Fehlgeschlagene E-Mail-Zustellungen auswerten und bereinigen

28.05.2026 - Mailversand

Wenn bei einem E-Mail-Versand nicht alle Nachrichten zugestellt werden konnten, sollten die betroffenen Empfänger geprüft werden. So halten Sie Ihre Empfängerlisten sauber und vermeiden, dass künftige Newsletter immer wieder an ungültige oder gesperrte Adressen gesendet werden.

Fairgate zeigt Ihnen dazu direkt im Versand an, welche E-Mails fehlgeschlagen sind. Je nach Ursache können Sie dann entscheiden, ob Sie die Adresse nicht nochmals verwenden, korrigieren oder erneut für den Versand freigeben.

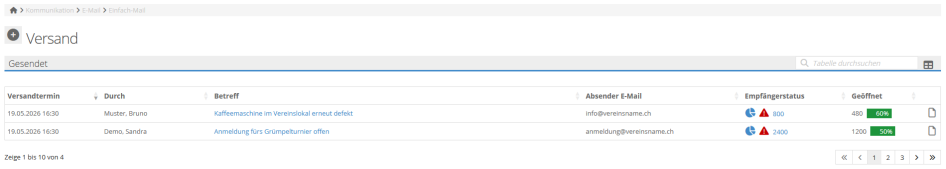
Dieser Artikel richtet sich bewusst an Anwenderinnen und Anwender ohne technisches Vorwissen. Die technischen Fehlermeldungen werden trotzdem mit aufgeführt, damit Sie sie bei Bedarf mit dem Support oder intern sauber prüfen können.

Wo sehen Sie fehlgeschlagene Zustellungen?

Öffnen Sie den Bereich Ihrer E-Mail-Versände.

In der Versandübersicht sehen Sie pro Sendung unter **Empfängerstatus**, ob alle E-Mails erfolgreich zugestellt wurden. Erscheint dort ein **rotes Ausrufezeichen**, konnten nicht alle Nachrichten zugestellt werden.

Klicken Sie auf die Zahl im **Empfängerstatus**, um die betroffenen Empfänger dieser Sendung zu öffnen.



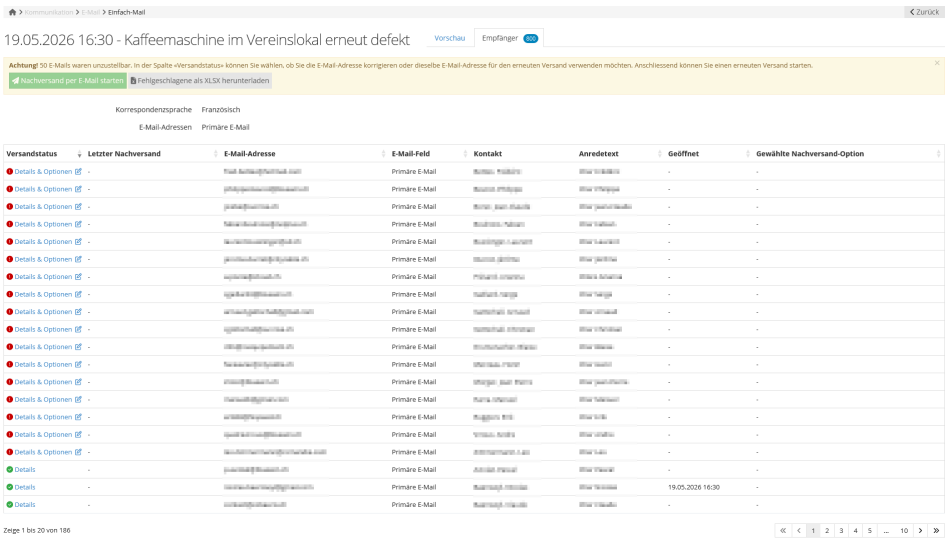
Unzustellbare Empfänger in einer Sendung prüfen

Auf der Detailseite einer Sendung sehen Sie die betroffenen Empfänger. Nicht zustellbare E-Mails werden dort in der Regel zuerst angezeigt.

Über **Details & Optionen** öffnen Sie die Fehlermeldung einer einzelnen Adresse.

Zusätzlich können Sie die vollständige Liste der fehlgeschlagenen Zustellungen als **XLSX-Datei** herunterladen. Das ist besonders hilfreich, wenn Sie mehrere Adressen gesammelt prüfen oder bereinigen möchten.

Aus technischen Gründen können E-Mail-Adressen nur einzeln geprüft und entsperrt werden.



Was bedeuten die Optionen bei einer einzelnen Adresse?

Wenn Sie bei einem Empfänger **Details & Optionen** öffnen, sehen Sie die Fehlermeldung dieser Adresse und können festlegen, wie Sie weiter vorgehen möchten.

In Fairgate stehen Ihnen dabei folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Diesem Empfänger nicht nochmals senden

Wählen Sie diese Option, wenn die Adresse nicht mehr verwendet werden soll oder die Fehlermeldung klar zeigt, dass die Adresse ungültig oder nicht mehr erreichbar ist.

Das ist meist die richtige Wahl, wenn das Postfach nicht mehr existiert oder die Adresse veraltet ist.

Empfänger-Mailadresse ändern

Wählen Sie diese Option, wenn Ihnen bereits eine korrigierte oder neue E-Mail-Adresse vorliegt. Die Adresse kann direkt ersetzt werden und wird gleichzeitig im Kontakt aktualisiert.

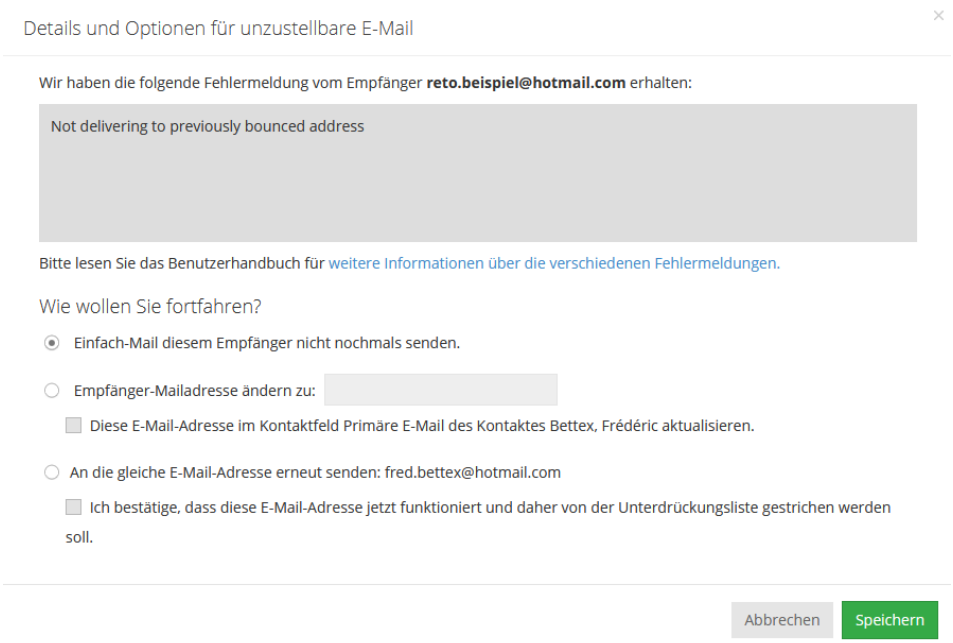
Das ist sinnvoll, wenn zum Beispiel ein Tippfehler vorliegt oder eine Person inzwischen eine neue E-Mail-Adresse verwendet.

An die gleiche E-Mail-Adresse erneut senden

Wählen Sie diese Option nur dann, wenn Sie sicher sind, dass die Adresse korrekt ist und der frühere Fehler nicht mehr besteht.

Das kann zum Beispiel sinnvoll sein, wenn eine Adresse zuvor auf einer Sperrliste war, inzwischen aber wieder korrekt funktioniert.

> **Wichtig:** Diese Option sollte nicht verwendet werden, wenn die Adresse nachweislich ungültig ist oder das Postfach nicht mehr existiert.



Fehlgeschlagene Zustellungen als XLSX-Datei herunterladen und auswerten

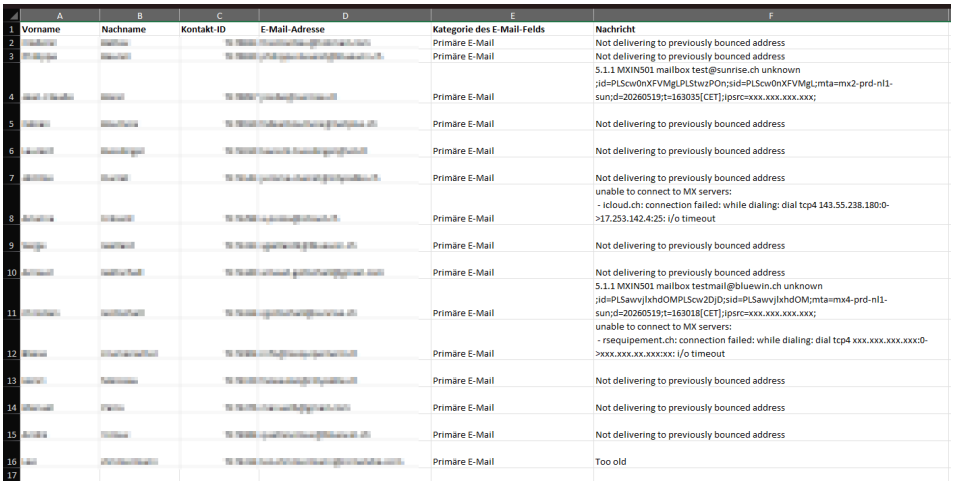
Auf der Sendungsdetailseite können Sie die fehlgeschlagenen Zustellungen als XLSX-Datei herunterladen.

Die Datei eignet sich besonders dann, wenn Sie mehrere problematische Empfänger gesammelt prüfen möchten, zum Beispiel vor einem erneuten Versand oder zur allgemeinen Bereinigung Ihrer Empfängerliste.

Die Exportdatei enthält folgende Angaben:

- Vorname
- Nachname
- Kontakt-ID
- E-Mail-Adresse
- Kategorie des E-Mail-Felds
- Nachricht

Besonders wichtig ist die Spalte **Nachricht**. Dort steht die technische Rückmeldung zur fehlgeschlagenen Zustellung, also der eigentliche Bounce-Grund.



	A	B	C	D	E	F
1	Vorname	Nachname	Kontakt-ID	E-Mail-Adresse	Kategorie des E-Mail-Felds	Nachricht
2	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
3	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
4	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	5.1.1 MXIN501 mailbox test@sunrise.ch unknown ;id=PLScw0nXFVMgLPLStwzPOn;sid=PLScw0nXFVMgL;mta=mx2-prd-nl1-sun;d=20260519;t=163035[CET];ipsrc=xxx.xxx.xxx.xxx;
5	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
6	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
7	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
8	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	unable to connect to MX servers: - icloud.ch: connection failed: while dialing: dial tcp4 143.55.238.180:0->17.253.142.4:25: i/o timeout
9	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
10	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
11	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	5.1.1 MXIN501 mailbox testmail@bluewin.ch unknown ;id=PLSawvjJxhdOMPLScw2DjO;sid=PLSawvjJxhdOM;mta=mx4-prd-nl1-sun;d=20260519;t=163018[CET];ipsrc=xxx.xxx.xxx.xxx;
12	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	unable to connect to MX servers: - rsequipement.ch: connection failed: while dialing: dial tcp4 xxx.xxx.xxx.xxx:0->xxx.xxx.xx.xxx:xx: i/o timeout
13	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
14	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
15	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Not delivering to previously bounced address
16	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Primäre E-Mail	Too old
17						

Häufige Bounce-Meldungen richtig einordnen

Die genaue Formulierung einer Statusmeldung kann je nach empfangendem Mailserver unterschiedlich aussehen. Für die Bearbeitung reicht es meist, die Ursache grob richtig einzuordnen.

Die folgende Tabelle zeigt typische Meldungen aus fehlgeschlagenen Zustellungen. Technische Inhalte sind absichtlich im Originalwortlaut dargestellt. Personenbezogene Angaben wie konkrete E-Mail-Adressen sollten in öffentlichen Beispielen anonymisiert werden.

Statuscode	Exakte Fehlermeldung / technischer Wortlaut	Einfache Bedeutung	Was sollten Sie in Fairgate meist tun?
–	`Not delivering to previously bounced address`	Diese Adresse ist bereits früher durch eine fehlgeschlagene Zustellung aufgefallen. Der Versanddienstleister unterdrückt deshalb eine erneute Zustellung.	Prüfen Sie zuerst, ob die Adresse korrekt ist und wieder verwendet werden kann. Nur dann **an die gleiche Adresse erneut senden** oder die Adresse gezielt aus der Sperrliste entfernen.
5.1.1	`5.1.1 MXIN501 mailbox [adresse] unknown ;id=[...];sid=[...];mta=[...];d=[...];ipsrc=[...];`	Das Postfach ist dem empfangenden Mailserver nicht bekannt. Meist existiert die Adresse nicht mehr oder ist falsch geschrieben.	Adresse prüfen und wenn nötig **ändern**. Wenn die Adresse nicht mehr gültig ist, **nicht nochmals senden**.

–	`unable to connect to MX servers:- [domain]: connection failed: while dialing: dial tcp4 [ip]->[ip]:25: i/o timeout`	Der empfangende Mailserver war in diesem Moment nicht erreichbar. Das ist oft ein vorübergehendes technisches Problem auf Empfängerseite.	Prüfen, ob die Adresse grundsätzlich korrekt ist. Danach kann ein **erneuter Versand** sinnvoll sein. Bei wiederholtem Auftreten sollte die Ursache genauer geprüft werden.
–	`Too old`	Die Zustellung konnte über längere Zeit nicht erfolgreich abgeschlossen werden.	Prüfen, ob die Adresse noch aktiv ist. Falls unklar bleibt, ob die Adresse erreichbar ist, eher **nicht nochmals senden** oder die Adresse zuerst abklären.

> **Hinweis:** Entscheidend sind meist der Fehlercode und der Kern der Meldung. Zusätzliche Teile wie Servernamen, IDs oder IP-Adressen helfen vor allem bei einer genaueren technischen Prüfung.

> **Ausführliche Liste der Statuscodes:**
> https://support.fairgate.ch/de/kb/articles/fehlermeldungen-bei-der-e-mail-zustellung-und-deren-bedeutung

E-Mail-Adressen unabhängig von einer Sendung aus der Sperrliste entfernen

Sie können einzelne E-Mail-Adressen auch unabhängig von einer konkreten Sendung aus der Sperrliste entfernen.

Den Bereich finden Sie unter:

`Einstellungen → E-Mail-Einstellungen`

Dort können Sie gezielt nach einem Kontakt suchen oder eine E-Mail-Adresse direkt eingeben und aus der Sperrliste entfernen.

Das ist vor allem dann hilfreich, wenn eine Adresse wieder korrekt funktioniert, der Versand aber weiterhin unterdrückt wird.

> **Wichtig:** Entfernen Sie eine Adresse nur dann aus der Sperrliste, wenn Sie vorher geprüft haben, dass sie tatsächlich wieder erreichbar ist.

Aus technischen Gründen können E-Mail-Adressen nur einzeln geprüft und entsperrt werden.



Empfehlungen für saubere Empfängerlisten

Die Pflege Ihrer Empfängerlisten ist nicht nur eine Empfehlung, sondern ein wichtiger Teil eines sicheren und zuverlässigen E-Mail-Versands.

Bitte prüfen Sie fehlgeschlagene Zustellungen regelmässig und bereinigen Sie ungültige Adressen zeitnah. Wiederholte Zustellversuche an fehlerhafte, veraltete oder bereits gesperrte Adressen können die Versandqualität deutlich verschlechtern.

Das betrifft nicht nur Ihre eigenen Sendungen. Wenn Empfängerlisten nicht sauber gehalten werden, kann dies zu Sperrungen oder Blacklist-Einträgen führen und damit die Zustellbarkeit weiterer E-Mails beeinträchtigen.

Achten Sie deshalb besonders darauf,

- veraltete oder falsche E-Mail-Adressen zu korrigieren,
- nicht erreichbare Postfächer aus Ihren Listen zu entfernen,
- Adressen nur dann erneut freizugeben, wenn sie wirklich wieder funktionieren,
- wiederkehrende Fehlermeldungen nicht dauerhaft zu ignorieren.

> **Wichtig:** Die Verantwortung für die Pflege der Empfängerlisten liegt bei Ihnen als Versender. Wenn Bounces nicht bereinigt werden und dadurch die Versandqualität gefährdet ist, behalten wir uns in Ausnahmefällen vor, einen Versand vorübergehend zu blockieren, bis die betroffenen Empfängerlisten bereinigt wurden.

Saubere Empfängerlisten sind eine Voraussetzung für eine gute Zustellbarkeit und für einen stabilen Versandbetrieb.