

# Account Sperrung

## Problembeschreibung / Symptome

Aus Sicherheitsgründen bekommen Sie keinen Hinweis auf einen gesperrten E-Mail Account. Je nach dem, welchen Mailclient Sie verwenden, erkennen Sie dies jedoch an folgenden Symptomen.

### Webclient

Verwenden Sie den Webclient über <https://mail.etes.de> kann ein gesperrter Account folgende Symptome aufweisen:

- Eine vermeintlich falsche Eingabe des Nutzernamen oder Passworts:



The screenshot shows the Zimbra webmail login interface. At the top left is the Zimbra logo with the text 'A SYNACOR PRODUCT'. Below it, a yellow error box contains a red 'X' icon and the message: 'Der Nutzername oder das Passwort ist falsch. Stellen Sie sicher, dass die Feststelltaste nicht aktiviert ist, und geben Sie dann Nutzernamen und Passwort erneut ein.' Below the error box are two input fields: 'Nutzername:' with the value 'max.mustermann@zimbra-cloud.de' and 'Passwort:' which is empty. To the right of the password field is a checkbox labeled 'Zugang speichern' and a blue 'Anmelden' button. At the bottom, there is a 'Version:' label, a dropdown menu showing 'Voreinstellung', and a link 'Was ist das?'.

- Fehler im Netzwerkdienst:



# Problembehebung

Um einen E-Mail Account zu entsperren, schreiben Sie uns eine E-Mail mit Informationen zu dem betroffenen Account an [support@etes.de](mailto:support@etes.de) oder rufen uns an unter 0711 / 48 90 83- 0.

In Zukunft werden Sie auch über Ihren Kundenzugang auf <https://my.etes.de> in der Lage sein, E-Mail Accounts zu entsperren. Aktuell ist dies jedoch nicht möglich.

## Ursachen

Einer Sperrung des E-Mail Accounts liegen drei Ursachen zu Grunde:

### 1. Gewollter Sperrung

Eventuell wurde der Account aufgrund eines ausgeschiedenen Mitarbeiters o.Ä. absichtlich gesperrt.

### 2. Sperrung durch den Nutzer

Sie haben zu oft ein falsches Passwort verwendet. Am naheliegendsten ist natürlich eine falsche Eingabe. Ein Mailclient, der ein veraltetes Passwort hinterlegt hat kann z.B. auch der Grund sein.

### 3. Sperrung durch Dritte

Unbefugte, die sich Zugang zu Ihrem E-Mail Account verschaffen wollen, verwenden oft eine *Brute Force Attacke*. Dabei werden so lange verschiedene Passwörter ausprobiert, bis das richtige Passwort gefunden wird.

Um solchen Angriffen entgegen zu wirken, wird Ihr E-Mail Account nach einer bestimmten Anzahl von Fehlerversuchen für eine gewisse Zeit gesperrt.