

Ich habe die richtige PIN am Telefon eingetippt, trotzdem sagt das System: PIN unbekannt - warum?

Inhaltsverzeichnis

- [1. Das CareLine-System konnte die PIN, die Du eingetippt hast, nicht erkennen.](#)
 - [1.1. Häufige Fehlerquellen:](#)

Das System sagt: „PIN unbekannt“, was hat das zu bedeuten? Es gibt viele mögliche Gründe, die wir in diesem Wiki betrachten.



1. Das CareLine-System konnte die PIN, die Du eingetippt hast, nicht erkennen.

Die Meldung bedeutet, dass das System, die PIN keinem Berater zuordnen kann. Es kann sein, dass der Berater die Line verliert oder es liegen andere Gründe vor.

Bitte kontrolliere nochmals die PIN Deines Beraters auf der [CareLine-Seite](#) und merke sie Dir. Wähle anschließend die Rufnummer Deines Landes und folge den Anweisungen. Erst, wenn Dich das System auffordert, die PIN einzutippen, tue dies gemächlich. Achte auf die Töne, die die Eingaben machen – eine Zahl nach der anderen. Wenn es noch immer nicht klappt, könnte die Technik die Ursache sein.

Hier ist eine Liste häufiger Fehler, die weiterhelfen könnte.

1.1. Häufige Fehlerquellen:

- Hastiges Eintippen des PINS «verschluckt» unter Umständen Ziffern oder sendet sie doppelt an das System.
- Programmierte Kurzwahltasten «versteht» das System nicht.
- Eintippen der PIN, bevor das System danach fragt, übermittelt unvollständige PINs.
- Tasten Deines Gerätes senden keine Signale.
- Einzelne Ziffern werden vertauscht, dadurch ist die PIN für das System unbekannt.

Wenn einer der oben genannten Punkte zutrifft, kann das CareLine-System die PIN nicht erkennen. In diesem Fall gibt das System eine Meldung aus, dass die PIN unbekannt ist.

Wenn Fehler auftreten, obwohl Du die oben genannten Hinweise beachtet hast, kontaktiere bitte das Büro. Dann können wir gemeinsam den Fehler suchen und beheben.