

03.03.2022 - Aktuelle Informationen zu FAO (Führerschein Antrag Online) (FAO Newsletter #9)

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Nachgang an unsere letzte Mail vom 31.01.2022 bezüglich der Probleme seit dem 25.01.2022 möchten wir Sie wie zugesagt über den aktuellen Stand informieren:

- Die Nutzung ist prinzipiell wieder **mit allen aktuellen Browsern möglich** (Firefox, Chrome, Opera, Edge usw.). Ursache für die **Bezahlprobleme** war ein Sicherheitsmechanismus in den auf Chrome basierenden Browsern. Der Hersteller hat die Programmierung geändert, so dass das Problem im Laufe der 5. KW weitestgehend behoben wurde. Hiermit geben wir die Nutzung auch offiziell wieder für alle Browser frei.
- Anlässlich der Bezahl-Probleme hatten wir - ohne Ankündigung an Sie - die Frist für die **spätere Bezahlung** temporär von 14 auf 28 Tage erhöht. Wir haben wie im Behördenhinweis angekündigt mit der Reduzierung begonnen, aktuell beträgt die Frist 20 Tage. **Ab Montag 07.03.2022 beträgt die Frist wieder grundsätzlich 14 Tage.** Beachten Sie bitte, dass die Frist für alle dann im System bestehenden Anträge gilt. Ein Antrag der Ihnen heute mit z.B. Zahlungsfrist 22.03.2022 angezeigt wird, wird am Montag entsprechend die Zahlungsfrist 16.03.2022 erhalten. **Wir empfehlen Ihnen die Bezahlung aller Anträge mit Zahlungsfrist bis einschließlich 12.03.2022 spätestens bis zum Sonntag den 06.03.2022 zu bezahlen, da diese Anträge ab 07.03.2022 nicht mehr zur Verfügung stehen.**

Sollte es im Einzelfall Unklarheiten geben, ob Anträge bezahlt und übermittelt wurden, möchte ich Sie bitten, diese gesammelt (bitte nur 1 Anfrage pro Fahrschule) an uns zu übermitteln. Folgende Angaben sind notwendig: Ihre Fahrschulnummer und für alle Anträge die wir prüfen sollen: Name, Vorname, Geburtsdatum, Customer ID vom Antrag (EFAxxxxxxx). Wir bitten jedoch vorab um etwas Geduld.

- Seit 25.02.2022 haben wir auch die Serverneustarts deaktiviert. Die Probleme die ohne Neustart immer wieder zu Ausfällen und Performanceproblemen führten, konnten dauerhaft gelöst werden. Wir danken für ihr Verständnis.
- Einige unter Ihnen haben bemerkt, dass mit dem 25.01.2022 auch eine Checkbox für die **Schlüsselzahl 197** aktiviert wurde. Leider wurde bei Aktivierung der Checkbox diese Information **nicht korrekt übernommen**, so dass an die Prüfstellen Prüfaufträge **ohne** die Schlüsselzahl übermittelt wurden.

Der Fachbereich teilte mir mit, dass hier analog zu dem vorherigen Vorgehen (hier

kam es auch immer wieder dazu, dass die Prüfziffer nicht übermittelt wurde) gearbeitet werden soll, d.h. die Prüfstellen werden in diesen Fällen nur eine Prüfbescheinigung ausstellen. Unter Vorlage dieser Prüfbescheinigung werden die Führerscheine dann entsprechend mit der korrekten Schlüsselzahl bestellt. Eine nachträgliche Korrektur ist leider nicht möglich (daher diese Fälle bitte nicht ans LABO melden), wir bitten um ihr Verständnis. Inzwischen liegt eine Programmkorrektur vor und die Schlüsselzahl wird jetzt in allen Fällen korrekt übernommen und an die Prüfstellen übermittelt. Dies betrifft alle Anträge, die ab sofort bearbeitet werden.

- Analog zur Schlüsselzahl 197 gibt es seit gestern Nachmittag auch Checkboxen für die **B96 und B196**
- Uns wurde von einer Fahrschule gemeldet, dass nach dem Login die Liste der noch zu bezahlenden Anträge („**spätere Bezahlung**“) nicht mehr erscheint, sondern nur nach der Bearbeitung eines Antrages. Die Analyse des Problems zeigte, dass davon möglicherweise auch andere Fahrschulen betroffen sind und zwar ggf. Fahrschulen mit mehreren Niederlassungen. Sie können die Liste wie erwähnt auch am Ende der Antragsbearbeitung erreichen. Wenn Sie sich über das Kontaktformular melden, können wir für die bis dahin aufgelaufenen Anträge die Liste auch wieder direkt nach dem Login sichtbar machen. Neu erfasste Anträge werden jedoch wieder nicht nach dem Login sichtbar sein.

Außerdem gibt es vermehrt Probleme aufgrund von **Fehlern bei der Antrags eingabe**, wir bitten um sorgfältige Bearbeitung der Anträge. In jüngster Zeit werden vermehrt insbesondere folgende Fehler beobachtet:

1. In der FAO-Maske "Hilfsmittel zum sicheren Führen eines Kraftfahrzeugs" sollen die Sehwerte vom Sehtest exakt und einzeln für das rechte und linke Auge übernommen werden. Bitte die Eingabemöglichkeit der Sehwerte für "beide Augen" dementsprechend nur verwenden, wenn auf dem Sehtest angegeben.
2. In der Maske "Scannen" werden häufig die notwendigen Unterlagen falsch herum eingescannt. Das kann in der Maske "Scannen" über die Vorschaufunktion überprüft werden. Wenn Unterlagen falschherum eingescannt werden, dann kann beispielsweise das Foto und die Unterschrift nicht automatisiert in unser System eingepflegt werden.
3. Bitte die entsprechenden Unterlagen richtig zuordnen. Zum Beispiel, wird das Antragsformular unter dem Punkt Antragsformular eingescannt und nicht unter der Freiwilligkeitserklärung.
4. Eingescannte Unterlagen besitzen zum Teil nicht die richtige Scanauflösung. Bitte in der Vorschaufunktion überprüfen, ob alle Unterlagen in vollem Umfang gut zu sehen sind.

Sonst führen derartige Anträge zu Nacharbeiten bzw. zur Nachforderung von Unterlagen und damit zu einer Verlängerung der Bearbeitungszeit.

5. Bitte achten Sie darauf, dass Sie Ihren Scanner immer sauber halten, damit keine Flecken oder Schlieren auf dem eingescannten Antrag zu sehen sind. Wenn Flecken oder Schlieren insbesondere auf dem Foto bzw. der Unterschrift vorhanden sind, dann kann das möglicherweise auch zur Verlängerung der Bearbeitungszeit führen, da ein neues Foto bzw. eine neue Unterschrift angefordert werden muss.

6. Foto und Unterschrift sollten ordnungsgemäß auf dem Antragsformular angebracht werden. Bitte nicht verkehrt herum bzw. schief anbringen.

7. Die Unterschrift auf dem Antragsformular muss innerhalb des schwarz umrandeten Kästchens erfolgen (das schwarze Kästchen darf nicht berührt werden), damit es problemlos in unser System eingespielt werden kann. Sollte dies nicht der Fall sein, kann es ebenfalls zur Nachforderung der Unterschrift kommen und zu einer Verlängerung der Antragsbearbeitung führen.

8. Bitte den Nachnamen und Rufnamen nicht miteinander vertauschen, sowie Schreibfehler vermeiden, insbesondere beim Namen und dem Geburtsdatum.

9. Bitte achten Sie bei der Erfassung der Personendaten beim Nachnamen, Rufnamen und Vornamen auf die Groß- und Kleinschreibung. Bitte schreiben Sie die Namen NICHT im Gesamten in Großbuchstaben, auch wenn die Namen in Dokumenten wie beispielsweise dem Personalausweis, Reisepass usw. in Großbuchstaben geschrieben wird. Dementsprechend beginnen Sie beim Nachnamen, Rufnamen und Vornamen mit einem Großbuchstaben und schreiben dann in kleinen Buchstaben weiter.

Beispiel Ausweis/Pass: MAX MUSTERMANN -> wird zu Max Mustermann bei der Erfassung der Personendaten

10. Bitte wählen Sie die richtige Antragsart aus. Wenn beispielsweise bereits eine Ersterteilung für die Klasse B vorliegt und der Antragsteller für die Klasse A einen Antrag stellt, dann muss die Antragsart "Erweiterung" ausgewählt werden und nicht die "Ersterteilung".

11. Über die FAO-Anwendung können folgende Antragsarten erfasst werden: Ersterteilung, Erweiterung, Bf17 und AM15. Häufig kommt es vor, dass über die Antragsart "Ersterteilung" Umschreibungsanträge oder Neuerteilungen beantragt werden. Diese Art von Anträgen kann nicht über die FAO-Anwendung gestellt werden. Die Folge ist, dass derartige Anträge vom Fachbereich abgelehnt werden.

Abschließend noch mal ein Hinweis zur **Kontaktaufnahme**: Für Fragen bezüglich **FAO**, die **technischer oder organisatorischer** Natur sind, nutzen Sie bitte dieses Kontaktformular: <https://www.berlin.de/labo/mobilitaet/fahrerlaubnisse-personen-und-gueterbefoerderung/formular.742953.php> - Hierüber erreichen Sie mich und meine Kolleginnen und Kollegen. In fachlichen Fällen können wir Ihnen jedoch nicht helfen und leiten ihr Anliegen auf dem gleichen Weg, den sie auch über das allgemeine Kontaktformular gehen an den Fachbereich (i.d.R. Referat IV C) weiter. Einen Telefonsupport kann mein Referat leider nicht anbieten. In den meisten Fällen ist dies auch nicht zweckmäßig, da sich das Problem nicht sofort beheben lässt und wir z.B. Screenshots etc. benötigen.

Wann immer es um konkrete Einzelfälle oder **fachliche Fragen** geht, nutzen Sie bzw. die Antragsteller bitte das **allgemeine Kontaktformular**: <https://www.berlin.de/labo/mobilitaet/fahrerlaubnisse-personen-und-gueterbefoerderung/formular.1083171.php> - Hierüber erreichen Sie den Fachbereich direkt. Die Beantwortung dauert im Moment aufgrund zahlreicher Anfragen teilweise sehr lange. Bitte sehen Sie von Mehrfachanfragen ab.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr IT-Service der Fahrerlaubnisbehörde