

# FAQ - Häufig gestellte Fragen

Eine Liste der häufigsten Fragen und die dazugehörigen Antworten finden Sie weiter unten. Klicken Sie einfach auf die Frage, um zur entsprechenden Antwort zu springen. Bei sonstigen Fragen oder Problemen wenden Sie sich bitte an den [Support](#).

[Wie kann ich Startzeiten reservieren?](#)

[Wie kann ich Startzeiten stornieren?](#)

[Warum erhalte ich bei der Registrierung nur die Meldung "Ein Benutzer mit diesen Daten ist bereits registriert!" oder "Sie sind bereits registriert!"?](#)

[Warum habe ich keine Registrierungsbestätigung erhalten?](#)

[Warum kann ich mich nicht einloggen?](#)

[Warum kann ich mich nicht mit meiner neuen E-Mail einloggen?](#)

[Warum werde ich als Gast angezeigt, obwohl ich Mitglied bin?](#)

[Warum kann ich als Mitglied keine Startzeiten für Mitglieder buchen?](#)

[Warum hat meine Stammvorgabe bzw. mein Handicap ein negatives Vorzeichen?](#)

[Warum wird meine aktuelle Stammvorgabe bzw. mein aktuelles Handicap nicht angezeigt?](#)

[Warum kann ich keine Startzeit buchen?](#)

[Warum kann ich eine bestimmte Startzeit nicht buchen?](#)

[Warum tauchen Buchungen nicht in der Liste meiner Reservierungen auf?](#)

[Warum wird meine Reservierung im Timetable nicht angezeigt?](#)

[Warum wird anstatt meiner Reservierung im Timetable nur eine Uhr angezeigt?](#)

[Warum kann ich meine Reservierung nicht stornieren?](#)

[Warum habe ich keine Bestätigung für meine Buchung erhalten?](#)

[Warum habe ich keine Bestätigung für meine Stornierung erhalten?](#)

[Warum geht meine Buchungsbestätigung an eine alte bzw. andere E-Mail-Adresse, wenn Freunde oder Bekannte eine Startzeit für mich reservieren?](#)

[Was kann ich tun, wenn ich meine Zugangsdaten nicht mehr weiß?](#)

[Warum erhalte ich die Meldung "Es wurde kein passender Benutzer gefunden.", wenn ich versuche, meine](#)

[Zugangsdaten anfordern?](#)

[Wie kann ich meine persönlichen Daten \(Name, Adresse, Telefonnummer\) ändern?](#)

[Wie kann ich meine E-Mail-Adresse ändern?](#)

[Wie kann ich mein Passwort ändern?](#)

[Wie kann ich meine Ausweis- bzw. Mitgliedsnummer ändern?](#)

[Wie kann ich meine Stammvorgabe bzw. mein Handicap ändern?](#)

### **Wie kann ich Startzeiten reservieren?**

Bitte loggen Sie sich zuerst mit Ihren Zugangsdaten ein. Falls Sie noch kein Benutzerkonto haben, registrieren Sie sich bitte vorher.

Wählen Sie oberhalb einen Tag sowie einen Bereich aus und klicken Sie auf **Anzeigen**. Suchen Sie sich eine buchbare Startzeit aus und klicken Sie rechts auf den blauen Buchungspfeil. Folgen Sie dann einfach dem Reservierungsvorgang. Nach Abschluss der Reservierung erhalten Sie eine Buchungsbestätigung per E-Mail.

### **Wie kann ich Startzeiten stornieren?**

Bitte loggen Sie sich zuerst mit Ihren Zugangsdaten ein. Rufen Sie dann Ihre Buchungen über [Buchungen stornieren] auf. Wählen Sie die betreffende Reservierung aus und klicken Sie auf **stornieren**.

### **Warum erhalte ich bei der Registrierung nur die Meldung "Ein Benutzer mit diesen Daten ist bereits registriert" oder "Sie sind bereits registriert!"?**

Sie haben bereits ein Benutzerkonto.

Vielleicht haben Sie sich schon vor längerer Zeit oder über einen anderen Club registriert, der an PC CADDIE://online angeschlossen ist. Weitere Möglichkeiten sind, dass Sie sich zu einem Turnier angemeldet haben oder der Club Ihren Online-Account bereits für Sie angelegt hat.

Fragen Sie Ihre Zugangsdaten mit Hilfe Ihrer E-Mail-Adresse ab. Sollte Ihr Benutzeraccount anhand der angegebenen Adresse nicht gefunden werden, probieren Sie bitte auch Ihren anderen E-Mails-Adressen aus. Falls unter keiner der Adressen etwas gefunden wird, senden Sie bitte eine Anfrage an den [Support](#).

### **Warum habe ich keine Registrierungsbestätigung erhalten?**

Nicht jede E-Mail wird prompt zugestellt. Einige E-Mail-Anbieter lassen den Abruf von Neueingängen nur in größeren Zeitabständen zu. Auch Ihr E-Mail-Programm ruft Ihre elektronische Post wahrscheinlich nicht im Sekunden- oder Minutentakt ab. Spätestens nach einer Stunde sollte allerdings die Bestätigung in Ihrem Posteingang sein.

Eventuell ist die Bestätigung in Ihrem Ordner für Spam oder Unbekannt gelandet. Bitte prüfen Sie die entsprechenden Ablagen und schalten Sie neben der Mail bitte auch gleich die Absenderadresse für den

zukünftigen E-Mail-Verkehr frei.

Für den Fall, dass Sie versehentlich eine falsche Adresse angegeben haben, wenden Sie sich bitte an den [Support](#).

### **Warum kann ich mich nicht einloggen?**

### **Warum kann ich mich nicht mit meiner neuen E-Mail einloggen?**

Wenn Sie noch kein Online-Benutzerkonto haben, legen Sie sich bitte über **Erstregistrierung** einen Online-Account an.

Wenn Sie sich gerade erst registriert haben, muss Ihr Benutzerkonto wahrscheinlich erst noch aktiviert werden. Dazu erhalten Sie normalerweise eine Registrierungsbestätigung mit dem *Aktivierungslink* per E-Mail.

Das gleiche gilt, wenn Sie eine Neuregistrierung initiiert haben, da auch hier Ihr Konto bis zur Bestätigung der neu eingegebenen Daten gesperrt wird.

In allen anderen Fällen haben Sie sehr wahrscheinlich falsche Daten eingegeben bzw. sich einfach nur vertippt.

Bitte überprüfen Sie vor dem Klick auf **Login**, ob die Eingabefelder für E-Mail/Benutzername und Passwort gefüllt sind.

Achten Sie bei der Eingabe bitte auf die genaue Schreibweise und beim Passwort außerdem auch auf Groß- und Kleinschreibung. Häufige Fehler bei der Eingabe von E-Mail-Adressen sind: falsche Vorsilbe www, z.B. www.name@mail.com (haben normalerweise URL's von Webseiten und nicht E-Mail-Adressen); falsche Domain, z.B. mail@gmx.net anstatt mail@gmx.de, mail@gmail.com anstatt mail@googlemail.com, mail@arcormail.de anstatt mail@arcor.de oder mail@online.de anstatt mail@t-online.de; Leerzeichen vor, nach oder auch innerhalb der Adresse (E-Mail-Adressen enthalten kein Leerzeichen).

Loggen Sie sich bitte mit der E-Mail-Adresse bzw. dem Benutzernamen ein, mit der bzw. dem Sie registriert sind. Sollte sich Ihre Adresse geändert haben, melden Sie sich bitte mit Ihrer alten E-Mail an, gleichgültig, ob Sie auf sie noch Zugriff haben oder nicht. Auch bei einer Änderungsmeldung an den Club wurde die Adresse in Ihrem Online-Account nicht zwangsläufig mit umgestellt. Sie haben nach dem Login die Möglichkeit, Ihre E-Mail-Adresse zu ändern.

Loggen Sie sich bitte mit dem Passwort ein, mit dem Sie registriert sind. Wenn zur Registrierung automatisch eine Passphrase generiert wurde und Sie diese nicht geändert haben, können Sie sich nicht mit Ihrem üblichen Standardkennwort einloggen. Sie haben nach dem Login die Möglichkeit, Ihr Passwort zu ändern.

Um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Daten eingeben, fragen Sie bitte Ihre Zugangsdaten nochmal über **Zugangsdaten anfordern** ab.

Wenn Ihr Browser (Programm zum Betrachten von Webseiten) die Eingabefelder automatisch vervollständigt, wurde evtl. ein falscher Eintrag gespeichert. Geben Sie deshalb bitte die Daten von Hand ein, übernehmen Sie nicht die Vorschläge des Browsers und kontrollieren Sie vor dem Absenden Ihre Eingaben, z.B. ob der Eintrag im Passwortfeld nicht länger als Ihr Kennwort ist. Falls nötig, schalten Sie bitte das Feature zum automatischen Vervollständigen (autocomplete) ganz ab.

Unter Umständen verhindern Sicherheitseinstellungen in Ihrem Netzwerk, dass die Zugangsdaten an den Server gesendet werden. Hier kann nur Ihr Administrator weiterhelfen, der Support gibt Ihnen aber gerne Auskunft darüber, ob dieser Fall zutreffend ist.

Bei Fragen oder sonstigen Problemen schreiben Sie bitte an den [Support](#).

### **Warum werde ich als Gast angezeigt, obwohl ich Mitglied bin?**

### **Warum kann ich als Mitglied keine Startzeiten für Mitglieder buchen?**

Mit Mitgliedschaft ist nicht die DGV-Mitgliedschaft gemeint, sondern Ihr Status im Club.

Sollten Sie Clubmitglied sein, aber trotzdem als Gast angezeigt werden oder als Mitglied keine Startzeiten für Mitglieder buchen können, hat sich Ihr Status oder Ihre Ausweis- bzw. Mitgliedsnummer geändert und diese Änderung wurde noch nicht von PC CADDIE://online übernommen. Wenden Sie sich in diesen Fällen bitte an den [Support](#).

### **Warum hat meine Stammvorgabe bzw. mein Handicap ein negatives Vorzeichen?**

Die Bandbreite für die Stammvorgabe liegt in Deutschland zwischen -54 für Anfänger und ca. +4 für die besten Spieler. Das negative Vorzeichen wird im Sprachgebrauch allerdings meist weggelassen.

### **Warum wird meine aktuelle Stammvorgabe bzw. mein aktuelles Handicap nicht angezeigt?**

Das automatische Update für Ihre Stammvorgabe im Benutzerkonto kann nur dann erfolgen, wenn der von Ihnen eingetragene Heimatclub an PC CADDIE://online angeschlossen ist.

Sie können den online eingetragenen Wert unter **Mitgliedschaft / STV (HCP)** manuell ändern. Allerdings hat das keine Auswirkungen auf Ihre Daten im Golfclub oder die Anzeige im Timetable.

Handelt es sich beim betreffenden Golfclub um Ihren Heimatclub, wird die Stammvorgabe regelmäßig aktualisiert. Bei anderen Clubs wird die Angabe nur in größeren Zeitabständen oder zu bestimmten Anlässen, wie z.B. einem Turnier, auf den aktuellen Stand gebracht. Wenden Sie sich bitte an den Club, um Ihr Handicap direkt aktualisieren zu lassen.

In wenigen Fällen gibt es Unstimmigkeiten zwischen den Daten, die online und im Club gespeichert sind. Um diese Möglichkeit zu klären, schreiben Sie bitte an den [Support](#).

### **Warum kann ich keine Startzeit buchen?**

### **Warum kann ich eine bestimmte Startzeit nicht buchen?**

Um Startzeiten reservieren zu können, müssen Sie eingeloggt sein.

Sollte eine Buchung ganz oder bei mehreren Spielern teilweise fehlschlagen, gibt Ihnen eine Fehlermeldung den Grund dafür an, warum diese Reservierung nicht möglich war.

Nicht alle Startzeiten sind buchbar. Einige liegen bereits in der Vergangenheit, sind belegt, gesperrt oder müssen nicht reserviert werden. Achten Sie bitte auf entsprechende Hinweise.

Manche Zeiten sind nur für Clubmitglieder buchbar. Sollten Sie jedoch Mitglied sein und Ihr Status wird nicht korrekt angezeigt, wenden Sie sich bitte an den [Support](#), um Ihre Daten aktualisieren zu lassen.

Möglicherweise konnte zur Reservierung kein Kontakt zum Clubserver hergestellt werden, dann wird eine entsprechende Meldung ausgegeben. Versuchen Sie es in diesem Fall bitte zu einem späteren Zeitpunkt nochmal.

### **Warum tauchen Buchungen nicht in der Liste meiner Reservierungen auf?**

Die Liste Ihrer Reservierungen unter **Buchungen anzeigen** zeigt nur Ihre aktuellen Buchungen an, keine vergangenen. Stornierte Buchungen werden ebenfalls nicht aufgelistet.

Sollten Sie dennoch Buchungen vermissen, hat sich evtl. Ihre Mitgliedsnummer geändert oder die Daten online und im Club sind aus anderen Gründen nicht auf dem gleichen Stand. Schreiben Sie bitte an den [Support](#), um Ihre Daten aktualisieren zu lassen.

Möglicherweise konnte kein Kontakt zum Clubserver hergestellt werden, dann wird eine entsprechende Meldung ausgegeben. Versuchen Sie es in diesem Fall bitte zu einem späteren Zeitpunkt nochmal.

### **Warum wird meine Reservierung im Timetable nicht angezeigt?**

### **Warum wird anstatt meiner Reservierung im Timetable nur eine Uhr angezeigt?**

Sollte Ihre Buchung im Timetable nicht angezeigt werden, wurde sie entweder nicht korrekt abgeschlossen oder bereits storniert.

Wird anstatt Ihrer Reservierung nur eine Uhr angezeigt, ist die Zeit zwar vorreserviert, die Vorbuchung aber nicht bestätigt worden. Versuchen Sie, falls möglich, den Reservierungsvorgang noch abzuschließen oder warten Sie, bis die Vorbuchung wieder verfallen ist (normalerweise ca. 10 Minuten).

### **Warum kann ich meine Reservierung nicht stornieren?**

Wenn eine Reservierung nicht storniert werden kann, weil z.B. die Frist dafür bereits abgelaufen ist, wird Ihnen der jeweilige Grund angezeigt. Dann gibt es nur noch die Möglichkeit, direkt beim Club nachzufragen.

Möglicherweise konnte kein Kontakt zum Clubserver hergestellt werden, dann wird eine entsprechende Meldung ausgegeben. Versuchen Sie es hier einfach zu einem späteren Zeitpunkt nochmal.

Ob Sie bei einer Stornierung nur Ihre eigene Reservierung, auch die Ihrer Mitspieler oder nur die komplette Gruppenbuchung annullieren können, hängt von den Einstellungen des Clubs ab. Sollten Sie hierzu individuelle Wünsche haben, wenden Sie sich bitte an den Club.

### **Warum habe ich keine Bestätigung für meine Buchung erhalten?**

### **Warum habe ich keine Bestätigung für meine Stornierung erhalten?**

Nicht jede E-Mail wird prompt zugestellt. Einige E-Mail-Anbieter lassen den Abruf von Neueingängen nur in größeren Zeitabständen zu. Auch Ihr E-Mail-Programm ruft Ihre elektronische Post wahrscheinlich nicht im Sekunden- oder Minutentakt ab. Spätestens nach einer Stunde sollte allerdings die Bestätigung in Ihrem Posteingang sein.

Stellen Sie bitte sicher, dass die korrekte E-Mail-Adresse im Benutzerkonto hinterlegt ist und von Ihnen abgerufen wird.

Eventuell ist die Bestätigung in Ihrem Ordner für Spam oder Unbekannt gelandet. Bitte prüfen Sie die entsprechenden Ablagen und schalten Sie neben der Mail bitte auch gleich die Absenderadresse für weiteren E-Mail-Verkehr frei.

### **Warum geht meine Buchungsbestätigung an eine alte bzw. andere E-Mail-Adresse, wenn Freunde oder Bekannte eine Startzeit für mich reservieren?**

Wenn andere eine Startzeit für Sie reservieren, wird die Buchungsbestätigung an die E-Mail-Adresse geschickt, die im Club hinterlegt ist, und nicht die, die in Ihrem Benutzerkonto eingetragen wurde. Soll dieser Eintrag aktualisiert werden, wenden Sie bitte an den Club.

### **Was kann ich tun, wenn ich meine Zugangsdaten nicht mehr weiß?**

Lassen Sie sich Ihre Daten einfach nochmal automatisch über **Zugangsdaten anfordern** zuschicken.

### **Warum erhalte ich die Meldung "Es wurde kein passender Benutzer gefunden.", wenn ich versuche, meine Zugangsdaten anzufordern?**

Entweder sind Sie noch nicht registriert, dann starten Sie bitte die Erstregistrierung.

Oder die eingegebene Adresse weicht von der E-Mail ab, die in Ihrem Benutzerkonto hinterlegt ist. Überprüfen Sie bitte Ihre Eingabe. Sie können die Zugangsdaten nur über die E-Mail-Adresse anfordern, die in Ihrem Account hinterlegt ist. Falls Sie mehrere Adressen haben, probieren Sie bitte auch diese aus. Ansonsten schreiben Sie bitte an den [Support](#).

### **Wie kann ich meine persönlichen Daten (Name, Adresse, Telefonnummer) ändern?**

Name, Adresse und Telefonnummer können unter **Mein Profil** geändert werden.

Die Änderungen, die Sie hier vornehmen, werden nicht an den Club übertragen. Senden Sie bei Bedarf bitte eine eigenständige Anfrage an diesen.

### **Wie kann ich meine E-Mail-Adresse ändern?**

Ihre E-Mail können Sie unter **E-Mail-Adresse ändern** umstellen. Nach einer Änderung erhalten Sie eine E-Mail an die neue Adresse. Diese Mail enthält einen Aktivierungslink, um Ihre neue E-Mail-Adresse freizuschalten.

Die Änderungen, die Sie hier vornehmen, werden nicht an den Club übertragen. Senden Sie bei Bedarf bitte

eine eigenständige Anfrage an diesen.

### **Wie kann ich mein Passwort ändern?**

Ein neues Kennwort können Sie unter **Passwort ändern** vergeben.

### **Wie kann ich meine Ausweis- bzw. Mitgliedsnummer ändern?**

Ihre Ausweis- bzw. Mitgliedsnummer können Sie unter **Mitgliedschaft / STV (HCP)** ändern. Sie benötigen dazu Ihre PIN.

Tragen Sie bitte nur Ihren Heimatclub ein.

### **Wie kann ich meine Stammvorgabe bzw. mein Handicap ändern?**

Ihre Stammvorgabe bzw. Ihr Handicap können Sie unter **Mitgliedschaft / STV (HCP)** aktualisieren.

Die Änderungen, die Sie hier vornehmen, werden nicht an den Club übertragen. Senden Sie bei Bedarf bitte eine eigenständige Anfrage an diesen.

Das automatische Update für Ihre Stammvorgabe im Benutzerkonto kann nur dann erfolgen, wenn der von Ihnen eingetragene Heimatclub an PC CADDIE://online angeschlossen ist.

Handelt es sich beim betreffenden Golfclub um Ihren Heimatclub, wird die Stammvorgabe regelmäßig aktualisiert. Bei anderen Clubs wird die Angabe nur in größeren Zeitabständen oder zu bestimmten Anlässen, wie z.B. einem Turnier, auf den aktuellen Stand gebracht. Wenden Sie sich bitte an den Club, um Ihr Handicap direkt aktualisieren zu lassen.