Office-Probleme? Wir helfen Ihnen.

Fehlermeldung finden · Schritte ausprobieren · Unterstützung erhalten

Diese Anleitung erklärt häufige Fehler bei Installation und Aktivierung. Beginnen Sie mit der Meldung, die Sie auf Ihrem Bildschirm sehen. Sie brauchen dafür kein Computerwissen.

0x8004FC12

Office lässt sich nicht aktivieren.

VCRUNTIME140.dll

Eine benötigte Systemdatei fehlt.

0xC004C020 · Aktivierungsgrenzwert erreicht

Zuerst die telefonische Aktivierung selbst versuchen.

Klicken Sie auf eine der drei Meldungen. Weitere Codes finden Sie im Verzeichnis ab Seite 7. Wenn Office wieder funktioniert, brauchen Sie die übrigen Schritte nicht mehr durchzuführen.

Software Guru · Kundenhilfe · Stand: 03.11.2026

Office wieder aktivieren

Office konnte die Aktivierung nicht abschließen. Der Code allein zeigt nicht, dass Ihr gekauftes Office defekt ist. Wir helfen Ihnen weiter. Microsoft empfiehlt zuerst, verfügbare Windows-Aktualisierungen zu installieren.

1 Windows-Einstellungen öffnen

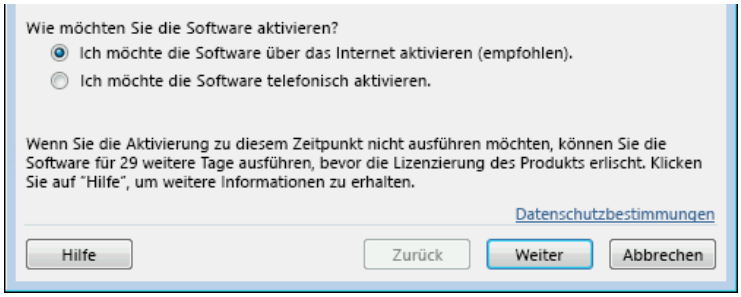
Klicken Sie unten auf das Windows-Zeichen und dann auf das Zahnrad. Bei Windows 10 wählen Sie Update und Sicherheit, danach Windows Update. Bei Windows 11 klicken Sie links auf Windows Update.

2 Aktualisieren und neu starten

Klicken Sie auf Nach Updates suchen. Installieren Sie die angebotenen Aktualisierungen. Klicken Sie anschließend auf Jetzt neu starten, wenn dies angeboten wird.

3 Office erneut aktivieren

Öffnen Sie Word. Klicken Sie auf Datei, dann Konto und Produkt aktivieren, sofern angezeigt. Folgen Sie dem Fenster. Kommt derselbe Fehler wieder, senden Sie uns ein Foto der Meldung.



Deutscher Originalausschnitt des Aktivierungsfensters. Die Anzeige kann je nach Office-Version abweichen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schon bei Unsicherheit können Sie uns schreiben. Senden Sie Bestellnummer und Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Wir prüfen die Angaben und erklären Ihnen den nächsten Schritt.

webshop@software-guru.shop | E-Mail öffnen

Screenshot bitte selbst anhängen. Alternativ: vollständige Meldung mit dem Handy fotografieren.

Microsoft: Hilfe zum Fehler 0x8004FC12 ↗

Fehlende Systemdatei ergänzen

Auf Ihrem PC fehlt eine Zusatzdatei, die Office zum Starten benötigt. Das betrifft die Windows-Systemumgebung. Sie brauchen deshalb zunächst kein neues Office. Wir helfen Ihnen, die Datei zu ergänzen.

1 Passende Office-Ausgabe feststellen

Öffnet Word noch? Klicken Sie auf Datei, Konto und Info zu Word. Oben steht 32 Bit oder 64 Bit. Finden Sie diese Angabe nicht, helfen wir Ihnen gerne.

2 Passende Datei herunterladen

Klicken Sie auf den passenden blauen Link. Öffnen Sie danach die heruntergeladene Datei mit einem Doppelklick.

Für 32-Bit-Office: hier herunterladen
Für 64-Bit-Office: hier herunterladen

3 Installieren oder reparieren

Bestätigen Sie die Rückfrage mit Ja. Klicken Sie auf Installieren oder, falls angeboten, auf Reparieren. Starten Sie den PC danach neu und öffnen Sie Office erneut.



Deutscher Originalausschnitt: Wenn vorhanden, „Reparieren“ wählen. Das Bild zeigt nur die Schaltflächen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schon bei Unsicherheit können Sie uns schreiben. Senden Sie Bestellnummer und Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Wir prüfen die Angaben und erklären Ihnen den nächsten Schritt.

webshop@software-guru.shop | E-Mail öffnen

Screenshot bitte selbst anhängen. Alternativ: vollständige Meldung mit dem Handy fotografieren.

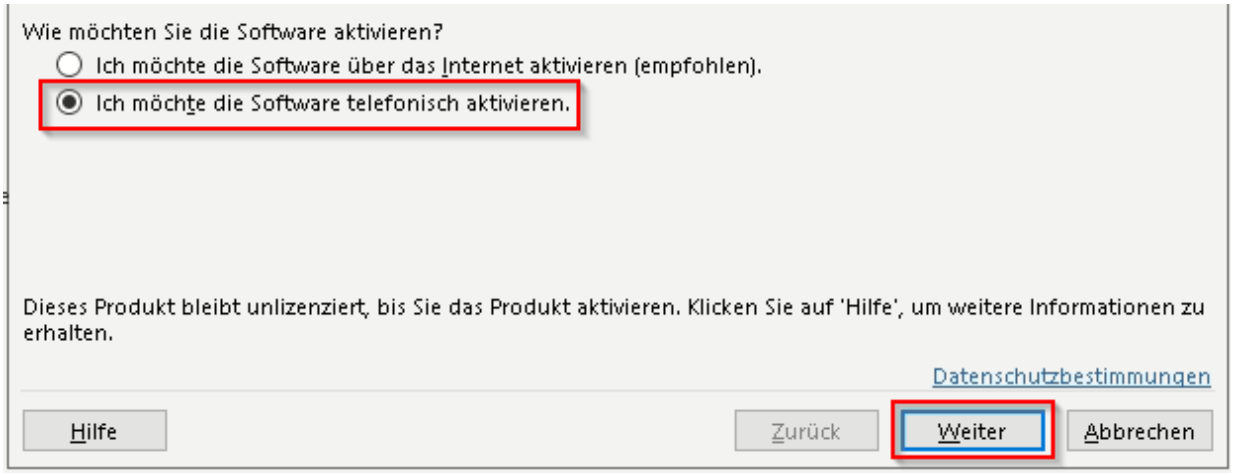
Microsoft: offizielle Visual-C++-Dateien ↗

Aktivierungsgrenzwert erreicht

Die Meldung bedeutet: Microsoft nimmt mit diesem Schlüssel derzeit keine weitere Online-Aktivierung an. Eine Neuinstallation hebt diesen Grenzwert nicht auf. Bitte versuchen Sie zuerst selbst die telefonische Aktivierung. Klappt es nicht, prüfen wir den Fall mit Ihnen. Halten Sie Telefon, Papier und Stift bereit.

1 Word öffnen und Aktivierung aufrufen

Klicken Sie unten auf das Windows-Zeichen. Tippen Sie Word ein und klicken Sie auf Word. Klicken Sie oben links auf Datei, dann auf Konto und Produkt aktivieren. Ist das Aktivierungsfenster schon offen, gehen Sie direkt weiter.



Deutscher Originalausschnitt. Klicken Sie auf die rot markierten Stellen.

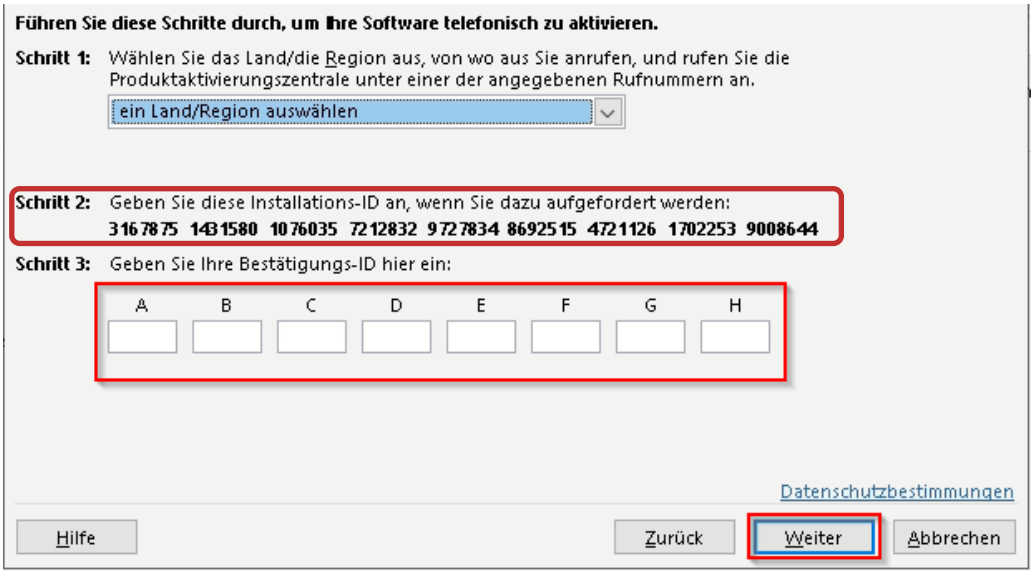
2 Telefonische Aktivierung auswählen

Klicken Sie auf den Kreis vor „Ich möchte die Software telefonisch aktivieren“. Klicken Sie unten auf Weiter. Lassen Sie das Fenster geöffnet.

Weiter auf Seite 5. Dort sehen Sie den langen Zahlencode.

Bildquelle: deutsche Office-Aktivierung ↗

Anrufen und Zahlen eintragen



Deutscher Originalausschnitt. Beispielzahlen nicht übernehmen.

3 Land wählen und selbst anrufen

Klicken Sie oben auf Land/Region und wählen Sie Ihr Land. Rufen Sie die danach angezeigte Nummer an. Lesen Sie auf Nachfrage die Zahlen unter Schritt 2: Installations-ID vor. Das ist Ihr Langcode.

4 Antwort von Microsoft eintragen

Schreiben Sie die erhaltenen Zahlen auf. Diese heißen Bestätigungs-ID. Klicken Sie in Feld A, geben Sie die erste Gruppe ein und füllen Sie danach B bis H aus. Klicken Sie auf Weiter. Warten Sie auf die Bestätigung.

Telefonoption fehlt oder Microsoft nennt eine Webseite? Hier Microsoft-Hilfe öffnen. Bei Misserfolg schreiben Sie uns.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Nach Ihrem eigenen Versuch: Bestellnummer und Screenshot der vollständigen Fehlermeldung senden. Den Langcode zusätzlich als Text abschreiben; jede Zahlengruppe zweimal vergleichen. Ein Bild ersetzt den Langcode nicht.

webshop@software-guru.shop | E-Mail öffnen

Screenshot bitte selbst anhängen. Alternativ: vollständige Meldung mit dem Handy fotografieren.

Microsoft-Anleitung zur Aktivierung ↗

So bekommen Sie schnell Hilfe

1 **Ihre Meldung suchen**

Vergleichen Sie den vollständigen Fehlercode mit dem Verzeichnis ab Seite 7. Klicken Sie dort auf Ihren Code. Zahlen in Klammern gehören zum Code dazu.

2 **Die Schritte der Reihe nach ausprobieren**

Beginnen Sie mit Schritt 1. Prüfen Sie danach, ob Office wieder funktioniert. Bleiben Sie hängen oder sieht Ihr Bildschirm anders aus? Schreiben Sie uns – Sie müssen nicht auf Verdacht weiterklicken.

3 **Ein Bild der Fehlermeldung erstellen**

Am einfachsten: Fotografieren Sie mit dem Handy das ganze Fehlerfenster. Alle Wörter und Zahlen müssen lesbar sein. Oder drücken Sie gleichzeitig Windows-Taste, Umschalttaste und S. Ziehen Sie mit gedrückter linker Maustaste ein Rechteck um die Meldung. Lassen Sie los. Öffnen Sie die Bild-Benachrichtigung und speichern Sie das Bild.

4 **Bestellnummer und Bild per E-Mail senden**

Öffnen Sie Ihr E-Mail-Programm. Schreiben Sie an webshop@software-guru.shop. Nennen Sie die Bestellnummer und kurz, was schon versucht wurde. Klicken Sie auf die Büroklammer, wählen Sie das gespeicherte Bild aus und fügen Sie es hinzu.

Ausnahme Langcode: Bei der telefonischen Aktivierung senden Sie die Installations-ID zusätzlich als Text. Jede Zahlengruppe zweimal mit dem Bildschirm vergleichen. Ein Bild ersetzt diesen Text nicht.

Fehlercode finden

Klicken Sie auf Ihre Meldung. Die passende Anleitung öffnet sich.

0x8004FC12	→
VCRUNTIME140.dll	→
0xC004C020 · Aktivierungsgrenzwert	→
0-1018	→
17003-2031	→
2035-0	→
6-30015	→
0-3	→
30010-4	→
12002-4	→
12007-4	→
12152-4	→
30015-6	→
30015-1011 (1392)	→
30015-4 (1392)	→
30029-1011	→
30033	→
30053-4	→
30053-39	→
30068	→
30094	→
30102-11	→
30102-13	→
30103-11	→
30103-13	→
30125-4	→
30125-1011	→

Fehlercode finden

Klicken Sie auf Ihre Meldung. Die passende Anleitung öffnet sich.

30143-37	→
30145	→
30169-22	→
30174-4	→
30175-11	→
30180-4	→
30183-4	→
3-4	→
0-1011	→
30088-1015	→
30183-1011	→
0x80070005	→
0xC004C060	→
INVALID_PRODUCT_KEY	→
ERR_INVALID_TOKEN	→
ERR_MISSING_PARTNUMBER	→
ERR_PKPN_DETAILS_NOTFOUND	→
KEY_NOT_ACTIVATED	→
ERR_SUBSCRIPTION_MAX_SPAN_REACHED	→
ConversionBlockedSubscriptionViolations	→
NoMatchingOrEligibleProductsFound	→
BillingAccount	→
0xD000000C	→
0x8A010101	→
0xD0001043	→
0xD000001C	→
0x0	→

Fehlercode finden

Klicken Sie auf Ihre Meldung. Die passende Anleitung öffnet sich.

0xCAA50021	→
0-1005	→
30029-4	→
30174-4-2	→
30174-4-5	→
30174-4-32	→
30174-123	→
30174-183	→
30174-4-23	→
30174-4-483	→
30174-4-1117	→
30174-4-27	→
Produktschlüssel bereits verwendet	→
Nicht lizenziertes Produkt	→
Mac: Anzeigen möglich, Bearbeiten nicht	→
32-Bit / 64-Bit passen nicht zusammen	→

Eine andere Installation läuft

0-1018 · 17003-2031 · 2035-0 · 6-30015

Windows kann nicht zwei Office-Installationen gleichzeitig erledigen. Häufig läuft noch eine Installation oder Aktualisierung. Wir helfen Ihnen, wenn unklar ist, welcher Vorgang noch arbeitet.

1. **Zuerst abwarten**

   Sehen Sie noch ein Fenster mit einem Fortschrittsbalken? Lassen Sie den Vorgang fertig laufen. Starten Sie die Installationsdatei nicht nochmals.

2. **Den PC neu starten**

   Ist kein Vorgang mehr erkennbar? Speichern Sie offene Dokumente. Klicken Sie auf das Windows-Zeichen, dann auf Ein/Aus und Neu starten.

3. **Nur eine Installation öffnen**

   Öffnen Sie nach dem Neustart Ihre Bestell-E-Mail. Starten Sie die dort genannte Office-Installationsdatei genau einmal. Kommt die Meldung wieder, senden Sie uns den Screenshot.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

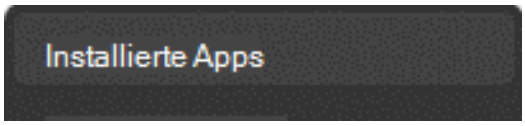
Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Vorherige Installation reparieren

0-3

Eine frühere Office-Installation wurde möglicherweise nicht richtig abgeschlossen. Das lässt sich häufig reparieren. Sie müssen deshalb nicht sofort ein anderes Office kaufen.



So heißt der Eintrag in Windows 11.

1 Die Programmliste öffnen

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Windows-Zeichen unten am Bildschirm. Wählen Sie Installierte Apps; bei Windows 10 heißt der Eintrag Apps & Features.

2 Office auswählen und reparieren

Suchen Sie Microsoft Office oder Microsoft 365. Öffnen Sie daneben die drei Punkte und wählen Sie Ändern. Wählen Sie Onlinereparatur und danach Reparieren, falls angeboten.

3 Neu starten und ausprobieren

Warten Sie auf den Abschluss. Starten Sie den PC neu und versuchen Sie die Installation erneut. Hilft das nicht oder fehlt die Option, helfen wir Ihnen beim Entfernen der Installationsreste.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Office wurde nicht fertig installiert

30010-4

Die Installation konnte nicht vollständig abgeschlossen werden. Ein Neustart oder das Entfernen einer angefangenen Installation kann helfen. Wir klären mit Ihnen, welcher Schritt nötig ist.

1 **Die Installation erneut versuchen**

Speichern Sie Ihre Arbeit. Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten. Öffnen Sie danach die Installationsdatei aus Ihrer Bestell-E-Mail erneut.

2 **Bei erneutem Fehler an uns schreiben**

Schicken Sie uns Bestellnummer und Screenshot. Wir prüfen mit Ihnen, ob eine angefangene Office-Installation entfernt werden muss. Halten Sie dafür Ihre Installationsanleitung und Aktivierungsdaten bereit.

3 **Passende Installationsdatei verwenden**

Wenn das Herunterladen stockt, können wir prüfen, ob eine vollständige Installationsdatei für Ihr Produkt angeboten wird. Diese lädt weniger Dateien während der Installation nach. Bitte keine andere Office-Version auf Verdacht verwenden.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Office-Dateien können nicht geladen werden

12002-4 · 12007-4 · 12152-4

Die Verbindung zum Herunterladen wurde unterbrochen oder blockiert. Das ist zunächst ein Verbindungsproblem und kein Beleg, dass Ihr gekauftes Office defekt ist.

1. **Internetverbindung prüfen**

   Öffnen Sie die Internetseite von Microsoft. Lädt auch diese Seite nicht, stellen Sie zuerst Ihre Internetverbindung wieder her. Versuchen Sie die Installation danach erneut.

2. **Andere Verbindung ausprobieren**

   Wenn möglich, verbinden Sie den PC mit einem Netzwerkkabel oder einem anderen vertrauenswürdigen WLAN. Auf einem Firmen-PC bitten Sie die zuständige IT um Hilfe.

3. **Wir helfen beim weiteren Download**

   Bleibt der Fehler, senden Sie uns den vollständigen Screenshot. Wir prüfen, ob eine vollständige Installationsdatei für Ihr Office verfügbar ist. Sicherheitsprogramme brauchen Sie dafür nicht pauschal abzuschalten.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

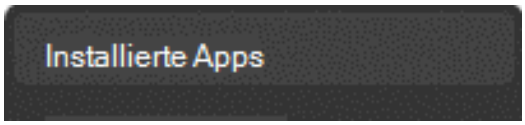
Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Fehler am Ende der Installation

30015-6

Office kann trotz dieser Meldung schon fertig installiert sein. Bitte prüfen Sie zuerst, ob sich Word öffnen lässt. So vermeiden Sie eine unnötige Neuinstallation.



So heißt der Eintrag in Windows 11.

1 Word suchen und öffnen

Klicken Sie auf das Windows-Zeichen. Tippen Sie Word ein und klicken Sie auf das angezeigte Word-Symbol. Öffnen Sie testweise ein leeres Dokument.

2 Wenn Word fehlt oder nicht startet

Speichern Sie offene Dateien. Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten. Versuchen Sie danach erneut, Word zu öffnen.

3 Office bei Bedarf reparieren

Klicken Sie mit rechts auf das Windows-Zeichen und öffnen Sie Installierte Apps. Suchen Sie Office, wählen Sie die drei Punkte, Ändern und Onlinereparatur, sofern angeboten. Fehlt die Option, helfen wir Ihnen gerne.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Installation wurde abgebrochen

30015-1011 (1392) · 30015-4 (1392)

Diese vollständigen Codes nennen einen abgebrochenen Installationsvorgang. Auch die Zahl in Klammern ist wichtig. Wir prüfen mit Ihnen die passende Installationsdatei.

1. **Speichern und neu starten**

   Speichern Sie Ihre Arbeit. Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten. Öffnen Sie die Office-Installationsdatei danach nochmals.

2. **Vollständigen Fehler fotografieren**

   Tritt der Fehler erneut auf, lassen Sie das ganze Fenster sichtbar. Erstellen Sie einen Screenshot oder fotografieren Sie das Fenster mit dem Handy. Der Klammerzusatz muss lesbar sein.

3. **Passende Installationsdatei klären**

   Senden Sie uns das Bild und Ihre Bestellnummer. Microsoft empfiehlt bei diesen Codes gegebenenfalls eine vollständige Installationsdatei. Wir helfen Ihnen, die richtige Datei für Ihr gekauftes Produkt zu finden.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Installation lässt sich nicht abschließen

30029-1011

Die Installation wurde nicht korrekt beendet. Häufig helfen ein Neustart und gegebenenfalls das Entfernen der betroffenen Installation. Wir begleiten Sie dabei.

1 **PC neu starten**

Speichern Sie offene Dateien. Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten. Öffnen Sie anschließend die Installationsdatei aus Ihrer Bestell-E-Mail erneut.

2 **Vor einer Entfernung kurz prüfen**

Bleibt der Fehler, halten Sie die Installationsanleitung und Aktivierungsdaten bereit. Schreiben Sie uns mit dem Fehlerbild. Wir klären, ob und wie das vorhandene Office entfernt werden sollte.

3 **Bei einem Firmen-PC die IT einbeziehen**

Wurde Office von Ihrer Firma eingerichtet? Geben Sie der zuständigen IT den vollständigen Fehlercode. Sie kann auch das verwendete Installationswerkzeug prüfen. Sie müssen dafür selbst keine Befehle eingeben.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

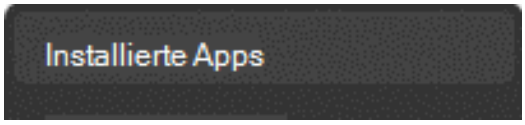
Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Office-Installation benötigt Hilfe

30033

Für diese Fehlerfamilie kommen mehrere Installationsprobleme infrage. Der Zusatz hinter 30033 hilft bei der Zuordnung. Eine Reparatur oder eine andere Installationsdatei kann nötig sein.



So heißt der Eintrag in Windows 11.

1 Neustart und erneuter Versuch

Speichern Sie offene Dokumente. Starten Sie den PC über Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten neu. Versuchen Sie die Installation danach nochmals.

2 Vorhandenes Office reparieren

Klicken Sie mit rechts auf das Windows-Zeichen. Öffnen Sie Installierte Apps, suchen Sie Office und wählen Sie die drei Punkte, Ändern und Onlinereparatur, falls angeboten.

3 Vollständige Meldung an uns senden

Hilft die Reparatur nicht oder ist Office nicht aufgelistet, senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot. Wir prüfen mit Ihnen, ob eine vollständige Installationsdatei oder eine saubere Neuinstallation sinnvoll ist.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Die zusätzliche Sprache passt nicht

30053-4 · 30053-39

Ein Sprachpaket ergänzt ein bereits installiertes Office. Es funktioniert nur mit einer passenden Office-Ausgabe. Wir helfen Ihnen, Produkt und Sprachpaket richtig zuzuordnen.

1. **Office-Ausgabe ansehen**

   Öffnen Sie Word. Klicken Sie auf Datei, dann Konto und Info zu Word. Notieren Sie die angezeigte Version sowie 32 Bit oder 64 Bit.

2. **Zuerst das eigentliche Office installieren**

   Ist Word noch nicht vorhanden, installieren Sie zuerst das Office-Paket aus Ihrer Bestell-E-Mail. Ein Sprachpaket allein installiert kein vollständiges Office.

3. **Passendes Sprachpaket klären**

   Senden Sie uns bei Unsicherheit die Bestellnummer, Office-Version und ein Bild der Fehlermeldung. Wir helfen bei der Auswahl der passenden Sprache und Ausgabe. Bitte nicht verschiedene Sprachpakete nacheinander ausprobieren.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Ein Office-Hintergrunddienst kann blockiert sein

30068

Office benötigt einen kleinen Hintergrunddienst zum Installieren. Ist dieser deaktiviert, kann die Installation scheitern. Das müssen Sie nicht selbst in den Systemeinstellungen reparieren.

1. **PC neu starten und nochmals versuchen**

   Speichern Sie Ihre Arbeit. Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten. Öffnen Sie nach dem Neustart die Installationsdatei erneut.

2. **Genaues Fehlerbild senden**

   Bleibt der Fehler, senden Sie uns die Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Meldung. Schreiben Sie kurz dazu, ob Office früher auf diesem PC installiert war.

3. **Den Dienst gezielt prüfen lassen**

   Wir helfen Ihnen bei den nächsten Schritten. Auf einem Firmen-PC prüft die IT den Office-Dienst und dessen Startverhalten. Bitte keine Dienste löschen und keine Systembefehle auf Verdacht ausführen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Temporäre Dateien oder altes Windows

30094

Dateien aus früheren Vorgängen oder ein nicht passendes Windows können die Installation behindern. Wir prüfen mit Ihnen zuerst die einfache Bereinigung und die passende Office-Version.

1 **Speicherverwaltung öffnen**

Klicken Sie auf das Windows-Zeichen und das Zahnrad für Einstellungen. Öffnen Sie System, dann Speicher und Temporäre Dateien.

2 **Nur eindeutig entbehrliche Dateien entfernen**

Lesen Sie die Auswahl vor dem Löschen. Lassen Sie Downloads und persönliche Dateien unangetastet. Sind Sie unsicher, brechen Sie ab und schreiben Sie uns. Starten Sie den PC danach neu.

3 **Windows-Version nennen**

Bleibt die Meldung, senden Sie uns den Screenshot und Ihre Windows-Version. Bei Windows 7 müssen wir zuerst prüfen, ob das gekaufte Office überhaupt dazu passt. Bitte nicht allein wegen dieses Codes Windows zurücksetzen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Speicher oder Windows verhindert die Installation

30102-11 · 30102-13 · 30103-11 · 30103-13

Office braucht freien Speicher und ein funktionierendes Windows. Diese Codes können auf zu wenig Platz oder beschädigte Systembestandteile hinweisen. Wir helfen beim Eingrenzen.

1 Freien Speicher ansehen

Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Einstellungen, System und Speicher. Prüfen Sie, ob das Laufwerk mit Windows fast voll ist. Löschen Sie nur Dateien, die Sie sicher nicht mehr benötigen.

2 Windows aktualisieren und neu starten

Öffnen Sie Einstellungen und Windows Update; bei Windows 10 zuerst Update und Sicherheit. Klicken Sie auf Nach Updates suchen. Installieren Sie angebotene Aktualisierungen und starten Sie den PC neu.

3 Bei erneutem Fehler Kontakt aufnehmen

Versuchen Sie die Office-Installation erneut. Bleibt der Fehler, senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot. Wir klären die weitere Windows-Prüfung mit Ihnen. Eine vollständige Rücksetzung ist kein erster Schritt.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Verbindung oder Sicherheitsregel blockiert Office

30125-4 · 30125-1011

Das Herunterladen kann durch die Internetverbindung oder eine Sicherheitsregel unterbrochen werden. Der Code allein sagt noch nicht, welche Ursache auf Ihrem PC vorliegt.

1. **Verbindung und Neustart prüfen**

   Öffnen Sie eine Internetseite. Funktioniert die Verbindung, speichern Sie Ihre Arbeit und starten Sie Windows neu. Versuchen Sie die Installation danach nochmals.

2. **Andere Verbindung nutzen, wenn möglich**

   Versuchen Sie ein anderes vertrauenswürdiges WLAN oder ein Netzwerkkabel. Schalten Sie Sicherheitsprogramme nicht dauerhaft aus. Bei einem Firmen-PC hilft die zuständige IT.

3. **Weitere Hilfe anfordern**

   Senden Sie uns bei erneutem Fehler die vollständige Meldung. Wir prüfen mit Ihnen, ob eine vollständige Installationsdatei für Ihr Office angeboten wird und welche Verbindungseinstellung noch geprüft werden sollte.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Wechsel von einer alten Office-Version scheitert

30143-37

Microsoft beschreibt diesen Code insbesondere beim Wechsel von Office 2013 auf Office 2016. Bei einer anderen Office-Version sehen wir uns die vollständige Meldung mit Ihnen an.

1. **Alte und neue Version feststellen**

   Öffnen Sie, falls möglich, Word und klicken Sie auf Datei und Konto. Vergleichen Sie die angezeigte Version mit der Version in Ihrer Bestell-E-Mail.

2. **Nicht vorschnell alles entfernen**

   Halten Sie Ihre Installationsdateien und Aktivierungsdaten bereit. Senden Sie uns den Fehler-Screenshot. Wir klären mit Ihnen, welches alte Office-Paket entfernt werden muss.

3. **Passende Version erneut installieren**

   Nach einer abgestimmten Deinstallation starten Sie Windows neu. Verwenden Sie danach nur die Installationsanleitung des gekauften Produkts. Wir helfen Ihnen, wenn die Zuordnung unklar ist.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

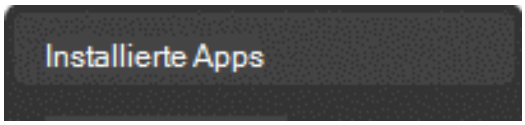
Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Office-Installation oder Reparatur nötig

30145

Ein angefangener Installationsvorgang oder beschädigte Office-Dateien können diese Meldung auslösen. Oft lohnt sich zuerst ein Neustart und eine Reparatur.



So heißt der Eintrag in Windows 11.

1 Neustart versuchen

Speichern Sie offene Dokumente. Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten. Öffnen Sie die Office-Installationsdatei anschließend erneut.

2 Office reparieren

Klicken Sie mit rechts auf das Windows-Zeichen und wählen Sie Installierte Apps. Suchen Sie Office, öffnen Sie die drei Punkte und wählen Sie Ändern, Onlinereparatur und Reparieren, falls angeboten.

3 Vollständigen Zusatzcode mitsenden

Kommt die Meldung wieder, senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot. Bitte den ganzen Code erfassen, auch die Zahlen hinter 30145. Wir helfen beim weiteren Installationsweg.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Eine angefangene Installation bereinigen

30169-22

Office konnte die Installation nicht richtig abschließen. Eine alte oder angefangene Installation muss gegebenenfalls gezielt entfernt werden. Wir erklären Ihnen den passenden Weg.

1 **Zuerst neu starten**

Speichern Sie Ihre Arbeit. Starten Sie den PC über Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten neu. Versuchen Sie danach die Installation noch einmal.

2 **Daten für die Hilfe bereithalten**

Bleibt die Meldung, senden Sie uns Screenshot und Bestellnummer. Halten Sie Ihre Installationsdatei und den Zugang zur erneuten Aktivierung bereit, bevor Sie Office entfernen.

3 **Nach der Bereinigung erneut installieren**

Wenn die betroffene Installation entfernt wurde, starten Sie Windows nochmals neu. Installieren Sie danach das gekaufte Office mit der zugehörigen Anleitung. Bei Office 2024 ist gegebenenfalls ein anderer Deinstallationsweg nötig.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Office-Dateien werden nicht vollständig geladen

30174-4

Die Verbindung zum Office-Download kann gestört oder blockiert sein. Das weist zunächst auf den Installationsweg hin, nicht automatisch auf einen Fehler Ihres gekauften Produkts.

1 Internet prüfen

Öffnen Sie eine Internetseite. Lädt auch sie nicht, stellen Sie die Verbindung wieder her. Wenn möglich, versuchen Sie ein Netzwerkkabel oder ein anderes vertrauenswürdiges WLAN.

2 Installationsdatei mit uns prüfen

Läuft das Internet, aber Office lädt nicht, schreiben Sie uns. Wir prüfen, ob es für Ihr Produkt eine vollständige Installationsdatei gibt, die weniger Dateien nachladen muss.

3 Zusätzliche Endungen zeigen

Senden Sie uns den vollständigen Screenshot mit allen Endungen hinter 30174-4. Bei einem Firmen-PC kann die IT prüfen, ob eine Netzwerkregel den Download verhindert.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Aktualisierung auf eine andere Office-Version scheitert

30175-11

Dieser Code ist insbesondere beim Wechsel von Office 2013 auf Office 2016 dokumentiert. Wir helfen Ihnen zu prüfen, ob die Anleitung zu Ihrer tatsächlichen Version passt.

1. **Produktbezeichnungen vergleichen**

   Sehen Sie in Ihrer Bestell-E-Mail nach, welches Office Sie gekauft haben. Öffnen Sie das vorhandene Word und klicken Sie auf Datei und Konto, sofern möglich.

2. **Die alte Installation erst zuordnen**

   Senden Sie uns den Fehler-Screenshot und beide Produktbezeichnungen. Wir helfen Ihnen festzustellen, welches Paket vor der neuen Installation entfernt werden sollte.

3. **Mit der richtigen Anleitung neu beginnen**

   Halten Sie Installer und Aktivierungsdaten bereit. Nach einer gezielten Entfernung starten Sie Windows neu und installieren die gekaufte Version nach Ihrer Lieferanleitung.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Netzwerk verhindert die Installation

30180-4

Office kann die benötigten Dateien nicht zuverlässig herunterladen. Eine Verbindungs- oder Sicherheitsregel kann beteiligt sein. Wir helfen Ihnen, den Downloadweg zu prüfen.

1. **Verbindung ausprobieren**

   Öffnen Sie eine Internetseite. Funktioniert diese nicht, stellen Sie zuerst die Internetverbindung wieder her. Versuchen Sie danach die Office-Installation erneut.

2. **Anderes Netz nutzen, wenn möglich**

   Testen Sie ein anderes vertrauenswürdiges WLAN oder ein Netzwerkkabel. Bei einem Firmen-PC bitten Sie die IT um Prüfung. Bitte Sicherheitsprogramme nicht pauschal abschalten.

3. **Fehlerbild an uns schicken**

   Senden Sie Bestellnummer und vollständigen Screenshot. Wir prüfen mit Ihnen, ob eine vollständige Installationsdatei verfügbar ist oder eine Netzwerkregel untersucht werden muss.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Downloadproblem bei bestimmten älteren Routern

30183-4

Microsoft hat diesen Code bei älteren Office-Versionen in Verbindung mit dem Telekom Speedport W723V beschrieben. Das bedeutet nicht, dass bei jedem Kunden dieser Router die Ursache ist.

1 Office-Version und Router ansehen

Notieren Sie die gekaufte Office-Version. Der Router ist das Gerät, das Ihr WLAN bereitstellt; der Modellname steht meist auf einem Aufkleber.

2 Eine andere Verbindung testen

Wenn möglich, versuchen Sie die Installation über ein anderes vertrauenswürdiges WLAN. So lässt sich prüfen, ob die Meldung mit der bisherigen Verbindung zusammenhängt.

3 Mit uns die passende Datei klären

Senden Sie uns den Screenshot, Ihre Office-Version und den Routermodellnamen. Wir helfen beim passenden Installationsweg. Bitte keine andere Office-Ausgabe aus einem alten Internetlink installieren.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Office kann die Einrichtung nicht abschließen

3-4

Der Fehler kann während der Einrichtung von Office auftreten, zum Beispiel beim Hinzufügen einer weiteren Office-Anwendung. Wir prüfen mit Ihnen die vorhandenen Programme.

1. **Windows neu starten**

   Speichern Sie Ihre Arbeit. Klicken Sie auf Windows-Zeichen, Ein/Aus und Neu starten. Öffnen Sie die Installationsdatei anschließend erneut.

2. **Installierte Office-Produkte nennen**

   Bleibt der Fehler, senden Sie uns den Screenshot. Schreiben Sie dazu, ob bereits Office, Visio oder Project auf dem PC installiert ist.

3. **Neuinstallation gezielt vorbereiten**

   Muss ein vorhandenes Paket entfernt werden, halten Sie zuerst dessen Installationsdatei und Aktivierungszugang bereit. Wir helfen Ihnen bei der Reihenfolge und bei der passenden neuen Installationsdatei.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Verbindung oder Speicherplatz reicht nicht

0-1011 · 30088-1015 · 30183-1011

Office kann wegen zu wenig freiem Speicher oder einer gestörten Verbindung nicht fertig installiert werden. Mit wenigen Angaben können wir den nächsten Schritt mit Ihnen klären.

1 **Speicherplatz prüfen**

Öffnen Sie Windows-Einstellungen, System und Speicher. Ist das Windows-Laufwerk fast voll, entfernen Sie nur eigene Dateien, die Sie sicher nicht mehr benötigen.

2 **Internet und Neustart prüfen**

Öffnen Sie eine Internetseite. Prüfen Sie die Verbindung und starten Sie den PC neu. Versuchen Sie die Office-Installation danach erneut.

3 **Bei erneutem Fehler an uns schreiben**

Senden Sie uns Bestellnummer und vollständigen Screenshot. Wir klären, ob Installationsreste entfernt werden müssen oder eine vollständige Installationsdatei für Ihr Office sinnvoll ist.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Office darf auf benötigte Daten nicht zugreifen

0x80070005

Windows verweigert möglicherweise eine benötigte Berechtigung. Das ist nicht automatisch ein Problem mit dem Produktschlüssel. Wir helfen Ihnen bei der erneuten Aktivierung.

1. **Office vollständig schließen**

   Speichern Sie geöffnete Dokumente. Schließen Sie Word, Excel und andere Office-Fenster.

2. **Word mit zusätzlicher Berechtigung öffnen**

   Klicken Sie auf das Windows-Zeichen und tippen Sie Word. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Word und wählen Sie Als Administrator ausführen. Bestätigen Sie die Rückfrage nur, wenn Sie dazu berechtigt sind.

3. **Aktivierung erneut versuchen**

   Klicken Sie in Word auf Datei, Konto und Produkt aktivieren, sofern angezeigt. Benötigt Windows ein unbekanntes Kennwort oder fehlt die Option, schreiben Sie uns; auf einem Firmen-PC hilft die IT.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Microsoft lehnt den Schlüssel ab

0xC004C060

Microsoft ordnet diesen Code einem nicht mehr gültigen Produktschlüssel zu. Bitte kontaktieren Sie uns direkt. Wir prüfen mit Ihnen die Installation und den gelieferten Schlüssel.

1 **Die ganze Meldung erfassen**

Lassen Sie das Office-Fehlerfenster geöffnet. Erstellen Sie einen Screenshot oder fotografieren Sie es mit dem Handy. Der vollständige Code muss sichtbar sein.

2 **Bestellung zuordnen**

Suchen Sie Ihre Bestellnummer und die gekaufte Office-Version in der Bestell-E-Mail. Schreiben Sie diese Angaben in Ihre Nachricht.

3 **Direkt unseren Kundenservice anschreiben**

Öffnen Sie unten die vorbereitete E-Mail und hängen Sie das Fehlerbild an. Wir prüfen den Vorgang und klären die passende Lösung, bei Bedarf einen Ersatz oder eine Erstattung. Eine erneute Installation ist zunächst nicht nötig.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Schlüssel wird auf der Webseite nicht angenommen

INVALID_PRODUCT_KEY · ERR_INVALID_TOKEN

Eine falsche Schreibweise oder eine nicht passende Einlöseseite kann diese Meldung auslösen. Der Code allein zeigt noch nicht, ob der Schlüssel selbst fehlerhaft ist.

1. **Schlüssel sorgfältig übertragen**

   Öffnen Sie Ihre Liefer-E-Mail. Markieren Sie nur den Produktschlüssel. Halten Sie Strg gedrückt und drücken Sie C. Klicken Sie in das Eingabefeld und drücken Sie Strg und V. Auf dem Mac verwenden Sie dafür die Befehlstaste statt Strg.

2. **Die Lieferanleitung verwenden**

   Vergleichen Sie die gekaufte Office-Version mit der Anleitung. Verwenden Sie die dort genannte Webseite oder Aktivierung in Office. Nicht jeder Schlüssel gehört auf dieselbe Einlöseseite.

3. **Wir prüfen den Einlöseweg mit Ihnen**

   Bleibt die Meldung, senden Sie Bestellnummer und Screenshot. Lassen Sie den Webseitennamen sichtbar. Wir helfen Ihnen bei der korrekten Zuordnung.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Die Webseite kann das Produkt nicht zuordnen

ERR_MISSING_PARTNUMBER · ERR_PKPN_DETAILS_NOTFOUND

Die verwendete Einlöseseite kann Ihr Produkt möglicherweise nicht einrichten. Sie müssen deshalb nicht sofort ein anderes Office installieren. Wir prüfen den richtigen Weg mit Ihnen.

1. **Bestell-E-Mail ansehen**

   Prüfen Sie die genaue Bezeichnung des gekauften Office-Produkts. Suchen Sie in der E-Mail die zugehörige Installations- und Aktivierungsanleitung.

2. **Den dort genannten Weg verwenden**

   Öffnen Sie ausschließlich die in der Anleitung genannte Einlöseseite oder Aktivierungsfunktion in Office. Versuchen Sie den Schlüssel dort erneut.

3. **Fehlermeldung an uns senden**

   Bleibt die Meldung, senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot. Lassen Sie den Namen der verwendeten Webseite sichtbar. Wir klären, ob ein anderer Einlöseweg nötig ist.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Die Verkaufsfreischaltung muss geprüft werden

KEY_NOT_ACTIVATED

Bei diesem Code beschreibt Microsoft eine fehlende Freischaltung beim Verkauf. Diesen Schritt können Sie normalerweise nicht durch eine Neuinstallation auf Ihrem PC ersetzen. Wir prüfen den Vorgang für Sie.

1. **Fehlerfenster sichtbar lassen**

   Erstellen Sie einen Screenshot der vollständigen Meldung oder fotografieren Sie das Fenster mit dem Handy.

2. **Bestellnummer bereithalten**

   Suchen Sie Ihre Bestell-E-Mail heraus. Notieren Sie Bestellnummer und Produktbezeichnung.

3. **Direkt an uns schreiben**

   Klicken Sie unten auf E-Mail öffnen und ergänzen Sie die Angaben. Hängen Sie das Bild an. Wir prüfen die Freischaltung und besprechen die passende Lösung mit Ihnen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Das Abonnement lässt sich noch nicht verlängern

ERR_SUBSCRIPTION_MAX_SPAN_REACHED

Die Einlösung würde die zulässige im Voraus gebuchte Laufzeit überschreiten. Microsoft nennt dafür bis zu fünf Jahre. Das ist ein anderer Fall als der Aktivierungsgrenzwert eines Office-Schlüssels.

1 **Microsoft-Konto öffnen**

Öffnen Sie account.microsoft.com und melden Sie sich mit dem Konto Ihres Microsoft-365-Abonnements an. Klicken Sie auf Dienste und Abonnements.

2 **Aktuelles Ende prüfen**

Lesen Sie das dort angezeigte Laufzeitende. Versuchen Sie nicht mehrfach, denselben Schlüssel einzulösen. Eine weitere Einlösung kann erst möglich sein, wenn die Höchstlaufzeit dadurch nicht mehr überschritten wird.

3 **Laufzeit mit uns klären**

Senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot der Fehlermeldung. Schreiben Sie das angezeigte Laufzeitende dazu. Kennwörter und Zahlungsdaten brauchen Sie uns nicht zu schicken.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Ein Abrechnungsproblem verhindert die Einlösung

ConversionBlockedSubscriptionViolations

Im Microsoft-Konto kann eine offene oder fehlgeschlagene Zahlung die Einlösung blockieren. Wir helfen Ihnen bei der Einordnung; persönliche Zahlungsdaten werden direkt bei Microsoft verwaltet.

1. **Zahlungsbereich öffnen**

   Öffnen Sie account.microsoft.com und melden Sie sich an. Klicken Sie auf Zahlung und Abrechnung und sehen Sie nach, ob ein Problem angezeigt wird.

2. **Hinweise von Microsoft befolgen**

   Falls eine eigene offene Zahlung angezeigt wird, bearbeiten Sie diese direkt im Microsoft-Konto. Wir benötigen weder Ihre Kartenangaben noch Ihr Kennwort.

3. **Bei Unsicherheit Kontakt aufnehmen**

   Senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot der Fehlermeldung; verdecken Sie darin Zahlungsdaten. Wir erklären Ihnen den nächsten Schritt oder den passenden Kontakt zu Microsoft.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Region oder vorhandenes Abonnement passt nicht

NoMatchingOrEligibleProductsFound · BillingAccount

Die Region des Produkts und die Angaben im Microsoft-Konto können nicht zusammenpassen. Wir helfen Ihnen, die Bestellung und den vorgesehenen Einlöseweg zu prüfen.

1. **Produkt und Region vergleichen**

   Sehen Sie in Ihrer Bestell-E-Mail nach, welches Produkt und welche Region angegeben sind. Prüfen Sie, ob Sie mit dem richtigen Microsoft-Konto angemeldet sind.

2. **Passende Einlöseseite prüfen**

   Verwenden Sie die Lieferanleitung. Bei der Meldung BillingAccount nennt Microsoft gegebenenfalls microsoft.com/redeem als Einlöseweg. Ändern Sie Kontoregion oder Adresse nicht auf Verdacht.

3. **Mit unserem Kundenservice klären**

   Senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot. Nennen Sie Ihr tatsächliches Land und die im Microsoft-Konto eingestellte Region. Wir prüfen mit Ihnen den passenden weiteren Weg.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Der Mac kann Anmeldedaten nicht verwenden

0xD000000C

Office kann die benötigten Anmeldedaten möglicherweise nicht im Passwortspeicher des Mac verwenden. Das ist nicht automatisch ein defekter Schlüssel. Wir helfen bei der erneuten Anmeldung.

1 Internetverbindung prüfen

Öffnen Sie Safari und rufen Sie microsoft.com auf. Wenn die Seite nicht lädt, stellen Sie zuerst die Verbindung wieder her. Schließen Sie danach die Office-Anwendungen.

2 Aktivierungszugang bereithalten

Halten Sie das Microsoft-Konto und den Zugang bereit, mit dem Office aktiviert wurde. Schreiben Sie uns mit dem Fehlerbild, bevor gespeicherte Aktivierungsdaten entfernt werden.

3 Aktivierungsdaten gezielt bereinigen

Microsoft bietet dafür ein eigenes Werkzeug. Über den Quellenlink unten erreichen Sie die Anleitung. Wir helfen bei der Auswahl; das Werkzeug entfernt gespeicherte Office-Aktivierungen. Auf einem Firmen-Mac bitte die IT einbeziehen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Mac: Konto und Office-Ausgabe prüfen

0x8A010101

Konto, installierte Office-Version und gekauftes Produkt können nicht zusammenpassen. Wir helfen Ihnen, diese Angaben zu vergleichen, bevor Sie etwas neu installieren.

1 **Produkt in der Bestellung ansehen**

Öffnen Sie Ihre Bestell-E-Mail und notieren Sie die genaue Office-Bezeichnung. Öffnen Sie Word und klicken Sie oben in der Menüleiste auf Word und Über Microsoft Word.

2 **Verwendetes Konto prüfen**

Melden Sie sich mit dem Konto an, dem Ihr Office-Kauf zugeordnet ist, sofern Ihre Lieferanleitung diesen Weg vorsieht. Verwenden Sie nicht versuchsweise verschiedene fremde Konten.

3 **Angaben an uns senden**

Senden Sie Bestellnummer, angezeigte Office-Version und Screenshot. Wir prüfen mit Ihnen, ob Konto, Installationsdatei und Schlüssel zum gekauften Produkt passen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Mac: Aktivierung kann nicht abgeschlossen werden

0xD0001043

Der Aktivierungsdienst oder gespeicherte Aktivierungsdaten können beteiligt sein. Eine Neuinstallation hilft bei einem anhaltenden Serverproblem nicht automatisch. Wir grenzen den Fall mit Ihnen ein.

1. **Mac neu starten**

   Speichern Sie Ihre Dateien. Klicken Sie oben links auf das Apple-Zeichen und wählen Sie Neustart. Öffnen Sie Word danach erneut und versuchen Sie die Aktivierung.

2. **Bei wiederholtem Fehler kurz an uns schreiben**

   Senden Sie Bestellnummer und vollständigen Screenshot. Halten Sie Ihr Aktivierungskonto und dessen Zugang bereit.

3. **Weitere Schritte gemeinsam prüfen**

   Microsoft nennt gegebenenfalls das Entfernen gespeicherter Office-Aktivierungen. Verwenden Sie ein solches Werkzeug erst, wenn die erneute Aktivierung möglich ist. Wir helfen Ihnen bei diesem Schritt.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Mac: Der Gerätename wird nicht akzeptiert

0xD000001C

Der Name Ihres Mac kann Zeichen enthalten, die die Office-Aktivierung nicht annimmt. Gemeint ist der Gerätename, nicht Ihr Benutzerkonto. Wir helfen bei der Zuordnung.

1 Den Namen des Mac finden

Klicken Sie oben links auf das Apple-Zeichen und auf Systemeinstellungen. Bei neueren macOS-Versionen wählen Sie Allgemein und Info. Bei älteren Versionen finden Sie den Computernamen unter Freigaben.

2 Einen einfachen Gerätenamen verwenden

Wenn der Name ungewöhnliche Sonderzeichen enthält, ändern Sie nur diesen Namen, zum Beispiel in Mein-Mac. Löschen Sie kein Benutzerkonto. Ist die Einstellung unklar, schreiben Sie uns zuerst.

3 Neustart und erneute Aktivierung

Starten Sie den Mac über das Apple-Zeichen neu. Öffnen Sie Word wieder und versuchen Sie die Aktivierung. Kommt die Meldung erneut, senden Sie uns einen Screenshot.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Mac: Unbekannter Aktivierungsfehler

0x0

Für diesen bekannten Fehler nennt Microsoft eine passende macOS-Version und aktuelle Office-Dateien. Die nötigen Schritte hängen auch von Ihrer Office-Ausgabe ab. Wir helfen Ihnen beim Prüfen.

1 Versionen feststellen

Klicken Sie auf das Apple-Zeichen und Über diesen Mac. Notieren Sie die macOS-Version. Öffnen Sie Word und wählen Sie oben Word und Über Microsoft Word, sofern möglich.

2 Passende Aktualisierung prüfen

Für den dokumentierten Fehler nennt Microsoft macOS 12 oder neuer. Wenn Ihre Office-Version aktualisiert werden kann: Öffnen Sie in Word Hilfe und Nach Updates suchen. Schließen Sie Office und folgen Sie dem Aktualisierungsfenster.

3 Bei Office 2019 zuerst mit uns klären

Im bekannten Einschränkungsfall von Office 2019 für Mac helfen eine Neuinstallation derselben Version und deren verfügbare Updates laut Microsoft nicht. Senden Sie uns Versionen und Screenshot, damit wir den passenden Fall zuordnen.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Microsoft 365 kann das Firmenkonto nicht anmelden

0xCAA50021

Die Anmeldung oder die Zuordnung des Geräts zum Geschäfts- oder Schulkonto muss geprüft werden. Dafür kann die zuständige IT nötig sein. Wir helfen Ihnen, die richtigen Angaben bereitzustellen.

1. **Richtiges Konto prüfen**

   Verwenden Sie das Geschäfts- oder Schulkonto, das zu Ihrer Office-Berechtigung gehört. Prüfen Sie die E-Mail-Adresse; geben Sie uns niemals Ihr Kennwort weiter.

2. **Windows neu starten und erneut anmelden**

   Speichern Sie Ihre Dokumente. Starten Sie Windows neu und öffnen Sie Word. Versuchen Sie die Anmeldung nochmals mit der richtigen Adresse.

3. **Fehlermeldung weitergeben**

   Bleibt der Fehler, senden Sie uns Bestellnummer und Screenshot. Geben Sie das Bild auch an Ihre zuständige IT weiter. Diese prüft Geräte- und Kontoregistrierung. Trennen Sie das Firmenkonto nicht selbst vom PC.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Weitere Installationscodes

Microsoft nennt auch die folgenden Codes in seiner allgemeinen Installationshilfe. Aus der Nummer allein lässt sich kein sicherer Einzelgrund ableiten.

0-1005 · 30029-4 · 30174-4-2 · 30174-4-5 · 30174-4-32 · 30174-123 · 30174-183 · 30174-4-23 · 30174-4-483 · 30174-4-1117 · 30174-4-27

1 PC neu starten

Speichern Sie Ihre Dokumente. Klicken Sie auf das Windows-Zeichen, dann Ein/Aus und Neu starten. Versuchen Sie die Installation aus Ihrer Bestell-E-Mail genau einmal erneut.

2 Vollständige Meldung aufnehmen

Kommt der Fehler wieder? Fotografieren Sie das ganze Fehlerfenster oder erstellen Sie einen Screenshot. Notieren Sie, ob der Fehler beim Herunterladen, Installieren oder Öffnen erscheint.

3 Die nächsten Schritte gemeinsam klären

Senden Sie uns das Bild und Ihre Bestellnummer. Wir prüfen die passende Office-Version und Installationsdatei und erklären Ihnen den nächsten Schritt.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Schlüssel und Lizenz: häufige Meldungen

„Dieser Produktschlüssel wurde bereits verwendet.“

Häufig wurde der Schlüssel bereits mit einem Microsoft-Konto verbunden. Das bedeutet nicht automatisch, dass jemand anderes ihn verwendet hat.

1. **Mit dem bisherigen Konto anmelden**

   Öffnen Sie account.microsoft.com/services. Melden Sie sich mit der E-Mail-Adresse an, mit der Sie Office zuerst eingerichtet haben. Suchen Sie Ihr Office unter den Diensten und installieren Sie es von dort, falls angeboten.

2. **Schlüssel nicht immer wieder einlösen**

   Sie müssen denselben Schlüssel nicht erneut auf der Einlöseseite eingeben. Finden Sie das Produkt nicht oder kennen Sie das Konto nicht mehr? Schreiben Sie uns; wir prüfen die Bestellung mit Ihnen.

„Nicht lizenziertes Produkt“

Öffnen Sie Word → Datei → Konto. Prüfen Sie das angemeldete Konto und den angezeigten Produktnamen. Melden Sie sich mit dem zum Kauf gehörenden Konto an. Bleibt die Meldung, senden Sie uns ein Bild dieser Seite und Ihre Bestellnummer. Bitte kein neues Office kaufen, bevor wir den Fall geprüft haben.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗

Vorhandenes Office und Mac-Probleme

„32-Bit“ und „64-Bit“ passen nicht zusammen

Eine vorhandene Office-Anwendung kann die neue Installation blockieren. Entfernen Sie nur die Programme, die in der Meldung genannt werden. Wir helfen Ihnen, die passende Ausgabe zu wählen.

1. **Vor dem Entfernen Daten bereithalten**

   Speichern Sie offene Dokumente. Halten Sie die Installationsdatei und die Daten zur erneuten Aktivierung bereit. Sind Sie unsicher, schreiben Sie uns zuerst.

2. **Genannte alte Anwendung entfernen**

   Klicken Sie mit rechts auf das Windows-Zeichen → Installierte Apps. Suchen Sie die in der Fehlermeldung genannte Anwendung. Klicken Sie auf die drei Punkte → Deinstallieren. Bestätigen Sie. Starten Sie den PC neu und installieren Sie danach Ihr gekauftes Office erneut.

Mac: Dateien ansehen, aber nicht bearbeiten

Prüfen Sie in Word → Über Microsoft Word die Version und Ihr angemeldetes Konto. Bei einer älteren Office-Ausgabe kann eine Einschränkung der Version vorliegen. Eine Neuinstallation derselben Ausgabe löst das dann nicht. Senden Sie uns Bestellnummer, Office-Version und Bildschirmfoto. Wir prüfen mit Ihnen die passende Lösung.

Sie kommen nicht weiter? Wir helfen Ihnen.

Schreiben Sie uns auch dann, wenn ein Schritt unklar ist. Bitte senden Sie Ihre Bestellnummer und einen Screenshot der vollständigen Fehlermeldung. Ein gut lesbares Handyfoto ist ebenfalls möglich.

webshop@software-guru.shop · E-Mail öffnen

Bild über die Büroklammer an die E-Mail anhängen. Anleitung: Seite 6.

Microsoft-Hilfe zu diesem Fehler öffnen ↗