



Webinar: AusweisApp: Die häufigsten Fragen einfach erklärt

Fragen und Antworten

Im Rahmen des Webinars am 22.09.2026 sind einige interessante Fragen aufgetaucht, die wir Ihnen hier kompakt und verständlich zusammengefasst haben.

1. Frage: Wo erhalte ich meine PIN?

Antwort: Die fünfstellige Einmal-PIN finden Sie im PIN-Brief. Diesen erhalten Sie direkt vor Ort in Ihrer Behörde, wenn Sie einen Personalausweis, elektronischen Aufenthaltstitel oder die eID-Karte für Bürgerinnen und Bürger der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) beantragen. Um den Online-Ausweis nutzen zu können, müssen Sie mithilfe der fünfstelligen Einmal-PIN eine selbst gewählte, sechsstellige PIN erstellen. Dies können Sie jederzeit mit der AusweisApp auf Ihrem Smartphone erledigen oder am Terminal in Ihrem Bürgerzentrum.

2. Frage: Um die AusweisApp am Smartphone als Kartenleser für den PC zu nutzen, ist es notwendig, dass sich beide Endgeräte im gleichen WLAN befinden. Was machen Benutzer, die ihren PC nur per LAN angeschlossen haben?

Antwort: Sie müssen nicht zwangsläufig im selben WLAN sein, sondern lediglich im selben Netz. Das bedeutet, wenn sich im Heimnetzwerk ein Rechner per LAN befindet und das andere Gerät im WLAN, dann funktioniert das Koppeln auch.

In einem zukünftigen Release, dessen Erscheinungsdatum jedoch noch nicht feststeht, wird ebenfalls eine Verbindung über Bluetooth zugelassen. Somit wird man ab diesem Zeitpunkt auf kein Netzsegment mehr angewiesen sein.

Neben der Verbindung PC bzw. MacBook und Smartphone ist es ebenfalls möglich, eine Verbindung von zwei mobilen Endgeräten einzugehen, bspw. einem Tablet und einem Smartphone.

3. Frage: Benötige ich für die Nutzung der Online-Ausweisfunktion ein zweites Gerät?

Antwort: Das kommt auf den Nutzungsfall an. Wenn Sie die AusweisApp auf dem Rechner aufrufen, so benötigen Sie ein zweites Gerät zum Auslesen des Ausweises (ein Smartphone oder ein kompatibles Kartenlesegerät). Wenn Sie den Vorgang auf einem Smartphone starten, benötigen Sie kein weiteres Gerät.



4. Frage: Kann ich den Ausweis eines Familienangehörigen über die bei mir installierte AusweisApp auslesen bzw. meinen Ausweis von einem Familienangehörigen auslesen lassen?

Antwort: Die AusweisApp speichert zu keinem Zeitpunkt die Daten, die aus dem Ausweisdokument ausgelesen werden. Sie übermittelt diese lediglich an den von Ihnen angeforderten Dienst bzw. können Sie sich die Daten über die Funktion „Meine Daten einsehen“ anzeigen lassen. Somit ist es unproblematisch, Ausweise von Familienangehörigen über die AusweisApp auszulesen oder Ihren eigenen Ausweis über das Smartphone eines Familienangehörigen auszulesen. Der Ausleseprozess beinhaltet neben dem Besitz des Smartphones ebenfalls die Kenntnis über die individuelle, sechsstellige PIN, sodass ein Missbrauch ohne die Kenntnis darüber nicht möglich ist.

5. Frage: Funktioniert die Online-Ausweisfunktion auch mit dem Reisepass?

Antwort: Der Chip, der die Online-Ausweisfunktion mit dem Personalausweis ermöglicht, ist nicht im Reisepass enthalten. Somit funktioniert die Online-Ausweisfunktion nicht mit diesem Ausweisdokument.

6. Frage: Wieso findet mein Smartphone die Verbindung nicht, obwohl ich den Ausweis die ganze Zeit über das Smartphone bewege?

Antwort: Zunächst sollten Sie sichergehen, dass Ihr Smartphone kompatibel für die Nutzung der AusweisApp ist. Sollten Sie sich unsicher sein, so können Sie dies unter folgender URL überprüfen:
<https://www.ausweisapp.bund.de/mobile-geraete>

Wenn Ihr Endgerät kompatibel ist, kommt es darauf an, wo sich die NFC-Antenne Ihres Smartphones befindet. Diese kann je nach Modell variieren, meistens befindet sie sich jedoch auf der Rückseite des Smartphones unterhalb der Kamera.

Damit die AusweisApp den Ausweis auslesen kann, ist es notwendig, den Ausweis während der Übertragung nicht zu bewegen. Der Vorgang kann einen kurzen Moment dauern. Es kann hilfreich sein, den Ausweis flach auf einen Tisch zu legen und das Smartphone an den Ausweis zu halten.

7. Frage: Kann der AusweisApp-Support einsehen, ob eine Antiviren-Software bei mir die Verbindung blockiert?

Antwort: Ja, der Support kann dies überprüfen. Es ist jedoch nur bei einer schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Support per E-Mail an support@ausweisapp.de möglich, indem Sie Ihrer Anfrage das Fehlerprotokoll anhängen. Wenn Sie eine Fehlermeldung während der Nutzung der AusweisApp erhalten, so können Sie diese an den Support übermitteln und er kann anhand dieses Protokolls überprüfen, ob es an der Antiviren-Software liegt. Ohne das Protokoll ist es nicht möglich.



8. Frage: Ich habe meinen Ausweis mit der AusweisApp gescannt. Warum kann ich diesen nicht in der App finden?

Antwort: Die AusweisApp speichert keine Daten, sie dient lediglich der Übertragung bzw. dem Auslesen von Daten. Somit wird kein Ausweisdokument in der App selbst hinterlegt. Um Ihre Daten einzusehen oder den Online-Ausweis zu nutzen, müssen Sie bei jedem Vorgang Ihren Ausweis auslesen.

9. Frage: Wo kann ich die App herunterladen?

Antwort: Die App finden Sie in allen App Stores sowie auf der AusweisApp-Webseite unter folgendem Link: <https://www.ausweisapp.bund.de/download>

10. Frage: Wann kommt die native AusweisApp für ARM64 MacOS?

Antwort: Die AusweisApp ist technisch fertig. Sie befindet sich derzeit in den letzten Abnahmetests. Wir sind zuversichtlich, dass der Release innerhalb der nächsten Wochen kommt.

11. Frage: Wird die APK künftig auch direkt bereitgestellt, sodass man auch ohne Google-Store die App installieren kann? Betrifft Custom Roms.

Antwort: Unter folgendem Link finden Sie den Zugang zur gewünschten APK auf Github:
<https://github.com/Governikus/AusweisApp/releases>

Weitere Informationen zur Open Source Software der AusweisApp finden Sie hier:
<https://www.ausweisapp.bund.de/open-source-software>

12. Frage: Wenn ich den Safari-Browser auf dem MacBook verwende und das iPhone, dann funktioniert es nicht, weil Safari es blockiert.

Antwort: Dies kann unterschiedliche Ursachen haben. Die häufigsten Fehlerszenarien behandeln wir auch in unseren FAQs:

Warum erhalte ich eine Fehlermeldung im Browser?

Möglicher Grund: AusweisApp wurde nicht gestartet

Wenn Sie auf Ihrem PC oder Laptop Fehlermeldungen wie „Die Webseite ist nicht erreichbar“ oder „Verbindung fehlgeschlagen“ erhalten, starten Sie bitte die AusweisApp und rufen Sie den Dienst erneut auf.

Möglicher Grund: Standardbrowser

Nach einem erfolgreichen Ausweisvorgang kann es bei der Weiterleitung von der AusweisApp zur Webseite des Diensteanbieters vorkommen, dass Ihr Browser eine Fehlermeldung (z.B. „Seite nicht gefunden“ oder „Fehler“) anzeigt. Um einen solchen Fehler zu vermeiden, nutzen Sie bitte für den gesamten Vorgang den Browser, den Sie in Ihrem System als Standardbrowser eingerichtet haben.



Möglicher Grund: Aktiviertes "iCloud Private Relay" bei der Verwendung von Safari

iCloud Privat-Relay wurde entwickelt, um Ihre Privatsphäre zu schützen, indem es sicherstellt, dass beim Surfen mit Safari niemand – nicht einmal Apple – erkennen kann, wer Sie sind und welche Websites Sie besuchen. Bei der Rückleitung in Safari nach einem erfolgreichen Ausweisvorgang kann es dann aufgrund der fehlenden Erkennung vorkommen, dass der Diensteanbieter den Vorgang nicht mehr zuordnen kann.

Möglicher Grund: Inkognito Modus im Browser

Dieselbe Fehlermeldung (z.B. „Seite nicht gefunden“ oder „Fehler“) tritt auf, wenn Sie die Webseite eines Diensteanbieters über den Inkognito Modus (bei einigen Browsern auch „Privater Modus“ genannt) aufrufen. Bei der Weiterleitung zur AusweisApp wird zwangsläufig der Inkognito-Modus verlassen. Bei der Rückleitung in den Browser nach einem erfolgreichen Ausweisvorgang kann es dann aufgrund der Funktionsweise des Inkognito-Modus vorkommen, dass der Diensteanbieter den Vorgang nicht mehr zuordnen kann, da die sicherheitsrelevanten Cookies nicht mehr vorliegen.

Zur Fehlerbehebung genügt es, dass Sie die Webseite Ihres Diensteanbieters zu Beginn des Vorgangs direkt im Standard-Browser aufrufen und nicht den Inkognito Modus verwenden. Auf Android-Geräten und Geräten mit iOS 14.0 und höher können Sie den Standard-Browser selbst festlegen, voreingestellt ist in der Regel Safari/Chrome bzw. der Herstellerbrowser. Achten Sie bei Systemen von Apple darauf, dass das iCloud Privat-Relay nicht aktiviert ist.

Sollten diese Tipps bei Ihnen nicht zum Erfolg führen, wenden Sie sich bitte direkt an unseren Support: support@ausweisapp.de

13. Ist geplant, dass beim Verbindungsaufbau AusweisApp <-> Server des Diensteanbieters "TLS 1.3 only" unterstützt wird?

Antwort: Ja, eine Aktualisierung auf TLS 1.3 ist in Planung.

14. Bei der BundID wird meine AusweisApp nicht mehr erkannt, obwohl sie läuft. Woran liegt das?

Antwort: Auch hierzu haben wir bereits einen FAQ-Beitrag erstellt:

Warum fragt mich mein Browser nach einer Berechtigung für das lokale Netzwerk?

Einige Browser fragen nach einer Berechtigung für den Zugriff auf das lokale Netzwerk bzw. Apps auf diesem Gerät, damit geprüft werden kann, ob die AusweisApp auf Ihrem Gerät installiert und einsatzbereit ist. Wenn Sie diese Berechtigung erlauben, kann der Dienst den Status der AusweisApp automatisch erkennen. Wird sie nicht erteilt, kann die Statusprüfung fehlschlagen, obwohl die AusweisApp auf Ihrem Endgerät installiert und einsatzbereit ist.

Wir empfehlen Ihnen daher, die entsprechende Browserberechtigung zu erteilen, um die AusweisApp problemlos nutzen zu können.



AusweisApp
eID-Software des Bundes

Bei Fragen melden Sie sich gerne bei unserem Support:

<https://www.ausweisapp.bund.de/hilfe-und-support>

support@ausweisapp.de

0421 / 204 95 - 995 (Ortstarif)

Wir sind für Sie da von montags bis freitags in der Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.