

## FAQs: Auslandsservice App für Reisende

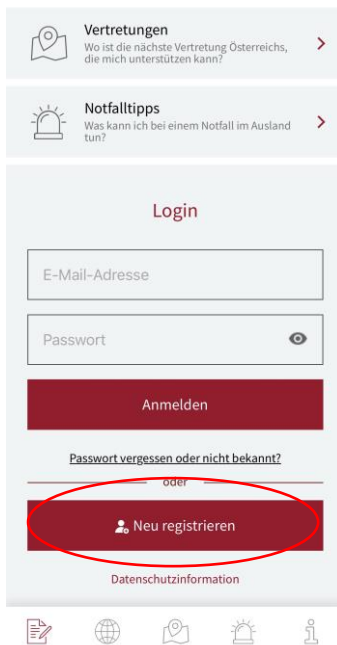
### Wie kann ich mich registrieren?

Sie können Ihre Registrierung [online](#) in einem Webbrowser oder in der [Auslandsservice-App](#) (erhältlich für iOS und Android) durchführen.

Für die **Registrierung in der App**, stellen Sie bitte sicher, dass sie die aktuellste Version der App auf Ihrem Smartphone installiert haben.

Für die Registrierung im Webbrowser empfehlen wir Ihnen, die Registrierung über Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox oder Microsoft Edge durchzuführen. Andere Browser, wie etwa Microsoft Internet Explorer, bieten unter Umständen nicht alle benötigten Funktionen.

Für eine erstmalige Registrierung klicken Sie bitte auf die Schaltfläche „Neu Registrieren“. Anschließend sind Ihre persönlichen Daten inkl. Staatsbürgerschaft und E-Mail-Adresse einzugeben. Die hier angegebene E-Mail-Adresse müssen Sie zukünftig gemeinsam mit dem von Ihnen im nächsten Schritt gewählten Passwort eingeben, um sich anzumelden.



The screenshot shows the app's interface with the following elements:

- Two menu items at the top: "Vertretungen" (with a location pin icon) and "Notfalltipps" (with a lightbulb icon).
- A "Login" section containing:
  - An input field for "E-Mail-Adresse".
  - An input field for "Passwort" with an eye icon for visibility.
  - A red "Anmelden" button.
  - A link: "Passwort vergessen oder nicht bekannt?".
  - A separator line with "oder" in the center.
  - A red "Neu registrieren" button, which is circled in red.
  - A link: "Datenschutzinformation".
- A bottom navigation bar with five icons: a document, a globe, a location pin, a lightbulb, and a person.

Ihr Passwort muss folgende Kriterien erfüllen:

- mindestens 8 Zeichen
- keine Leerzeichen
- 1 Kleinbuchstabe (ausgenommen Umlaute)
- 1 Großbuchstabe (ausgenommen Umlaute)
- 1 Ziffer
- 1 Sonderzeichen

Ob Ihr Passwort den Richtlinien entspricht wird Ihnen bereits während der Eingabe visuell dargestellt. Das Passwort muss anschließend zur Bestätigung ein zweites Mal eingegeben werden. Nachdem Sie abschließend bestätigen, dass Sie die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen haben, erhalten Sie eine Bestätigungsmail mit einem Link. Bitte klicken Sie auf diesen Link, um Ihre Registrierung zu bestätigen. Ihr Konto wird binnen 48 Stunden gelöscht, falls Sie diese nicht

bestätigen. Wenn Sie das Auslandsservice später nutzen möchten müssen Sie sich dementsprechend nochmals neu registrieren.

### **Ich bin registriert, aber ich kann mich nicht anmelden/einloggen.**

Vergewissern Sie sich, dass Sie ihr Passwort richtig eingeben. Vor allem sind Groß- und Kleinschreibung und Sonderzeichen zu beachten. Gegebenenfalls können Sie ihr Passwort zurücksetzen und ein neues Passwort vergeben. Gehen Sie auch sicher, dass Sie die E-Mail-Adresse verwenden, mit der Sie Ihren Account erstellt haben.

### **Ich möchte mein Passwort zurücksetzen oder habe dieses vergessen und kann mich nicht mehr einloggen.**

Die Rücksetzung Ihres Passwortes erfolgt über Klick auf „Passwort vergessen oder nicht bekannt?“. Anschließend ist die E-Mail-Adresse anzugeben, mit der Sie sich registriert haben. Dann wird mit Klick auf die Schaltfläche „E-Mail mit Anleitung senden“ eine E-Mail mit einem Link zur Rücksetzung Ihres Passwortes versendet. Bitte Überprüfen Sie gegebenenfalls auch Ihren SPAM bzw. JUNK-Ordner.

Folgen Sie den Anweisungen die Sie nach dem Klick auf den Link „Passwort zurücksetzen“ in der E-Mail erhalten. Dieser Link in der E-Mail ist eine Stunde gültig.

Nach Aufruf des Links werden Sie aufgefordert, ein neues Passwort zu vergeben. Ihr Passwort muss folgende Kriterien erfüllen:

- mindestens 8 Zeichen
- keine Leerzeichen
- 1 Kleinbuchstabe (ausgenommen Umlaute)
- 1 Großbuchstabe (ausgenommen Umlaute)
- 1 Ziffer
- 1 Sonderzeichen

Ob Ihr Passwort den Richtlinien entspricht wird Ihnen bereits während der Eingabe visuell dargestellt. Das Passwort muss anschließend zur Bestätigung ein zweites Mal eingegeben werden. Nach abschließender Bestätigung können Sie sich bereits mit Ihrem neu vergebenen Passwort anmelden.

### **Ich möchte mein Passwort zurücksetzen, bekomme jedoch kein Mail mit einem neuen Link.**

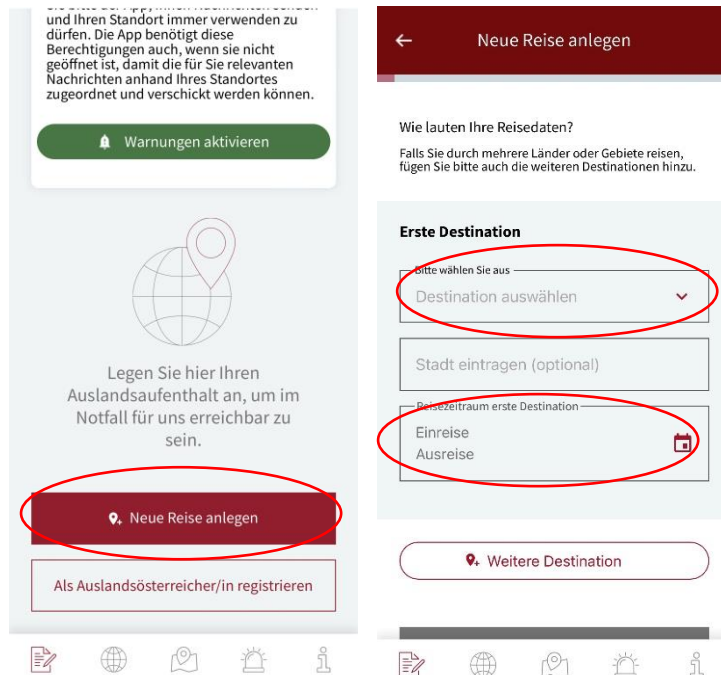
Die Rücksetzung Ihres Passwortes erfolgt über Klick auf „Passwort vergessen oder nicht bekannt?“. Anschließend ist die E-Mail-Adresse anzugeben, mit der Sie sich registriert haben. Dann wird mit Klick auf die Schaltfläche „E-Mail mit Anleitung senden“ eine E-Mail mit einem Link zur Rücksetzung Ihres Passwortes versendet. Bitte Überprüfen Sie gegebenenfalls auch Ihren SPAM bzw. JUNK-Ordner. Sollten Sie die E-Mail auch dort nicht auffinden können prüfen Sie bitte, ob Sie sich eventuell mit einer anderen E-Mail-Adresse registriert haben. Sollten Sie auf diese keinen Zugriff mehr haben können Sie sich mit ihrer aktuellen E-Mail-Adresse neu registrieren.

## Ich weiß meinen Benutzernamen nicht mehr.

Der Benutzername Ihres Profils ist die E-Mail-Adresse mit der Sie sich registriert haben.

## Wie kann ich eine neue Reise registrieren?

Eine neue Reise kann durch Klick auf die Schaltfläche „Neue Reise anlegen“ registriert werden. Folgen Sie den Schritt für Schritt Anweisungen in der App bzw. auf der Homepage. Die Auswahl der Destination aus dem Drop-down Menü ist ein Pflichtfeld; ist dieses nicht ausgefüllt, kann die Registrierung der Reise nicht abgeschlossen werden.



Nachdem Sie alle Fragen beantwortet haben, können Sie im letzten Schritt vor der Bestätigung Ihre eingegebenen Daten überprüfen und gegebenenfalls korrigieren. Anschließend ist die Datenschutzerklärung zu genehmigen und Sie können optional Ihre Registrierungsdaten (Vorname, Familienname, Geburtsdatum, Passnummer, E-Mail, Telefonnummer) für zukünftige Reisen speichern lassen. Die Reise wird gespeichert, wenn Sie auf die Schaltfläche „Reise anlegen“ klicken.

Es wird keine Bestätigungsmail über die gespeicherte Reise versendet. Bei Registrierung Ihrer Reise, ist diese auf der Startseite ersichtlich. Sollten Sie ein\*n Mitreisende\*n und/oder einen Notfallkontakt angegeben haben, werden diese per Mail darüber informiert.

Zur Registrierung der Mitreisenden ist der Vor- und Nachname anzugeben und der Verwandtschaftsgrad aus dem Drop-down Menü auszuwählen. Anschließend folgen Sie den weiteren Angaben zur Anlage einer/eines Mitreisenden. Die Auswahl der Staatsangehörigkeit ist ein Pflichtfeld und muss ausgefüllt werden. Nach Klick auf „Weiter“ können Sie unter Klick auf die Schaltfläche „Weitere Person hinzufügen“ weitere Mitreisende anlegen oder mittels Klick auf „Weiter“ die Registrierung der Reise fortsetzen.

## Wie kann ich mehrere Aufenthalte bzw. Länder in einer Reise registrieren?

Nachdem Sie die Daten Ihres ersten Aufenthaltes eingegeben haben, können Sie unter Klick auf die Schaltfläche „Weitere Destination“ einen weiteren Aufenthalt angeben. Dieser Vorgang kann für mehrere Destinationen wiederholt werden. Die Eingabe des Reiselandes ist verpflichtend, die Eingabe der Stadt bzw. der Region kann optional erfolgen.

The screenshot shows a mobile application interface for creating a new trip. At the top, there is a dark red header with a back arrow and the text 'Neue Reise anlegen'. Below the header, there is a question 'Wie lauten Ihre Reisedaten?' followed by a note: 'Falls Sie durch mehrere Länder oder Gebiete reisen, fügen Sie bitte auch die weiteren Destinationen hinzu.' The main content area is titled 'Erste Destination' and contains three input fields: 'Bitte wählen Sie aus' with a dropdown menu labeled 'Destination auswählen', 'Stadt eintragen (optional)', and 'Reisezeitraum erste Destination' with sub-fields for 'Einreise' and 'Ausreise' and a calendar icon. Below this section, a button labeled 'Weitere Destination' with a location pin icon is circled in red. At the bottom, there is a navigation bar with five icons: a document, a globe, a location pin, a sun, and a person.

## Meine Reisepassnummer wird nicht akzeptiert.

Für die Registrierung als Reisende:r ist die Eingabe Ihrer Reisepass- oder Personalausweisnummer optional und die Registrierung kann auch ohne dieser Eingabe erfolgen. Für die Registrierung als Auslandsösterreicher:in ist die Eingabe der Dokumentennummer erforderlich.

Bei der Erfassung der Reisepass- oder Personalausweisnummer dürfen nur Zahlen und Buchstaben eingegeben werden, jedoch keine Leer- oder Sonderzeichen.

## Wie kann ich die Daten meiner Mitreisenden ändern?

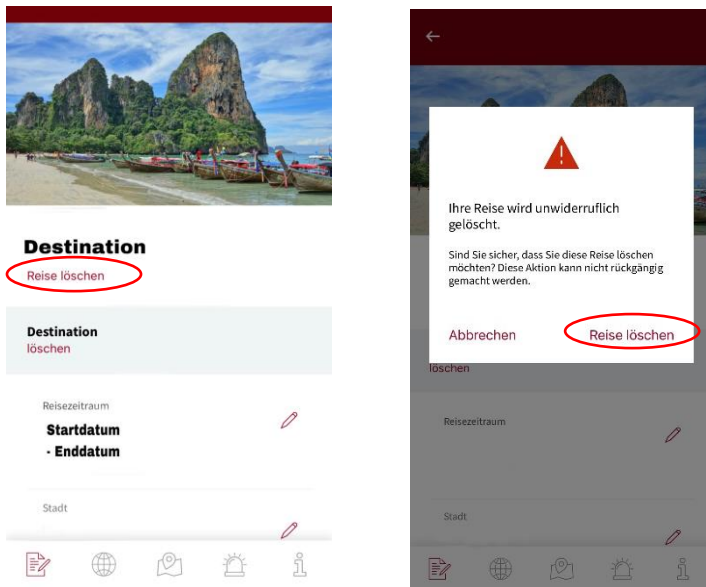
Die Daten der Mitreisenden können unter der gespeicherten Reise abgeändert werden. Dies kann durch einen Klick auf das Bleistiftsymbol durchgeführt werden. Anschließend können sämtliche Daten der Reise und auch des Mitreisenden unter Klick auf das Bleistiftsymbol neben den zu ändernden Daten korrigiert und abgeändert werden.

## Ich habe meine Reise registriert, aber kein Bestätigungsmail bekommen.

Es wird **keine** Bestätigungsmail über die gespeicherte Reise versendet. Bei Registrierung Ihrer Reise, ist diese auf der Startseite ersichtlich.

## Meine Reise wurde abgesagt, wie kann ich sie löschen?

Ihre Reise kann unter der gespeicherten Reise unter Klick auf das Bleistiftsymbol geändert werden. Unter der Reisedestination und dem Reisedatum finden Sie den Punkt „Reise löschen“. Es folgt ein Pop-Up mit der erneuten Bestätigung ob Sie Ihre Reise löschen möchten. Nach erneutem Klick auf „Reise löschen“ wird diese gelöscht.



## Meine Reise hat sich geändert, wie kann ich die Daten ändern?

Die Reisedaten können unter der gespeicherten Reise, welche auf der Startseite ersichtlich ist, abgeändert werden. Dies kann durch einen Klick auf das Bleistiftsymbol durchgeführt werden. Anschließend können sämtliche Daten der Reise, der/des Mitreisenden, sowie des Notfallkontaktes unter Klick auf das Bleistiftsymbol neben den zu ändernden Daten korrigiert und abgeändert werden.

## Ich wurde als Notfallkontakt angegeben, will das aber nicht.

Sollten Sie als Notfallkontakt angegeben werden und dieser Angabe nicht zustimmen, ersuchen wir Sie eine E-Mail an [Aussenministerium@bmeia.gv.at](mailto:Aussenministerium@bmeia.gv.at) zu senden. Diese E-Mail sollte den Namen der Person beinhalten, die/der Sie als Notfallkontakt angegeben hat, sowie Ihren Namen. Ihre Daten werden anschließend gelöscht.

## Ich möchte meine E-Mail-Adresse ändern.

Eine Änderung der E-Mail-Adresse ist nicht möglich. Daher muss bei Änderung der E-Mail-Adresse eine neue Registrierung erfolgen. Anschließend kann der Account mit der nicht mehr benutzten E-Mail-Adresse gelöscht werden.

Die Löschung des Accounts kann nach Anmeldung unter den Einstellungen mittels Klick auf die Schaltfläche „Konto löschen“ durchgeführt werden. Die Löschung muss mit nochmaligem Klick auf „Profil löschen“ bestätigt werden.

