

Dok.-Nr.: 1022666

DATEV-Hilfe

Hintergrund vom 08.09.2023

Relevant für:

Arbeitnehmer online

DATEV-Konto

DATEV Arbeitnehmer online: Fragen und Antworten für Arbeitnehmer

Inhaltsverzeichnis

1 Über dieses Dokument

2 Fehlermeldungen

3 Registrierung

4 Anmeldung

4.1 smsTAN

4.2 Authenticator App

4.3 Personalausweis


5 Allgemeine Fragen

6 Kontakt

Sprache/Language: de en

1 Über dieses Dokument

In diesem Dokument finden Arbeitnehmer Fragen und Antworten zu **DATEV Arbeitnehmer online**.

 Hilfe-Videos
Arbeitnehmer online: Die Oberfläche im Überblick (Dauer: 02:57, Stand: 01.09.2022)
Arbeitnehmer online: Registrierung für Arbeitnehmer (Dauer: 01:38, Stand: 28.02.2022)

2 Fehlermeldungen

Frage	Antwort
Wie gehe ich vor, wenn ich nach dem Login aufgefordert werde, Geburtsdatum und Einladungscode zu erfassen?	Eine Anleitung finden Sie hier: Einladungscode und Geburtsdatum müssen trotz erfolgreicher Registrierung erfasst werden (Dok.-Nr. 1027036)
Wie gehe ich vor, wenn ich den Fehler „IAM24111:416“ beim Einrichten der Authenticator App erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: IAM24111:416 beim Einrichten der Authenticator App (Dok.-Nr. 1025750)
Wie gehe ich vor, wenn ich den Fehler „IAM24111:426“ beim Anmelden mit Authenticator App und DATEV-Konto erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: IAM24111:426 beim Anmelden mit Authenticator App und DATEV-Konto (Dok.-Nr. 1025751)
Wie gehe ich vor, wenn ich den Fehler „IAM24012:406“ beim Anmelden mit Authenticator App und DATEV-Konto erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: IAM24012:406 beim Anmelden mit Authenticator App und DATEV-Konto (Dok.-Nr. 1025753)
Wie gehe ich vor, wenn ich den Fehler „IAM24070:456“ beim Registrieren mit DATEV-Konto erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: IAM24070:456 beim Registrieren mit DATEV-Konto für Arbeitnehmer online (Dok.-Nr. 1025754)
Wie gehe ich vor, wenn ich den Fehler „IAM24170:256“ beim Registrieren mit DATEV-Konto erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: IAM24170:256 beim Registrieren mit DATEV-Konto für Arbeitnehmer online (Dok.-Nr. 1025755)
Wie gehe ich vor, wenn ich keine Inhalte sehe oder Programm-Meldungen erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: Fehlende Inhalte oder Programm-Meldungen in Arbeitnehmer online (Dok.-Nr. 1025350)
Wie gehe ich vor, wenn ich den Fehler 403 „Zugriff verweigert“ erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: Fehler 403 "Zugriff verweigert" beim Login in DATEV Arbeitnehmer online (Dok.-Nr. 1018984)
Wie gehe ich vor, wenn meine smsTAN nicht oder zu spät ankommt?	Eine Anleitung finden Sie hier: smsTAN kommt nicht an für Anmeldung bei Arbeitnehmer online (Dok.-Nr. 1025639)
Wie gehe ich vor, wenn ich die Meldung DPO00011:55 oder Fehler 500 erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: Meldung DPO00011:55 oder Fehler 500 beim Öffnen der Login-Seite von DATEV Arbeitnehmer online (Dok.-Nr. 1025640)
Wie gehe ich vor, wenn ich die Meldung „Zugriff auf Arbeitnehmer online nicht möglich“ beim Anmelden mit Personalausweis erhalte?	Eine Anleitung finden Sie hier: „Zugriff auf Arbeitnehmer online nicht möglich“ beim Anmelden mit Personalausweis (Dok.-Nr. 1025738)

3 Registrierung

Frage	Antwort
Wie registriere ich mich?	Eine Anleitung finden Sie hier: DATEV Arbeitnehmer online: Registrierung und erneute Registrierung (Dok.-Nr. 1022725)
Wie lade ich eine Authenticator App herunter und richte sie ein?	Eine Anleitung finden Sie hier: DATEV-Konto: Authenticator App für DATEV-Konto einrichten (Dok.-Nr. 1025824)
Wie installiere ich eine Authenticator App am PC?	Eine Anleitung finden Sie hier: Authenticator App am PC installieren (Dok.-Nr. 1025669)
Wie erfasse ich einen Einladungscode in einem bestehenden Konto?	Eine Anleitung finden Sie hier: DATEV Arbeitnehmer online: Einladungscode in bestehendem Konto erfassen (Dok.-Nr. 1024336)
Wie kann ich eine unvollständige Registrierung abschließen?	Eine Anleitung finden Sie hier: DATEV Arbeitnehmer online: Unvollständige Registrierung des DATEV-Kontos abschließen (Dok.-Nr. 1024811)
Wie kann ich meine Wiederherstellungscodes per Brief anfordern?	Eine Anleitung dazu finden Sie hier: Wiederherstellungscodes per Brief anfordern (Dok.-Nr. 1025796)
Wie kann ich Dokumente von mehreren Arbeitgebern in einem Account sehen?	Eine Anleitung finden Sie hier: Lohndokumente von mehreren Arbeitgeberverhältnissen in einem Account einsehen (Dok.-Nr. 1025643)
Wie gehe ich vor, wenn mein Einladungscode abgelaufen ist?	Wenn der Einladungscode abgelaufen ist, wenden Sie sich an Ihren Arbeitgeber. Ihr Arbeitgeber kann den erneuten Versand eines Einladungsbriefs anstoßen. Aus Sicherheitsgründen ist die Gültigkeit des Einladungscode begrenzt. Auf Ihrem Einladungsbrief sehen Sie, bis wann der Einladungscode gültig ist.
Wie gehe ich vor, wenn ich meinen Einladungsbrief verloren habe?	Wenden Sie sich an Ihren Arbeitgeber. Ihr Arbeitgeber kann den erneuten Versand eines Einladungsbriefs anstoßen. Der Code des alten Einladungsbriefs wird mit dem Versand des neuen Einladungsbriefs ungültig.
Wie beende ich die Nutzung von Arbeitnehmer online?	Eine Anleitung finden Sie hier: Zugang zu DATEV Arbeitnehmer online löschen (Dok.-Nr. 1025644)
Warum kann ich mich nur mit DATEV-Konto in Verbindung mit Authenticator App registrieren?	Eine Erklärung finden Sie hier: Authenticator Apps für die Registrierung bei DATEV Arbeitnehmer online - Hintergrund (Dok.-Nr. 1027370)

4 Anmeldung

4.1 smsTAN

Frage	Antwort
Wie gehe ich vor, wenn meine Zugangsdaten und Mobilfunknummer für den Login mit smsTAN nicht mehr verfügbar sind?	Eine Anleitung finden Sie hier: DATEV Arbeitnehmer online: Probleme beim Anmelden mit smsTAN (Dok.-Nr. 1025159)
Wie gehe ich vor, wenn ich meine Mobilfunknummer gewechselt habe?	Eine Anleitung finden Sie hier: DATEV Arbeitnehmer online: Probleme beim Anmelden mit smsTAN (Dok.-Nr. 1025159)
Wie gehe ich vor, wenn ich meinen Benutzernamen oder Passwort vergessen habe?	Eine Anleitung finden Sie hier: DATEV Arbeitnehmer online: Probleme beim Anmelden mit smsTAN (Dok.-Nr. 1025159)

4.2 Authenticator App

Frage	Antwort
Wie gehe ich vor, wenn ich meinen Benutzernamen oder Passwort vergessen habe?	Eine Anleitung finden Sie hier: Benutzernamen oder Passwort vergessen bei Anmeldung mit Authenticator-App (Dok.-Nr. 1025645)
Wie gehe ich vor, wenn ich die Authenticator App deinstalliert oder Smartphone gewechselt habe?	Eine Anleitung finden Sie hier: Authenticator App deinstalliert oder Smartphone gewechselt für die Anmeldung bei Arbeitnehmer online (Dok.-Nr. 1025646)
Wie gehe ich vor, wenn ich meinen Benutzernamen und Passwort bei Nutzung ändern möchte?	Eine Anleitung finden Sie hier: Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und Passwort bei Nutzung der Authenticator App ändern (Dok.-Nr. 1025647)

4.3 Personalausweis



Hinweis

Anmeldung mit Personalausweis nicht mehr möglich

Ab dem 15.10.2023 können Sie sich nicht mehr mit dem Personalausweis mit Onlinefunktion (nPA) bei DATEV Arbeitnehmer online anmelden. Sie müssen sich aus diesem Grund neu

registrieren. Weitere Informationen im Dokument: DATEV Arbeitnehmer online: Ablösung von Personalausweis mit Onlinefunktion (nPA) (Dok.-Nr. 1027180)

Frage	Antwort
Wie gehe ich vor, wenn ich einen neuen Personalausweis erhalten habe?	<p>Wenn Sie einen neuen Personalausweis erhalten haben, müssen Sie sich neu registrieren.</p> <p>Wenden Sie sich hierfür an Ihren Arbeitgeber. Ihr Arbeitgeber kann Sie deaktivieren und anschließend erneut einladen. Sie erhalten innerhalb einer Woche nach Einladung einen Brief mit Ihrem persönlichen Einladungscode. Wie Sie nach der Einladung weiter vorgehen, lesen Sie hier: DATEV Arbeitnehmer online: Registrierung und erneute Registrierung (Dok.-Nr. 1022725)</p>

5 Allgemeine Fragen

Frage	Antwort
Warum sind meine Lohndokumente nicht sichtbar?	<p>Wenn Sie keine Lohndokumente sehen können, gibt es mehrere Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ihr Arbeitgeber hat noch keine Dokumente für Sie bereitgestellt. Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihren Arbeitgeber.▪ Sie verwenden einen Adblocker (z. B. uBlock Origin), der die korrekte Anzeige der Dokumente verhindert. Kontrollieren Sie in diesem Fall die Einstellungen des Adblockers und deaktivieren Sie den Adblocker ggf. für die Seite.
Warum werden meine Lohndokumente doppelt angezeigt?	<p>Gemäß § 130 BGB dürfen bereits zugewandene Lohndokumente nachträglich nicht mehr geändert oder ersetzt werden. Damit die Online-Bereitstellung gesetzeskonform ist, werden bei nachträglichen Änderungen (Wiederholungsabrechnungen) Lohndokumente mehrfach eingestellt.</p>
Wie stelle ich mir Benachrichtigungen für neue Lohndokumente ein?	<p>Eine Anleitung finden Sie hier: Benachrichtigungen für Lohndokumente einstellen (Dok.-Nr. 1025642)</p>

Frage	Antwort
Wer beantwortet mir Fragen zu meiner Lohnabrechnung?	Bei inhaltlichen Fragen zu Ihrer Lohnabrechnung wenden Sie sich direkt an Ihren Arbeitgeber.
Habe ich auf die Lohndokumente Zugriff nachdem ich Arbeitgeber gewechselt habe?	Wenn ihr Arbeitgeber infolge eines Arbeitgeberwechsels die Leistung für Arbeitnehmer online beendet, haben Sie keinen Zugriff mehr auf die Dokumente. Den Zeitpunkt der Beendigung Ihres Zugangs bestimmt ihr ehemaliger Arbeitgeber. Sichern Sie vor Beendigung der Leistung ihre Dokumente.
Wie lange werden die Lohndokumente in meinem Account aufbewahrt?	Die bereitgestellten Lohndokumente im Account werden solange aufbewahrt, wie der Account besteht. Wenn ihr Arbeitgeber den Zugang beendet, haben Sie keinen Zugriff mehr auf die Dokumente im Account. Laden Sie sich aus diesem Grund regelmäßig ihre Dokumente herunter. Wenn Sie keine Lohndokumente mehr sehen können, wenden Sie sich an Ihren Arbeitgeber.
Wo erhalte ich allgemeine Informationen zu Authenticator Apps?	Informationen finden sie hier: Authenticator App (TOTP) für die Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) (Dok.-Nr. 1022936)
Wo finde ich Informationen zu Datenschutz und Datensicherheit?	Informationen zu Datenschutz und Datensicherheit bei Arbeitnehmer online finden Sie hier.
Wo finde ich Informationen zur Speicherung und Löschung personenbezogener Daten?	Datenschutzrelevante Informationen im Kontext der Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) finden Sie im Dokument Datenschutz-Steckbrief Arbeitnehmer online „Meine Abrechnungen“ (Dok.-Nr. 1001772). Den Zugang zu DATEV Arbeitnehmer online können Sie nach dem Anmelden im Portal unter Leistungen beenden. Wenn Sie Ihren Zugang löschen, werden alle zu Ihrem Account gehörigen Daten gelöscht (vgl. Punkt 3 c) Datenschutzprinzipien). Für die Löschung Ihrer weiteren personenbezogenen Daten und Ihrer Dokumente wenden Sie sich an Ihren Arbeitgeber. Bei Anfragen zu Ihren Daten wenden Sie sich an Ihren Arbeitgeber. DATEV darf hierzu keine Auskunft geben.

6 Kontakt

Hilfe für Arbeitnehmer

Inhaltliche Fragen zu Ihrer Lohnabrechnung

Bei Fragen zu Ihrer Lohnabrechnung wenden Sie sich direkt an Ihren Arbeitgeber.

Technische Fragen zur Registrierung und Anmeldung

Bei technischen Fragen hilft Ihnen Teleperformance weiter (Montag bis Freitag von 09:00 Uhr – 17:30 Uhr).

Telefon: 0800/6648383

E-Mail: datev-ano@de.teleperformance.com

Copyright © DATEV eG