

Sehr geehrte Anwenderin, sehr geehrter Anwender,

wir bedauern, dass Sie bei der Nutzung unser Angebots- und Vergleichslösungen auf Probleme gestoßen sind. In den vergangenen Tagen ist uns das von Ihnen beschriebene Phänomen auch von anderen Anwendern gemeldet worden. Die Ursache konnten wir nicht zuletzt deshalb bereits gut eingrenzen und arbeiten derzeit mit Hochdruck an einer Behebung des Problems.

Was genau ist eigentlich das Problem?

Ursächlich für den in Ihrem Fall aufgetretenen Fehler ist die „Caching“-Funktion Ihres Browsers. Caching an sich ist nichts Schlimmes sondern lediglich eine Technologie zur Zwischenspeicherung von bestimmten Daten, die Ihr Browser nutzt, um dynamische Websites ab dem zweiten Aufruf schneller laden zu können. Diesem Performancegewinn beim Seitenaufbau stehen leider in seltenen Fällen Konflikte nach gegenüber: beispielsweise wenn wir neue Elemente einbauen und Ihr Browser greift auf die alten Elemente aus dem Cache zurück.

Die für den Anwender sichtbaren Symptome dieses Alt-Neu-Mix können sich bei der Nutzung des Online-Programms vielfältig zeigen und reichen von einfachen Darstellungsproblemen (z.B. verschobenen Eingabe-/Ergebnisseiten) bis hin zu Programmabstürzen.

Mit dem nachfolgenden Tipp zu Ihren Browsereinstellungen können Sie sich jedoch bis zum Korrekturupdate selbst behelfen:

Sie nutzen den Browser „Google Chrome“?

1. Öffnen Sie den Browser „Google Chrome“ auf Ihrem Computer.
2. Klicken Sie oben rechts auf das Symbol mit den drei Punkten.
3. Gehen Sie auf die Auswahloption „Einstellungen“.
4. Scrollen Sie ganz nach unten und lassen Sie sich die „Erweiterten Einstellungen“ anzeigen.
5. Im Unterpunkt „Sicherheit und Datenschutz“ klicken Sie auf die Option „Browserdaten löschen“.
6. Setzen Sie den Haken bei „Bilder und Dateien im Cache“.
7. Klicken Sie auf den Button „Daten löschen“.

Sie nutzen den Browser „Mozilla Firefox“?

1. Öffnen Sie den Browser „Mozilla Firefox“ auf Ihrem Computer.
2. Klicken Sie oben rechts auf das Symbol mit den drei Strichen.
3. Wählen Sie den Abschnitt „Erweitert“.
4. Gehen Sie auf die Registerkarte „Netzwerk“.
5. Klicken Sie Bereich „Zwischengespeicherte Webinhalte“ auf die Schaltfläche „Jetzt leeren“.

Sie nutzen den Browser „Microsoft Edge“?

1. Öffnen Sie den Browser „Microsoft Edge“ auf Ihrem Computer.
2. Klicken Sie oben rechts auf das Symbol mit den drei Punkten.
3. Gehen Sie auf die Auswahloption „Einstellungen“.
4. Klicken Sie im Bereich „Browserdaten löschen“ auf „Zu löschendes Element wählen“.
5. Setzen Sie den Haken bei „Zwischengespeicherte Daten und Dateien“.
6. Klicken Sie auf den Button „Löschen“.



Sie nutzen den Browser „Internet Explorer“?

→ Dieser Browser wird von Microsoft schon seit längerer Zeit nicht weiter entwickelt und kann von modernen Anwendungen daher nicht weiter unterstützt werden. Bitte ziehen Sie auch aus Sicherheitsgründen den Wechsel auf eine der oben genannten Alternativen in Betracht (Microsoft bspw. hat den neuen Browser „EDGE“ als Nachfolger entwickelt, s. oben).

Wir hoffen, Ihnen bereits mit diesen Tipps direkt geholfen zu haben, danken Ihnen für Ihr Verständnis und entschuldigen uns für eventuelle Unannehmlichkeiten, die durch den zuletzt aufgetretenen Fehler entstanden sind.

Ihr softfair-Team

