

Waar blijft die mail?!



tijd:
10-15 min.

niveau:
●○○

Mail is onmisbaar, maar werkt niet altijd vlekkeloos. Wij leggen uit wat te doen als je mail niet meer kunt verzenden of ontvangen bij Windows Mail, Apple Mail, Gmail en Outlook.com.

Tekst Dirkjan van Ittersum / digitaalguids@consumentenbond.nl

Hoe lees je je mail en waarmee?

Iedereen heeft een mail-adres. Hoe en waar je je mail leest, kan op verschillende manieren. Grofweg kun je een mailadres nemen bij een **internet-provider**, zoals Ziggo en KPN, of bij een gratis **webmailaanbieder**, zoals Gmail, Yahoo en Outlook.com. Los hiervan kan berichten ontvangen en sturen op twee manieren: via de **website** van de mailaanbieder (zoals gmail.com en mail.ziggo.nl) of met een **mailprogramma** (zoals Windows Mail of Thunderbird).

Probleem 1 Kan geen mail ontvangen

1

Check de spambox

Verwacht je een mail, maar komt die niet aan? Controleer dan of het mailtje per abuis in de spammap is terechtgekomen. Bijna iedere mailaanbieder heeft zo'n map waar ongewenste berichten in worden gezet. De naam van de map varieert, bijvoorbeeld 'spam' of 'ongewenst'.

2

Problemen bij provider?

Als er geen berichten binnenkomen, kan er een mail- of internetstoring zijn. Bekijk de storingspagina van de mailaanbieder (zie hieronder). Je kunt ook inloggen via webmail. Als nieuwe mail daar zonder problemen binnenkomt, is er vermoedelijk iets mis met de software op je computer.

Check of er een storing is:

GOOGLE: www.google.com/appsstatus

APPLE: www.apple.com/nl/support/systemstatus

KPN: www.kpn.com/service/storingen.htm

ZIGGO: www.ziggo.nl/klantenservice/storingen

3

Instellingen controleren

Is er geen storing, controleer dan (via onderstaande stappenplannen) de instellingen. Het kan zijn dat de mailprovider iets heeft gewijzigd of dat een software-update de instellingen heeft veranderd. Vraag eventueel aan de mailprovider welke serverinstellingen er horen te staan, of check op de site van de provider. Zie ook het kader 'Over de mailservers'.

WINDOWS MAIL

- 1 Klik op **Accounts** en daarna op het mailaccount dat problemen geeft.
- 2 Controleer gebruikersnaam en wachtwoord.
- 3 Klik op **Synchronisatie-instellingen** > **Geavanceerde postvakinstellingen** om de serverinstellingen te controleren. ❶

APPLE MAIL

- 1 Klik op **Mail** > **Accounts**
- 2 Kies het account dat problemen geeft. ❷
- 3 Controleer het wachtwoord.
- 4 Bekijk via **Geavanceerd** of de serverinstellingen kloppen.

EMAIL

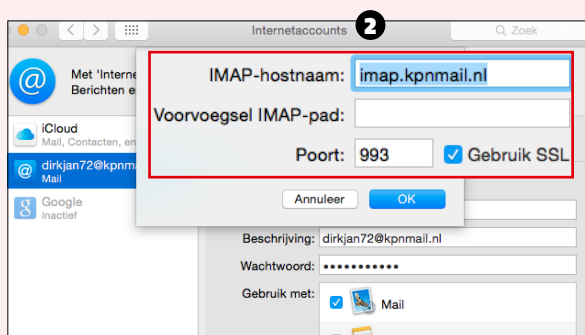
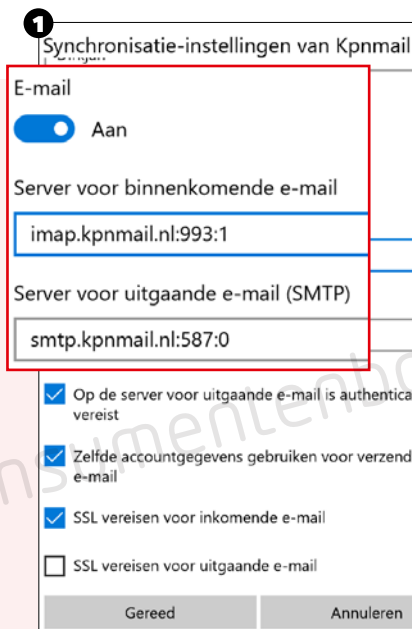
- 1 Klik op het **tandwiel** >

Instellingen.

- 2 Kies het tabje **Accounts**.
- 3 Klik bij **E-mails bekijken uit andere accounts** op **Gegevens bewerken**. ❸
- 4 Controleer gebruikersnaam, wachtwoord en server.

OUTLOOK.COM

- 1 Klik op het **tandwiel** > **Verbonden accounts**.
- 2 Dubbelklik op het account.
- 3 Controleer gebruikersnaam, wachtwoord en serverinstellingen.

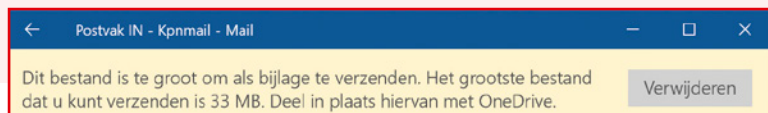


4

Bericht te groot

Als iemand een mail stuurt met een forse bijlage is er een kans dat het

bericht niet aankomt. Vaak mogen berichten maximaal 10 MB groot zijn, soms 25 of 30 MB.



Let op tyfouten



Krijg je een foutmelding na het invullen van je e-mailadres en wachtwoord? Controleer dan goed of je alles goed hebt ingetypt, inclusief hoofdletters en kleine letters. Spaties kunnen voor problemen zorgen.

5

Mailbox vol

Als je mailbox vol is, krijgt de verzender wel een melding, maar jij als ontvanger niet.

1 Controleer of je mailbox vol is door in te loggen via webmail.

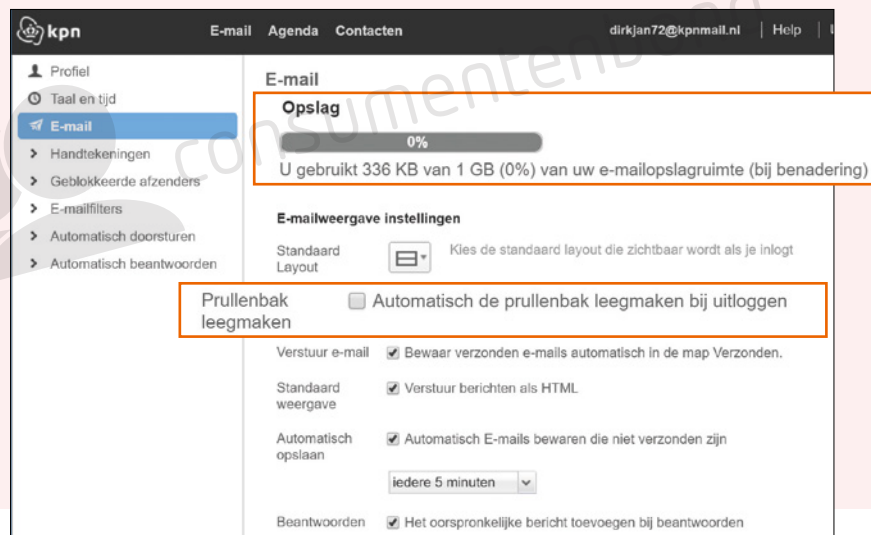
Bij KPN is er een limiet van 1 GB, bij Ziggo 15 GB. Google hanteert ook 15 GB (verdeeld over Gmail en Google Drive). Bij Outlook.com begint het bij 5 GB en wordt de mailbox na verloop van tijd groter.

2 Verwijder mails. Let op: verwijder mails via webmail, niet alleen in je mailprogramma. De software verwijdert de mail vaak niet van de server (zie ook stap 6).

3 Lukt het via webmail niet om berichten te verwijderen uit een volle mailbox, dan zit de prullenbak mogelijk in de weg. Verwijderde mails worden verplaatst naar de prullenbak, terwijl daar bij een volle

mailbox geen ruimte voor is. Leeg de prullenbak en spammap om ruimte te maken. Helpt dat niet? Zet indien mogelijk tijdelijk de prullenbak uit. Webmail heeft niet altijd deze optie.

In de instellingen van KPN's webmail is te zien of een mailbox vol is. Deze mailbox heeft nog behoorlijk wat ruimte over



Over de mailserver

Om een mailaccount in te stellen, heb je het adres van de mailcomputer van de provider nodig, ook wel de **mailserver** genoemd. Met Ziggo, bijvoorbeeld, ontvang je mail vanuit het serveradres **imap.ziggo.nl** (of **pop.ziggo.nl**) en verstuurt je mail via de 'uitgaande' mailserver **smtp.ziggo.nl**. Verder moet je de goede serverpoorten instellen (bij Ziggo respectievelijk 993 en 587). Veel mailprogramma's helpen je en vullen deze gegevens zelf al in. Zo niet, ga naar de site van de mailaanbieder om deze gegevens te achterhalen.

6

Mail komt slechts op één apparaat binnen

Soms komt mail slechts aan op één apparaat, bijvoorbeeld wel op de pc, maar niet op de telefoon. Dat kan gebeuren als je mailserver werkt met het mailprotocol

pop3. Dan wordt elke mail gewist van de server die je hebt opgehaald. Soms kun je bij je aanbieder kiezen voor het protocol **imap**: dan blijft mail wel bewaard.

1 Controleer de instellingen op ieder apparaat waarop de mailbox is ingesteld (zie probleem 1, stap 3).
2 Zoek de optie 'Bewaar bericht op server', en zet die aan. Je kunt daar ook een termijn aan verbinden. 14 dagen is genoeg om de mail binnen te halen op alle apparaten, maar voorkomt dat de mailbox volloopt.



Bij het pop3-mailprotocol kun je aangeven dat berichten op de server moeten blijven staan

Probleem 2 Kan geen mail versturen

1

Mail verstopt

Soms is een mail te groot en blijft steken in het Postvak UIT. Daardoor worden andere e-mails ook niet verzonden. Probeer de mail te verwijderen uit het Postvak UIT. Als dat niet lukt: verwijder het mailaccount, haal de problematische mail weg en stel het account opnieuw in. Om mails met een grote bijlage (meer dan 10 MB) te versturen, kun je beter een verzenddienst zoals WeTransfer gebruiken.

2

Verkeerde netwerk

Als een laptop thuis wel mail wil versturen, maar elders niet, is er een probleem met de server voor het versturen van mails. Om spam tegen te gaan, mag je mail alleen verzenden als je verbonden bent met het netwerk van de eigen provider. Onderweg (via het mobielnetwerk of een wifinetwerk) werkt de gekozen uitgaande mailserver niet. Er is wel een oplossing: regel via de instellingen (zie probleem 1, stap 3) dat er een wachtwoord is vereist om in te loggen op de uitgaande mailserver. Een alternatief is het gebruik van een (beveiligde) mailserver van een gratis webdienst zoals Gmail en Outlook.com.

Probleem 3 Mailadres toevoegen lukt niet

Als je een mailprogramma gebruikt, moet je daarin je mailadres (of: mailaccount) toevoegen. Vroeger was dit ingewikkelder dan tegenwoordig: je moest toen zelf de serveradressen van de provider of webmaildienst opzoeken en invullen. Gelukkig vullen mailprogramma's als Windows Mail, Apple Mail en Thunderbird de serveradressen nu meestal automatisch in. Je hoeft dan alleen nog je mailadres en wachtwoord

in te vullen. Alleen bij minder bekende mailaanbieders moet je zelf nog serveradressen invullen.

N.B. Wil je een mailadres van een provider toevoegen (bijvoorbeeld Ziggo of KPN), gebruik dan het wachtwoord dat je per post toegestuurd hebt gekregen. Je kunt het wachtwoord vervolgens wijzigen op je eigen mailpagina op de site van de provider.

Mailadres toevoegen

WINDOWS MAIL

- 1 Klik op **Account toevoegen**. Verschijnt deze optie niet bij het opstarten: klik op het **tandwiel** > **Accounts beheren**.
- 2 Kies in het venster 'Account toevoegen' voor je mailaanbieder, bijvoorbeeld Google (Gmail) of Outlook.com. Gebruik je het mailadres van een provider? Kies dan **Ander account**.
- 3 Vul je naam, mailadres en wachtwoord in.

APPLE MAIL

- 1 Klik op **Mail** > **Voeg account toe**.
- 2 Kies een mailaanbieder uit de lijst,

zoals iCloud of Google (Gmail). Voor het toevoegen van providermail kies je **Voeg andere Mail-account toe**.

- 3 Vul je naam, e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Maak aan**.
- 4 Als Apple niet automatisch de serveradressen kan invullen, verschijnt de melding 'Moet handmatig worden geconfigureerd'. Gebruik de gegevens van je provider om de IMAP-, POP3- en SMTP-server in te vullen. Die kun je vinden op de website van je provider.

GMAIL

Gmail is een maildienst met eigen mailadressen, maar je kunt Gmail ook gebruiken om mail van andere adressen te ontvangen. Een mailaccount toevoegen

aan Gmail gaat als volgt:

- 1 Log in op je Gmail-account.
- 2 Klik op het **tandwiel** > **Instellingen**.
- 3 Kies het tabblad **Accounts** en klik op **Een e-mailaccount toevoegen**.
- 4 Vul het e-mailadres in en in het volgende scherm het wachtwoord.

OUTLOOK.COM

- 1 Log in op Outlook.com en klik op het **tandwiel**.
- 2 Kies voor **Verbonden accounts**.
- 3 Kies een mailaanbieder (bijvoorbeeld Gmail). Dan komt Gmail voortaan ook hier binnen. Voor providermail kies je **Andere e-mailaccounts**.
- 4 Vul je naam, e-mailadres en wachtwoord in en klik op **OK**.

HOE HERKEN JE DIGITALE ZAKKENROLLERS?

De DigitaalGids geeft je slimme tips en trucs om voortaan elke digitale uitdaging op te lossen.

Kennismaken? Nu 6 nummers voor €22,75



**NU MET
35% KORTING**