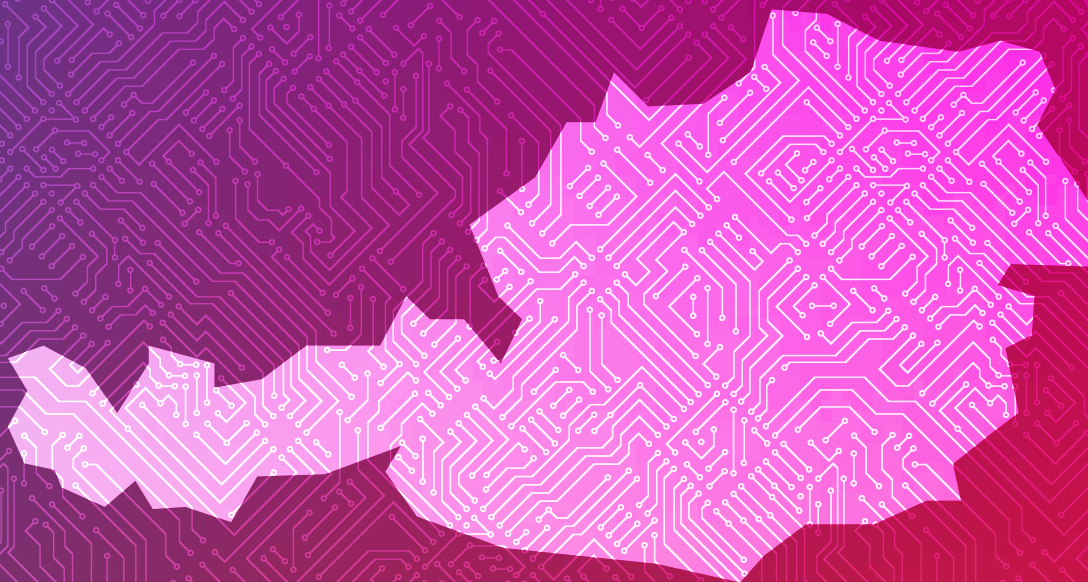


# Ihr persönlicher digitaler Assistent



Alles, was Sie zur  
ID Austria wissen müssen!





# Ihr persönlicher digitaler Assistent

ID Austria Guide

## **Impressum**

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundeskanzleramt, Ballhausplatz 2, 1010 Wien

Sektion VII – Digitalisierung und E-Government

[bundeskanzleramt.gv.at](http://bundeskanzleramt.gv.at)

Fotonachweis: Jakob Glaser (Seite 4)

Gestaltung: BKA Corporate Identity & Kommunikationsdesign

Druck: Gugler GmbH

Wien, 2026

## Inhalt

Passwort-Merkhilfe.....	6
Ich habe mein ID Austria Passwort/Signaturpasswort vergessen.....	7
Ich habe meinen Benutzernamen vergessen.....	15
Ich kann aus der App „ID Austria“ nicht direkt auf Services zugreifen.....	17
Ich habe ein neues Smartphone und möchte die App „ID Austria“ auch auf diesem nutzen.....	19
Ich kann Nachrichten aus „Mein Postkorb“ nicht mehr abrufen.....	21
Ich möchte meine E-Mail-Adresse ändern.....	24
Mein digitaler Führerschein wird auf der App eAusweise nicht mehr angezeigt.....	25
Sie haben noch zusätzliche Fragen zur ID Austria?.....	27

Sehr geehrte Bürgerin,  
sehr geehrter Bürger,

die Digitalisierung soll Ihren Alltag einfacher machen – nicht komplizierter. Genau dafür gibt es die ID Austria: Ihren persönlichen digitalen Assistenten, mit dem Sie Amtswege sicher von zu Hause erledigen, sich im Internet eindeutig ausweisen und immer mehr Services rund um die Uhr nutzen können. Vom digitalen Führerschein über den digitalen Zulassungsschein bis zum Altersnachweis – die digitalen Aus- und Nachweise werden laufend erweitert.

Mit rund fünf Millionen Nutzerinnen und Nutzern ist die ID Austria heute eine der erfolgreichsten Anwendungen der Republik. Dieses Vertrauen ist für mich Auftrag und Ansporn zugleich. Denn ich verstehe meine Aufgabe als Treiber einer bürgernahen und digitalen Verwaltung: Der Staat ist für Sie da – und nicht umgekehrt. Eine moderne Verwaltung misst sich daran, ob sie den Menschen das Leben erleichtert.

Manchmal gibt es eine offene Frage, ein vergessenes Passwort oder eine Funktion, die nicht auf Anhieb klappt. Für genau diese Momente halten Sie diesen Guide in Händen. Er begleitet Sie Schritt für Schritt durch die häufigsten Anliegen und zeigt Ihnen rasch und verständlich den Weg zur Lösung. Mein Ziel ist klar: dass die ID Austria für



Sie funktioniert – einfach, sicher und jeden Tag ein Stück selbstverständlicher.

Ich freue mich darauf, Sie auch persönlich kennenlernen zu dürfen – etwa bei unserer ID Austria Servicetour, mit der wir in den kommenden Monaten in ganz Österreich unterwegs sind – und stehe Ihnen mit meinem Team jederzeit gerne zur Seite.

**Alexander Pröll, LL.M.**

**Staatssekretär für Digitalisierung, Verfassung, öffentlichen Dienst, Koordinierung und Kampf gegen Antisemitismus**

The logo icon consists of a stylized white outline of a document or card with a small circle in the upper right corner, and three horizontal lines to its left.

**ID Austria**

# Passwort-Merkhilfe

Ihre ID Austria ist Ihr digitaler Ausweis im Internet! Bitte gehen Sie mit Ihren Benutzerdaten genauso sorgsam um, wie mit Ihren Ausweisdokumenten.

<b>Benutzername</b>
<b>Signatur-Passwort</b>
<b>Widerrufspasswort</b>
<b>PIN für FIDO-Sicherheitsschlüssel*</b>

\* falls dieser als zweiter Authentifizierungsfaktor alternativ zu ID Austria-App genutzt wird

Notieren Sie hier Ihre Benutzerdaten und bewahren Sie Ihre Daten **an einem sicheren Ort zuhause** auf.



## Ich habe mein ID Austria Passwort/Signaturpasswort vergessen



Sie werden in der App „ID Austria“ aufgefordert, Ihr Signaturpasswort einzugeben.



Sie bekommen bei der Eingabe Ihres Benutzernamens und Ihres Signaturpasswort die Fehlermeldung „Mobiltelefonnummer/Benutzername oder Passwort nicht korrekt.“



[Hier geht es zur Playlist mit Anleitungs-Videos.](#)

## Lösung 1

- ✓ Überlegen Sie noch einmal, welches Signaturpasswort Sie bis jetzt verwendet haben könnten. Durchsuchen Sie Ihre Notizen/Merkzettel oder Passwort-Tresore.
- ✓ Probieren Sie auf der Seite <https://www.a-trust.at/meine-id-austria/zertifikatsdaten-anzeigen/> mögliche Kombinationen aus.
- ✓ Prüfen Sie, ob Ihre App „ID Austria“ noch gebunden ist.

**Ja: Sie sehen am Startbildschirm der App noch Ihren Namen/Benutzernamen.** Dann wählen Sie Lösung 2 oder 3, die auf den folgenden Seiten vorgeschlagen werden.

**Nein: Am Startbildschirm der App ist Ihr Name/Benutzername nicht zu sehen.**

Sollten Sie das richtige Passwort doch nicht mehr wissen, suchen Sie bitte eine Registrierungsbehörde auf und führen Sie eine Neuregistrierung Ihrer ID Austria durch! Die aktuelle Liste aller ID Austria Regierungsbehörden finden Sie auf <https://www.bmi.gv.at/615/>

## Lösung 2

- ✓ Passwort zurücksetzen in der verknüpften App „ID Austria“ **mit aktivierter Registrierung** zur elektronischen Zustellung („Mein Postkorb“)



### Voraussetzungen:

- Hauptwohnsitz in Österreich
- Ihre App „ID Austria“ ist noch verknüpft d. h. Ihr Name und der Menüpunkt Konto sind auf dem Startschirm/Home in der App „ID Austria“ sichtbar.
- Sie haben die elektronische Zustellung aktiviert

### Schritt 1: Funktion starten

1. Öffnen Sie die App „ID Austria“.  
|
2. Im „Konto“ wählen Sie „Einstellungen“  
|
3. Wählen Sie die Funktion „Passwort zurücksetzen“.

### Schritt 2: Einmal-Passwort anfordern

1. Klicken Sie auf „Einmal-Passwort anfordern“.  
|
2. Klicken Sie auf „Unterschreiben und abschicken“.  
|
3. Klicken Sie auf „Mein Postkorb öffnen“.  
**Hinweis:** „Mein Postkorb“ wird in Ihrem Standard-Webbrowser geöffnet.

### Schritt 3: Erhalt des Einmal-Passworts

1. Öffnen Sie in „**Mein Postkorb**“ die Zustellung mit dem Einmal-Passwort  
|
2. Notieren Sie das Einmal-Passwort.  
|
3. Wechseln Sie zurück zur App „**ID Austria**“.

### Schritt 4: Einmal-Passwort eingeben und neues Signatur-Passwort bestimmen

1. Starten Sie die Funktion „**Passwort zurücksetzen**“ erneut  
(in Konto / Einstellungen).  
|
2. Geben Sie das Einmal-Passwort ein.  
|
3. Bestimmen Sie Ihr neues Signatur-Passwort und klicken Sie auf  
„**Speichern**“.  
|
4. Im folgenden Bestätigungsscreen klicken Sie auf „**Weiter**“.  
|
5. Stellen Sie nun die Verknüpfung mit der App durch Eingabe Ihres neuen  
Signatur-Passworts und Klick auf „**Weiter**“ fertig.



Notieren Sie Ihr neues Signatur-Passwort und verwahren Sie es sicher!

## Lösung 3

- ✓ **Passwort zurücksetzen** – in der verknüpften App „ID Austria“, **ohne aktive Registrierung** zur elektronischen Zustellung („Mein Postkorb“)



### Voraussetzungen:

- Hauptwohnsitz in Österreich
- Ihre App ist noch verknüpft d. h. Ihr Name und der Menüpunkt Konto sind dem Startschirm/Home auf der App „ID Austria“ sichtbar

### Schritt 1: Funktion starten

1. Öffnen Sie die App „ID Austria“.
2. Im „Konto“ wählen Sie „Einstellungen“  
**Hinweis:** Wenn der Menüpunkt „Konto“ nicht aufscheint, ist Ihre App aktuell nicht verknüpft.
3. Wählen Sie die Funktion „Passwort zurücksetzen“.

## Sind Sie noch nicht zur elektronischen Zustellung registriert?

- ✓ Dann können Sie sich innerhalb des Passwort-Zurücksetzen-Prozesses für die elektronische Zustellung über die App registrieren.
  1. Es wird direkt in der App nach Schritt 1 ein Button angeboten: **„Elektronische Zustellung registrieren“**. Für die Registrierung benötigen Sie nur **eine aktuelle E-Mail-Adresse**. Die Registrierung ist innerhalb weniger Minuten abgeschlossen.
  2. Nach erfolgter Registrierung können Sie das Einmal-Passwort für die Zurücksetzung Ihres Signatur-Passworts anfordern, und es wird direkt in Ihren elektronischen Postkorb (**„Mein Postkorb“**) zugestellt.
  3. Beachten Sie, dass auch zukünftige behördliche Zustellungen in **„Mein Postkorb“** zugestellt werden. Sie können sich jederzeit von der elektronischen Zustellung abmelden.
  4. Schritte 2–4 (siehe Lösung 3) durchführen.



Notieren Sie Ihr neues Signatur-Passwort und verwahren Sie es sicher!

## Lösung 4

- ✓ ID Austria Signatur-Passwort **mittels Postweg** zurücksetzen



### Voraussetzungen:

- Hauptwohnsitz in Österreich
- Sie kennen Ihren Benutzernamen
- Sie haben die Möglichkeit zum Empfang einer SMS-TAN auf Ihre hinterlegte Mobiltelefonnummer oder einen anderen zweiten Authentifizierungsfaktor (z. B. FIDO-Sicherheitsschlüssel oder aktive Verknüpfung in der App „A-Trust Signatur“)

### Schritt 1: Einmal-Passwort anfordern

1. Öffnen Sie im Web-Browser auf Ihrem Computer (PC, Laptop, Tablet) die Seite <https://www.a-trust.at/meine-id-austria/signatur-pwd-zuruecksetzen/>
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
3. Bestätigen Sie den Vorgang durch Ihren zweiten Authentifizierungsfaktor. (SMS, FIDO oder A-Trust-Signatur-App)
4. Sie erhalten eine Bestätigung, dass das Einmal-Passwort angefordert wurde.

## Schritt 2: Zustellung des Einmal-Passworts per Post

1. Das Einmal-Passwort wird Ihnen per Post als RSa-Brief zugestellt.  
**Hinweis:** Dies ist auch dann der Fall, wenn Sie für die Elektronische Zustellung registriert sind.
2. Nach Erhalt des RSa-Briefs öffnen Sie erneut im Web-Browser die Funktion <https://www.a-trust.at/meine-id-austria/signatur-pwd-zuruecksetzen/>
3. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
4. Bestätigen Sie den Vorgang durch Ihren zweiten Authentifizierungsfaktor. (SMS, FIDO oder A-Trust-Signatur-App)

## Schritt 3: Neues Signatur-Passwort bestimmen

1. Geben Sie das Einmal-Passwort ein.
2. Legen Sie danach Ihr neues Signatur-Passwort fest.
3. Notieren Sie Ihr neues Signatur-Passwort und verwahren Sie es sicher!



**Online-Hilfe:** [ida.gv.at/u/passwort-info#app](https://ida.gv.at/u/passwort-info#app)



# Ich habe meinen Benutzernamen vergessen

## Lösung 1

- ✓ Solange Sie in der App „ID Austria“ angemeldet sind, finden Sie auf den Startschirm der App unter Ihrem Namen den Benutzernamen.
- ✓ Wenn Sie eine ID Austria Registrierung bei einer Registrierungsbehörde durchgeführt haben, haben Sie beim Fertigstellungsprozess einen Benutzernamen vergeben. In vielen Fällen ist das die E-Mail-Adresse.
- ✓ Wenn Sie von einer Handy-Signatur auf eine ID Austria aufgewertet haben, ist der Benutzernamen Ihre Mobiltelefonnummer.

## Lösung 2

- ✓ Sie sind nicht in der App „ID Austria“ angemeldet (Ihr Name und die Menüleiste unten werden auf dem Startschirm/Home nicht angezeigt).
- ✓ Wenn Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, jedoch Ihre Mobiltelefonnummer hinterlegt ist, so können Sie nach Eingabe der Mobiltelefonnummer und Ihres Signatur-Passwortes Ihren Benutzernamen auf <https://www.a-trust.at/meine-id-austria/benutzername-vergessen/> einsehen.



[Hier geht es zur Playlist mit Anleitungs-Videos.](#)



Für die meisten Nutzerinnen und Nutzer ist im ID Austria Konto **eine Mobiltelefonnummer** hinterlegt. Dies ist automatisch der Fall, falls Sie:

- die Neuregistrierung einer ID Austria bei einer Registrierungsbehörde mittels SMS TAN Bestätigung durchgeführt haben – hier war die Hinterlegung einer Mobiltelefonnummer verpflichtend.
- eine ursprüngliche Handy-Signatur auf ID Austria umgestellt haben – in diesem Fall wurde Ihre Mobiltelefonnummer zu Ihrem Benutzernamen – und diese Mobiltelefonnummer wurde automatisch in Ihrem Konto hinterlegt.

### Lösung 3

Sie haben keine Mobiltelefonnummer hinterlegt. Bitte führen Sie eine ID Austria Neuregistrierung bei einer ID Austria Registrierungsbehörde durch.



Die aktuelle Liste aller **ID Austria Regierungsbehörden** finden Sie auf <https://www.bmi.gv.at/615/>.



## Ich kann aus der App „ID Austria“ nicht direkt auf Services zugreifen



Ich möchte aus der App „ID Austria“ zu digitalen Amtsservices (**Mein Postkorb, FinanzOnline, MeineSV etc.**) aufrufen, muss mich aber erneut mit Benutzernamen und Signaturpasswort anmelden bzw. bekomme einen Fehlercode „500“.



Die Anmeldung mit ID Austria bei einer App (eAusweise, MeineSV, SVSGo, MeineÖGK, MeineBVAEB, etc. funktioniert nicht.

### Lösung Betriebssystem iOS (iPhone/iPad)

1. Schließen Sie die App „ID Austria“
2. Gehen Sie in die Einstellungen Ihres Gerätes („Apps“ → „Safari“)
3. Stellen Sie sicher, dass „Safari“ Ihre Standard-Browser-App ist
4. Löschen Sie den Browserverlauf („Safari“ → „Verlauf und Websitedaten löschen“ → „Verlauf löschen“) und wählen Sie bei „Verlauf löschen“ die zusätzliche Option „Alle Tabs schließen“ (Regler nach rechts schieben)



[Hier geht es zur Playlist mit Anleitungs-Videos.](#)

5. Stellen Sie zusätzlich sicher, dass Sie **nicht** im „**Privaten Modus**“ Webseiten aufrufen („**Einstellungen**“ → „**Apps**“ → „**Safari**“ und deaktivieren dann die Option „**Auch im Modus ‚Privates Surfen‘ verwenden**“). Deaktivieren Sie gegebenenfalls Ihr VPN vorübergehend.
6. Danach öffnen Sie die App „**ID Austria**“ erneut und rufen ein digitales Amtsservice oder öffnen die gewünschte App

## Lösung Betriebssystem Android

1. Schließen Sie die App „**ID Austria**“
2. Gehen Sie in die Einstellungen Ihres Gerätes („**Apps**“ → jeweiliger Browser, z. B. „**Samsung Internet**“)
3. Stellen Sie sicher, dass „**Chrome**“ Ihre Standard-Browser-App ist
4. Löschen Sie den Browserverlauf. Öffnen Sie Chrome auf Ihrem Smartphone und klicken Sie oben rechts auf das Dreipunkt-Menü und dann auf „**Browserdaten löschen**“. Wählen Sie einen Zeitraum aus, z. B. „**Letzte Stunde**“ oder „**Gesamte Zeit**“. Wählen Sie die Arten von Informationen aus, die Sie entfernen möchten. Klicken Sie auf „**Daten löschen**“.
5. Danach öffnen Sie die App „**ID Austria**“ erneut und rufen ein digitales Amtsservice auf oder öffnen die gewünschte App



Alle Informationen dazu finden Sie auf [ida.gv.at/u/web2app-pruefen-info](https://ida.gv.at/u/web2app-pruefen-info)



## Ich habe ein neues Smartphone und möchte die App „ID Austria“ auch auf diesem nutzen

### Lösung

1. Laden Sie aus Ihrem App-Store die App „ID Austria“ auf Ihr neues Smartphone
2. Rufen Sie auf einem Zweitgerät (PC, Laptop, Tablet oder zweites Smartphone) folgende Seite auf <https://www.a-trust.at/meine-id-austria/neues-smartphone/>
3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Signatur-Passwort ein
4. Klicken Sie auf „Identifizieren“
5. Sie erhalten ein SMS mit einer sechsstelligen TAN auf Ihr Smartphone
6. Geben Sie den TAN auf der Maske Ihres Zweitgerätes ein
7. Klicken Sie auf „Signieren“ – ein QR-Code erscheint am Bildschirm



[Hier geht es zur Playlist mit Anleitungs-Videos.](#)

8. Öffnen Sie die App „**ID Austria**“ auf Ihrem Smartphone
9. Klicken Sie auf „**App einrichten**“ und folgen den Schritten bis Sie zu „**QR-Code**“ scannen kommen
10. Die Kamera Ihres Smartphones öffnet sich und Sie scannen damit den QR-Code auf Ihrem Zweitgerät.
11. Geben Sie danach Ihr Signatur-Passwort ein und klicken Sie auf „**Weiter**“
12. Klicken Sie auf „**Unterschreiben**“
13. Nun ist Ihr „**ID Austria**“-Konto wieder verknüpft und Sie können auf Ihrem neuen Smartphone die App „**ID Austria**“ wie gewohnt nutzen



Online-Hilfe inkl. Anleitungsvideo: [ida.gv.at/u/app-verknuepfen](https://ida.gv.at/u/app-verknuepfen)



## Ich kann Nachrichten aus „Mein Postkorb“ nicht mehr abrufen

### Lösung 1

- ✓ **Ich weiß mein Signatur-Passwort nicht mehr:** Verwenden Sie eine der Lösungsoptionen unter „Passwort vergessen“.

### Lösung 2

- ✓ **Ich kann aus der App „ID Austria“ nicht direkt auf Services zugreifen:** Beheben Sie das Problem mit der Anleitung von Seite 17.



Ein Widerruf Ihrer ID Austria bzw. das Löschen der App „ID Austria“ führt **nicht** zur automatischen Abmeldung von „Mein Postkorb“. Sie erhalten weiterhin nachweisliche Zustellstücke dorthin zugestellt.



[Hier geht es zur Playlist mit Anleitungs-Videos.](#)

## Lösung 3

Wenn keine der vorgeschlagenen Lösungen funktioniert, gehen Sie folgendermaßen vor:

### Schritt 1:

- ✓ Führen Sie eine Neuregistrierung der ID Austria bei einer ID Austria Registrierungsbehörde durch.



Die aktuelle Liste aller **ID Austria Regierungsbehörden** finden Sie auf <https://www.bmi.gv.at/615/>.

### Schritt 2:

- ✓ Schließen Sie den Registrierungsprozess zu Hause ab, ggf. hilft man Ihnen damit bei Ihrer Registrierungsbehörde.

### Schritt 3:

- ✓ Klicken Sie auf der Startseite (Home) der App „**ID Austria**“ auf „**Mein Postkorb auf Eingänge prüfen**“ und laden Sie Ihre Nachrichten/Zustellstücke herunter.



Sie können das auch auf einem Zweitgerät (PC, Laptop, Tablet oder zweites Smartphone) auf <https://www.oesterreich.gv.at/at.gv.mpk-p/> durchführen.

## Sie möchten „Mein Postkorb“ nicht mehr nutzen?



Sollten Sie „**Mein Postkorb**“ nicht mehr nutzen wollen, dann können Sie Ihre Registrierung zur elektronischen Zustellung löschen.

1. Melden Sie sich dazu auf einem Zweitgerät mit Ihrer ID Austria bei „**Mein Postkorb**“. Laden Sie zunächst Ihre behördlichen Zustellstücke herunter.
2. Im Menüpunkt „**Einstellungen**“ <https://secure.oesterreich.gv.at/at.gv.mpk-p/settings> finden Sie ganz unten auf dieser Seite den Punkt „**Registrierung löschen**“.
3. Klicken Sie darauf und Sie sind damit von „**Mein Postkorb**“ abgemeldet und Sie erhalten Ihre behördliche Zustellstücke (RSa-, RsB-Briefe etc.) ab diesem Zeitpunkt ausschließlich auf dem Postweg.



## Ich möchte meine E-Mail-Adresse ändern



Wenn Ihr Benutzername die E-Mail-Adresse ist, besteht keine Notwendigkeit, diese zu ändern.

- ✓ Falls Sie die E-Mail-Adresse für Verständigungen ändern wollen, können Sie ein neues/zusätzliches Konto auf der Seite <https://www.a-trust.at/id-austria-zusaetzliches-konto/> einrichten. Im Zuge des Einrichtungsprozesses können Sie eine neue Kontakt-E-Mail-Adresse hinterlegen.
- ✓ Wenn Sie nur noch dieses Konto nutzen möchten, dann melden Sie sich in der App „ID Austria“ auf Ihrem bestehenden Konto ab („Konto“ → „Einstellungen“ → „Abmelden“) und verknüpfen Sie mit einem Zweitgerät (PC, Laptop, Tablet oder zweites Smartphone) auf der Seite <https://www.a-trust.at/meine-id-austria/neues-smartphone/> Ihr neues „ID Austria“-Konto.



[Hier geht es zur Playlist mit Anleitungs-Videos.](#)



# Mein digitaler Führerschein wird auf der App eAusweise nicht mehr angezeigt



Die mit der App „eAusweise“ geladenen Nachweise müssen aus technischen und rechtlichen Gründen in bestimmten Zeitintervallen (Digitaler Führerschein alle 90 Tage) aktualisiert werden.

## Lösung

Mit Hilfe von Mitteilungen kann Sie die App „eAusweise“ informieren, bevor geladene Nachweise ablaufen. So können Sie sicherstellen, dass die in der App gespeicherten Nachweise stets gültig sind.

1. Öffnen Sie die App „eAusweise“
2. Wählen Sie „**Ich möchte einen Nachweis hinzufügen**“
3. Klicken Sie auf „**Führerschein laden**“ und folgen dem Prozess in der „eAusweise“-App und bestätigen Sie mit Ihrer App „ID Austria“
4. Mitteilungen können beim Laden eines Nachweises aktiviert werden. Die App holt die entsprechende Erlaubnis direkt danach ein.
5. Dies ist ab Version 4.3.x der App „eAusweise“ möglich. Prüfen Sie bitte, ob Sie die aktuellste Version der App nutzen.



[Hier geht es zur Playlist mit Anleitungs-Videos.](#)



Auf Android-Geräten können Mitteilungen auch unter „**Wallet**“ aktiviert werden: Wenn Sie aktuell keinen Nachweis laden möchten, so finden Sie unter „**Wallet**“ den Hinweis „**Neues Service einrichten**“. Bitte beachten Sie, dass diese Option erst angeboten wird, wenn schon ein Nachweis geladen wurde.



## Sie haben noch zusätzliche Fragen zur ID Austria?

**Hilfe** zur ID Austria und den digitalen Ausweisen finden Sie unter [www.id-austria.gv.at/hilfe](http://www.id-austria.gv.at/hilfe).



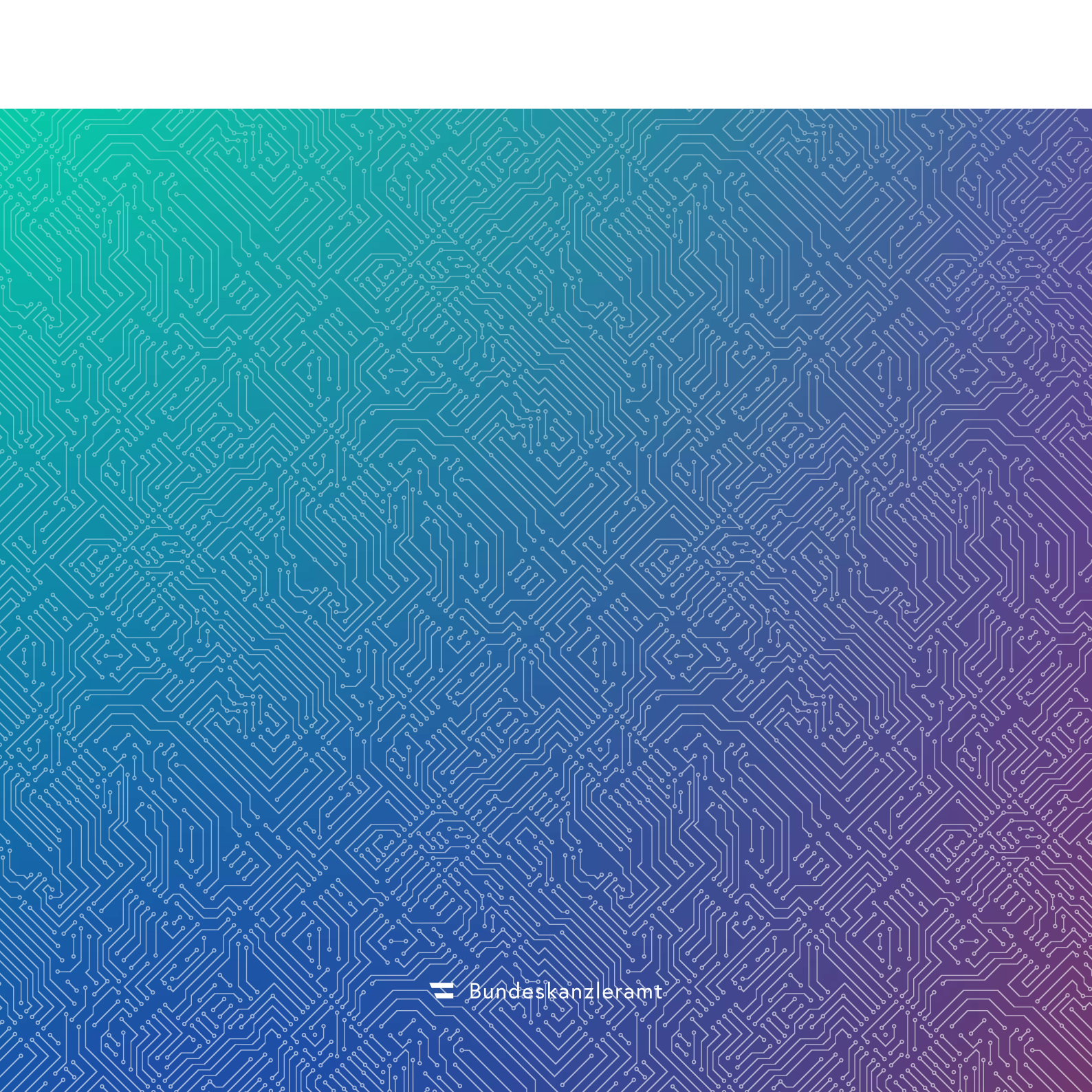
Weitere Infos rund um die ID Austria finden Sie unter [www.digitalaustria.gv.at/verwaltung/id-austria/idaguide](http://www.digitalaustria.gv.at/verwaltung/id-austria/idaguide).



Das ID Austria Service Center erreichen Sie Montag bis Freitag **von 8:00 bis 16:00 Uhr** unter +43 50233770.







Bundeskanzleramt