



## "Unbekannter Netzwerkfehler" | Meldung der AusweisApp2

### 1 "Unbekannter Netzwerkfehler" | Meldung der AusweisApp2

#### 1.1 Situationsbeschreibung

Sie erhalten bei der Nutzung der AusweisApp2 folgende Meldung:

Unbekannter Netzwerkfehler

<https://safe-rm.prod.bstbk-steuerberaterplattform.de>

#### 1.2 Abhilfe

##### Prüfen Sie Folgendes:

1. Internetverbindung prüfen. Auch eine kurze Unterbrechung der WLAN-Verbindung kann diese Meldung hervorrufen.
2. Sicherstellen, dass der eingesetzte Virenschanner die Nutzung der Ausweisapp2 und der COM Vibilia StB Edition nicht blockiert. Wie Sie die Ausnahmen in Ihrem Virenschanner definieren entnehmen Sie bitte der Dokumentation des jeweiligen Herstellers.
3. Sicherstellen, dass die Ports der AusweisApp2 freigeschalten sind. Welche das sind, entnehmen Sie diesem Dokument:  
[https://steuerberaterplattform-bstbk.de/fileadmin/user\\_upload/pdfs3/Steuerberaterplattform-freischaltungen.pdf](https://steuerberaterplattform-bstbk.de/fileadmin/user_upload/pdfs3/Steuerberaterplattform-freischaltungen.pdf)  
Sollte der Fehler im Zusammenspiel mit der COM Vibilia StB Edition auftreten, prüfen Sie bitte auch deren erforderliche Freischaltungen aus dem Dokument.
4. Funktionsfähigkeit der AusweisApp2 prüfen:

- a. Stellen Sie sicher, dass die neueste Version der App vorliegt. In der AusweisApp2 auf „Hilfe“ > „Release Notes“ klicken. Vergleichen Sie die Version mit der Aktuellsten im Dokument: [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)  
Beachten Sie außerdem die Installationshinweise unter gleichem Link.
- 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 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.



## "Unbekannter Netzwerkfehler" | Meldung der AusweisApp2

- 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.

5. **Tipp:** Stellen Sie sicher, dass die interne Systemzeit mit der Internetzeit synchron läuft. Eine ungleiche Uhrzeit kann zur fehlerhaften Kommunikation zwischen Website und Plattform führen.

Vorgehen: Systemzeit (rechts unten in der Taskleiste) mit Internetzeit (z. B. Smartphone) vergleichen.

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)