



## "Server nicht erreichbar" | Meldung bei Registrierung

### 1 "Server nicht erreichbar" | Meldung bei Registrierung

#### 1.1 Situationsbeschreibung

Nach Eingabe des Registrierungs-codes erscheint die Meldung „Server nicht erreichbar“ oder „Verbindung zum Server kann nicht aufgebaut werden“.

#### 1.2 Abhilfe

Prüfen Sie Folgendes:

1. Die AusweisApp2 muss unabhängig vom verwendeten Lesegerät auf dem PC installiert sein.
2. Die Registrierung auf der Steuerberaterplattform kann nicht am Smartphone durchgeführt werden.

**Hinweis:** Das Smartphone kann lediglich als Kartenleser verwendet werden. Beachten Sie hierzu die Voraussetzungen im Dokument „Verwendung der AusweisApp2 mit dem Smartphone“.

3. Firewall-Einstellungen prüfen:  
Prüfen, ob nötigen Freischaltungen der AusweisApp2 eingerichtet sind. Diese entnehmen Sie folgendem Dokument:  
[https://steuerberaterplattform-bstbk.de/fileadmin/user\\_upload/pdfs3/Steuerberaterplattform-freischaltungen.pdf](https://steuerberaterplattform-bstbk.de/fileadmin/user_upload/pdfs3/Steuerberaterplattform-freischaltungen.pdf)

4. Funktionsfähigkeit der AusweisApp2 prüfen:

- a. Stellen Sie sicher, dass die App von folgender Seite heruntergeladen wurde und die neueste Version hat:  
<https://www.ausweisapp.bund.de/download>

**Beachten Sie außerdem die Installationshinweise und Version:**

[https://www.ausweisapp.bund.de/fileadmin/user\\_upload/Software/AusweisApp2-1.26.3-NetInstallation.pdf](https://www.ausweisapp.bund.de/fileadmin/user_upload/Software/AusweisApp2-1.26.3-NetInstallation.pdf)

- b. Selbstauskunftsabfrage:
  - Hierfür die App unabhängig vom Client öffnen und einen Authentifizierungsprozess unter "Meine Daten einsehen" starten.  
Wenn dies funktioniert, zu c) übergehen.  
Wenn dies nicht funktioniert, fehlen Freischaltungen aus Punkt 3.
- c. Im Beispiel: Punkteabfrage in Flensburg
  - Hierfür die App öffnen und auf „Anbieter“ klicken.
  - Im Suchschlitz „KBA“ eingeben.
  - Klicken Sie auf „Auskunft aus den zentralen Registern des Kraftfahrt-Bundesamtes“ und anschließend auf „Zum Anbieter“.
  - Wählen Sie „Punkte“.
  - Akzeptieren Sie die Einwilligungserklärung und tippen Sie auf „Weiter mit Ihren Ausweisdaten“. Sie werden zurück zur AusweisApp2 geleitet.



## "Server nicht erreichbar" | Meldung bei Registrierung

---

- Führen Sie den Authentifizierungsprozess durch.  
(„Weiter zur PIN-Eingabe“>Kartenleser>Ausweis>PIN)
- Wenn Sie auf eine neue Seite geleitet werden, war die Auskunft erfolgreich. D. h. die AusweisApp2 kann einzig nicht mit der Steuerberaterplattform kommunizieren. Ein Fehlerprotokoll ist nötig.

Sollten die Abhilfen keine Lösung erbracht haben, erstellen Sie mithilfe der folgenden Anleitung bitte ein Fehlerprotokoll der AusweisApp2 und senden Sie uns dieses wie beschrieben per E-Mail.

[https://steuerberaterplattform-bstbk.de/fileadmin/user\\_upload/Selbsthilfemedien/Steuerberaterplattform-erstellen-fehlerprotoll-AA2.pdf](https://steuerberaterplattform-bstbk.de/fileadmin/user_upload/Selbsthilfemedien/Steuerberaterplattform-erstellen-fehlerprotoll-AA2.pdf)