



## „Verbindung zum Ausweis wurde unterbrochen.“ | Meldung AusweisApp2

### 1 „Verbindung zum Ausweis wurde unterbrochen.“ | Meldung AusweisApp2

#### 1.1 Situationsbeschreibung

Sie versuchen einen Authentifizierungsprozess mit Ihrem Personalausweis durchzuführen. Der Ausweis kann nicht korrekt gelesen werden und Sie erhalten folgende/ähnliche Fehlermeldung:

„Verbindung zum Ausweis wurde unterbrochen“.

„Es wurde kein Ausweis erkannt“.

#### 1.2 Abhilfen

1. Sicherstellen, dass ein aktueller Treiber des Kartenlesers installiert ist.
2. Sicherstellen, dass ein Firmware-Update des Lesers ausgeführt wurde. Wie Sie dieses herunterladen können, erfahren Sie beim jeweiligen Hersteller.

Für Kartenleser von **REINER SCT** folgen Sie bitte dieser Anleitung:

<https://www.reiner-sct.com/leserupdate.html>

Hinweis: Auch wenn Ihr Kartenleser keinen Treiber benötigt, ist ein Firmware-Update möglich.

3. Sicherstellen, dass Kartenleser und Personalausweis nacheinander verwendet werden, und erst dann, wenn die AusweisApp2 es fordert. Der Kartenleser darf also nicht schon gesteckt sein.
4. Neustart der AusweisApp2

AusweisApp2 über das Symbol mit der rechten Maustaste komplett beenden.

App neu starten und erneut versuchen.

5. USB-Kartenleser in anderen USB-Einschub stecken und erneut versuchen.
6. Hinweis: Gerade in der WTS-Umgebung bedarf es oft mehrerer Versuche.

Sollten die Abhilfen nicht zum Erfolg führen, wenden Sie sich bitte an den Service der AusweisApp2.

<https://www.ausweisapp.bund.de/hilfe-und-support>