

Meldung "Unable to decrypt" in Element

15.03.2025 06:33:57

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	Software::THL Chat (Element)	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	09:20:42 - 16.12.2020

Symptom (öffentlich)

Sie erhalten bei Nachrichten in Element die Meldung:

**** Unable to decrypt:** The sender's device has not sent us the keys for this message.

****Fordere** die Verschlüsselungsschlüssel aus deinen anderen Sitzungen erneut an.

Beim Start der Anwendung wird diese Meldung zunächst anstelle der Nachrichten selbst angezeigt, da die Nachrichten erst entschlüsselt werden müssen. Nach wenigen Sekunden sollten die Nachrichten jedoch automatisch entschlüsselt und im Klartext angezeigt werden.

Wenn einige Nachrichten weiterhin nicht angezeigt werden, sondern die Meldung "Unable to decrypt" bestehen bleibt, dann liegt ein Problem bei der Entschlüsselung vor.

Problem (öffentlich)

Probleme bei der Entschlüsselung kann es geben, wenn die Schlüsselsicherung bzw. die Verifizierung von Sitzung nicht erfolgreich durchgeführt wird.

Lösung (öffentlich)

Mögliche Ursachen für die Fehlermeldung:

- Voraussetzung für die Nutzung von Element ist die erfolgreiche Schlüsselsicherung bei der Erstanmeldung, wie in der FAQ [1] Schlüsselsicherung und Verifizierung von Sitzungen in Element zusammengefasst. Falls diese noch nicht durchgeführt wurde, muss dieses unbedingt nachgeholt werden.
- Jede neue Sitzung muss beim ersten Starten auch mit dem Wiederherstellungsschlüssel verifiziert werden.
- Wenn der Webclient von Element im privaten Modus des Browsers ausgeführt wird, können die Sitzungsschlüssel nicht ordentlich gesichert werden. Daher darf der private Modus des Browsers nicht für Element verwendet werden. Der Webclient muss im Normalmodus des Browsers genutzt werden oder es muss ein alternativer Client verwendet werden.

Falls es trotzdem noch zu Fehlermeldung kommt, sollte kontrolliert werden, ob alle Sitzungen verifiziert wurden. Dieses kann in den Einstellungen unter "Sicherheit & Datenschutz" kontrolliert werden. Unter "Wo du dich angemeldet hast" sind die Sitzungen aufgelistet. Diese können über den Link "verifiziere sie in deinen Benutzereinstellungen" auch nachträglich verifiziert werden.

[1] <https://it-support.th-luebeck.de/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=186>