



FAQ zur Abfrage der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU)

Allgemeines zu sv.net

1) Was ist der Unterschied zwischen sv.net/comfort und sv.net/standard?

sv.net/comfort und sv.net/standard werden beide unter bestimmten Voraussetzungen kostenfrei von der ITSG im Auftrag der gesetzlichen Krankenkassen angeboten (näheres zur Kostenfreiheit unter Punkt 2) dieser FAQs).

sv.net/comfort muss lokal d.h. auf der Festplatte Ihres Windows-PCs installiert werden und hat eine lokale Datenhaltung

- Sie können mit sv.net/comfort z.B. Entwürfe speichern und zu einem späteren Zeitpunkt weiter bearbeiten.
- In Ihrem Postausgang finden Sie gesendete Meldungen und können eine Kopie öffnen um diese als Vorlage für eine erneute Meldung zu nutzen.
- Die Meldungen in Ihrem Posteingang und Postausgang sind für einen unbegrenzten Zeitraum verfügbar und können auch nach einigen Tagen erneut geöffnet werden.
 - **Wichtiger Hinweis:** Die verlängerte Anzeigefunktion in sv.net/comfort ist kein Archiv und entbindet Sie nicht von Ihren Archivierungspflichten. Wir empfehlen Ihnen wichtige Dokumente aus sv.net gesondert in Ihrem Datenhaltungssystem zu archivieren.
- Wenn Sie Ihre Stammdaten in sv.net/comfort pflegen, können Personal- oder Firmendaten in die Formulare übernommen werden und brauchen nicht manuell eingegeben werden.

sv.net/standard ist eine reine Browseranwendung ohne lokale Datenhaltung.

- Entwürfe können nicht gespeichert werden
- Die Meldungen im Postausgang können Sie ausschließlich als pdf. für einen begrenzten Zeitraum abrufen.
- Die Meldungen im Posteingang sind nach dem ersten Abruf nicht mehr verfügbar und werden gelöscht.
- Stammdaten können nicht gepflegt werden und somit auch nicht automatisch in Formulare übernommen werden.

Weitere Informationen zu sv.net/comfort erhalten Sie unter [sv.net/comfort \(itsg.de\)](https://sv.net/comfort/itsg.de). Informationen zu sv.net/standard erhalten Sie unter [sv.net/standard \(itsg.de\)](https://sv.net/standard/itsg.de). Den Leistungsumfang von sv.net finden Sie unter [Leistungsumfang sv.net \(itsg.de\)](https://sv.net/leistungsumfang/itsg.de). Fragen und Antworten zu sv.net finden Sie unter [sv.net FAQ \(itsg.de\)](https://sv.net/faq/itsg.de).

2) Wann kann ich sv.net kostenfrei nutzen?

Sie können sv.net/comfort und sv.net/standard kostenfrei nutzen. Unter bestimmten Voraussetzungen ist eine Premiumregistrierung erforderlich, die nicht mehr kostenfrei ist. Diese Voraussetzungen sind:

- Sie geben mehr als 300 Meldungen (Transaktionen) pro Jahr ab
- Sie möchten für mehr als eine Betriebsnummer melden
- Sie möchten mehr als ein Benutzerkonto in sv.net anlegen

Ist eine oder mehrere dieser Voraussetzungen erfüllt, benötigen Sie zur weiteren Nutzung einen Premium-Zugang. Weitere Informationen zum Premium-Zugang erhalten Sie unter [sv.net Premiumzugang \(itsg.de\)](http://sv.net/Premiumzugang(itsg.de)).

3) Welche Vorteile bei der Abfrage der eAU bietet mir sv.net/Comfort?

- Wenn Sie die eAU über sv.net/comfort abfragen, können Sie die Firmen- und Mitarbeiterstammdaten einfach direkt ins Formular übernehmen, sofern diese gepflegt sind.
- Ab der sv.net Version 23.0 werden die Daten des Ansprechpartners und die Krankenkasse des Beschäftigten automatisch in das Formular übernommen.
- Sie können ihre Abfrage vor dem Versenden als Entwurf speichern und zu einem späteren Zeitpunkt weiter bearbeiten
- Die Sendebestätigung und später die Rückmeldung der Krankenkasse sind unbegrenzt im Postausgang verfügbar
- Bei Abfrage der Folgebescheinigung können Sie die Abfrage der Erstbescheinigung als Kopie öffnen und brauchen – sofern sich zwischenzeitlich keine Daten geändert haben – nur noch das „Arbeitsunfähig ab beim Arbeitgeber“ ändern und können sofort die Abfrage versenden.

4) Kann ich in sv.net die Rechte einzelner Nutzer einschränken?

Eine Einschränkung von Nutzerrechten ist nicht möglich. Sie können mit einem Premium Zugang mehrere Benutzer für Ihre Betriebsnummer aufnehmen. Jeder Nutzer kann in sv.net alle Funktionen nutzen.

5) Kann ich Stammdaten von Beschäftigten speichern, damit diese in Formulare übernommen werden können?

In sv.net/standard ist eine Speicherung von Beschäftigten-Daten nicht möglich, da die Anwendung als Web-Anwendung zur Verfügung gestellt wird.

In sv.net/comfort können Daten von Beschäftigten in bestimmtem Umfang gespeichert werden. Die Daten können dann direkt in die Formulare übernommen werden.

6) Ist sv.net in mehreren Sprachen verfügbar?

sv.net ist in deutscher Sprache verfügbar. Andere Sprachen werden nicht angeboten.

Registrierung für sv.net

7) Welche Voraussetzungen benötige ich für sv.net?

Sie verfügen über eine gültige Betriebsnummer, die Ihnen von der Betriebsnummernstelle der Bundesagentur für Arbeit zugeteilt wurde. Darüber hinaus verfügen Sie über einen Internet-Anschluss und können E-Mails versenden und empfangen. Um Ihre Quittungsbelege ausdrucken zu können, benötigen Sie ein an Ihr Betriebssystem angepasstes Programm zum Lesen von PDF-Dateien.

Weitere Informationen und die Systemvoraussetzungen finden Sie auf den Seiten sv.net/standard, sv.net/comfort und [Premium-Zugang](http://sv.net/Premium-Zugang).

8) Brauche ich für mehrere Betriebsstätten bzw. Filialen mehrere Registrierungen in sv.net?

Sie können für jede Filiale einzeln eine sv.net Registrierung vornehmen, wenn jede Filiale eine eigene Betriebsnummer hat.

Alternativ können Sie nach der erfolgreichen Registrierung für einen sv.net Zugang mit einer Betriebsnummer mehrere Benutzer anlegen.

Abfrage der eAU

9) Wann kann ich eAU abfragen?

- Ist in Ihrem Betrieb die Vorlage einer ärztlichen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ab dem ersten Tag der Arbeitsunfähigkeit vorgesehen, kann die Abfrage der eAU ab dem 2. Tag der Arbeitsunfähigkeit bei der Krankenkasse abgefragt werden.
- Ist in Ihrem Betrieb die Vorlage einer ärztlichen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ab dem dritten Tag der Arbeitsunfähigkeit vorgesehen, kann die Abfrage der eAU ab dem 5. Tag der Arbeitsunfähigkeit bei der Krankenkasse abgefragt werden.
- Eine Folgebescheinigung kann ab dem ersten Tag nach dem Ende der Erstbescheinigung bei der Krankenkasse abgefragt werden.

Die hier genannten Fristen richten sich nach den gesetzlichen Grundlagen (Entgeltfortzahlungsgesetz).

10) Welche Versicherungsnummer ist anzugeben?

Im Feld „Versicherungsnummer“ ist die Sozialversicherungsnummer (auch: Rentenversicherungsnummer) anzugeben. Bitte geben Sie hier nicht die Krankenversicherungsnummer an.

11) Kann ich auch für Mitarbeiter, für die keine Versicherungsnummer vergeben ist, eine eAU abfragen?

Kann keine Versicherungsnummer angegeben werden weil z.B. für den betreffenden Beschäftigten keine Sozialversicherungsnummer vergeben wurde, kann die eAU trotzdem abgefragt werden. In diesem Fall geben Sie bitte den Geburtsnamen und den Geburtsort des Beschäftigten an.

Wenn Sie eine Versicherungsnummer angeben können, müssen der Geburtsname und der Geburtsort nicht angegeben werden.

12) Sind „Geburtsdatum“ und „Geburtsort“ eine Pflichtangabe?

Nein. Das Geburtsdatum und den Geburtsort müssen Sie nur angeben, wenn keine Rentenversicherungsnummer angegeben werden kann (z.B. bei einem Beamten). Sobald sie die Rentenversicherungsnummer eingetragen haben, werden die beiden Felder nicht mehr als Pflichtfeld bei der Prüfung angezeigt.

13) Darf ich für eine Arbeitsunfähigkeit mehrere Abfragen machen?

Bitte fragen Sie einen Arbeitsunfähigkeitszeitraum nicht mehrfach bei der Krankenkasse ab. Wenn Sie die eAU abfragen und von der Krankenkasse den Meldegrund „4 – Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung / Krankenhausmeldung liegt nicht vor“ zurückgemeldet bekommen, versenden Sie bitte keine erneute Anfrage. Wenn die fehlende Bescheinigung innerhalb der nächsten 14 Tage eingeht, sendet die Krankenkasse Ihnen automatisch eine entsprechende Rückmeldung mit der eAU. In der Regel steht die eAU der Krankenkasse vor Ablauf der 14 tägigen Frist zur Verfügung.

Bitte stellen Sie vor einer erneuten Abfrage nach dieser Frist sicher, dass es sich nicht um einen Sachverhalt handelt, bei dem die Abfrage einer eAU nicht zulässig ist (siehe dazu auch die Allgemeinen Hinweise im Formular in sv.net).

14) Darf ich als Arbeitgeber für alle Mitarbeiter pauschal alle Krankenkassen abfragen?

Bitte senden Sie keine pauschale eAU Abfrage für alle Mitarbeiter an die Krankenkasse. Beachten Sie die Fristen für eine zeitgerechte Abfrage der eAU unter Punkt 9) dieser FAQ.

15) Darf ich für meinen Mitarbeiter mehrere eAUs als Sammelabfrage anfordern?

Gesammelte Abfragen für einen Mitarbeiter sind nicht vorgesehen. Möchten Sie mehrere einzelne eAU Zeiträume abfragen, benötigen Sie für jeden Zeitraum ein gesondertes Formular.

Wenn Sie sv.net/comfort nutzen, können Sie die erste eAU Abfrage für diesen Beschäftigten als Kopie öffnen und brauchen – sofern sich zwischenzeitlich keine Daten geändert haben oder zum Zeitpunkt der Abfrage abweichende Daten vorgelegen haben – nur noch das „Arbeitsunfähig ab beim Arbeitgeber“ ändern und können sofort die Abfrage versenden.

16) Wird eine Folgebescheinigung der eAU automatisch von der Krankenkasse abgefragt?

Eine automatische Abfrage der Folgebescheinigung bei der Krankenkasse ist nicht möglich. sv.net ist eine Ausfüllhilfe, bei der eine automatisierte Abfrage nicht vorgesehen ist.

17) Bei welcher Krankenkasse frage ich die eAU für einen geringfügig Beschäftigten („Minijob“) ab?

Eine eAU für einen geringfügig Beschäftigten muss bei der Krankenkasse abgefragt werden, bei der der Beschäftigte krankenversichert ist (nicht bei der Minijobzentrale). Für die Abfrage der eAU müssen Sie als Arbeitgeber die Krankenkasse Ihres Beschäftigten erfragen.

Sollten Sie am Aufwendungsausgleichsverfahren U1 teilnehmen, müssen Sie die zuständige Krankenkasse im AAG Antrag angeben. In sv.net wird im AAG Antrag dazu das Eingabefeld „Betriebsnummer Krankenkasse“ verwendet. Im Rahmen des AAG Verfahrens fragt die Minijobzentrale die AU Daten bei der zuständigen Krankenkasse über das Datenaustauschverfahren zwischen den Sozialversicherungsträgern ab.

18) Kann ich eine eAU Abfrage stornieren?

Eine eAU Abfrage kann storniert werden, wenn keine abschließende Antwort der Krankenkasse vorliegt (Erst- oder Folgebescheinigung). Eine Zwischennachricht verhindert eine Stornierung nicht.

19) Zählt die eAU zu den 300 Transaktionen, die ich in sv.net kostenfrei abgeben kann?

Die Abfrage der eAU zählt zu den 300 Transaktionen, die Sie kostenfrei über sv.net abgeben können.

Sollten jedoch mehrere Rückmeldungen zu einer Abfrage eingehen (wenn z.B. die Übermittlung verzögert ist), zählt das als eine Transaktion.

Rückmeldung der Krankenkasse

20) Wie sehe ich, dass eine Rückmeldung der Krankenkasse in sv.net eingegangen ist?

Wenn Sie eine Rückmeldung der Krankenkasse erhalten haben, erhalten Sie eine Benachrichtigung per E-Mail. Die Rückmeldung wird an die E-Mail Adresse gesendet, mit der Sie sich registriert haben bzw. die in der Benutzerverwaltung hinterlegt ist.

Neben der Benachrichtigung per E-Mail erhalten Sie zusätzlich einen Pop up Hinweis, wenn Sie sv.net öffnen und sich mit Ihren Benutzerdaten einloggen.

21) Wer erhält die Rückmeldung der Krankenkasse?

Sie können für einzelne Benutzer in sv.net unterschiedliche E-Mail Adressen hinterlegen. Die Rückmeldung der Krankenkasse für die Abfrage der eAU wird immer an den Benutzer gesendet, der die Abfrage erstellt hat.

22) Ist es erlaubt die Daten aus sv.net elektronisch in ein anderes Programm zu überspielen?

Eine elektronische Übertragung von Daten aus dem sv.net in ein anderes Programm ist nicht gestattet. Wir verweisen dazu auf unsere Nutzungsbedingungen [Nutzungsbedingungen sv.net \(itsg.de\)](https://www.itsg.de). Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang Punkt 5.7 der sv.net Nutzungsbedingungen.