



## BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

Bundesrechtsanwaltskammer  
Littenstraße 9 | 10179 Berlin

An alle Rechtsanwaltskammern

nachrichtlich an:  
Ausschuss Anwenderbeirat beA (RS-Nr. 18/2022)

**Priorität: zur Information**

**BRAK-Nr. 317/2022**

Az. 8.

Rechtsanwältin Julia von Seltmann  
seltmann@brak.de  
Sekretariat: Annegret Seiferth  
Tel. 030.28 49 39 - 0  
seiferth@brak.de

Berlin, 22.09.2022

### **Aktueller Stand des beA-Kartentausches**

Hier: Erreichbarkeit des beA-Anwendersupports

Sehr geehrte Damen und Herren Kolleginnen und Kollegen,

diejenigen Kolleginnen und Kollegen, die ihre neuen beA-Karten nicht rechtzeitig vor Ablauf der Gültigkeit ihrer alten Karten im beA-System hinterlegt hatten, mussten sich ab dem 08.09.2022 an den beA-Anwendersupport wenden und dort um Rücksetzung ihrer Postfächer bitten. Dies hat wie erwartet den beA-Anwendersupport erheblich belastet, sodass zwischenzeitlich die telefonische Erreichbarkeit nicht mehr zuverlässig gegeben war und Tickets nicht in der gewohnten Schnelligkeit beantwortet werden konnten.

Der Höchststand der zurückzusetzenden Postfächer war Anfang dieser Woche erreicht. Durch den erheblichen Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des beA-Anwendersupports, die von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der BRAK bei der Rücksetzung der Postfächer unterstützt wurden, konnte das Ticketvolumen bis gestern auf die Hälfte reduziert werden. Wenn keine unvorhergesehenen Probleme auftreten, gehen wir davon aus, dass Ende dieser Woche das übliche Niveau erreicht werden kann. Dies bedeutet, dass der beA-Anwendersupport dann hoffentlich in der kommenden Woche wieder wie gewohnt telefonisch erreichbar ist und auch die Tickets in der üblichen Zeit bearbeitet werden.

In den letzten Tagen ist aufgefallen, dass einige Kolleginnen und Kollegen zwar ihre neuen beA-Karten im Postfach hinterlegt, diese jedoch noch nicht vollständig berechtigt hatten. Dies ist nunmehr nach Ablauf der Gültigkeit der alten Karte leider nicht mehr möglich, sodass die Postfächer durch den beA-Anwendersupport zurückgesetzt werden müssen. Nach ersten Prüfungen dürften rund 5.000 Karten und

#### Bundesrechtsanwaltskammer

The German Federal Bar  
Barreau Fédéral Allemand  
www.brak.de

#### Büro Berlin – Hans Litten Haus

Littenstraße 9  
10179 Berlin  
Deutschland  
Tel. +49.30.28 49 39 - 0  
Fax +49.30.28 49 39 -11  
Mail zentrale@brak.de

#### Büro Brüssel

Avenue des Nerviens 85/9  
1040 Brüssel  
Belgien  
Tel. +32.2.743 86 46  
Fax +32.2.743 86 56  
Mail brak.bxl@brak.eu

damit Postfächer betroffen sein. Das Fehlerbild, das sich in diesen Fällen zeigt, ist, dass die Kolleginnen und Kollegen sich zwar an ihrem beA anmelden können, Nachrichten aber nicht geöffnet, erstellt und versandt werden können. Sollten sich Kolleginnen und Kollegen mit diesem Fehlerbild an Sie wenden, wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie sie an den beA-Anwendersupport unter der E-Mail-Adresse [servicedesk@beasupport.de](mailto:servicedesk@beasupport.de) verweisen würden. Die E-Mail muss die folgenden Angaben enthalten:

- Die SAFE-ID des betroffenen Postfaches,
- den vollen Namen, eine Rufnummer und ein Zeitfenster, in dem der Postfachinhaber persönlich für Rückfragen gut telefonisch erreichbar ist und
- den Hinweis, ob der Postfachinhaber die Antwort auf seine Sicherheitsfrage kennt, die bei der Erstregistrierung vergeben wurde (die Antwort selbst soll der Postfachinhaber bitte **niemals** per E-Mail übermitteln).

Wir bedanken uns bei Ihnen für Ihre Unterstützung bei der Beantwortung von Fragen der Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte im Zusammenhang mit dem Kartentausch und bitten für die zusätzliche Belastung Ihrer Geschäftsstelle um Nachsicht.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen sehr gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen kollegialen Grüßen

gez. Rechtsanwältin Julia von Seltmann  
Geschäftsführerin