

FAQ eUmzugCH für Einwohnergemeinden – Häufige Probleme

1. Abmeldung oder Anmeldung via eUmzugCH nicht möglich

Melden Sie Ihren Umzug innerhalb der Schweiz

Ich ziehe von nach

✘ Abmeldung via eUmzugCH nicht möglich

Die Umzugsmeldung via eUmzugCH ist in den gewählten Gemeinden nicht möglich

Informieren Sie sich auf den Homepages der Gemeinden über die Möglichkeiten der Umzugsmeldung (Schalter oder online).

Erscheint der/dem Einwohner/in auf der Startseite von www.eumzug.swiss nach der Erfassung und Prüfung der Weg- und der Zuzugsadresse die Meldung, dass die Ab- oder Anmeldung via eUmzugCH nicht möglich ist, ist die entsprechende Gemeinde entweder nicht an eUmzugCH angeschlossen oder zurzeit offline.

Ist der Wegzug via eUmzugCH nicht möglich, kann auch der Zuzug nicht via eUmzugCH gemeldet werden. Die/der Einwohner/in muss sich in diesem Fall bei beiden Gemeinden am Schalter melden. Ist jedoch nur die Anmeldung bei der Zuzugsgemeinde über eUmzugCH nicht möglich, kann die/der Einwohner/in dennoch mit dem Meldeprozess fortfahren und ihren/seinen Wegzug melden. Die/der Einwohner/in wird während dem Prozess darauf hingewiesen, dass nur die Wegzugsmeldung erfasst werden kann. Die Anmeldung bei der Zuzugsgemeinde muss am Schalter erfolgen.

2. Einwohnende möchten sich ins Ausland abmelden

Leider können sich Einwohnende nicht via eUmzugCH ins Ausland abmelden. Hierfür müssen sie sich an die Einwohnerdienste der aktuellen Wohngemeinde wenden.

3. Einwohnende möchten einen Wochenaufenthalt an- oder abmelden

Leider ist dies via eUmzugCH nicht möglich. Hierfür müssen sich Einwohnende an die Einwohnerdienste der aktuellen Wohngemeinde wenden.

4. Personenidentifikation funktioniert nicht

Das System identifiziert umziehende Personen anhand von Vorname(n), Name(n), Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer (AHVN13) und korrekter Adresse. Vornamen und Namen müssen dabei genau mit den im Personenregister der Wohngemeinde eingetragenen Angaben übereinstimmen, analog dem Pass oder der Identitätskarte. Falls mehrere Vornamen oder Familiennamen eingetragen sind, müssen diese in der Maske von eUmzugCH angegeben werden.

5. Einwohnende erhalten bei Schritt Personenidentifikation Meldung «SYSTEM_PERSIDENT»

Der Grund dafür ist ein Unterbruch der Schnittstelle zwischen eUmzugCH und dem kantonalen Personenregister (in einigen Fällen bei dem EWK-System der Wegzugsgemeinde). Bitte kontaktieren Sie den Kantonsadministrator, damit die Ursache ermittelt und das Problem behoben werden kann (evtl. ungültiges Zertifikat).

6. Adresse des Bürgers wird nicht erkannt

Die Abfrage der Wohnadresse erfolgt stets über das Geoportal des Bundes (<https://map.geo.admin.ch>). Wird ein Wohngebäude an dieser Adresse gefunden, erfolgt darauf die Zuordnung des Gebäudes und der Wohnung durch das Eidgenössische Gebäude- und Wohnregister (GWR). Bei Neubauten oder als Folge von Falscheingaben kann es vorkommen, dass an der angegebenen Adresse kein Gebäude oder keine bezugsbereite Wohnung gefunden werden kann. In diesem Fall ist die Meldung via eUmzugCH nicht möglich. Die Gemeinde ist für die Aktualisierung des GWR zuständig.

7. Überprüfung der Versichertennummer bei Schritt «5. Versichertennummern» schlägt fehl



Hinweis

Überprüfen Sie Ihre Eingaben. Bei wiederholter Fehlermeldung können Sie im Meldeprozess dennoch weiterfahren, Ihre neue Adresse kann aber der Krankenkasse nicht mitgeteilt werden.

- Überprüfung der Versichertennummer 8075699999999799984 von TestX_CH_BE Muster ist fehlgeschlagen.

Nur die Krankenversicherungen, die bei SASIS angeschlossen sind, werden von eUmzugCH erkannt. Handelt es sich um eine Krankenkasse welche nicht an SASIS angeschlossen ist (z.B. Helsana), kann der Prozess dennoch weitergeführt werden. Hierfür betätigen die Einwohnenden nach dem Erscheinen der Fehlermeldung erneut den Button „Weiter“. Daraufhin erfolgt die Aufforderung, elektronische Kopien der Krankenkassenkarten (gescannte Dokumente) hochzuladen oder diese als Papierkopien per Post an die Gemeinde zu senden. Ohne diese Dokumente wird die Umzugsmeldung nicht verarbeitet.

8. Einwohnende erhalten bei Schritt «10. Zahlung» die Fehlermeldung «Bad Request»

Möglichkeit 1

Die Gemeinde besitzt noch keinen Payrex-Account, über welchen die Zahlungen gesendet werden können. In diesem Fall wenden Sie sich an Ihren Kantonsadministrator. Um das Payrex-Konto zu eröffnen, benötigt es die auf dem folgenden Printscreen abgebildeten Angaben. Bitte senden Sie diese Ihrem Kantonsadministratoren zu:

Anschrift *	<input type="text"/>
Strasse *	<input type="text"/>
PLZ *	<input type="text"/>
Ort *	<input type="text"/>
Sprache *	<input type="text"/> ▼
IBAN *	<input type="text"/>
Kontoinhaber *	<input type="text"/>
Telefon *	<input type="text"/>
E-Mail Fachverantwortlicher *	<input type="text"/>

Möglichkeit 2

Handelt es sich bei der Einwohnerin / bei dem Einwohnenden um eine Person mit Ausländerstatus, welcher in Ihrem Kanton nicht für einen Umzug berechtigt ist oder liegt eine andere Sperre vor? Dann kann die Meldung nicht via eUmzugCH erfolgen und muss via Schalter bei der Einwohnergemeinde gemacht werden.

9. Einwohnende haben falsche Angaben eingegeben (z.B. Telefonnummer)

Hat die Einwohnende / der Einwohner falsche Angaben beim eUmzugCH erfasst (z.B. falsche Telefon-Nr.), und diese abgeschickt, dann kann dies in eUmzugCH nicht mehr korrigiert werden, sondern direkt in der EWK-Software.

10. Wegzug- oder Zuzugsmeldung ist nicht bei der Gemeinde angekommen

Gemeindeadministratoren und Gemeindegeschäftsbearbeiter haben die Möglichkeit, Wegzugs- und Zuzugsmeldungen neu auszulösen. Hierfür klickt man im Pflegebereich von eUmzugCH über «Geschäftsfälle» auf den Punkt «Geschäftsfall Aktionen» und gibt die entsprechende Fall-ID in der Suchmaske ein. Danach Klick auf die Option «Wegzugsmeldung erneut versenden» oder «Zuzugsmeldung erneut versenden». Trifft die Meldung auch nach erneutem Auslösen bis zum nächsten Tag nicht beim EWK-System der Gemeinde ein, liegt in den meisten Fällen ein Problem beim EWK-System vor. Bitte kontaktieren Sie dazu Ihren EWK-Anbieter. Sollte auch der EWK-Anbieter keinen Fehler im System finden, melden Sie das Problem Ihrem Kantonsadministrator.

11. Einwohnende haben sich nebst eUmzugCH zusätzlich bei der Gemeinde vor Ort ab- oder angemeldet

Bereits bei Wegzugsgemeinde am Schalter abgemeldet:

Hat sich die/der Einwohner/in überschneidend zum eingereichten eUmzug auch bei der Wegzugsgemeinde abgemeldet, muss der Wegzug trotzdem über eUmzugCH bestätigt werden. Nur so kann anschliessend auch eine Zuzugsmeldung an die Zuzugsgemeinde ausgelöst werden. Falls ihre Gemeinde Wegzugsgebühren über eUmzugCH erhebt und diese

am Schalter ebenfalls bezahlt wurden, müssen diese über Payrexx rückerstattet werden (Siehe Punkt 12).

Bereits bei Zuzugsgemeinde am Schalter angemeldet:

Hat sich die/der Einwohner/in bereits auf der Zuzugsgemeinde angemeldet, kann dieser normal über eUmzugCH abgeschlossen werden. Zu beachten ist, dass allenfalls die Anmeldegebühr über eUmzugCH ebenfalls erhoben wurde und somit über Payrexx zurückerstattet werden muss. (Siehe Punkt 12).

12. Eine Gebühr, welche über eUmzugCH erhoben wurde, muss rückerstattet werden

Eine Rückerstattung via Payrexx kann nur durch die begünstigte Gemeinde initiiert werden. Der Einstieg zu Payrexx ist im Pflegebereich unter dem Reiter «Payrexx», «Kontomanagement öffnen», zu finden. Weitere Informationen sind der Anleitung zu Payrexx zu entnehmen.

13. Der eUmzug wurde versehentlich abgelehnt

Das Ablehnen eines eUmzug kann nicht rückgängig gemacht werden. Nehmen Sie mit der/dem Einwohner/in Kontakt auf und bitten Sie sie/ihn, die Umzugsmeldung erneut via eUmzugCH durchzuführen. Die Wartefrist dafür beträgt 5 Tage, bis die Einreichung erneut erfolgen kann. Allfällige bezahlte Gebühren sind entsprechend via Payrexx zurückzuerstatten (Siehe Punkt 12).

14. Wird die/der Einwohner/in automatisch über eine Ablehnung seiner Umzugsmeldung informiert?

Ja, die/der Einwohner/in erhält eine Mail mit dem folgenden Text zugestellt:

« Sehr geehrte Frau xxx / Sehr geehrter Herr xxx

Leider konnte Ihre Umzugsmeldung nicht verarbeitet werden.

Bitte nehmen Sie mit den Einwohnerdiensten der Gemeinde xxx (Gemeinde und Mailadresse) Kontakt auf.

Freundliche Grüsse

eUmzugCH »

15. Pendente Meldung

Wenn im Pflegebereich von eUmzugCH noch eine pendente Meldung offen ist, da der Wegzug oder Zuzug bereits am Schalter vorgenommen wurde, kann der Geschäftsfall durch den Kantonsadministrator im Pflegebereich abgeschlossen werden.