

- **unterstützt Sie, wenn eine nationale, regionale oder lokale Behörde in einem anderen Land Ihre EU-Rechte nicht respektiert**
- **klärt Ihre EU-Rechte mit der zuständigen Behörde und arbeitet mit ihr bei der Lösung Ihres Problems zusammen**
- **wird von den nationalen Behörden der EU-Länder, von Island, Liechtenstein und Norwegen bereitgestellt**
- **ist bestrebt, binnen 10 Wochen eine Lösung für Ihr Problem zu finden.**

**SOLVIT** ist ein kostenloser Dienst der nationalen Behörden in allen EU-Ländern sowie Island, Liechtenstein und Norwegen.

Klienten erreichen SOLVIT hauptsächlich über das Internet. Es gibt zwar auch SOLVIT-Stellen vor Ort – einfacher ist der Kontakt jedoch über die Website.

SOLVIT versucht, jedes Problem innerhalb von 10 Wochen zu lösen – ab dem Tag, an dem die SOLVIT-Stelle in dem Land, in dem das Problem entstanden ist, den Fall angenommen hat.

### **Beispiele für Fälle, in denen SOLVIT helfen kann:**

- Visa und Aufenthaltsrechte
- Fahrzeuge und Führerscheine
- Familienleistungen
- Renten
- Arbeit im Ausland
- Leistungen bei Arbeitslosigkeit
- Krankenversicherung
- Anerkennung Ihrer Berufsqualifikationen
- Handel und Dienstleistungen (Unternehmen)
- Mehrwertsteuererstattung



### **SOLVIT kann nicht helfen, wenn:**

- **Ein Unternehmen Probleme mit einem anderen Unternehmen hat**
- **Klienten ein Problem mit ihren Rechten als Verbraucher haben**
- **Klienten Schadensersatz einfordern möchten**
- **Klienten Ihren Fall vor Gericht bringen.**

## Wohin soll ich mich wenden?

### Individuelle Rechtsauskunft - Your Europe Advice:



- Wird eine individuelle **Rechtsauskunft** zu einer konkreten Fragestellung verlangt, ist das **Portal "Ihr Europa"** anstelle von SOLVIT zu konsultieren.
- Dieses bietet umfassende **Informationen über Verbraucherrechte, Leben, Arbeiten und Reisen in der EU** und verfügt über ein **Team unabhängiger Rechtssachverständiger**.
- Dort erhält man **innerhalb einer Woche** kostenlose persönliche Beratung zu einem konkreten Problem oder **Erläuterungen** zu den geltenden **EU-Rechtsvorschriften**.
- **Online-Formular** für Fragen zu konkreten Problemstellungen (= Your Europe Advice): [http://europa.eu/youreurope/advice/enquiry\\_de.htm](http://europa.eu/youreurope/advice/enquiry_de.htm).
- **Telefonische Anfrage** über EUROPE DIRECT – den allgemeinen Informationsdienst der EU. Sie erreichen ihn unter der gebührenfreien Rufnummer(\*) 00800 6 7 8 9 10 11, egal, wo Sie sich in der EU aufhalten.

### Bei Binnenmarktproblemen - Kontaktaufnahme mit SOLVIT Österreich:

- Anfragen und konkrete Problemfälle werden idealerweise über ein **Online-Formular** eingegeben:  
<http://ec.europa.eu/eu-rights/enquiry-complaint-form/home?languageCode=de&origin=solvit-web>;
- oder per **E-Mail** an SOLVIT Österreich an die Adresse [solvit@bmwfw.gv.at](mailto:solvit@bmwfw.gv.at) übermittelt.
- Verfügt der/die BeschwerdeführerIn über kein Internet, kann natürlich auch
  - o telefonisch (+43 (0) 1 711 00 - 5795) oder
  - o per Post (SOLVIT Österreich, Abt. C1/2, Stubenring 1, 1010 Wien)

Kontakt aufgenommen werden.

## Checkliste für den SOLVIT-Erstkontakt

- **Welche Art der Unterstützung benötigen Sie?**

**Konkrete Frage** zu meinen EU-Rechten



Beratungsdienst "Ihr Europa"  
(**Your Europe Advice**)

Unterstützung bei der **Anerkennung meiner EU-Rechte**



**SOLVIT**

- **Haben Sie eine Klage bei Gericht eingebracht?**

Wenn Sie bereits eine Klage bei Gericht eingebracht haben, können wir Ihnen nicht weiterhelfen. Bei Beschwerden zu Ihrem Verfahren können Sie sich aber an die **Justiz-Ombudsstellen** Ihres Bundeslandes wenden. Die Landesgerichte bieten auch Sprechtag für die Entgegennahme von Beschwerden an.

- **Betrifft Ihr Problem eine Behörde?**

Ja



**SOLVIT**

Nein



**Konkrete Frage** an

- Beratungsdienst "Ihr Europa" (**Your Europe Advice**) bzw.
- **Europäisches Verbraucherzentrum Österreich**
- **Enterprise Europe Network** für Unternehmen (Kontaktstelle: WKÖ)

- **Ist bei Ihrem Problem ein zweites Land außerhalb Ihres Heimatlandes involviert, oder ist das Problem in einem anderen EU-Land aufgetreten?**

Ja



**SOLVIT**

Nein



- Beratungsdienst "Ihr Europa" (**Your Europe Advice**) oder
- **Volksanwaltschaft** bei Problemen mit Behörden nur innerhalb Österreichs

- **Sind Sie der Ansicht, dass die Behörde gegen Ihre EU-Rechte verstößt?**

Ja



**SOLVIT**

Nein/weiß nicht



- Beratungsdienst "Ihr Europa" (**Your Europe Advice**)
- **Volksanwaltschaft** bei Problemen mit Behörden nur innerhalb Österreichs

## Welche Informationen werden benötigt:

- **Problembeschreibung** und Chronologie der Ereignisse; alle vorhandenen **Dokumente**, Schriftverkehr, Bescheide, Nachweise sind in strukturierter Form beizufügen  
(idealerweise Scan; bei großen Datenmengen gruppieren, nicht 1 Seite pro Scan).
- **Kontaktdaten** des Klienten/der Klientin sowie Staatsbürgerschaft
- **Behördendaten**
- **Zustimmung**, dass die persönlichen Daten dem jeweils beteiligten SOLVIT-Center und der Europäischen Kommission übermittelt werden dürfen (zur Bearbeitung mitunter notwendig!) **sowie**

### 1. Bei Beschwerden zu Anträgen auf Familienbeihilfe/Kindergeld

- a. Antragsteller
- b. Nationalität
- c. Wohnsitz bzw. Wohnsitz der Familie
- d. Beschäftigungsstaat/-ort; Beschäftigungshistorie (Zeitverlauf)
- e. Versicherungsnummer, ggf. ausländische ID-Nummer
- f. Datum und Kopie des erstmaligen Antrags
- g. Ggf. Kopie Formular E411 bzw. F001/F002 + Datum der Übermittlung
- h. Kontaktdaten und ggf. Bearbeitungsnummer/Geschäftszahl der zuständigen Behörden
- i. Datum und Schriftverkehr bei evtl. Uргenzen

### 2. Beschwerden zu Anträgen auf Arbeitslosengeld

- a. Antragsteller
- b. Nationalität
- c. Wohnsitz
- d. Beschäftigungsstaat/-ort; Beschäftigungshistorie (Zeitverlauf)
- e. Versicherungsnummer, ggf. ausländische ID-Nummer
- f. Datum und Kopie des erstmaligen Antrags
- g. Ggf. Kopie Formular U1 + Datum der Übermittlung
- h. Kontaktdaten und ggf. Bearbeitungsnummer/Geschäftszahl der zuständigen Behörden
- i. Datum und Schriftverkehr bei evtl. Uргenzen

### **3. Beschwerden zu Problemen bei der Berufsanerkennung**

- a. Antragsteller
- b. Nationalität
- c. Ggf. Beschäftigungshistorie (Zeitverlauf)
- d. Kopien von Diplomen und Zeugnissen
- e. Datum und Kopie des erstmaligen Antrags
- f. Kontaktdaten und ggf. Bearbeitungsnummer/Geschäftszahl der zuständigen Behörden
- g. Datum und Schriftverkehr bei evtl. Urgenzen

#### **Was passiert als nächstes?**

Wurde ein Problem an SOLVIT Österreich übermittelt, wird der Fall umgehend analysiert. Die Klienten erhalten direkt vom SOLVIT-Team Rückmeldung, ob ihr Problem im SOLVIT-Netzwerk behandelt werden kann und von ihnen eventuell weitere Informationen benötigt werden.