



Client-Files opent niet: de browser meldt dat het adres ongeldig is of de site niet veilig is

Onderwerp: Inloggen · Netwerk · Openbare wifi

In het kort

Je probeert Client-Files of je portal te openen, maar je browser meldt dat het adres ongeldig is of dat de site niet veilig is. Werkt het bij anderen wel? Dan zit de oorzaak meestal in de internetverbinding die je gebruikt. Dat gebeurt vooral op openbare wifi, zoals in de trein, een hotel of een restaurant. Test het via de hotspot van je telefoon: werkt het dan wel, dan houdt het netwerk de pagina tegen.

Symptoom

Je wilt Client-Files openen via www.client-files.com of via het adres van je eigen portal, maar in plaats van de inlogpagina krijg je een foutmelding. Je ziet bijvoorbeeld:

- een melding dat de pagina niet geopend kan worden omdat het adres ongeldig is;
- een waarschuwing in de adresbalk dat de site of de verbinding niet veilig is;
- hetzelfde probleem in een andere browser op dezelfde computer.

Collega's of andere gebruikers kunnen op hetzelfde moment gewoon inloggen.

Oorzaak

Client-Files werkt altijd via een beveiligde verbinding, het slotje in de adresbalk. Je browser controleert met een soort digitaal paspoort, het beveiligingscertificaat, of hij echt met Client-Files praat.

Op openbare wifi zit er vaak iets tussen jou en Client-Files. Denk aan een welkomspagina waar je eerst de voorwaarden moet accepteren, of een filter dat bepaalde websites tegenhoudt. Je browser krijgt dan niet het paspoort van Client-Files te zien maar dat van het wifi-netwerk, en waarschuwt terecht dat de verbinding niet te vertrouwen is.

Thuis komt dit zelden voor. Gebeurt het toch, dan zit het meestal in een beveiligingsfilter van je router of je provider. Zo'n filter kan ook na een update ongemerkt zijn aangezet. Een minder bekende oorzaak is een verkeerde datum en tijd op je computer: het paspoort lijkt dan verlopen.

Oplossing

Op openbare wifi

1. Open eerst een andere website. Verschijnt de welkomspagina van het netwerk, accepteer dan de voorwaarden en probeer Client-Files opnieuw.
2. Verschijnt er geen welkomspagina, typ dan `neverssl.com` in de adresbalk. Dan verschijnt hij vaak alsnog.
3. Werkt het daarna nog niet, gebruik dan de hotspot van je telefoon.

Thuis of op kantoor

1. Controleer of datum en tijd op je computer automatisch worden ingesteld.
2. Test via de hotspot van je telefoon. Werkt het dan wel, dan houdt je netwerk de pagina tegen. Vraag je internetprovider of de beheerder van het netwerk om mee te kijken. Die heeft zicht op je verbinding en de instellingen daarvan.

Goed om te weten

- Klik bij een waarschuwing over een onveilige verbinding niet op doorgaan en vul geen wachtwoord in. De waarschuwing is er om je te beschermen.
- Gebruik je een VPN, zet die dan bij twijfel even uit en probeer het opnieuw.
- Lukt het op geen enkel netwerk, ook niet via je hotspot? Mail dan naar support@client-files.com.