

"Das Gerät gehört bereits einem anderen Benutzer/Konto" - Was ist zu tun, wenn du die Fehlermeldung erhältst

Inhaltsverzeichnis

- [1 Option 1 - Fehlertext während der Einrichtung](#)
- [2 Option 2 - Während der Bluetooth-Einrichtung](#)
- [3 Option 3 - Über die Webschnittstelle des Geräts](#)
- [4 Option 4 - über HTTP- bzw. RPC Requests](#)

Was ist zu tun, wenn du die Fehlermeldung "Das Gerät gehört bereits einem anderen Benutzer/Konto" erhältst

Von Zeit zu Zeit kann es zu Problemen kommen, wenn Sie versuchen, ein Shelly Gerät zur App hinzuzufügen und die Meldung **"Das Gerät gehört bereits einem anderen Benutzer/Konto"** erhalten.

Leider ist die einzige Möglichkeit, dieses Problem zu lösen, das Entfernen des Geräts von dem vorherigen Konto.

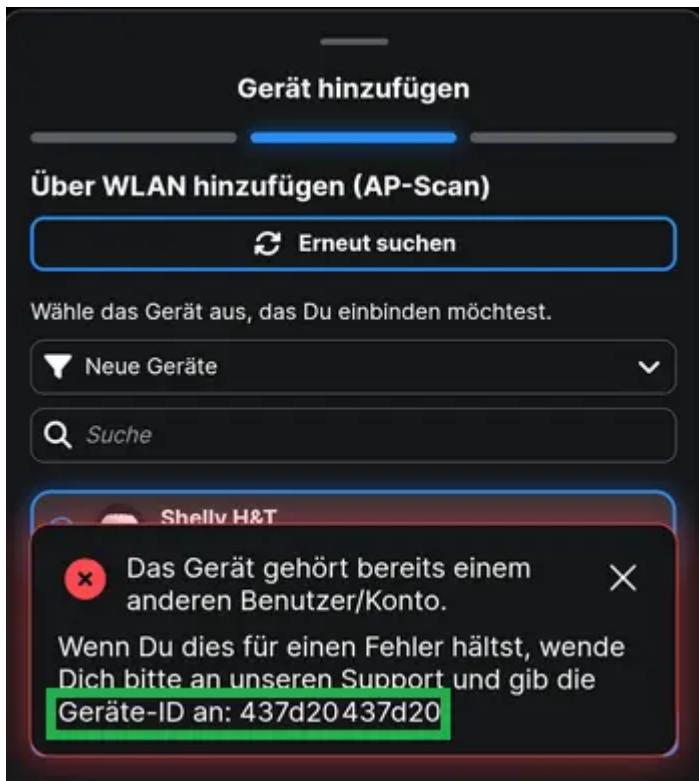
Wenn Du keinen Zugang zu diesem Konto hast oder nicht weißt, mit welchem Konto das Gerät verknüpft ist, musst Du das Shelly-Supportteam hier kontaktieren:

<https://support.shelly.cloud/de/support/tickets/new>

Das Zurücksetzen des Geräts auf die Werkseinstellungen kann dieses Problem nicht lösen.

Bevor Du ein Ticket einreichst, stelle sicher, dass Du die Geräte-ID bereithältst. Du kannst diese Informationen auf eine der folgenden Arten finden:

1 Option 1 - Fehlertext während der Einrichtung



2 Option 2 - Während der Bluetooth-Einrichtung

Wenn Du das Gerät über Bluetooth hinzufügst, werden sein Name und der Gerätecode angezeigt, ähnlich wie im unten stehenden Beispiel.

[Image.thumb.png:50628b0f8dd2b75c5ce404d49189ca87.png](#)

3 Option 3 - Über die Webschnittstelle des Geräts

Stelle eine Verbindung zum Gerät über seine IP-Adresse her - entweder über seinen Zugangspunkt oder nachdem es Deinem Netzwerk beigetreten ist.

In diesem Beispiel ist das Gerät über **192.168.33.1** erreichbar.

Öffne die Schnittstelle, aktualisiere das Gerät, falls erforderlich, und scrolle nach unten, um die Geräte-ID zu finden (wie im Beispiel unten gezeigt).

[Image.png:4aa37cfb823832e3b3778d89480dde14.png](#)

Nachfolgend wird die Methode beschrieben, mit der Du die erforderlichen Details für ein **Gen1-Gerät** findest: Gehe zum WebUI des Geräts, navigiere zu **Einstellungen (Settings)** und scrolle nach unten zu **Geräteinformationen (Device Info)**.

[Image.thumb.png:7ba104b089f6b631d3a8117383381ae16.png](#)

4 Option 4 - über HTTP- bzw. RPC Requests

Bei dieser Methode wird ein Webbrower verwendet, um die Geräte-ID bzw MAC-Adresse zu erhalten.

Bei **Gen 1-Geräten** greife über die IP-Adresse auf das Gerät zu. Du kannst entweder eine Verbindung über den Access Point (AP) des Geräts herstellen oder seine IP verwenden, wenn es bereits mit Deinem Netzwerk verbunden ist.

In diesem Beispiel stelle ich eine direkte Verbindung mit dem Gerät her.

Verwende die folgende URL, um die Geräteinformationen abzurufen:

Gen 1:

`http://192.168.33.1/settings`

Ausgabe:

```
▼ device:
  type: "SHDM-2"
  mac: "D8BFC019C019"
  hostname: "shellydimmer2-D8BFC019C019"
  num_inputs: 2
```

Für **Gen 2 und höher**, verwende:

Gen 2 :

`http://192.168.33.1/rpc/Shelly.GetDeviceInfo`

Ausgabe:

```
  name: "Plus1"
  id: "shellyplus1-a8032abe2abe"
  mac: "A8032ABE2ABE"
  slot: 1
```