

## FAQs bei technischen Problem vor und während der Webinarteilnahme – Fehler und Lösungsansätze

### Das Bild des Referenten ist „eingefroren“ oder der Ton ist instabil

Das Problem kann an einer kurzzeitigen Instabilität Ihrer Internetverbindung liegen. Eventuell wird es behoben, wenn Sie die Konferenz kurz verlassen. Klicken Sie dazu auf die drei übereinanderstehenden Pünktchen in der rechten oberen Ecke Ihres Bildschirms und gehen auf „Konferenz verlassen“ und treten Sie der Konferenz erneut bei.

Auch eine zu hohe Auslastung Ihres Netzes durch andere Nutzer (z.B. im Homeoffice auch durch Homeschooling, Streamen von Filmen etc.) kann zu Störungen führen.

Die Nutzung einer LAN-Verbindung statt des WLANs – sofern verfügbar – bietet häufig die stabilere Verbindung.

### Fehlercode 408

Der HTTP-Error-Code 408 zählt – wie alle Mitglieder der 4xx-Fehlerreihe – zu den Meldungen, die auf ein clientseitiges Problem hinweisen. Es muss sich nicht unbedingt um eine Fehlfunktion des Browsers handeln: Error 408 ist mit der Information „Request Timeout“ verknüpft, was bedeutet, dass die vom Client gesendete Anfrage an den Webserver mehr Zeit in Anspruch genommen hat, als dieser zulässt. Folglich erhält der Browser anstelle der eigentlichen Antwort die HTTP-408-Meldung. Natürlich kann dies auch auf Probleme mit Ihrer Internetverbindung zurückzuführen sein. Bitte geben Sie das Problem an Ihre IT-Abteilung weiter.

### Fehlercode 1002

Tritt der Fehler “1002: Could not make a WebSocket connection” auf, heißt das, dass Browser und Server gegenseitig keine WebSocket-Verbindung aufbauen konnten. In aller Regel handelt es sich dann um ein Problem mit der Netzwerk-/Internetverbindung, einer Firewall oder um ein Problem mit der Server-Konfiguration. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an Ihre IT-Abteilung und geben Sie dieser unser [technisches Datenblatt](#) weiter zur Überprüfung, ob alle entsprechenden Ports freigeschaltet sind.

### Fehlercode 1007

Dieser Fehler kann darauf zurückzuführen sein, dass ihr Router aktuell Probleme mit webRTC-Verbindungen hat. Bitte achten Sie darauf, dass die Firmware Ihres Routers stets aktuell ist und wenden sich dazu bitte an Ihre IT-Abteilung.

### Fehlercode 1020/Mikro oder Kamera funktionieren nicht

Dies kann bedeuten, dass entweder Ihre lokale Netzwerkumgebung oder Ihre Firewall zu restriktiv sind und nicht alle Videoströme durchlässt oder dass Sie einen VPN-Client nutzen, der für anonymes Surfen verwendet wird. Es kann dadurch zu Ausfällen der Kamera und des Mikrofons kommen. Falls Sie einen derartigen VPN-Client nutzen, muss dieser deaktiviert bzw. beendet werden, bevor Sie dem Webinar betreten.

Sollten Sie keinen VPN-Client nutzen und auch ein anderer Browser nicht helfen, wenden Sie sich bitte an Ihre IT-Abteilung, damit diese anhand unseres „[Technischen Datenblatts](#)“ prüfen können, ob alle darin genannten Ports freigeschaltet sind. Alternativ versuchen Sie über ein anderes Netzwerk an dem Webinar teilzunehmen (privates Smartphone oder Tablet unabhängig vom Behördennetz).