



Bij inloggen blijft de melding "Ongeldige combinatie" verschijnen

Onderwerp: Inloggen · Tweefactorauthenticatie (2FA) · Authenticator app

In het kort

Je komt niet voorbij het 2FA-scherm, want elke code geeft de melding Ongeldige combinatie. Meestal is de code net verlopen, loopt de klok van je telefoon niet gelijk of gebruik je niet meer de app waarmee je de QR-code hebt gescand. Probeer een nieuwe code, zet de tijd op je telefoon op automatisch of vraag een nieuwe QR-code aan.

Symptoom

- Je logt in met je e-mailadres en wachtwoord en komt op het 2FA-scherm.
- Je voert de code uit je authenticator app in.
- Je krijgt de rode melding **Fout: Ongeldige combinatie** en komt niet verder.

Oorzaak

De code in je authenticator app ververset elke 30 seconden. Voer je een code te laat in, dan klopt hij niet meer. Ook als de klok of tijdzone van je telefoon niet automatisch gelijkloopt, wijkt de code af van wat Client-Files verwacht. Een derde mogelijkheid is dat je niet meer de app hebt waarmee je de QR-code de eerste keer hebt gescand, bijvoorbeeld door een nieuwe telefoon of een verwijderde app.

Oplossing

1. Open je authenticator app en voer de code in die je op dat moment ziet. Doe dat vlot, voordat de code ververset.
2. Controleer of datum en tijd op je telefoon automatisch worden ingesteld, met de juiste tijdzone. Loopt de klok niet gelijk, dan is de code altijd ongeldig.
3. Werkt het nog niet, of heb je de oorspronkelijke app niet meer? Klik op het inlogscherm op **Nieuwe QR-code aanvragen?** en vul je e-mailadres in. Je ontvangt een link per e-mail. Scan de nieuwe QR-code met je authenticator app en volg de stappen op het scherm.

E-mailadres

Wachtwoord

Wachtwoord vergeten of wijzigen?

Log in

Nieuwe QR-code aanvragen?

Goed om te weten

- Elke authenticator app die standaard codes maakt werkt met Client-Files, zoals Google Authenticator en Microsoft Authenticator. Werkt jouw app al goed, dan hoeft je niet over te stappen.
- Hoe je de eerste keer inlogt en de QR-code scant, lees je in **KB-013**.
- Kom je er niet uit, mail dan naar support@client-files.com.