

Lexware Online Support für: buchhalter

Fehlercode 9800

Bereiche

Onlinebanking

Beim Online-Banking erhalten Sie den Fehlercode 9800. Diesem Verhalten können unterschiedliche Ursachen zu Grunde liegen:

Sie sind Kunde einer Volksbank.

Kontosperrung nach wiederholter Falscheingabe

Die gewählte HBCI Version ist falsch.

Sie haben eine falsche oder nicht zulässige PIN eingegeben

Sie verwenden eine veraltete Version der HBCI-Software.

Ihre Bank stellt das TAN-Verfahren um (Einführung iTAN)

Möglicherweise ist die eingegene PIN zu lang oder zu kurz.

Das Überweisungslimit ist möglicherweise überschritten

Fall 1:

Sie sind Kunde einer Volksbank.

Einige Volksbanken übermitteln bei einer Neusynchronisation des Homebanking Kontaktes keine Kontodaten. In diesem Fall müssen diese Daten manuell eingegeben werden.

1. Wechseln Sie über **Start > Systemsteuerung** in die Systemsteuerung.
2. Öffnen Sie die Homebanking Kontakte und führen Sie einen Doppelklick auf Ihre Bankverbindung durch.
3. Es öffnet sich das Fenster **Eigenschaften** von Homebanking Kontakt. Wählen Sie die Registerkarte **Konten**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu** und tragen Sie Ihre Kontodaten ein.

Fall 2:

Kontosperrung nach wiederholter Falscheingabe

Eine wiederholte Fehleingabe der PIN oder TAN kann zu Sperrung des Kontos führen.

Überprüfen Sie diese Möglichkeit, indem Sie versuchen, sich über die Homepage der Bank einzuloggen. Sollte das Konto gesperrt sein, so setzen Sie sich mit Ihrer Bank in Verbindung.

Fall 3:

Die gewählte HBCI Version ist falsch.

1. Wählen Sie in Windows: Start - **Systemsteuerung**.
2. Öffnen Sie die **Homebaking Kontakte** mit einem Doppelklick.
3. Unter dem Karteikartenreiter **Kontakt** finden Sie die Information **Protokoll**.
4. Kontrollieren Sie, ob die gewählte **Version** richtig ist.
5. Falls eine falsche **Version** ausgewählt ist, klicken Sie rechts auf die **Schaltfläche**.
6. Sie können jetzt die Version ändern.
7. Nach erfolgter Änderung ist eine erneute Synchronisation des Kontaktes notwendig.

Fall 4:

Sie haben eine falsche oder nicht zulässige PIN eingegeben

Überprüfen Sie die von Ihnen eingegebene PIN.

- Beachten Sie dabei auch die Groß- und Kleinschreibung.
- Stellen Sie sicher, dass Sie eine PIN ohne Sonderzeichen verwenden.

- Überprüfen Sie eventuell die PIN über die Homepage Ihrer Bank.

Fall 5:

Sie verwenden eine veraltete Version der HBCI-Software.

- Änderungen bei den Banken machen von Zeit zu Zeit eine Aktualisierung der Software notwendig.
- Diese Aktualisierung betrifft den so genannten HBCI Kernel.
- Unter folgendem Link erhalten Sie zu jederzeit die aktuellste Version des HBCI-Moduls.

<http://www.ddbac.de/index.php/ddbac-download>

- Speichern Sie die angebotene **DDBAC Runtime Version** in einem Verzeichnis Ihrer Wahl und installieren Sie sie anschließend per Doppelklick.
- Deaktivieren Sie für die Dauer der Installation im Hintergrund laufende Sicherheitssoftware.

Fall 6:

Ihre Bank stellt das TAN-Verfahren um (Einführung iTAN)

Wenn Ihre Bank hat das TAN Verfahren umgestellt hat, erfolgt die Umstellung in Ihrem Lexware Produkt über ein Softwareupdate und die Neusynchronisierung des Homebanking Kontaktes.

Prüfen Sie zunächst über Lexware Info Service, ob Aktualisierungen für Ihr Lexware Programm vorliegen. Installieren Sie alle Service Packs und Aktualisierungen, die Lexware Info Service Ihnen anbietet.

Installieren Sie anschließend die aktuellste Version des HBCI-Moduls.

1. Klicken Sie dafür auf unten angezeigten Link.
2. Speichern Sie die **DDBAC Runtime Version** auf Ihrem PC.
3. Installieren Sie das HBCI-Modul per Doppelklick.

<http://ddbac.de/EU.Down.shtml>

- Speichern Sie die angebotene **DDBAC Runtime Version** in einem Verzeichnis Ihrer Wahl und installieren Sie sie anschließend per Doppelklick.
- Deaktivieren Sie für die Dauer der Installation im Hintergrund laufende Sicherheitssoftware.

Synchronisieren Sie nach erfolgreicher Installation den Homebanking Kontakt neu.

Fall 7:

Möglicherweise ist die eingegene PIN zu lang oder zu kurz.

Überprüfen Sie Ihre PIN und die Vorgaben Ihrer Bank.

- In der Regel ist die PIN beim HBCI-Banking 5-stellig.
- Einige Banken verwenden jedoch 6-stellige PINs.
- Überprüfen Sie auf der Homepage Ihrer Bank, wie viele Stellen die PIN hat.

Fall 8:

Das Überweisungslimit ist möglicherweise überschritten

Bei einigen Banken kann ein Limit hinterlegt werden, das die Obergrenze einer Transaktion angibt. Möglicherweise ist bei Ihrer Überweisung dieses Limit überschritten.

Sollte diese Obergrenze überschritten werden, wird der Auftrag nicht ausgeführt. Überprüfen Sie, ob bei Ihrer Transaktion dieses Limit überschritten wurde.

Eventuell können Sie diese Information über die Homepage Ihrer Bank erhalten.