

**Die häufigsten Verbindungsprobleme unserer Kunden und deren Ursachen werden hier zusammengefasst. Dieser Artikel wird beständig ergänzt.**

## **Warum kommt keine Verbindung zustande?**

### **1) Authentifizierung fehlgeschlagen**

Es liegt eine falsche Kombination aus Benutzernamen und Passwort vor. Bitte versuche Dich in die [Member-Area von SpyOFF](#) einzuloggen. Falls der Login hier auch nicht funktioniert, muss das Passwort zurückgesetzt werden: [Passwort zurücksetzen](#)

### **2) Das Abonnement ist abgelaufen**

Um die Daten des Vertrags einzusehen, kannst Du Dich in die [Member-Area von SpyOFF](#) einloggen. Der Account-Status zeigt, ob Dein Abonnement aktiv oder deaktiviert ist. Der Login in die SpyOFF-Software ist nur bei aktivem Account nutzbar.

### **3) Fehlerhafte Installation**

Der Client funktioniert nicht oder lässt sich nicht starten? Die meisten Probleme lassen sich mit einer Neuinstallation von SpyOFF beheben.

Öffne die Systemsteuerung und entferne SpyOFF bei Programme und Funktionen.

Für der Neuinstallation befolge bitte die [VPN-Installationanleitung](#). Die aktuelle Version des Clients befindet sich hier: [Download SpyOFF](#)

#### **4) Firewall und Antivirensoftware blockieren die Verbindung**

Um das zu überprüfen, deaktiviere bitte temporär die Firewall und das Antivirenprogramm. Falls SpyOFF nun funktioniert, muss eine Ausnahmeregelung für SpyOFF hinzugefügt werden.

[Hilfestellung](#)

Desweiteren müssen die Ports 1723 und das Protokoll Gre 47 freigeschaltet werden. Im Router bitte außerdem PPTP-Passthrough und (falls vorhanden) L2TP-Passthrough aktivieren ("enable"). Bitte den Router und den Computer anschließend neu starten und versuchen eine Verbindung mit SpyOFF aufzubauen. Falls diese Optionen in Deinem Router Menü nicht verfügbar sind, ist es leider nicht möglich eine Verbindung über PPTP oder L2TP mit dem Router herzustellen.

#### **5) Keine Unterstützung von SpyOFF für Dein Betriebssystem**

Windows Vista und XP werden nicht unterstützt. Diese Betriebssysteme sind veraltet und werden nicht einmal mehr von Windows gewartet. Ohne das Aktualisieren des Betriebssystems werden hier Sicherheitslücken offen gelegt, weswegen wir raten, veraltete Betriebssysteme nicht mehr zu nutzen.

Aktuell gibt es keinen Client für Linux, allerdings kann SpyOFF manuell eingerichtet werden. Hierbei wird nur auf das User-Interface verzichtet. [Linux Setup-Guide](#)

## **Hauptgrund, warum bestimmte Webseiten nicht aufrufbar sind, obwohl eine VPN-Verbindung besteht**

**Streaming-Dienste** gehen gegen bestimmte VPN-Protokolle vor, um die Veränderung der Geo-Location zu verhindern. Dies ist ein ständiger Prozess zwischen VPN-Anbietern und Streaming-Diensten. Es kann sein, dass manchmal eine Verbindung zustande kommen kann. Folgende Schritte können eingeleitet werden:

**Cache und Browserhistory löschen.** Einige Daten werden im Browser gespeichert, welche die Verbindung zu den Streaming-Seiten verhindert. Bitte lösche diese, starte den Browser neu und versuche erneut die Webseite aufzurufen.

## **Gründe, wieso OpenVPN (Ultra Secure) keine Verbindung herstellen kann**

1) **Auf Windows 7** muss bitte versichert werden, dass SpyOFF als Administrator ausgeführt wird. Rechtsklick auf SpyOFF und "als Administrator" ausführen.

2) Versichere Dich bitte, dass die **aktuelle Version von SpyOFF** installiert ist. Der Client updatet sich im Normalfall automatisch. Wenn das fehlschlagen sollte, befindet sich die aktuelle Version [hier](#).

3) **Deaktiviere übergangsweise Deine Sicherheitssoftware (Antivirenprogramm + Firewall).** Teste SpyOFF. Wenn es nun

Die häufigsten Ursachen für Verbindungsprobleme mit einem VPN

geht, füge in Deiner Firewall sowie Deinem Antivirenprogramm eine Ausnahmeregel für SpyOFF hinzu.

SpyOFF Support

<https://hilfe.spyoff.com/TroubleshooterGuide50089.aspx>