

## Allgemeine Hinweise zur Immobiliennutzung

### 1. Meldung von Schäden

- Sofern Sie einen Defekt am Gemeinschaftseigentum oder Ihrer Mietfläche feststellen, melden Sie diesen Schaden bitte vorzugsweise per E-Mail oder über unsere Internetseite –unter dem entsprechenden Menüpunkt). Sofern möglich, senden Sie uns aussagekräftige Bilder und beschreiben Sie den Schaden kurz. Bitte geben Sie auch immer Ihre Rufnummer an.
- Wir informieren Sie dann, ob wir den Schaden zunächst selbst besichtigen oder direkt einen Handwerksunternehmen mit der Reparatur beauftragen.
- Sofern es sich um einen Notfall außerhalb unserer Geschäftszeiten handelt, wenden Sie sich bitte an die Ihnen mitgeteilten Notrufnummern. Diese hängen im Regelfall auch im Treppenhaus aus.

Über nachfolgenden QR Code gelangen Sie direkt zu  
Schadensmeldungsbereich:



### 2. Information an die Verwaltung / Kontaktaufnahme

- Sofern Sie uns über Schäden oder sonstige vertragsrelevante Themen informieren möchten, so tun Sie dies bitte schriftlich.
- Zu Archivierungs- und dokumentierungszwecken bitten wir Sie vorzugsweise um eine E-Mail an: [info@compass-immobilien.com](mailto:info@compass-immobilien.com)
- Ein persönlicher Kontakt ist uns natürlich auch immer wichtig. Sofern Sie uns anrufen möchten und uns aufgrund von stattfindenden Terminen oder parallel geführten Telefonaten nicht erreichen sollten, hinterlassen Sie bitte einfach eine Nachricht mit Ihrer Rufnummer auf unserem Anrufbeantworter. Je nach Dringlichkeit melden wir uns am gleichen Tag oder im Regelfall spätestens am Folgetag bei Ihnen zurück.

- Unsere Geschäftszeiten:

MO-DO	08:30 Uhr bis 13:00 Uhr 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr
FR	08:30 Uhr bis 13:00 Uhr

- Sofern Sie uns persönlich besuchen möchten, so können Sie dies während unserer Geschäftszeiten jederzeit tun. Um sicherzustellen, dass Ihr Ansprechpartner auch im Hause ist, bitten wir Sie jedoch um eine rechtzeitige Terminvereinbarung.

### **3. Downloadcenter**

- Auf unserer Internetseite finden Sie im Infobereich unter dem entsprechenden Menüpunkt „Downloads“ eine Vielzahl an Musterformularen (z.B Mitteilung Zählerstand Zwischenablesung, Sepa Einzugsermächtigung u. v. m.). Der Umfang der bereit gestellten Dokumente wird fortlaufend ausgebaut.

### **4. Versicherungen / Schadensfall**

#### Allgemeine Informationen

- Die Immobilie ist über eine Wohngebäudeversicherung gegen Feuer, Sturm und Wasserschäden versichert. In Ausnahmefällen auch gegen erweiterte Elementarschäden (z. B. Starkregen oder Überschwemmung). Diese Versicherung besteht jedoch nur für das Gebäude.
- Sofern in Folge eines Feuer- oder Wasserschadens z. B. Inventar beschädigt wird oder die Immobilie aufgrund des Schadens nicht nutzbar ist, so ist dieser Schaden nicht versichert. Dem Nutzer der Fläche steht in diesem Fall auch kein weitergehender Ersatzanspruch gegenüber dem Eigentümer bzw. der Wohnungseigentümergeinschaft zu.

- Es wird daher jedem Nutzer der Immobilie dringend empfohlen, eine separate Inventar- und Haftpflichtversicherung (inkl. ggf. Elementar- und Überspannungsschäden) abzuschließen. Diese decken die Schäden im Regelfall ab. Bei der Haftpflichtversicherung sollten Sie u. a. auf den Einschluss von „Schlüsselverlust“ achten. Gerade in Objekten, in denen eine zentrale Schließanlage vorhanden ist, kann bei einem Schlüsselverlust schnell ein hoher Schaden entstehen.

#### Verhalten im Schadensfall:

1. Schaden einschätzen: Steht das Wasser im Keller oder auf Ihrer Fläche bereits 30 bis 40 cm hoch, hat es oft bereits elektrische Leitungen erreicht, so dass Sie hier bitte schnellstmöglich den betroffenen Bereich verlassen! Sofern große Wassermengen aus einem Rohr austreten, so befinden sich meist auf Ihrer Fläche im Sanitärbereich oder im Hausanschlussraum/Kellerflur Vorrichtungen zum Absperrn des Wassers für Ihre Fläche. Sollten diese Absperrrichtungen nicht funktionieren, nicht vorhanden oder der Rohrbruch im Keller sein, so befindet sich im Hausanschlussraum oder auf dem Kellerflur der Hauptabsperrhahn, der von Ihnen zugedreht werden kann und die gesamte Wasserversorgung des Objektes unterbricht. Bei kleineren Leckagen ist dies nicht jedoch nicht erforderlich.
2. Verständigen Sie die Verwaltung oder sofern vorhanden den Hauswart: Ihre Verwaltung wird dann eine Sanitärfachfirma mit der Begutachtung und Reparaturmaßnahme beauftragen (bei größeren Schäden ggf. erst mit provisorischen Maßnahmen). Außerhalb der Geschäftszeiten (z. B. am Wochenende), wenden Sie sich bitte an die Ihnen mitgeteilte Notrufnummer. Parallel dazu informieren Sie bitte die Verwaltung über den Schaden.
3. Fertigen Sie Bilder an: Vorsorglich sollten Sie einige aussagekräftige Bildaufnahmen anfertigen. Sofern Inventar beschädigt ist, melden Sie den Schaden umgehend Ihrer Hausratversicherung

## 5. Lagerung Keller

- Sowohl bei Neubauten, aber insbesondere bei Altbauten kann nicht garantiert werden, dass ein Keller stets zu 100% trocken ist. Insoweit empfiehlt es sich, Gegenstände etwas erhöht bspw. in Regalen oder auf Paletten zu lagern. Bei der bautechnischen Auslegung von Kellerräumen werden zudem keine erhöhten Nutzungsanforderungen gestellt. Insoweit sollten bspw. Textilien dort nicht gelagert werden. Die Kellernutzung bzw. Lagerung erfolgt daher auf eigene Gefahr.

## 6. Brandschutz/Sicherheit

- Das gemeinschaftliche Treppenhaus -es stellt den ersten baulichen Rettungsweg dar- ist stets von jeglichen Gegenständen freizuhalten (Waren, Verpackungsmaterial etc.).
- Insoweit ist zu bedenken, dass im Brandfall (in der Regel Lichtausfall und / oder starke Raumentwicklung) ein ungehindertes Begehen des Treppenhauses für flüchtende wie für Rettungskräfte absolut notwendig ist. Allein vor der Mietfläche abgestellte Verpackungsmaterialien können zu einer lebensbedrohenden Situation führen, wenn flüchtende oder Rettungskräfte bei Dunkelheit und Rauch im Treppenhaus darüber stürzen. Nicht zuletzt kann für den Verursacher ein hoher Haftungsschaden entstehen.
- Bitte beachten Sie besondere Auflagen zum Brandschutz und Sicherheit aufgrund Ihrer Betriebsart. Für die Kontrolle und Einhaltung ist der Betreiber verantwortlich.

## 7. Pflege der technischen Vorrichtungen (sofern vorhanden)

- Gluckergeräusche im Heizkörper  
Sofern Sie ein „gluckern“ in den Heizkörpern feststellen, so ist vermutlich Luft im System und der Heizkörper muss entlüftet werden. Sie benötigen dazu einen Vierkantschlüssel aus dem Baumarkt, eine Schüssel und Tücher für auslaufendes Wasser. Mit dem Vierkantschlüssel wird das Entlüftungsventil, welches sich auf der linken Seite des Heizkörpers befindet, langsam geöffnet, darf aber nicht ganz herausgedreht werden. Das Ventil bleibt so lange geöffnet, bis keine Luft sondern nur noch Wasser aus dem Ventil austritt. Sollte nach dem Entlüften nicht alle Heizkörper richtig warm werden, informieren Sie bitte die Verwaltung. Vermutlich muss dann Wasser im Heizungssystem aufgefüllt werden.

- Fensterdichtungen

Regelmäßig, mindestens einmal jährlich vor Beginn der Heizperiode, sollten Sie alle Fensterdichtungen reinigen und mit etwas Öl oder speziellen Mitteln aus dem Baumarkt einreiben. Dies sorgt dafür, dass die Fensterdichtungen nicht porös werden und Ihre Funktion ordnungsgemäß erfüllen können. Dies wiederum sorgt für geringe Heizkosten.

- Absperrventile

Sofern sich auf Ihrer Fläche Absperrrichtungen für Kalt- und Warmwasser befinden, so sollten diese 4x jährlich einmal vollständig zu und wieder aufgedreht werden. Dies sorgt dafür, dass die Absperrrichtungen funktionsfähig bleiben. Im Schadensfall können Ihnen funktionsfähige Absperrventile viel Geld und Zeit sparen.

- Balkone / Terrassen / Pflegemaßnahmen

Als Nebenverpflichtung haben Sie insbesondere Bereiche, die in der Regel nur für Sie zugänglich oder nutzbar sind, regelmäßig nach dem jeweiligen Bedarf zu reinigen und zu pflegen. Hierzu zählen insbesondere das Entfernen von Bewuchs auf Balkonen/Terrassen sowie das Reinigen von, in Ihrem Zugriffsbereich, befindlichen Regenrinnen/Abflüssen. Sofern eine Instandsetzungsmaßnahme durch Ihre diesbezügliche Untätigkeit erforderlich wird, müssen Sie damit rechnen, dass Erstattungsansprüche an Sie gestellt werden.

## **8. Abfalltrennung**

Für die Immobilien stehen in der Regel folgende Abfallbehälter zur Verfügung:

- Restmülltonnen
  - Biotonnen
  - Papier tonnen
  - Gelbe Tonnen (abhängig vom Objekt)
- 
- Es liegt in Ihrem Interesse, auf eine ordnungsgemäße Abfalltrennung Sorge zu tragen. Bitte befüllen Sie die Abfallbehälter so, dass Platz für weiteren Abfall bleibt. Durch konsequente Mülltrennung sparen Sie Müllvolumen ein und vermeiden somit unnötige Kosten.
  - Im Falle der Falschbefüllung werden die Behälter durch den Entsorgungsbetrieb nicht geleert. Hier muss dann eine kostenpflichtige Sonderleerung beauftragt werden, die zu Lasten der Gemeinschaft umgelegt wird, sofern der Verursacher nicht bekannt ist.

## **9. Schließung/ Schlüssel**

- Sofern das Objekt mit einer Schließanlage ausgestattet ist:  
Sollten zusätzliche Schlüssel benötigt werden oder verloren gehen, kann eine Bestellung nur über die Verwaltung erfolgen. Gleiches gilt für eine Zylinderbestellung. Der Auftrag ist schriftlich zu erteilen, erforderlich sind die Schlüsselnummer und die Anlagennummer. Beides können Sie auf Ihrem vorhandenen Schlüssel ersehen. Bitte teilen Sie ebenfalls mit, wie viele Schlüssel von Ihnen benötigt werden. Sofern Sie einen Wohnungstürzylinder bestellen möchten, sollte die beidseitige Zylinderlänge angegeben werden. Die Kosten der Schlüsselbestellung werden direkt an die bestellende Partei berechnet.

## **10. Hausordnung**

- Sofern keine konkrete Hausordnung besteht, so greifen dennoch Ihre mietvertraglichen Nebenpflichten, wonach Sie:
  - von Ihrer Mietfläche und gemeinschaftliche Flächen nur in der Weise Gebrauch zu machen haben, dass dadurch keinem anderen Mieter über einem geordneten Zusammenleben unvermeidliche Maß hinaus ein Nachteil entsteht;
  - für die Einhaltung dieser Pflichten durch Personen zu sorgen haben, die Ihrem Hausstand angehören oder denen Sie sonst als Besuch empfangen
  - Sofern sich im Objekt Wohnraum befindet, bitten wir um besondere Rücksichtnahme.

## **11. Abwesenheit**

- Sofern Sie für längere Zeit Betriebsferien haben, drehen Sie die Absperrventile zu Ihrer Mietfläche zu. Bitten Sie eine Ihnen vertraute Person regelmäßig die Mietfläche zu begehen und den Briefkasten zu leeren. Sollten Sie im Urlaub telefonisch oder per E-Mail nicht erreichbar sein, benennen Sie bei längerer Abwesenheit der Verwaltung schriftlich einen Ansprechpartner nebst Kontaktdaten, damit bei einem Schadensfall dieser kontaktiert werden kann.

## 12. Hinweise zu Datenspeicherung

- Eingehende E-Mails oder Briefe können elektronisch durch uns gespeichert werden. Die Speicherung erfolgt dabei auf eigenen Servern aber zum Teil auch auf Drittservern in Deutschland.
- Personenbezogene Daten werden darüber hinaus im erforderlichen Umfang durch uns zur Erfüllung der Verwaltungstätigkeit gespeichert. Ihre Daten werden nicht weitergegeben, mit Ausnahme von: 1. Kontaktdaten bspw. für notwendige Reparaturarbeiten oder Besichtigungstermine; 2. bei Mietobjekten an den Eigentümer der Immobilie; 3. im Falle eines Verwalterwechsels an den neuen Verwalter.
- Mit dem Besuch unserer Internetseite können Informationen über den Zugriff gespeichert werden. Diese Daten wie Uhrzeit, Datum und die betrachtete Seite gehören nicht zu den personenbezogenen Daten, sondern sind anonymisiert und werden nur aus statistischen Zwecken erfasst. Eine Weitergabe an Dritte, zu kommerziellen oder nichtkommerziellen Zwecken, erfolgt nicht.
- Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Datenübertragung im Internet (z.B. bei der Kommunikation per E-Mail) Sicherheitslücken aufweisen und nicht lückenlos vor dem Zugriff durch Dritte geschützt werden kann.

### Ihre Verwaltung:

Compass Immobilien GmbH  
Gesmolder Straße 14  
49084 Osnabrück  
[www.compass-immobilien.com](http://www.compass-immobilien.com)  
[info@compass-immobilien.com](mailto:info@compass-immobilien.com)



*über folgenden QR-Code gelangen Sie direkt zu unserer Internetseite*

