

# Ich zahlte Geld auf mein PrePaid-Konto ein. Trotzdem verbindet mich das System nicht mit der CareLine. Warum passiert das?

## Inhaltsverzeichnis

- [1. Warum erkennt das System mein Anschluss nicht, ich habe ein Guthaben aufgeladen?](#)

Rufst Du eine Prepaid-Nummer an und hast kein aktives Prepaid-Konto, wirst Du automatisch zum Office weitergeleitet. Dies passiert auch dann, wenn das System Deine Nummer nicht erkennt. Wissenswertes zum Thema findest Du in diesem Wiki.



Häufig gestellte Fragen

## 1. Warum erkennt das System mein Anschluss nicht, ich habe ein Guthaben aufgeladen?

- Damit das System Dein Anschluss erkennt, darfst Du Deine Rufnummer **nicht** unterdrücken. Deine Rufnummer ist geschützt, sie erscheint **nicht** auf dem Display der Berater.
- Rufe mit dem Anschluss an, den Du registriert hast. Das Guthaben ist nur für den Anschluss gültig, für den Du einzahltest. Wenn Du das Festnetz aufgeladen hast, aber mit dem Handy anrufst, erkennt Dich das System nicht.
- Du hast eine Prepaid-Nummer aufgeladen, aber es war die falsche? Wenn Du etwa den Dienst für die Schweiz auflädst, kannst Du nicht den Dienst in Deutschland anrufen. Das System erkennt den Anschluss nicht.  
Lass in dem Fall Dein Guthaben umbuchen. Melde Dich bitte im Office telefonisch oder eröffne ein Ticket für die Umbuchung.

Wenn Du dennoch Probleme hast, die CareLine zu erreichen, kontaktiere bitte unser [Büro](#). Zusammen finden wir den Fehler und lösen ihn.

**Dies könnte für Dich von Interesse sein**

[Guthaben für CareLine aufladen](#)

[Können die Berater auf der CareLine meine Telefonnummer sehen?](#)

[Die Hotline \(CareLine\) | Spirituelle Lebenshilfe am Telefon](#)