

# Hilfe bei blockierter IP-Adresse

## SIE ERHALTEN FOLGENDE FEHLERMELDUNG:

- Anstelle des Internetbanking (OnlineBanking, 24You, MobileBanking, BusinessNet) oder der Homepage scheint folgende Fehlermeldung auf:



Unter der aufgerufenen Adresse kann keine gültige Webseite gefunden werden oder die von Ihnen verwendete IP Adresse (10.3.1.1), welche Sie von Ihrem Internet Service Provider erhalten und zum Zugriff auf unsere Bank Austria Services verwenden, ist aufgrund schlechter Reputation für den Zugriff gesperrt.

Sie können versuchen, den Service erneut aufzurufen, klicken Sie bitte hier <https://www.bankaustria.at/>, um zur Startseite zu gelangen.

Wenn Sie diese Meldung dauerhaft erhalten prüfen Sie bitte das Netzwerk über das Sie sich mit dem Internet verbinden und stellen Sie sicher, dass Sie keine Anonymisierungs-Software wie TOR oder anonyme Proxies verwenden. Weitere Informationen und Lösungsansätze haben wir in folgendem Dokument [Hilfe bei blockierter IP-Adresse \(PDF\)](#) für Sie zusammengefasst.

Wenn Sie der Meinung sind, dass es sich um einen Fehler handelt, ersuchen wir Sie ein Mail unter Angabe der Support ID 8211001333580034354 an folgende Adresse zu senden, bitte klicken Sie hier um ein Mail zu erstellen: [OnlineBanking.Service@bankaustria.at](mailto:OnlineBanking.Service@bankaustria.at)

Ihre Bank Austria Internet Banking Team Hotline +43 50505 26100

No valid page was found under the address entered or your IP-address (10.3.1.1), which has been assigned by your internet service provider, has a bad reputation and is therefore blocked for access to Bank Austria Services.

You may try to call the service again, please click here <https://www.bankaustria.at/> for the home page.

If you permanently receive this message please check your network connection and make sure you are not using anonymizer software like TOR or anonymous proxies. If you think this is in error please send us an e-mail to the following address, quoting the Support ID 8211001333580034354. Please click here to send an e-mail: [OnlineBanking.Service@bankaustria.at](mailto:OnlineBanking.Service@bankaustria.at)

Your Bank Austria Internet Banking team Hotline +43 50505 26100

### Bild 1

- Diese Fehlerseite wird angezeigt, wenn Sie entweder eine ungültige Adresse (URL) ausgewählt haben oder von einer blockierten IP-Adresse zugreifen, welche Sie von Ihrem Internet-Service-Provider erhalten und zum Zugriff auf unsere Bank Austria Services verwenden.
- Um sicherzustellen, dass Sie keine ungültige Adresse ausgewählt haben, rufen Sie den Login des Internetbankings bitte über unsere Homepage <https://www.bankaustria.at> auf.
- Wenn Sie die Meldung weiterhin erhalten, ist der Zugang Ihrer IP-Adresse aufgrund von Sicherheitsmaßnahmen der UniCredit blockiert. Ursache kann ein sicherheitsrelevanter Vorfall mit der von Ihnen genutzten IP-Adresse sein. Bei Vergabe von dynamischen IP-Adressen kann dieser Vorfall von einem früheren Nutzer herrühren.

## WIE LÖSE ICH DAS PROBLEM SCHRITT FÜR SCHRITT?

- Zunächst wird ein Neustart des Routers empfohlen, da über diesen Vorgang ein Wechsel der IP-Adresse erwirkt werden kann. Versuchen Sie nach dem Neustart erneut, auf unsere Bank Austria Services zuzugreifen. Sollte diese Maßnahme nicht zum gewünschten Erfolg führen, folgen Sie bitte den weiteren Anweisungen.
- Herausfinden der genutzten IP-Adresse:

Unter z.B. <https://www.wieistmeineip.at> können Sie sich Ihre eigene IP-Adresse anzeigen lassen. Wichtig ist hierbei, dass Sie diese URL unbedingt auf dem Gerät aufrufen, auf dem die oben dargestellte Fehlermeldung angezeigt wird.



Bild 2

- Überprüfen Ihrer IP-Adresse über das Internetsicherheits-Unternehmen „Brightcloud“
- Rufen Sie die Seite <https://www.brightcloud.com/tools/url-ip-lookup.php> auf und tragen Sie Ihre IP-Adresse im vorgesehenen Feld ein. Klicken Sie anschließend auf das markierte Feld (siehe Screenshot) und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm. Finalisieren Sie Ihre Überprüfung mit einem Klick auf „Look Up“.

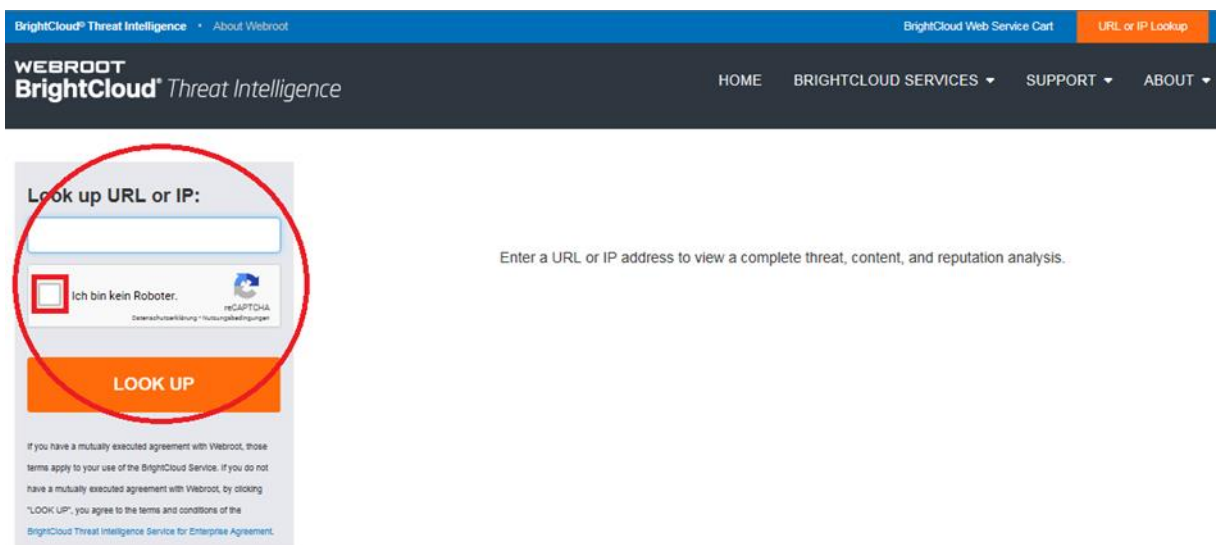



Bild 3

- Sollte Ihre IP-Adresse blockiert sein, erkennen Sie dies an dem roten Rufzeichen neben Ihrer IP-Adresse. In diesem Fall wird empfohlen, eine Überprüfung Ihrer IP-Adresse zu beantragen. Dies können Sie unter „Request a Change“ tun, indem Sie ein zweites Mal Ihre IP-Adresse sowie Ihre Mail-Adresse eingeben. Anschließend klicken Sie erneut auf das markierte Feld (siehe Screenshot) und folgen den Anweisungen auf dem Bildschirm. Finalisieren Sie Ihren Antrag mit einem Klick auf „Submit“.

The screenshot displays the BrightCloud Threat Intelligence interface. At the top, there's a navigation bar with 'WEBROOT BrightCloud Threat Intelligence' and links for HOME, BRIGHTCLOUD SERVICES, SUPPORT, and ABOUT. A search bar on the right is labeled 'URL or IP Lookup'. The main content area shows the IP address '192.168.1.69' with a red exclamation mark icon indicating a threat status. Below this, the 'IP Threat Status' is listed as '- High Risk' with a link to 'Request an IP threat status change'. A 'Content on this IP' section explains that multiple sites can be hosted on one IP, leading to different reputation scores. The 'IP Threat Analysis' section lists 'Threat Found' categories: Spam Sources, Web Attacks, Scanners, Reputation, Proxy (checked), Windows Exploits, BotNets, Mobile Threats, Denial of Service, Phishing, Network, and TOR Proxy. A 'Geographic Location' section includes a world map and details for the IP: City: wien, State: wien, Region: N/A, Country: austria, Latitude: 48.20861111, Longitude: 16.37416666, Organization: [redacted], Carrier: liberty global operations b.v., Top Level Domain: at, Second Level Domain: surfer. At the bottom, the 'IP Virtually Hosted Domains' section shows a risk scale from High Risk to Trustworthy, with 'Total Virtually Hosted: 0' and all categories showing '0'.

Look up URL or IP:

Ich bin kein Roboter.  Benachrichtigung - Nutzungsbedingungen

**LOOK UP**

If you have a mutually executed agreement with Webroot, those terms apply to your use of the BrightCloud Service. If you do not have a mutually executed agreement with Webroot, by clicking "LOOK UP", you agree to the terms and conditions of the BrightCloud Threat Intelligence Service for Enterprise Agreement.

**Request a Change:**

URL of IP:

Your email: \*


(Only used to follow up with your request.)

Your product/integration:

(Not sure of your product or integration? You may leave this blank.)

Additional comments about this request:

(Please provide any details to help us process your request.) 150 Characters Max

Ich bin kein Roboter.  Benachrichtigung - Nutzungsbedingungen

**SUBMIT**

**IP Threat Status:** ⓘ

- High Risk  
[Request an IP threat status change](#)

**Content on this IP**

Since one IP address may host multiple sites, content hosted on this IP may have a different reputation score than for the IP.

[Show content data for this IP](#)

IP Database Version: 1.1725 - Last Updated: 10/30/2018 10:10:07 UTC

**IP Threat Analysis**

**Threat Found**

Spam Sources  Proxy  Denial of Service  
 Web Attacks  Windows Exploits  Phishing  
 Scanners  BotNets  Network  
 Reputation  Mobile Threats  TOR Proxy

**Geographic Location**

City: wien  
State: wien  
Region: N/A  
Country: austria  
Latitude: 48.20861111  
Longitude: 16.37416666  
Organization: [redacted]  
Carrier: liberty global operations b.v.  
Top Level Domain: at  
Second Level Domain: surfer

**IP Virtually Hosted Domains** ⓘ

Total Virtually Hosted: 0

High Risk: 0   Suspicious: 0   Moderate Risk: 0   Low Risk: 0   Trustworthy: 0

Bild 4

## WIE GEHT ES JETZT WEITER?

---

- Ihr Antrag wird nun bearbeitet und überprüft. Innerhalb von maximal 48 Stunden (meist deutlich schneller) erhalten Sie ein E-Mail auf Ihre angegebene Mail-Adresse, in der eine Genehmigung oder Ablehnung Ihres Antrags kundgetan wird.
- Sollten Sie wider Erwarten eine Ablehnung erhalten, beantragen Sie bitte bei Ihrem Internet-Provider eine Neuvergabe der IP-Adresse und versuchen Sie dann erneut, auf unsere Internetbanking-Services zuzugreifen.
- Für weitere Fragen und Unterstützung steht Ihnen unsere Hotline zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich unter Anführung der SupportID aus dem Sperrbildschirm (siehe Bild 1) an [online.banking@unicreditgroup.at](mailto:online.banking@unicreditgroup.at)