessen steckt ein Virus drin. Den Erhalt gefälschter oder echter Bounces können Sie nicht verhindern. Sie könnten höchstens versuchen,

den Provider des tatsächlichen Mailabsenders aufzuspüren, und sich bei diesem beschweren. Ist es eine gefälschte Bounce-Mail mit Virenanhang, knöpfen Sie sich den E-Mail-Header vor (Kopfzeilen mit den Übermittlungsinformationen). Ist es aber eine echte Bounce-Meldung auf Grund eines Spam-Versands, müssen Sie sich die oft dürftigen Informationen anschauen, die im Mailtext enthalten sind. Siehe auch «Problem 6».

Problem 5: Widerspenstige Mail

Outlook Express «friert ein», wenn eine bestimmte Mail angeklickt wird.

Vermutlich enthält die Mail Skripts oder HTML-Anweisungen, mit denen der Internet Explorer – und somit auch Outlook Express – nichts anfangen kann. Meist hilft es, wenn Sie das Menü ANSICHT/LAYOUT öffnen und darin das Häkchen bei «Vorschaufenster anzeigen» entfernen. Nun wird sich die Mail im Normalfall problemlos löschen lassen.

Problem 6: Zu viel Spam

Spam, unverlangte Werbemail, trifft in immer höherer Zahl in der Mailbox ein.

Um zu verstehen, was Sie gegen Spam tun können und wie Sie herausfinden, wo er herkommt, ist etwas Hintergrundwissen zu den Themen «E-Mail» und «E-Mail-Header» nötig. Sie finden dieses in den Artikeln «E-Mail-Wissen», im PCtip 6/2002, S. 40 (<http://www.pctip.ch/library/pdf/2002/06/0624mail.pdf>), und «Mails auf dem Seziertisch», im PCtip 7/2002, S. 24 (<http://www.pctip.ch/library/pdf/2002/07/0740mail.pdf>).

Ausserdem lesen Sie im Artikel «Spam drüber», im PCtip 10/2002, S. 26 (<http://www.pctip.ch/library/pdf/2002/10/1026Spam.pdf>), einige Ansätze und Tipps zum Bekämpfen von Spam.

Wenn Sie den Spam einfach filtern wollen, ist vielleicht das praktische Gratisprogramm «SpamPal» etwas für Sie. Dieses stellten wir im Artikel «Der Antispam-Kumpel, im PCtip 4/2003, S. 33 (<http://www.pctip.ch/library/pdf/2003/04/0433prxs.pdf>), vor.

Zum Schluss: Mancher Web- oder Mailärger tritt auf, weil die verwendeten Programme Fehler aufweisen. Bisweilen lassen sich diese Probleme lösen, indem Sie für Ihre Software die neusten Updates und Service Packs installieren. Outlook Express und Internet Explorer bringen Sie via Windows-Update (<http://windowsupdate.microsoft.com/>) auf den neusten Stand; für die Office-Komponente Outlook surfen Sie zur Office-Update-Seite (<http://office.microsoft.com/germany/ProductUpdates/default.aspx>).

Manchmal schleichen sich die Fehler fatalerweise aber genau mit der Installation eines solchen Updates ein, wie zum Beispiel im Fall des «Cumulative Patch 810847» ([WEBCODE 23269](#)) geschehen. Auch wenn nicht zu erwarten ist, dass Microsoft eine solche Panne bald wieder passiert, kann es nie schaden, einen halbwegs aktuellen Reserve-Browser wie etwa Mozilla oder Opera an Bord zu haben. ●