

Häufige Probleme und Lösungen

Ich sehe keine neuen E-Mails

- Klick auf das **Aktualisieren-Symbol** oben in der Nachrichtenliste (oder Taste **F5**) — Souvera Mail lädt neu.
- Prüfe den *Spam*-Ordner. Vielleicht wurde eine erwartete Mail dort einsortiert.
- Prüfe deine *Souvera-Shield-Quarantäne* (siehe eigenes Kapitel). Manchmal ist eine legitime Mail dort gelandet.
- Frag den Absender, ob er eine Fehlermeldung von seinem Mailserver bekommen hat.

Ich kann nicht senden — SMTP-Fehler

- Meist ist das App-Passwort nicht mehr gültig. Neues App-Passwort erstellen und im Mail-Programm eintragen.
- Ist das Netzwerk aktiv? Andere Websites erreichbar?
- Der Empfänger nimmt keine Mails aus deinem Absender-Domain an? Prüfe im Betreff die Fehlermeldung des Fremdservers.

Umlaute im Betreff werden als Fragezeichen dargestellt

Sehr selten. Passiert nur, wenn ein alter Mailserver Zwischenschritte die UTF-8-Kodierung zerstört. Souvera Mail codiert korrekt — melde einen Fall an den Support inkl. der Originalnachricht.

Kalender-Sync funktioniert nicht

- DAVx⁵ / Apple Kalender braucht ein **App-Passwort**, nicht das Login-Passwort.
- Der Server-Adresse im DAVx⁵/Apple-Dialog ist nur der *Host-Teil* (z. B. `nc.deine-domain.de`) — nicht die komplette URL.
- Rufe **F1** → Kalender & Kontakte auf und kopiere die URL erneut — vielleicht war beim Tippen ein Tippfehler.

Filter greift nicht

- Prüfe die Reihenfolge: ein früher greifender Filter kann die Regel blocken.
- Bedingungen sind Groß-/Kleinschreibungsunabhängig — außer bei exakten E-Mail-Adressen.
- Bei „Betreff enthält Rechnung“ wird auch *Auftragsrechnung* gefunden. Nutze „Betreff beginnt mit“ für strengere Regeln.

Dashboard-Widget zeigt keine Mails

- Bist du in der Gruppe `souvera-users`? Ohne diese Gruppe hast du keinen Mail-Zugriff und das Widget bleibt leer.
- Umschalter oben rechts im Widget auf *Alle* stellen. Vielleicht hast du gerade keine ungelesenen Mails.

Souvera Mail zeigt „Die Seite konnte auf dem Server nicht gefunden werden“

Meist ein temporäres Deployment-Problem. Warte 2–3 Minuten, dann Seite neu laden. Hält der Fehler an, kontaktiere den Support mit einem Screenshot der Fehlermeldung und dem ungefähren Zeitpunkt.

☐ Wann Support kontaktieren?

Wenn dieselben Schritte oben das Problem nicht beheben oder wenn eine Fehlermeldung erscheint, die du hier nicht findest. Der Support braucht dann von dir: 1) Screenshot der Fehlermeldung, 2) ungefähre Uhrzeit, 3) was du gerade gemacht hast.

Revision #2

Created 3 July 2026 06:37:52 by Philip Grassegger

Updated 3 July 2026 06:38:10 by Philip Grassegger