






Anleitung zum glücklichen Mieter



INHALTSVERZEICHNIS

1. Beginn des Mietverhältnisses	4	
2. Während des Mietverhältnisses	12	
a. Allgemein		
b. Schadensmeldung und Meldung von sonstigen Anliegen		
3. Ende des Mietverhältnisses	24	

Für Links und Drittanbieter, die in dieser Broschüre genannt oder verknüpft werden, übernehmen wir keine Gewähr.

A photograph showing a person's hands holding a small, white, two-story house model. The house has a grey roof, a chimney, and a small balcony. The background is a soft, out-of-focus blue. The text '1. BEGINN DES MIETVERHÄLTNISSSES' is overlaid in white, bold, sans-serif font across the center of the image.

1. BEGINN DES MIETVERHÄLTNISSSES

Der erste Schritt ist geschafft. Sie haben einen Mietvertrag unterzeichnet und sind nun Mieter im Besitz Ihrer neuen Wohnung.

Wir freuen uns, Sie zu begrüßen und hoffen, dass Sie sich schnell heimisch in Ihrem neuen Zuhause fühlen. Was müssen Sie jetzt tun?

Nach dem Einzug

Melden Sie Ihren Wohnsitz um

Ihren neuen Wohnsitz müssen Sie i. d. R. innerhalb von 14 Tagen nach Einzug bei dem örtlichen Bürgeramt ummelden. In Osnabrück können Sie hierzu online einen Termin buchen. Über den QR-Code gelangen Sie zum Terminvergabesystem der Stadt Osnabrück. Nicht vergessen: Sie haben von uns eine Wohnungsgeberbestätigung erhalten. Diese müssen Sie unbedingt zum Termin mitnehmen.



Checkbox

Informieren Sie alle relevanten Stellen über Ihre neue Anschrift (sofern nicht bereits geschehen)

Richten Sie ggf. einen Nachsendeauftrag ein. Über den QR-Code können Sie einen Nachsendeauftrag bei der Post buchen.



Rundfunkgebühren (GEZ)

So beliebt wie Regen bei vielen Menschen. Dennoch ein vom Kerngedanken wichtiges Element. Vergessen Sie also nicht, Ihr Rundfunkgebührenkonto um/-anzumelden.





Schlüssel

Checkbox

Deponieren Sie einen Schlüssel bei Freunden oder Verwandten, sodass Sie im Notfall an einen Schlüssel gelangen können. Wir haben grundsätzlich keinen Zweitschlüssel zu Ihrer Wohnung.

Ummeldung Strom und ggf. Gas

Bei der Übergabe haben wir im digitalen Protokoll Zählerstände festgehalten. Melden Sie den Stromzähler bei einem Versorger Ihrer Wahl an. Sofern Ihre Wohnung über eine eigene Heizung (bspw. Therme) versorgt wird, melden Sie auch den hierfür aufgenommenen Gaszähler entsprechend um. In der Wahl des Anbieters sind Sie frei.

Hausratversicherung

- Hausratversicherung vorhanden:

Melden Sie unbedingt Ihre vorhandene Hausratversicherung auf die neue Wohnung um und überprüfen den Versicherungsschutz. Alte Policen decken viele Risiken nicht mehr ab, daher kann sich eine Aktualisierung lohnen.

- Hausratversicherung nicht vorhanden:

Wir empfehlen Ihnen neben einer Privathaftpflichtversicherung eine Hausratversicherung. Diese deckt Schäden an Ihrem Inventar ab und übernimmt Hotelkosten bei Unbewohnbarkeit der Wohnung.

Achtung!

Checkbox

Schäden an Ihrem Inventar oder Hotelkosten bei Unbewohnbarkeit der Wohnung müssen i. d. R. nicht vom Eigentümer gezahlt werden, auch wenn diese vom Gebäude ausgehen.

Wichtig! Melden Sie sich in unserem Liegenschaftsportal an!

Sie haben dazu einen Einladungslink per E-Mail erhalten, mit dem Sie sich im Portal registrieren können. Dies ist für die spätere Kommunikation unerlässlich. Ferner finden Sie dort alle nützlichen oder wichtigen Dokumente wie den Energieausweis, Ihren Mietvertrag oder das Übergabeprotokoll.

Wichtig! Lesen Sie den Rest des Leitfadens aufmerksam. Dies erspart Ihnen Frust, Ärger und Kosten.

Der Umzug

Stellplätze sichern

Prüfen Sie vor Umzug die Parkmöglichkeiten und beschaffen Sie sich, sofern erforderlich, eine Ausnahmegenehmigung und/oder einen Anwohnerparkausweis. Auf der Homepage der OPG können Sie sich über Dauerparkplätze informieren. Über die unten stehenden QR-Codes gelangen Sie zu den richtigen Seiten der Stadt Osnabrück.



Ausnahmegenehmigung zum Parken

Parkangebot der OPG



Bewohnerparkausweis

Nachbarn informieren

Machen Sie doch einfach einen temporären Aushang und stellen sich kurz mit ein paar persönlichen Zeilen und vielleicht einem Foto vor. Nutzen Sie die Gelegenheit dazu, alle Bewohner über Ihren Einzug und mögliche Beeinträchtigung oder Renovierungsarbeiten zu informieren.

Ein paar nette Worte im Vorfeld vermeiden häufig viel Ärger. Werfen Sie auch einen Blick in den Communitybereich in unserem Liegenschaftsportal und geben dort zusätzlich eine kurze Information und Vorstellung.





2. WÄHREND DES MIETVERHÄLTNISSSES

Flure und Allgemeinflächen

Bitte stellen Sie auf Fluren und allgemeinen Flächen keine Gegenstände ab, weder Schuhschränke noch Mülltüten oder Schuhe. Ihre Nachbarn werden es Ihnen, vor allem im Brandfall, danken.

Grundsätzlich sind die Allgemeinflächen nur Verkehrsflächen und nicht Raum für persönliche Entfaltung.

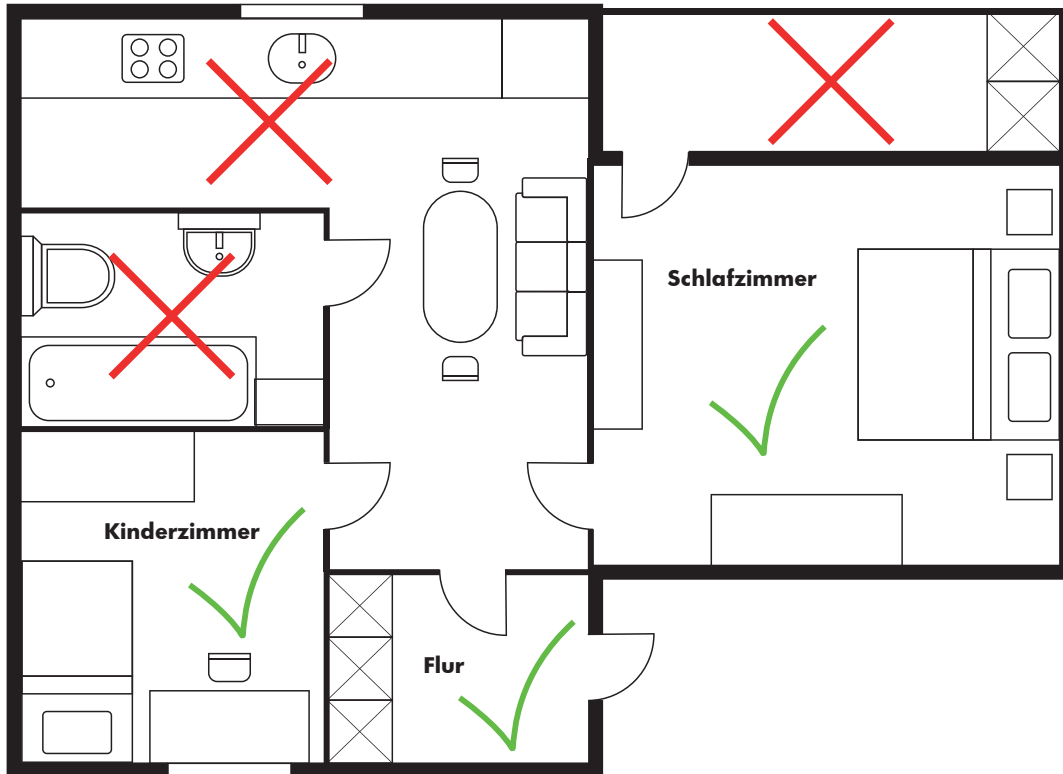
Hausordnung

Wir sind kein Verfechter von Hausordnungen. Nehmen Sie einfach Rücksicht auf andere und denken im Prinzip „was ich nicht will, dass man mir tut, tue ich auch anderen nicht an“. Ansonsten beinhaltet Ihr Mietvertrag natürlich eine Hausordnung, die es im Zweifel zu beachten gilt und Ihnen als Leitlinie dient.

Natürlich führen unterschiedliche Lebensentwürfe und Situationen sowie Alter zu unterschiedlichen Bemessungen. Ihr Recht endet jedoch dort, wo das Recht eines anderen anfängt. Sie müssen keine Freunde werden, aber ein freundliches Miteinander, ein nettes „Guten Morgen“ im Treppenhaus haben schon häufig geholfen, selbst in stressigen Situationen unkomplizierte Lösungen herbei zu führen.

Was muss ich tun während des Mietverhältnisses?

- Reinigen Sie Fensterdichtungen und Beschläge mindestens 2x im Jahr
- Drehen Sie Heizkörperventile und Wasserabsperreinrichtungen mindestens 2x im Jahr, um diese funktionsfähig zu halten
- Abflüsse sollten Sie regelmäßig reinigen und darauf achten, keine Fette, Öle und dergleichen in die Abflüsse zu entsorgen
- Reinigen und entkalken Sie Armaturen und Duschkabinen, mindestens 1x im Monat
- Sofern Sie einen Balkon haben, achten Sie auf dessen Reinigung (Abflüsse, Bewuchs)
- Prüfen Sie insbesondere Silikonfugen im Bad auf einen einwandfreien Zustand
- Sofern für die Immobilie kein Messdienstleister oder Schornsteinfeger mit der Prüfung beauftragt ist: Führen Sie mindestens 1x im Jahr eine Reinigung sowie Funktions- und Sichtprüfung Ihrer Rauchwarnmelder durch und melden jeden Defekt unverzüglich. Prüfen Sie weiterhin, dass die Mindestausstattungsanforderung (Flure, Schlafräume und Kinderzimmer) erfüllt ist.



Ausstattung Mindestanforderung: Rauchwarnmelder
alle Schlafräume sowie Kinderzimmer, alle Flure in der Wohnung,
(sofern kein Flur in der Wohnung = Treppenhaus)

Lesen Sie unbedingt auch unsere ausführliche Dokumentation vertraglicher Nebenpflichten, die Ihnen obliegen. Unwissenheit schützt bekanntlich nicht vor Strafe und glauben Sie uns, wir möchten, dass Sie sich wohl in Ihrem Zuhause fühlen und keine unnötigen Kosten tragen müssen. Dies ist unser Bestreben.

Kleinreparaturen

Kleinreparaturklauseln finden sich in nahezu jedem gängigen Mietvertrag. Danach zahlen Sie kleinere Reparaturen an Objektbestandteilen in Ihrer Wohnung, die Ihrem häufigen Zugriff bzw. Benutzung unterliegen.

Die Kosten tragen Sie nur, wenn die Gesamtmaßnahme den im Mietvertrag vereinbarten Wert nicht überschreitet. Daher ist eine Beurteilung im Vorfeld, ob es sich um eine Kleinreparatur handelt, die Sie zu tragen haben, leider nicht möglich.

Ihre Immobilienverwaltung

Wir verstehen uns als Mittler zwischen Mieter und Eigentümer. Hierbei legen wir Wert darauf, innerhalb des Rechtsrahmens auf beiden Seiten zu agieren. Wir verstehen Sie als Mieter als erweiterten Kunden. Dennoch gibt es einige Punkte zu beachten. Das Feld der Immobilienverwaltung ist deutlich anspruchsvoller und rechtlich komplexer, als viele denken. Auch in unserer Branche haben wir mit Fachkräftemangel, Urlaub, Krankheit,

Notfällen oder Fortbildungen zu tun, die uns den ganzen Tag auf Trab halten. Daher bitten wir um Ihr Verständnis, wenn die Bearbeitung Ihrer Anliegen in Ausnahmefällen mehr Zeit in Anspruch nimmt, als uns lieb ist.



Der beste Draht zu uns ist daher digital!

Melden Sie alle Ihre Anliegen, ob Reparatur oder Fragen über unser Liegenschaftsportal. Zugriff erhalten Sie über den QR-Code.



Ein Tipp: Hinterlegen Sie sich einfach das Portal in Ihrem Browser und speichern das Passwort ein. So haben Sie schnell Zugriff. Ferner nutzen Sie unsere App für einen noch schnelleren und unkomplizierten Zugriff. Es gibt verschiedene Vorgangstypen, die einfach strukturiert auszuwählen oder über eine Freitextsuche zu finden sind. Nur so können wir eine angemessene Bearbeitung sicherstellen.

Beachten Sie bitte, dass wir Anliegen, die über unser Liegenschaftsportal gemeldet werden, bevorzugt gegenüber sonstigen Kommunikationsmedien bearbeiten. Lediglich echte Notfälle melden Sie bitte telefonisch und hinterlassen bei Bedarf eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter.

Worauf achten bei einer Meldung?

Beschreiben Sie Ihr Anliegen so genau wie möglich. Im Falle von Schadensmeldung wählen Sie insbesondere die Kategorie aus (Heizung, Wasser, etc.). Anhand dieser Vorauswahl erhalten Sie unterschiedliche Fragestellungen, die dabei helfen, den Schaden vor zu qualifizieren.

Wichtig: Wenn möglich und sinnvoll, fügen Sie Bilder oder Videos zu Ihrer Meldung hinzu. Je nach Auswahl erhalten Sie FAQ angezeigt, in dem Ihnen gewisse Themen vorab erläutert werden und Ihnen vielleicht bereits eine erste Hilfestellung geben können.

Bearbeitungszeiten

Wir haben täglich eine sehr hohe Anzahl an Anfragen unterschiedlicher Natur. Zeitgleich müssen wiederkehrende Routineaufgaben und eine Vielzahl an Projekten von uns bewältigt werden. Über unser Liegenschaftsportal erfolgt die Bearbeitung am schnellsten für Sie. Je nach Anliegen benötigen wir für eine Erstreaktion zwischen einem und fünf Arbeitstagen. Bei Schäden beauftragen wir in der Regel ein Handwerksunternehmen. Sie erhalten dazu eine Nachricht per E-Mail. Der Handwerker setzt sich mit Ihnen dann persönlich in Verbindung und stimmt einen Termin ab.

Notfälle

Im Liegenschaftsportal sehen Sie unter „wichtige Kontakte“ die Primärdienstleister. In Notfällen können Sie diese außerhalb unserer Geschäftszeiten auch direkt kontaktieren.

Zusätzlich unterhalten wir eine zentrale Notrufnummer (365 Tage im Jahr, außerhalb unserer Geschäftszeiten täglich bis 22:00 Uhr). Dort haben Sie alternativ die Möglichkeit, einen Notfall zu melden. Es handelt sich dabei um einen externen Dienstleister, der datenschutzkonformen Zugriff auf einen Teil unserer Daten hat und sich um die Organisation der Schadensbehebung über ein Handwerksunternehmen kümmert.

Dieser Dienst ist nur für Notfälle außerhalb unserer Geschäftszeiten vorgesehen. Notfälle sind bspw. Rohrbruch und kompletter Heizungsausfall im Winter in der Wohnung am Wochenende. Als Maßstab für einen Notfall können Sie unter anderem ansetzen, ob Sie, wenn Sie im Eigentum wohnen würden, hierfür auch einen Notdienst in Anspruch nehmen würden.

Die Mitarbeiter des zentralen Notrufservice und Handwerker sind angewiesen, einen Handwerkereinsatz nur im Notfall auszulösen und die Einschätzung darüber obliegt diesen.

Schlüsselverlust/Nachbestellung

Eine Nachbestellung bei Schließanlagen erledigen Sie bitte über unser Liegenschaftsportal. Wenn Sie sich ausgesperrt haben, so müssen Sie im Zweifel einen Schlüsseldienst rufen. Wir verfügen über keine Zweitschlüssel zu Ihrer Wohnung!

Erkundigen Sie sich bei einem Schlüsseldienst im Vorfeld nach dem Preis und achten Sie, trotz der Notfallsituation darauf, dass es sich um ein seriöses Unternehmen handelt.

Im Liegenschaftsportal finden Sie einen vertrauenswürdigen Schlüsseldienst, wobei wir naturgemäß keine Gewähr für Dritte Unternehmen geben!

Zahlungsschwierigkeiten/Mahnungen

Zahlungsschwierigkeiten

Sofern Sie Zahlungsschwierigkeiten, gleich aus welchem Grund haben, kontaktieren Sie uns frühzeitig über unser Liegenschaftsportal. Sicherlich finden wir eine gute Lösung. Herauszögern bringt leider nichts und wir sind froh über jeden Mieter, dem wir keine Mahnung senden müssen, sondern der sich aktiv bei uns meldet.

Mahnung

Wir sind einer der modernsten Verwalter in der Region in vielen Bereichen. Natürlich wird daher auch bei uns kein Kontoauszug mehr manuell verbucht, sondern zu rd. 90 % automatisiert. Fehlerquellen werden hierdurch erheblich reduziert. Aber selbst ausgeklügelte Software oder die Kombination aus menschlicher Bedienung und Software kann auch mal einen Fehler produzieren.

Erhalten Sie also eine Mahnung und haben die Forderung bezahlt? Bleiben Sie ruhig, alles lässt sich klären. Senden Sie uns über unser Liegenschaftsportal einfach eine Meldung, wann Sie welchen Betrag auf welches Konto überwiesen haben und wir prüfen den Vorgang.

Nebenkosten

Ein sehr unbeliebtes Thema, gerade bei Nachzahlungen. Das Thema ist jedoch gar nicht so kompliziert. Anfallende Kosten, die nach dem Mietvertrag und/oder der II. Berechnungsverordnung umlagefähig sind, werden nach einem Verteilerschlüssel verteilt (Verbrauch, Personen, Quadratmeter usw.). Es bleibt daher nicht viel Raum für Fehler. Durch diverse Prüfverfahren und Automatisierung vermeiden wir Fehler im Vorfeld in unseren Abrechnungen. Die Abrechnungen werden regulär in der zweiten Jahreshälfte erstellt.

Sollten Sie jedoch doch einmal einen Fehler feststellen, so nennen Sie uns diesen bitte konkret (die einfache pauschale Behauptung, die Abrechnung stimme nicht, hilft uns leider nicht und Ihnen ebenfalls nicht. Daher können derartige Einwände nicht bearbeitet werden). Festgestellte und prüfbare Fehler korrigieren wir selbstverständlich. Wir möchten langfristig zufriedene Mieter und nur das fordern, was Sie wirklich zahlen müssen. Sie würden an unserer Stelle sicherlich genauso handeln.

Besonders im ersten Jahr kann es, z. B. aufgrund eines Einzuges in der Winterperiode oder noch nicht vollständig angefallenen Betriebskosten bei Neubauten, zu einer erhöhten Nachzahlung kommen.

An dieser Stelle danken wir Ihnen, dass Sie bereits aufmerksam gelesen haben, worauf zu achten ist. Wir wünschen uns ein harmonisches Miteinander und hoffen, dass wir durch Freundlichkeit, die Tugend der Geduld, sowie gegenseitigem Verständnis und Respekt ein langfristig angenehmes Mietverhältnis mit Ihnen führen.

Und denken Sie immer daran!

Mit einer Portion Humor lässt sich so manches Leid doch besser ertragen!





3. ENDE DES MIETVERHÄLTNISSES

Alle guten Dinge haben mal ein Ende. So vielleicht auch unser Mietverhältnis. Die Gründe können vielfältig sein. Wir hoffen auf jeden Fall, dass es für Sie positive Gründe sind.

Dies bringt uns zu folgenden Punkten:

Kündigungsfrist und Kündigungsform

Kündigungsfrist

Sofern im Mietvertrag kein Kündigungsausschluss vereinbart ist (max. 4 Jahre), so haben Sie eine Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende. Die Kündigung muss dabei spätestens am dritten Werktag des Monats bei uns eingehen.

Beispiel: Sie wollen Ihre Wohnung zum 31.03. kündigen, dann muss die Kündigung spätestens am 04.01. bei uns eingehen (bitte beachten Sie Sonn- und Feiertage).

Kündigungsform

Es reicht, dass Sie in einem Zweizeiler Ihren Kündigungswunsch erklären. Bitte beachten Sie jedoch, dass die Kündigung für die Wirksamkeit von allen Vertragsparteien eigenhändig unterschrieben werden und an uns im Original übermittelt werden muss (keine Mail, kein Fax). Wir würden uns dies zwar digital wünschen, jedoch ist der Gesetzgeber hier noch nicht so weit und erfordert die Schriftform, sodass dieser Hinweis also Ihrem Schutze dient.

Nach Eingang Ihrer Kündigung erhalten Sie eine Kündigungsbestätigung.

Nachmieter

Das Recht, einen Nachmieter zu stellen, gibt es nicht; auch wenn sich dieser Irrglaube fest in der Gesellschaft verankert hat. Mietverträge müssen, wie andere Verträge auch, eingehalten werden. Dazu zählen ebenfalls Kündigungsfristen.

In der Regel haben wir bei einem geeigneten Nachmieter, der einen Mietvertrag zu aktuellen Konditionen unterschreibt, gegen eine vorzeitige Vertragsauflösung keine Einwände.

Bitte beachten Sie jedoch, dass Ihrerseits kein Anspruch besteht und bis zur tatsächlichen Neuvermietung Sie das Risiko und die Kosten tragen. Wenn bspw. aus Sanierungsgründen keine Nachvermietung unsererseits gewünscht ist, müssen Sie die drei Monatsfrist einhalten. Dies gilt im Übrigen auch für Wohngemeinschaften.

Besichtigungstermine und Nachvermietung

Während des noch laufenden Mietvertrages sind Besichtigungen durch Interessenten erforderlich und diese müssen ermöglicht werden. Wir wissen, dass Ihnen dann bereits andere Themen im Kopf umherschwirren, der nächste Mieter wird sich jedoch freuen. Den Nachvermietungsprozess sprechen wir individuell mit Ihnen ab.

Abnahme und Auszug

Zum Ende des Mietverhältnisses stimmen wir einen Abnahmetermin mit Ihnen ab.

Die Abnahme erfolgt nur innerhalb der folgenden Zeiten: MO-DO 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr / FR: 08:30 Uhr bis 13:00 Uhr.

Planen Sie Ihren Auszug also frühzeitig und sprechen ebenfalls frühzeitig einen Auszugstermin mit dem/der zuständigen Sachbearbeiter/in ab. Zur Abnahme sind spätestens fällige Schönheitsreparaturen und vor allem eine Reinigung der Wohnung (insbesondere der Sanitärartikel sowie Fenster) durchzuführen. Unsere Abnahmerichtlinien erhalten Sie mit Ihrer Kündigungsbestätigung.

Bitte geben Sie bei Auszug Ihre neue Anschrift an.

Kaution

Grundsätzlich haben wir bis zu 6 Monate Zeit für die Prüfung von Ansprüchen und somit der Auszahlung der Kaution. Solange lassen wir uns in der Regel nicht Zeit.

Sollte keine besonderen Umstände vorliegen und eine einwandfreie Abnahme der Wohnung erfolgen, erhalten Sie Ihre Kaution in der Regel innerhalb von zwei Wochen nach Rückgabe der Wohnung zurück.

Allerdings führen wir einen Einbehalt für nicht abgerechnete Nebenkosten in angemessener Höhe durch. Diesen Anteil erhalten Sie selbstverständlich nach Ausgleich der letzten Nebenkostenabrechnung zurück. Die Abrechnung erfolgt regulär nach Ende der Abrechnungsperiode. Eine vorzeitige Abrechnung ist nicht möglich.

Abmeldung Versorger

Melden Sie Ihren Strom- und ggf. Gaszähler nach erfolgter Übergabe mit den gemeinsam dokumentierten Zählerständen bei Ihrem Versorger ab und teilen diesem Ihre neue Anschrift mit.



Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Version 2022.02



Compass Immobilien GmbH

Hauswörmannsweg 92 • 49080 Osnabrück

Tel.: 0541 586161 • Fax: 0541 586162 • info@compass-immobilien.com

Zentrale Notrufnummer außerhalb unserer Geschäftszeiten: 0541 34333448

Über den QR-Code gelangen Sie zu unserem Liegenschaftsportal.

