

Fragen und Antworten zur Online-Antragstellung im vereinfachten Verfahren nach § 45 StVO

- Bei der Anmeldung am Formularserver bekomme ich die Meldung:
„Zu dieser E-Mail-Adresse ist kein Konto vorhanden oder das Kennwort ist falsch.“
→ Mögliche Ursachen:
 - Sie haben sich auf dem Formularserver nicht registriert. Zum Registrieren klicken Sie auf der Einstiegsseite des Formularservers auf das Word „registrieren“ rechts unten und geben Sie Ihre Daten ein.
 - Bei der Eingabe der E-Mail-Adresse oder des Kennworts ist Ihnen ein Fehler unterlaufen. Versuchen Sie es ggf. erneut, verwenden Sie die E-Mail-Adresse, die Sie gegenüber der Straßenverkehrsbehörde angegeben haben, und das Kennwort, mit dem Sie sich auf dem Formularserver registriert haben.
- Bei der Anmeldung am Formularserver bekomme ich die Meldung:
„Das Konto ist gesperrt bzw. wurde noch nicht aktiviert.“
→ Mögliche Ursachen:
 - Sie haben den Link in der Aktivierungs-E-Mail noch nicht aufgerufen. Unmittelbar nach der Registrierung wurde Ihnen von no-reply@senuvk.berlin.de eine E-Mail mit dem Betreff „Konto Aktivierung“ zugesandt. Auf den in dieser E-Mail enthaltenen Link müssen Sie einmal klicken. Sollten Sie die E-Mail in Ihrem Posteingang nicht finden, suchen Sie ggf. auch im Spam-Ordner o.ä.
 - Ihr Konto wurde nach mehrmaligen falschen Kennworteingaben aus Sicherheitsgründen gesperrt und nach der Sperrung noch nicht wieder freigeschaltet. Die Freischaltung geschieht automatisch, ggf. nach einer kurzen Wartezeit. Sie erhalten erneut eine Aktivierungs-E-Mail. Klicken Sie auf den darin enthaltenen Link.
- **Nach Anmeldung am Formularserver ist das Formular Konkretisierung nicht verfügbar.**
→ Mögliche Ursachen:
 - Nach der Freischaltung durch die Straßenverkehrsbehörde kann es bis zu zwei Stunden dauern, bis Ihr Zugang auf dem Formularserver aktiviert ist. Versuchen Sie es ggf. nach dieser Zeit erneut.
 - Sie haben nicht die E-Mail-Adresse verwendet, die Sie bei Ihrer Antragstellung angegeben haben.
 - Ihre Rahmenanordnung ist bereits abgelaufen. Beantragen Sie eine neue.
 - Sie haben keine Zugangsberechtigung von der Straßenverkehrsbehörde erhalten, die Ihre Rahmenanordnung ausgestellt hat. Wenden Sie sich ggf. an Ihre Straßenverkehrsbehörde.
- **Ich habe mein Kennwort vergessen.**
→ Klicken Sie unter „Kennwort vergessen“ auf „zurücksetzen“ und wählen Sie ein neues Kennwort. Hier müssen Sie die von Ihnen gewählte Sicherheitsabfrage richtig beantworten.
- **Ich habe einen Online-Zugang erhalten und möchte mich erstmalig registrieren.**
→ Geben Sie die mitgeteilte Internetadresse (URL) in die Adresszeile Ihres Browsers ein und rufen Sie die angegebene Seite auf. Unter „Registrieren“ rechts unten auf der Seite klicken Sie auf das letzte Wort „registrieren“.
- **Auf der Webseite des Formularservers wird mir keine Möglichkeit zum Registrieren angeboten.**
→ Sie haben möglicherweise die Internetadresse unvollständig oder unkorrekt eingegeben. Evtl. hat ihr E-Mail-Programm einen Zeilenumbruch in die Adresse eingefügt, so dass ein Teil der Adresse abgeschnitten wurde. Kopieren Sie bitte die vollständige Adresse <https://senstadtfmsv.stadt-berlin.de/intelliform/admin/intelliForm-Spaces/erna/home> in die Adresszeile Ihres Browsers. Beachten Sie dabei die Groß- und Kleinschreibung.

- **Kann unser Unternehmen für eine Rahmenanordnung mehrere registrierte Benutzer einrichten?**
→ Ja. Dazu müssen Sie Ihrer Straßenverkehrsbehörde mehrere E-Mail-Adressen zur Registrierung mitteilen. Für jede von der Behörde erfasste E-Mail-Adresse kann sich ein Benutzer registrieren.
- **Wie kann ich meine Stammdaten (Adresse, Tel./Fax-Nummer, E-Mail-Adresse) ändern?**
→ Eine Änderung dieser Stammdaten ist nur durch die Straßenverkehrsbehörde möglich, von der Sie Ihre Rahmenanordnung erhalten haben. Teilen Sie der Behörde Ihren Wunsch formlos schriftlich und mit Unterschrift mit.
- **Ich habe bereits eine Rahmenanordnung und einen Online-Zugang. Muss ich für eine neue Rahmenanordnung den Online-Zugang erneut beantragen und mich erneut registrieren?**
→ Die Online-Antragstellung muss für jede Rahmenanordnung erneut beantragt werden. Die Registrierung gilt auch für weitere Rahmenanordnungen, sofern Sie die gleiche E-Mail-Adresse verwenden.
- **Kann ich einen Antrag vom Smartphone aus stellen?**
→ Das ist grundsätzlich möglich, z.B. unter Verwendung nebenstehenden QR-Codes.
- **Meine E-Mail-Adresse hat sich geändert. Was muss ich tun?**
→ 1. Teilen Sie der Straßenverkehrsbehörde, die Ihre Rahmenanordnung ausgestellt hat, Ihre neue E-Mail-Adresse unter Angabe Ihrer RAO-Nummer mit und bitten Sie um Änderung.
2. Mit der neuen E-Mail-Adresse müssen Sie sich am Formularserver erneut registrieren (wie in den „Hinweisen“ unter Punkt 2 beschrieben).
3. Zwei Stunden nach Erfassung beider Änderungen im System ist Ihr Konto zum Einreichen von Anträgen bereit. Die alte E-Mail-Adresse kann dann nicht mehr verwendet werden.
- **In unserer Firma hat der Bearbeiter von Online-Anträgen gewechselt. Wie kann sich der/die neue Mitarbeiter/in am Formularserver anmelden?**
→ Wenn die alte E-Mail-Adresse weiter verwendet werden kann, muss die neue Person nur das verwendete Kennwort erhalten, kann dieses ggf. ändern. Wenn eine neue E-Mail-Adresse verwendet werden soll, verfahren Sie, wie unter „Meine E-Mail-Adresse hat sich geändert...“ beschrieben ist.

