



Das Mieterhandbuch
für Covivio Mieterinnen und Mieter

COVIVIO



LIEBE MIETERIN, LIEBER MIETER

Schön, dass Sie da sind!

Wir begrüßen Sie recht herzlich als neuer Mieter bei uns.

Dieses Mieterhandbuch soll Ihnen helfen, sich direkt bei Covivio zurechtzufinden. Es hält einige Ratschläge für Sie bereit und bietet Ihnen viele nützliche Tipps und Tricks rund ums Wohnen bei Covivio. Und mit ein wenig gegenseitiger Toleranz, Rücksichtnahme und Verständnis für die Situation des anderen lässt sich ein gutes Miteinander unter Nachbarn ganz einfach realisieren.

Natürlich sind wir auch auf Ihre Meinung gespannt. Haben Sie Anregungen, Tipps oder Ideen? Über welche Themen möchten Sie noch informiert werden? Nehmen Sie einfach mit uns Kontakt auf:

Covivio Immobilien GmbH
Mieterhandbuch
Essener Straße 66 · 46047 Oberhausen
E-Mail: communication@covivio.immo

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und freuen uns auf Ihr Feedback.

Für die Covivio Immobilien GmbH

Jochen Humpert

Rainer Langenhorst

Hilfreiche Informationen zu Ihrem Einzug, zum sicheren Wohnen in Ihrer neuen Wohnung, zum Sparen von Wohnnebenkosten und zum freundlichen Umgang miteinander für eine gute Nachbarschaft.

INHALTSVERZEICHNIS

01

EINZUG

Was macht eigentlich	6
Ihr Umzugs-Fahrplan	7
Der Einzug in die neue Wohnung	8

02

NACHBARN

Für ein gutes Miteinander	9
Die Hausordnung macht keinen Urlaub	10
Ein Haustier kommt ins Haus	11
Wer darf bei mir einziehen?	12
Selbstbestimmtes Wohnen	13
Wie wird der Abfall sortiert?	14

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Handbuch die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

03

TECHNIK

Was sind Schönheitsreparaturen?	15
Tapezieren und Streichen	16
Der Umgang mit Bodenbelägen	17
Richtig heizen	18
Das Entlüften der Heizkörper	19
So vermeiden Sie Schimmel	20
Das richtige Lüften der Kellerräume	21
Der FI-Schalter	21
Die eigene Parabolantenne	22
Die Wartung des Badezimmers	23
Was tun, wenn der Abfluss stinkt?	24

04

SICHERHEIT

Der richtige Umgang mit Trinkwasser	25
Der Umgang mit Gasgeräten	26
Der Betrieb von Kohle- und Kaminöfen	28
Mit Rauchwarnmeldern Leben retten	30
Brandgefahr vermeiden	31
Der Umgang mit Teichen und Planschbecken	32
Die Gefahrenquelle Spielzeug in Gemeinschaftsbereichen	33
Keine Chance für Einbrecher	34
Cleverer Vorsichtsmaßnahmen	35

05

RECHT

Der Wohnungsstromzähler	36
Das SEPA-Lastschriftverfahren	36
Die richtige Kündigung	37
Ihre Kündigungsfrist	37
Welche Kautions muss ich leisten?	38
Wie ist mein Anspruch auf Wohngeld?	38
Welche Versicherungen brauche ich?	39
Die Nebenkostenabrechnung	40

06

IN EIGENER SACHE

Die Mieter-App Covivio #home	42
Die HQE-Zertifizierung	44
Datenschutz	45
Konflikt oder Beschwerde melden	47
Notfallplan	49

WAS MACHT EIGENTLICH ...

Unser **Kundenbetreuer/kaufmännischer Objektmanager (KOM)** ist für Sie vor Ort unterwegs. In allen Fragen rund ums Wohnen bei Covivio steht er Ihnen sozusagen direkt vor Ihrer Haustür zur Verfügung. Er beantwortet Ihre Fragen zum Mietverhältnis oder zum Wohnungsbestand und stellt für Sie auch den Kontakt zu anderen Mitarbeitern, z.B. in unserer Oberhausener Zentrale her. Der Kundenbetreuer/KOM führt Wohnungsabnahmen und -übergaben durch, begutachtet Schäden und sorgt für ihre Behebung durch die entsprechenden Fachfirmen. Er überprüft die Außenanlagen und natürlich auch die Spielplätze. Er achtet dabei besonders auf die Sicherheit und die Sauberkeit unserer Einrichtungen.

Auf Wunsch beschafft Ihnen unser Kundenbetreuer/KOM Streugut im Winter und kümmert sich um Probleme an den technischen Einrichtungen für Wärme- und Wasserversorgung sowie unseren Antennenanlagen. Bei eventuell anfallenden Mängeln am und im Haus oder in Ihrer Wohnung ist er ebenfalls Ihr Ansprechpartner.

Der **Wohnungsverwalter** bei Covivio kümmert sich in erster Linie um den Schriftverkehr. Er stellt die Mietverträge bei Neuvermietungen von Wohnungen, Garagen, Stellplätzen und Gewerbeeinheiten aus und bearbeitet Wohnungskündigungen. Wenn Sie eine Mietbescheinigung benötigen oder eine Frage zur Hausordnung haben, können Sie sich genauso an unseren Wohnungsverwalter wenden wie bei allen anderen kaufmännischen Fragen oder Problemen während Ihres laufenden Mietvertragsverhältnisses.

Unser **Bauleiter/technischer Objektmanager (TOM)** ist Ihr Ansprechpartner, wenn Sie z.B. in Ihrer Wohnung einen neuen Boden verlegen möchten. Auch wenn Sie andere Umbauarbeiten, technische Veränderungen in der Wohnung, am Gebäude oder im Außenbereich vornehmen möchten oder technische Fragen oder Probleme haben, steht Ihnen unser Bauleiter/TOM gern mit Rat und Tat zur Seite.

IHR UMZUGS-FAHRPLAN

Sie freuen sich auf Ihren Umzug, halten den Mietvertrag für Ihre neue Covivio Wohnung bereits in den Händen und haben mit Ihrem Kundenbetreuer/KOM den Termin der Schlüsselübergabe vereinbart. Bis zum Umzugstag sind jedoch noch einige Dinge zu erledigen. Wir helfen Ihnen, den Überblick zu behalten:

WAS KÖNNEN SIE LANGE VOR DEM UMZUG ERLEDIGEN?

- Umzugstag festlegen, Umzugsurlaub beantragen und Umzugshelfer organisieren
- Keller, Dachboden und Mansarde entrümpeln
- Sperrmülltermin mit Ihrer zuständigen Stadtverwaltung absprechen
- Umzugskartons organisieren
- Die neue Wohnung ausmessen, Einrichtungsplan erstellen und eventuell neue Möbel bestellen
- Nachsendeauftrag bei der Post beantragen

WAS IST KURZ VOR DEM UMZUG ZU TUN?

- Kautions- oder erste Rate der Kautions bis spätestens zum Tag der Schlüsselübergabe auf das in Ihrem Mietvertrag angegebene Kautionskonto einzahlen und den Einzahlungsbeleg Ihrem Kundenbetreuer/KOM übergeben
- Umzugskisten (nicht zu schwer) packen und die Möbel auseinanderbauen
- Umzugswagen organisieren

AM UMZUGSTAG DENKEN SIE DARAN:

- Parkplatz vor dem Haus frei halten
- Helfer einweisen
- Müllsäcke und Werkzeug bereithalten
- Zählerstände in der neuen Wohnung ablesen

NACH DEM UMZUG:

- In der alten Wohnung noch notwendige Arbeiten (im Mietvertrag geregelt) ausführen
- Alte Wohnung dem Vermieter ordnungsgemäß übergeben
- Zählerstände in der alten Wohnung ablesen
- Termin zur Ummeldung/Anmeldung beim Einwohnermeldeamt machen – die Meldebescheinigung erhalten Sie mit dem Mietvertrag
- Ummelden/Anmelden von Strom, eventuell Gas, Wasser, Telefon, Internet, Kabelanschluss, Rundfunkbeitrag
- Neue Adresse bei u.a. Arbeitgeber, Schule, Bank, Versicherung, Familie und Freunden bekannt geben

DER EINZUG IN DIE NEUE WOHNUNG

Schon bevor alle Kisten und Kartons ausgepackt sind und die Möbel an der richtigen Stelle stehen, sollten Sie sich bei Ihren neuen Nachbarn vorstellen. So signalisieren Sie von Anfang an, dass Sie an einem guten nachbarschaftlichen Verhältnis interessiert sind. Bei dieser Gelegenheit können Sie mit den neuen Nachbarn auch gleich Organisatorisches besprechen oder sie z.B. über die

geplante Einweihungsparty informieren – und sie am besten gleich mit einladen.

Der Umzug ist mühsam, anstrengend und nicht jede Umzugskiste ist gleich ausgeräumt. Achten Sie aber darauf, dass das Treppenhaus nicht zugestellt werden darf. Müllsäcke und Schuhe gehören ebenfalls nicht in den Flur. Diese Fluchtwege müssen immer frei gehalten werden. Bitte informieren Sie uns, wenn es beim Einzug zu kleineren oder größeren Beschädigungen gekommen ist. Wir sorgen dafür, dass das Malheur schnell wieder in Ordnung kommt.

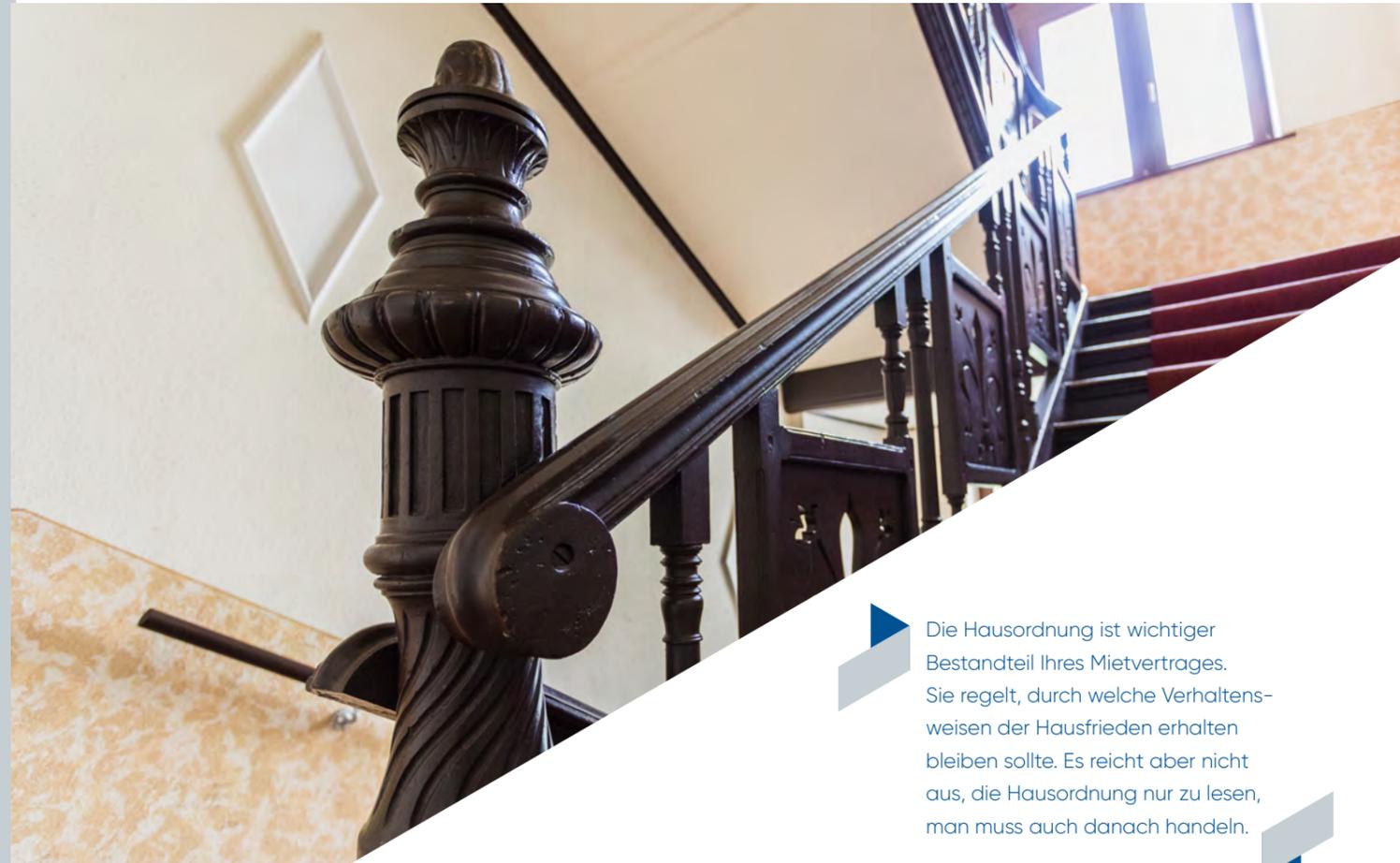
Bitte nehmen Sie Rücksicht, spätes Bohren und Hämmern ärgert nur unnötigerweise Ihre Nachbarn. Über unvermeidlichen Lärm sollten Sie Ihre Hausgemeinschaft im Voraus informieren. Wenn Sie nicht mehr benötigte Umzugskartons oder Verpackungsmaterial loswerden wollen, setzen Sie sich bitte mit dem städtischen Betriebshof in Verbindung, meistens ist die Entsorgung einfach und kostengünstig, in der Regel sogar kostenlos.

Ihr Name gehört so schnell wie möglich an das Klingel- sowie Briefkastenschild. Die Namensschilder erhalten Sie bei Ihrem Kundenbetreuer/KOM.

TIPP!

Sollten sich Ihre Kontaktdaten wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse ändern, informieren Sie bitte umgehend Ihren zuständigen Wohnungsverwalter/KOM. Und speichern auch Sie sicherheitshalber alle Kontaktdaten Ihrer zuständigen Ansprechpartner sowie unsere Notfallnummer (s. Seite 47) in Ihrem Mobiltelefon ab. So können wir Sie und Sie uns im Bedarfsfall schnell erreichen.

FÜR EIN GUTES MITEINANDER



Die Hausordnung ist wichtiger Bestandteil Ihres Mietvertrages. Sie regelt, durch welche Verhaltensweisen der Hausfrieden erhalten bleiben sollte. Es reicht aber nicht aus, die Hausordnung nur zu lesen, man muss auch danach handeln.

„Was du nicht willst, das man dir tu, das füg auch keinem andern zu!“ So einfach wie dieses alte deutsche Sprichwort kann man die Regeln im Zusammenleben mit Nachbarn zusammenfassen. Und wenn der Nachbar doch mal anders handelt, reden Sie freundlich miteinander.

Aber seien Sie nachsichtig, wenn sich Kinder nicht immer danach richten. Sie brauchen mehr Bewegung und wollen beschäftigt sein und sie denken nicht darüber nach, was sie tun und was das für andere bedeutet – Kinderlärm gehört grundsätzlich zum Zusammenleben der Generationen. Und ist ein

unbeschwertes, glückliches Kinderlachen nicht der schönste Dank für ein wenig Rücksicht und Toleranz? Ein offensichtliches Fehlverhalten ist aber natürlich davon zu trennen. Fußballspielen, Rollschuhfahren oder Inlineskaten muss nicht in den Wohnungen oder den Haus- bzw. Kellerfluren stattfinden.

In unseren Häusern gelten Ruhezeiten, die alle Mieter zu beachten haben. Aber auch außerhalb dieser Zeiten gilt es, Rücksicht zu üben. Das neue Regal muss nicht am Abend lautstark zusammengebaut werden und bevor Sie spätabends zum Bohrer greifen,

denken Sie darüber nach, wie Sie reagieren würden, wenn Ihr Nachbar Gleiches täte.

Das Bedürfnis nach Ruhe ist individuell verschieden und oftmals bei älteren Menschen stärker ausgeprägt. Aber auch kranke Menschen und Babys brauchen ihre Ruhe. Gerade wegen dieser unterschiedlichen Bedürfnisse ist es wichtig, miteinander zu reden. Mietern, die sich verstehen, fällt es leichter, Störgeräusche zu reduzieren, und umgekehrt tendieren sie weniger dazu, sich auf Störungen zu fixieren.

DIE HAUSORDNUNG MACHT KEINEN URLAUB

Urlaub ist die schönste Zeit des Jahres. Um am Ende keine unschöne Überraschung erleben zu müssen, sollten Sie auch während Ihrer Abwesenheit an Ihre Pflichten im Hause denken.

Wenn Sie durch Urlaub oder andere Gründe vorübergehend nicht erreichbar sind, sollten Sie für Notfälle unbedingt bei einer Vertrauensperson, am besten beim Nachbarn, einen Schlüssel hinterlegen. Teilen Sie Ihrem Kundenbetreuer/KOM sicherheitshalber Kontaktdaten von Verwandten oder Freunden mit.

Denken Sie auch an die Treppenhausreinigung. Vielleicht können Sie mit dem Nachbarn tauschen oder Sie sorgen für einen Ersatz.

ÜBRIGENS:

Auch Krankheit oder Alter entbinden Mieter nicht von Reinigungspflichten.



SCHÜTZEN SIE IHRE WOHNUNG VOR EINBRECHERN.

Schließen Sie die Fenster und die Wohnungseingangstür ab und lassen Sie regelmäßig Ihren Briefkasten leeren, denn ein überquellender Briefkasten ist ein offensichtliches Zeichen für eine unbewohnte Wohnung.



Damit das nachbarschaftliche Zusammenleben zwischen Mensch und Tier unproblematisch verläuft, sollten wir vor der Anschaffung einer Katze, eines Hundes oder eines anderen Tieres miteinander sprechen.

EIN HAUSTIER KOMMT INS HAUS

Ein Haustier soll bei Ihnen einziehen. Diesen Entschluss haben Sie sich bestimmt reiflich überlegt. Über die Frage, was ein Haustier eigentlich ist, können die Meinungen sehr weit auseinandergehen. Für die einen sind Hund, Katze und Meerschweinchen typische Haustiere, für die anderen gehören Schlangen, giftige Spinnen und andere exotische Reptilien dazu.

Prinzipiell sind Haustiere bei Covivio erlaubt. Wenn Sie sich Kleintiere, z. B. einen Hamster oder einen Wellensittich, anschaffen wollen, müssen Sie uns auch nicht informieren. Anders verhält es sich bei größeren Tieren. Auch vor der Anschaffung eines großen Aquariums sollten Sie mit uns sprechen, um vorher abzuklären, ob der Boden die zusätzliche Last überhaupt tragen kann.

Also, bitte Ihr neues Haustier niemals „heimlich“ einziehen lassen. Sie ersparen sich dadurch viel Zeit und Ärger. Liegen keine wichtigen Gründe vor, können Sie im Normalfall mit unserer Zustimmung rechnen. Ein wichtiger Grund ist aber immer dann gegeben, wenn entweder die Wohnung oder die Nachbarn durch die Tierhaltung konkret gefährdet oder gestört werden könnten.

Bei Problemen, berechtigten Beschwerden oder auch nur bei Vorhandensein von gefährlichen Tieren müssen wir auf die Abschaffung der Tiere bestehen. Aber: Aufgeschlossene Tierhalter sind meist überall gern gesehen. Tragen Sie mit Ihrem Verhalten zu einer guten Verständigung zwischen Ihnen und Ihren Nachbarn bei.

WER DARF BEI MIR EINZIEHEN?

Sie haben einen neuen Partner gefunden, mit dem Sie zukünftig zusammenleben möchten, oder Sie möchten ein Familienmitglied in Ihre Wohnung mit aufnehmen?

Bitte sprechen Sie immer mit uns, egal ob eine Person nur kurzfristig zu Ihnen zieht, Sie eine Untervermietung wünschen oder ein Partner mit allen Rechten und Pflichten in den Mietvertrag aufgenommen werden möchte – alles ist machbar. Wir reden mit Ihnen über die verschiedenen Möglichkeiten und finden die beste Lösung.

Auch bei einem Zuzug ist die Ummeldung beim Einwohnermeldeamt Ihrer Stadt notwendig. Generell gilt: Nach einem Umzug haben Mieter zwei Wochen Zeit, sich bei der zuständigen Meldebehörde anzumelden. Bei ebendieser Anmeldung müssen Mieter eine sogenannte Wohnungsgeberbestätigung vorlegen, die sie sich beim Einzug von ihrem Vermieter ausstellen lassen. Der Grund ist ein bundesweit einheitliches Meldegesetz.

ÜBRIGENS:

Laut Gesetz ist es eine Ordnungswidrigkeit, wenn diese Bestimmungen nicht eingehalten werden. Meldet sich ein Mieter nach einem Umzug nicht binnen zwei Wochen beim Einwohnermeldeamt, riskiert er eine Geldbuße.

SELBSTBESTIMMTES WOHNEN

Der Wunsch, in den eigenen vier Wänden selbstbestimmt und in vertrauter Umgebung leben und wohnen zu können, beschäftigt nicht nur ältere Menschen. **Als unser Kunde stehen Sie im Mittelpunkt unseres Handelns.** Daher haben wir für Sie als Covivio Mieter einen ganz besonderen Service rund um Ihr persönliches Wohl- und Wohnbefinden.

Wenn das Leben wegen plötzlicher Krankheit, eines Unfalls oder infolge des fortgeschrittenen Alters nicht mehr alleine gemeistert werden kann, stehen Ihnen unsere Partner mit Rat und Tat zur Verfügung.

Unser gemeinsames Ziel ist es, Ihnen so lange wie möglich ein selbstbestimmtes Wohnen und Leben in Ihrer vertrauten Wohnung anbieten und ermöglichen zu können. Viele wissen gar nicht, dass z.B. notwendige Umbaumaßnahmen durch die Pflegeversicherung bezuschusst werden. Daher ist eine kompetente Beratung umso wichtiger.

Bitte sprechen Sie im Bedarfsfall Ihren Kundenbetreuer/ KOM an.

Unter dem Motto „Betreuung in guten Händen“ bieten wir Ihnen als Covivio Mieter in einigen Städten Kooperationspartner mit umfassenden wohnortnahen Dienstleistungen und Unterstützungsangeboten an.



WIE WIRD DER ABFALL SORTIERT?

Unser Ziel ist es, teure Müllgebühren einzusparen und damit Ihre Nebenkosten zu senken. In den meisten unserer Wohnungsbeständen treten Covivio Mieter bereits auf die Müllkostenbremse.

Um auch immer wertvoller werdende Wertstoffe der Wiederverwertung zuzuführen, beschäftigen wir verschiedene Firmen aus dem Bereich des Abfallmanagements. Die Abfallmanager sortieren nicht nur den Restmüll, sondern reinigen auch die Müllstandplätze und sorgen in der Regel dafür, dass die Abfallcontainer am Abholtag pünktlich an der Straße stehen, und befreien damit viele unserer Mieter von dieser lästigen Verpflichtung.

Damit wir Sie nicht unnötigerweise mit Müllgebühren belasten, müssen auch Sie mithelfen und Ihren Müll richtig sortieren. Werfen Sie in die teurere Restmülltonne nur das, was auch wirklich hineingehört. Also kein Papier, kein Glas, kein Metall und nichts mit dem „Grünen Punkt“. Fehlbefüllungen belasten das Müllsystem und führen letztendlich zu höheren Kosten.

In den gelben Sack bzw. in die gelbe Tonne gehören nur Verpackungen aus Metall, Kunststoff und Verbundstoffen, die restentleert und mit dem „Grünen Punkt“ gekennzeichnet sind.

Verpackungen aus Papier und Pappe gehören in die Papiercontainer, in die blauen Tonnen bzw. in die Bündelsammlung.

Küchenabfälle, Pflanzenabfälle und Gartenabfälle entsorgen Sie bitte, soweit vorhanden, in der Biotonne.

Flaschen und Gläser gehören in die dafür aufgestellten Glascontainer der Entsorgungsbetriebe.

Für alle anderen Abfälle nutzen Sie bitte die Sperrmüllabfuhr, die Kleidercontainer, Schuhcontainer, Grünschnittsammlungen sowie Schadstoffsammlungen.

Bei Fragen hilft Ihnen Ihr Kundenbetreuer/KOM gern weiter.



WAS SIND SCHÖNHEITSREPARATUREN?

Sie und wir haben ein Interesse daran, dass die gemietete Wohnung nicht verwohnt oder abgewohnt wird. Bei Covivio wird eine aktive Bestandspflege großgeschrieben, indem wir notwendige Renovierungen von Dächern, Fassaden, Treppenhäusern oder Maßnahmen im Wohnumfeld immer dann, wenn es notwendig ist, durchführen. Sicherlich möchten auch Sie in einer schönen Mietwohnung, in einem gepflegten Haus wohnen. Damit Ihr persönliches Wohnumfeld dauerhaft attraktiv bleibt, sind von Zeit zu Zeit auch von Ihnen Arbeiten in der Wohnung durchzuführen. Dazu zählen die im Allgemeinen als „Schönheitsreparaturen“ bezeichneten Maßnahmen.

Dazu gehören das Tapezieren, Anstreichen oder Kalken der Wände und Decken, das Streichen der Heizkörper einschließlich der Heizrohre, der Innentüren sowie der Fenster von innen. Mit anderen Worten: Zu den Schönheitsreparaturen zählt alles, was sich beim normalen Wohnen abgenutzt hat und in der Regel mit Farbe und Tapete erneuert werden kann.

Die Schönheitsreparaturen müssen nicht unbedingt von einer Fachfirma durchgeführt werden, das können Sie auch z. B. mit Freunden und Bekannten selbst erledigen. Die Arbeiten müssen aber sorgfältig und fachgerecht durchgeführt werden. Auch sollten Sie sich viel Arbeit und Ärger ersparen und qualitativ hochwertige Materialien

verwenden. Denn in der Regel decken z. B. etwas teurere Farben deutlich besser als das vermeintliche Super-schnäppchen.

KLEINREPARATUREN

Kleinere Reparaturen bzw. die Beseitigung von Bagatellschäden müssen vom Mieter vorgenommen werden. Hierbei sind alle Teile der Mietsache gemeint, die dem alleinigen und regelmäßigen Zugriff des Mieters unterliegen, wie z. B. Wasserhähne, Türschlösser oder -klinken, Steckdosen, Lichtschalter usw. Die hier für die Reparatur anfallenden Kosten hat der Mieter zu tragen, sie dürfen jedoch 200 Euro oder 8% der Jahresmiete nicht übersteigen.

Wie häufig Sie Schönheitsreparaturen in Ihrer Wohnung durchführen müssen, ist weder vom Gesetzgeber noch in Ihrem Mietvertrag genau festgelegt, da die Schönheitsreparaturen nicht unwesentlich vom persönlichen Nutzungsverhalten abhängig sind. Es besteht aber eine allgemein anerkannte Übereinstimmung, dass in der Regel in Küchen und Bädern (Nassräume) alle drei Jahre Renovierungsarbeiten durchzuführen sind. In Wohn- und Schlafräumen, Fluren, Dielen und Toiletten sind die Schönheitsreparaturen alle fünf Jahre und in anderen Nebenräumen (Keller etc.) alle sieben Jahre durchzuführen.



TAPEZIEREN UND STREICHEN

Die Sommerzeit ist auf jeden Fall besonders gut geeignet, die Wohnung zu renovieren. Zum einen hilft das helle Tageslicht beim Werkeln, zum anderen kann aber auch Tag und Nacht gelüftet werden. Denn auch wenn Sie Materialien ohne schädliche Inhaltsstoffe verwenden, kann es nach einer Renovierung für einige Zeit etwas unangenehm riechen. Deshalb sollte nach einer Renovierung einige Wochen gut gelüftet werden. Um keine unnötige Heizenergie zu verschwenden, bietet sich die Renovierung im Sommer an.

Nachdem Sie die Farben besonders sorgsam ausgesucht haben, sollten Sie auch unbedingt beim Kauf der Tapeten auf Ihre Gesundheit achten. Raufaser- und Papiertapeten sind in Ordnung. Bitte verzichten Sie auf Vinyl-

und Kunststofftapeten. Diese Tapeten können nicht nur gesundheitsschädliche Weichmacher freisetzen, sondern dichten die Wände so stark ab, dass diese die Raumfeuchtigkeit nicht mehr ausgleichen können – und damit den Schimmelpilz fördern.

Eine sorgfältige Auswahl von Tapeten, Farben, Bodenbelägen und Möbeln hilft des Weiteren, den sogenannten Fogging-Effekt zu verhindern. Diese grau-schwarzen, schmierigen Beläge auf Wand- und Deckenflächen, Fensterrahmen oder Möblierung werden hauptsächlich durch die in den oben genannten Materialien und Möbeln enthaltenen Weichmacher, Lösungsmittel und sogenannten Hochsieder hervorgerufen.

Der Fogging-Effekt tritt meistens innerhalb eines Jahres (und hier vor allem in der Heizperiode) nach Abschluss von Renovierungsarbeiten auf. Vorbeugen können Sie durch ausreichendes Heizen und Lüften der Wohnung, indem Sie den übermäßigen Gebrauch von Kerzen und Öllampen vermeiden und indem Sie auf die Verwendung von Produkten ohne die genannten Zusatzstoffe achten.

DAS THEMA NACHHALTIGKEIT

Umweltverträgliche Lacke und Farben ohne schädliche Zusatzstoffe werden in Deutschland mit dem „Blauen Engel“ ausgezeichnet. Bei so gekennzeichneten Farben und Lacken kann man davon ausgehen, dass die Gesundheits- und die Umweltgefahr so gering wie nur möglich ist. Arbeiten sind vorrangig mit diesen Produkten durchzuführen. Ebenso ist das Reinigen Ihrer Wohnung vorzugsweise mit umweltfreundlichen bzw. ökologischen Putzmitteln durchzuführen.

Weitere Informationen zum Thema Nachhaltigkeit finden Sie auf Seite 42.

Wenn Sie Ihre Wohnung renovieren möchten und frische Farbe an die Wände soll, achten Sie beim Kauf der Materialien unbedingt darauf, dass Sie nur solche Produkte verwenden, die ein geprüftes Umweltzeichen wie den „Blauen Engel“ aufweisen. Viele Farben und Lacke enthalten noch Allergie auslösende Kunstharze oder chemische Lösungsmittel wie Benzol oder Xylol.

DER UMGANG MIT BODENBELÄGEN

In den meisten Fällen übergeben wir Ihnen Ihre angemietete Wohnung mit gespachteltem Estrich als Untergrund ohne Bodenbelag. Somit können Sie die Räume ganz nach Ihrem persönlichen Geschmack und Budget mit Ihrem selbst gewählten Bodenbelag – egal ob Laminat, Parkett, Teppich- oder Korkboden – gestalten. Hierbei ist natürlich auf eine sorgfältige und fachgerechte Verlegung zu achten. Bei Beendigung des Mietverhältnisses müssen Sie als Mieter in der Regel den ursprünglichen Zustand wiederherstellen. Demnach müssen Bodenbeläge fachgerecht entfernt und entsorgt werden. Über eine mögliche Ablöse können Sie aber gern mit Ihrem Kundenbetreuer/KOM sprechen. In einigen Covivio Wohnungen sind Floor-Flex-Bodenbeläge vorhanden. Diese wurden von Ende der 1950er- bis Mitte der 1980er-Jahre eingebaut. Optisch sind die quadratischen und marmorierten Kunststoffplatten nur schwer von den heute gängigen PVC-Bodenbelägen zu unterscheiden.

Doch das, was damals als fortschrittlich galt, bedarf heute vorsichtigen Umgangs, denn leider können Floor-Flex-Platten durch Kunststoff fest eingebundenes Asbest enthalten. Eine Faserfreisetzung erfolgt bei bestimmungsgemäßer Nutzung nicht.

Bitte sprechen Sie Ihren Kundenbetreuer/KOM an, wenn Sie einen neuen Bodenbelag auf Floor-Flex-Platten verlegen möchten.

Dies gilt auch, wenn Sie feststellen, dass sich einzelne Platten gelöst haben oder gebrochen sind, oder wenn Sie sich nicht sicher sind, ob es sich bei dem in Ihrer Wohnung befindlichen Kunststoffbodenbelag um Floor-Flex-Bodenplatten, Linoleum oder einen heute gängigen PVC-Bodenbelag handelt.

Bitte denken Sie daran: Beim Einbau von Laminatböden ist eine gute Tritt- und Körperschalldämmung unabdingbar, damit Ihre Nachbarn nicht jeden Ihrer Schritte auf dem neuen Bodenbelag mitverfolgen müssen.

ÜBRIGENS:

Achten Sie unbedingt darauf, dass Sie die Bodenplatten nicht beschädigen. Und keinesfalls dürfen Sie die Floor-Flex-Platten selbst entfernen.

RICHTIG HEIZEN

Unsere Heizungsanlagen werden effizient betrieben und kontinuierlich optimiert, um sowohl Ihre Heizkosten als auch die Umweltauswirkungen möglich gering zu halten. Hin und wieder erreichen uns Anfragen, dass die Heizkörper nicht mehr so warm werden. Dies kann von einigen Nutzern als Mangel empfunden werden, da die Nutzer oftmals kalte Heizkörper mit kalter Raumtemperatur gleichsetzen. Die richtige Einstellung zahlt sich aus.

Jeder Heizkörper wird über ein Thermostatventil gesteuert. Thermostatventile regulieren die Temperatur in jedem Raum entsprechend Ihren Wünschen. Sie sind mit Merkwerten versehen. Durch Probieren können Sie schnell Ihre persönliche Wohlfühltemperatur herausfinden.

Die den Fühler umgebende Raumluft bewirkt, dass sich ein spezielles Material im Thermostatkopf ausdehnt oder zusammenzieht. Dadurch wird das Heizkörperventil geschlossen oder geöffnet. Somit strömt nur so viel Heizungswasser in den Heizkörper, wie zur Erhaltung der eingestellten Temperatur erforderlich ist. Erreicht die Raumluft die eingestellte Temperatur, schließt das Ventil. Der Heizkörper kühlt nun langsam ab, bis der Fühler erkennt, dass die Temperatur absinkt. Nun öffnet das Ventil wieder und der Heizkörper wird erwärmt.

Befindet sich das Thermostatventil jedoch hinter Gardinen, Heizkörperverkleidungen oder Möbeln, reagiert es auf die sich dort stauende Wärme und schließt den Zufluss zum Heizkörper, bevor die gewünschte Raumtemperatur erreicht wird. Vermeiden Sie deshalb das Zustellen oder -hängen von Heizkörpern und Thermostatventilen.

Nachts oder bei Abwesenheit kann die Raumtemperatur etwas niedriger sein. Sie sollten die Ventile jedoch nicht völlig schließen, sondern lediglich um eine Merkwahl reduzieren, z. B. von „3“ auf „2“, um eine völlige Auskühlung zu vermeiden.

Nahezu alle Heizungsanlagen reduzieren nachts selbstständig die Temperatur des Heizungswassers, so dass ein Drosseln der Ventile vor dem Schlafengehen nicht erforderlich ist. Nur während des intensiven Lüftens, das mit völlig geöffnetem Fenster erfolgt, stellen Sie die Thermostatventile auf die Froststellung/Stellung 0.

Ansonsten nutzen Sie bitte immer alle Heizkörper, um für eine gleichmäßige Erwärmung der Wohnung zu sorgen und eventuellem Schimmelbefall vorzubeugen.

NOCH ETWAS

Bitte denken Sie daran, dass auch selten bzw. eingeschränkt genutzte Räume beheizt werden müssen. Besonders im Schlafzimmer kann es bei starker Auskühlung zu Feuchtigkeitsproblemen mit anschließender Schimmelpilzbildung kommen, wenn nicht ausreichend geheizt wird.

DAS ENTLÜFTEN DER HEIZKÖRPER

Falls Sie feststellen, dass der Heizkörper gluckert (das kann eintreten, wenn Luftblasen im Heizkörper durch das strömende Heizungswasser bewegt werden), oder wenn der Heizkörper bei komplett geöffnetem Ventil an der Oberseite nicht auf der gesamten Länge warm wird, kann es erforderlich sein, den Heizkörper zu entlüften.

Beachten Sie jedoch, dass der Heizkörper im normalen Betrieb oben warm, unten hingegen deutlich kühler

ist. Das Heizungswasser strömt heiß in den Heizkörper und dieser gibt die Wärmeenergie an den Raum ab. Da das Heizungswasser diese Energiemenge verloren hat, muss es beim Austritt aus dem Heizkörper kühler sein. Dieser Vorgang ist gewollt. Wenn der Heizkörper unten kühl ist, liegt also kein Defekt vor.

Vor dem Entlüften müssen Sie das Thermostatventil schließen und das Entlüftungsventil mit einem saugfähigen, nicht zu kleinen Lappen umwickeln. Entlüften Sie nur so lange, bis Heizungswasser (Vorsicht: heiß) austritt. Sollte dieser Vorgang häufiger als zwei bis drei Mal je Heizperiode erforderlich sein, teilen Sie dies bitte Ihrem Kundenbetreuer/KOM mit.

Den Entlüftungsvorgang können Sie selbst durchführen, indem Sie mit einem im Baumarkt oder Fachhandel erhältlichen Vierkantentlüftungsschlüssel das Entlüftungsventil am Heizkörper, das sich in der Regel an dem zum Heizkörperventil entgegengesetzten Ende des Heizkörpers befindet, vorsichtig entgegen dem Uhrzeigersinn öffnen (maximal eine Umdrehung).

SO VERMEIDEN SIE SCHIMMEL

Die Entstehung von Schimmel auf der Oberfläche von Bauteilen ist auf zu hohe Feuchtigkeit an der betreffenden Stelle zurückzuführen.

Sollte sich in Ihrer Wohnung Schimmel an Bauteiloberflächen bilden, für den aus Ihrer Sicht nicht ein zu geringer Luftaustausch und/oder eine nicht ausreichende Beheizung ursächlich sind, bitten wir Sie, sich zur Klärung der Ursachen an Ihren Kundenbetreuer/KOM zu wenden. Dieser wird in Abstimmung mit dem verantwortlichen Bauleiter/TOM den Schaden begutachten und mit Ihnen die weitere Vorgehensweise erörtern.

Sollte der erkennbare Schimmelbefall sehr gering sein, stellt Ihnen Ihr Kundenbetreuer/KOM, wenn Sie den Befall selber entfernen möchten, ein geeignetes Produkt kostenfrei zur Verfügung.

Oft wird in Medien die Verwendung von Essig empfohlen. Die Wirkung ist jedoch nur gering und von sehr kurzer Dauer und kann sogar ins Gegenteil umschlagen.



MÖGLICHE URSACHEN FÜR FEUCHTIGKEIT

- Schäden an der Außenwand (z. B. Risse im Putz), durch die Feuchtigkeit in das Bauteil eindringt
- Feuchtigkeitsanfall aufgrund von so genannten „Wärmebrücken“
- Zu geringer Luftaustausch, oft in Verbindung mit einer nicht ausreichenden Beheizung des entsprechenden Raumes

Unser Merkblatt „Richtig heizen und lüften“ gibt Ihnen ausreichende Hinweise und Erläuterungen über Ursachen, Folgen und Möglichkeiten der Vermeidung.

DAS RICHTIGE LÜFTEN DER KELLERRÄUME

Feuchtigkeitsschäden in Kellerräumen werden meistens nicht durch Mängel an Gebäuden verursacht, sondern entstehen oftmals durch falsches Nutzungsverhalten. So ist gerade im Sommer festzustellen, dass Mieter die warme Jahreszeit dazu nutzen, ihren Keller zu „lüften“. Der Keller soll durch

die warme Luft sozusagen austrocknen, damit der typische Kellergeruch verschwindet. Aber gerade im Sommer kann dadurch erst ein Schaden entstehen, da die warme Luft von außen viel Wasser mit sich führt. Bei besonders heißem Wetter bildet sich durch die hohe Luftfeuchtigkeit an den kalten Kellerwänden Kondenswasser und die Wirkung der Lüftung verkehrt sich dann ins Gegenteil.

Deshalb bedeutet richtiges Kellerlüften unbedingt, die Bildung von Kondenswasser zu vermeiden. Lüften Sie an heißen Sommertagen Ihren Keller tagsüber überhaupt nicht. An kälteren Sommertagen mehrmals am Tag für maximal 10 bis 15 Minuten. Besonders wirkungsvoll ist das Lüften im Winter bei trockener kalter Luft, dann wird die feuchte Kellerluft am effektivsten nach außen transportiert. Aber Achtung: Es besteht bei zu langem Lüften die Gefahr, dass Wasser- und Heizungsleitungen einfrieren.

Wer im Keller wäscht oder Wäsche trocknet, sollte immer wieder kurz, aber kräftig durchlüften.

DER FI-SCHALTER (RCD = RESIDUAL CURRENT DEVICE)

Die meisten unserer Wohnungen sind mit mindestens einem „Fehlerstrom-Schutzschalter“, auch FI-Schalter genannt, ausgestattet. Dieser dient Ihrer Sicherheit und ist in der Wohnungsverteilung (Sicherungskasten) montiert.

Es ist wichtig, dass Sie in regelmäßigen Abständen von einem Monat die Funktion des FI-Schalters prüfen. Die Prüfung ist sehr einfach. An jedem FI-Schalter befindet sich ein Test-Taste. Wird dieser betätigt, löst der FI-Schalter aus und die daran angeschlossenen Steckdosen oder Leuchten sind stromlos.

Wichtig ist, dass Sie vor der Bedienung des FI-Schalters Elektrogeräte wie z. B. Ihren PC oder Fernseher ausschalten!

Nach Auslösung kann der FI-Schalter einfach durch das Betätigen eines kleinen Hebels oder eines Drehschalters wieder eingeschaltet werden.



DIE EIGENE PARABOLANTENNE

„Mieter haben keinen Anspruch auf Installation einer Satellitenschüssel, wenn sie auf andere Weise gewünschte Fernsehprogramme empfangen können.“ Dies hat der Bundesgerichtshof (BGH) in Karlsruhe seinerzeit entschieden.

Covivio hat die Wohnungen in der Regel mit einem modernen Kabelanschluss oder einer leistungsstarken Satellitenempfangsanlage ausgestattet. Über diese Versorgung können Covivio Mieter ein großes nationales sowie auch internationales Programm empfangen.

Zudem besteht die Möglichkeit, kostenpflichtige Zusatzprogramme, wie z. B. Spiele der Fußball-Bundesliga oder ausländische Programmpakete, zu bestellen. Hierfür benötigen Sie noch einen zusätzlichen Decoder. Weitere

Informationen können Sie bei Ihrem Kundenbetreuer/KOM erhalten.

Darüber hinaus gelangen immer mehr Gerichte zu dem Ergebnis, dass die Alternative Internetfernsehen dem Mieter auch im Hinblick auf die notwendigen technischen Fähigkeiten und die Qualität der Übertragung zumutbar ist und damit ein Rechtsanspruch auf die Anbringung einer Satellitenantenne nicht besteht.

Covivio Mieter können also in der Regel alle wichtigen Radio- und Fernsehsender empfangen. Damit erübrigt sich die Installation einer eigenen Antenne oder Satellitenschüssel.

Deshalb kann es auch nicht weiter verwundern, dass wir im Einzelfall Mieter immer wieder dazu auffordern, eigenmächtig angebrachte Parabolspiegel auf eigene Kosten wieder zu entfernen.

Aber das muss nicht unbedingt unser letztes Wort sein. Wenn Sie ein berechtigtes Interesse am Empfang zusätzlicher Sender nachweisen können, weil Sie z. B. aus einem anderssprachigen Land kommen, dessen TV-Sender ausschließlich über Satellit zu empfangen sind und die bei Ihnen auch nicht eingespeist werden können, dann sprechen Sie mit uns über eine Sondergenehmigung.

Es lässt sich meistens eine für beide Seiten befriedigende technische Lösung finden.

Das Montieren und Verdübeln einer Antennenanlage ist ein Eingriff in die Bausubstanz, den wir nicht erlauben können.



DIE WARTUNG DES BADEZIMMERS

Ein verstopfter WC- bzw. Spülen- oder Waschtischabfluss kann eine sehr unangenehme Sache sein und muss sofort behoben werden. Doch sollte man nicht erst handeln, wenn es zu spät ist, denn es reicht oft, ein paar einfache Regeln zu beachten.

Am wichtigsten ist es, keine Essensreste über den Abfluss zu entsorgen. Wer Essensreste oder sonstige Abfälle, z. B. Frittierfette, Katzenstreu, Tampons, über den Abfluss entsorgt, riskiert nicht nur eine Verstopfung, sondern kann mit diesem Verhalten auch Ratten oder andere unbeliebte Gäste anlocken.

Wenn es trotz aller Vorsicht doch einmal passiert ist, helfen Ihnen Hausmittel wie die Kombination von Backpulver und Essig oder auch der Einsatz von einfachen Werkzeugen, wie der guten alten Saugglocke oder einer Bürste, meistens schnell und effektiv weiter, ohne dass Sie zur chemischen Keule greifen müssen.

Wenn aber z. B. Damenbinden, Babywindeln oder Putztücher den Abfluss verstopfen, ist Selbsthilfe oft nicht mehr möglich. Dann muss der Rohrreinigungsdienst mit Spezialwerkzeug anrücken. Für einen solchen Einsatz sind schnell 150 Euro oder mehr fällig, die von Ihnen bezahlt werden müssen, wenn Sie durch Ihr Fehlverhalten für die Verstopfung verantwortlich sind.

Sparen Sie sich unnötigen Ärger und vor allem den kostspieligen Einsatz einer Spezialfirma und benutzen Sie Ihre Toilette nicht als Abfalleimer oder Müllschlucker.



03

TECHNIK

Jede Spüle oder Abfluss hat im Ablaufbereich einen Siphon, in dem normalerweise Wasser stehen bleibt. Der Siphon dient als Geruchsverschluss, weil das Wasser wie eine Sperre wirkt. Doch wenn altes Wasser zu lange im Siphon steht oder in den Sommermonaten bei seltenem Gebrauch verdunstet, lässt der Siphon unangenehm riechende „Düfte“ durch.

Konsequenz: Der Abfluss stinkt. Lassen Sie also erst einmal wieder Wasser laufen, damit sich der Siphon wieder füllt. Sollte es immer noch aus dem Abfluss stinken, kann es notwendig werden, den Siphon zu demontieren. Es ist ratsam, sich von einem Fachmann helfen zu lassen, wenn man sich nicht 100-prozentig sicher ist, das Problem selbst lösen zu können.

WAS TUN, WENN DER ABFLUSS STINKT?

Wenn der Siphon demontiert ist, lässt er sich leicht mit Reinigungsmittel und Bürste säubern.

Bitte achten Sie im Sinne der Nachhaltigkeit darauf, vorzugsweise umweltfreundliche/ökologische Reinigungsmittel zu verwenden.

Wir verweisen auch hier noch einmal auf die im Abschnitt „Die Wartung des Badezimmers“ gemachten Aussagen zur Entsorgung von beispielsweise Essensresten.

INFO:

Nach längerer Nichtnutzung Ihrer Wasserleitungen, z. B. nach einem Urlaub, sollten Sie diese gut durchspülen – das Wasser sollte circa 30 Sekunden fließen –, da vor allem länger stehendes Wasser die Vermehrung von Bakterien begünstigt und so einer Infektion vorgebeugt werden kann.

DER RICHTIGE UMGANG MIT TRINKWASSER

04

SICHERHEIT

Für uns Menschen ist Wasser lebensnotwendig und eine wichtige Grundlage unserer Gesundheit: Wir trinken es, wir baden, waschen, erholen uns im Wasser und nutzen es auf vielfältige Weise. Gerade weil wir so oft und so viel mit Wasser in Kontakt kommen, ist es besonders wichtig, dass unser Wasser eine gute Qualität aufweist.

Zur Überprüfung der Trinkwasserqualität in unseren Wohnanlagen und zur Einhaltung der in der Trinkwasserverordnung vorgeschriebenen Legionellenkonzentration* beauftragen wir regelmäßig ein akkreditiertes Labor.

Grundsätzlich können Sie sich darauf verlassen, dass wir alle Untersuchungen gewissenhaft durchführen lassen, um Ihnen jederzeit eine konstant hohe Wasserqualität zu bieten.

Auch Sie können dazu beitragen, einen einwandfreien Betrieb Ihrer Trinkwasseranlage und damit die Voraussetzungen für ein gesundes Trinkwasser zu sichern, indem Sie die Wasserentnahmestellen bestimmungsgemäß und regelmäßig nutzen und somit längere Standzeiten des Wassers vermeiden.

Sorgen Sie bitte auch dafür, dass bei längerer Abwesenheit die Zapfstellen in der Wohnung regelmäßig betätigt werden und eine Spülung der Trinkwasseranlage stattfindet. Sie beugen damit hygienischen Problemen durch stagnierendes Wasser vor.

Und allgemein gilt: Unser Wasser sollte nicht stärker als nötig verschmutzt werden. Medikamente, Farbreste oder Lösungsmittel gehören auf keinen Fall in die Kanalisation. Auch bei der Dosierung von Waschmitteln sollten die empfohlenen Herstellermengen berücksichtigt werden.

Bitte denken Sie daran – wer auf den Verbrauch seines Trinkwassers achtet, produziert automatisch weniger Abwasser und spart somit Geld. Bei jedem unnötigen Aufdrehen des Wasserhahns, bei jeder zusätzlichen Toilettenspülung und bei jedem „halben“ Waschgang wird hochwertiges Trinkwasser in Schmutzwasser verwandelt, das in Kläranlagen aufwendig gereinigt werden muss, bevor es wieder dem Wasserkreislauf zugeführt wird.

* Legionellen sind bewegliche Stäbchenbakterien, die in nahezu allen Gewässerarten – auch im Grundwasser – vorkommen können.

DER UMGANG MIT GASGERÄTEN

Die meisten unserer Wohnungen wurden mit CO-Warnern ausgestattet, die vor einer zu hohen Kohlenmonoxid-Konzentration in der Raumluft warnen.

Wenn Ihre Covivio Wohnung mit einem Gasgerät ausgestattet ist und/oder Sie mit Gas kochen, müssen Sie diesen Artikel unbedingt weiterlesen.

Alle Gasgeräte, die bei Covivio betrieben werden, wie Heizthermen, Kombithermen, Gasdurchlauferhitzer und Gaseinzelöfen benötigen für einen einwandfreien und sicheren Betrieb

eine ausreichende Zufuhr von Umgebungsluft. Diese Luftzufuhr wird durch Öffnungen bzw. Lüftungsgitter in Türen, meistens in der Badezimmer- und/oder Küchentür, Wänden bzw. durch gekürzte Innentüren erreicht.

Wenn Öffnungen am Gerät verschlossen werden, z.B. durch das Überkleben mit Tapeten oder durch Türbeschichtungen, kann es zu einem lebensgefährlichen Abgasrückstau kommen. Eine Tür mit einem Lüftungsgitter darf auch niemals gegen eine normale Zimmertür getauscht werden und natürlich darf das Lüftungsgitter in der Tür nicht durch Verunreinigung wie Staub, Schmutz und Verstopfungen seine Funktion verlieren.

Darüber hinaus bitten wir Sie, in dem Raum, in dem sich das Gasgerät befindet, keine Haarsprays und keine sonstigen Sprays zu verwenden und auch keine Wascpulver und Putz-, Pflege- und Hygieneartikel offen aufzubewahren. Der Grund hierfür ist die Vermeidung von gefährlichen Verunreinigungen im Gerät.

Falls Sie an Ihrem Gasgerät Auffälligkeiten feststellen, z.B. ungewöhnte Geräusche oder wiederholte Störungen, informieren Sie bitte umgehend Ihren Kundenbetreuer/KOM oder unseren Notdienst.

INFO:

Sollten Sie trotz aller Sicherheitsvorkehrungen doch einen Gasgeruch wahrnehmen, beachten Sie bitte nachfolgende Punkte:

- ▀ Gasgerät sofort ausschalten
- ▀ Gashahn unter dem Gerät fest eindrücken und durch gleichzeitiges Drehen nach rechts schließen
- ▀ Keine elektrischen Geräte ein- oder ausschalten, insbesondere keine Lichtschalter betätigen
- ▀ Fenster öffnen, Wohnung verlassen, ggf. andere Hausmitbewohner informieren (nicht klingeln!) und Notdienst oder Gasversorger anrufen

Gasherde sind äußerst robuste Geräte mit vergleichsweise einfacher Technik. Eine regelmäßige Wartung durch einen Fachbetrieb ist bei Gasherden nicht erforderlich und wird durch den Vermieter nicht veranlasst.

Allerdings sollten Sie, neben der regelmäßigen Reinigung der Brennstellen und des Backofens, die nachfolgenden Schritte im Hinblick auf eine einwandfreie und sichere Funktion mindestens 1 bis 2 mal jährlich durchführen.

- ▀ Überprüfen Sie die Züandsicherung. Beim Verlöschen der Flamme muss die Gaszufuhr automatisch unterbrochen werden. (Hinweis: Der Betrieb von Gasherden ohne Züandsicherung ist in Deutschland nicht gestattet.)
- ▀ Der Gasschlauch darf weder verdreht noch abgeknickt sein und muss unbeschädigt aussehen
- ▀ Der Schlauch sollte vor allzu großer Hitze und Abwärme geschützt sein
- ▀ Der Zugang zum Hauptabsperrhahn sollte frei und unverstellt sein
- ▀ Die Gasleitungen sollten niemals durchhängen und intakt aussehen

BEI GASGERUCH SOLLTE DER GASHERD KEINESFALLS BETRIEBEN WERDEN.

Sollten Sie bei der Überprüfung Auffälligkeiten feststellen wie zum Beispiel lose oder stark korrodierte Teile oder liegt gar eine sicherheitsrelevante Funktionsstörung vor, dann setzen Sie sich bitte unverzüglich mit der Covivio Kundenbetreuung in Verbindung. Covivio wird umgehend die Überprüfung und ggf. eine Reparatur veranlassen. Bitte beachten Sie, dass der Herd in diesem Fall nicht weiter betrieben werden darf.

- ▀ Bitte beachten Sie, dass die Lagerung und die Nutzung von Flüssiggasflaschen in unseren Gebäuden aus Sicherheitsgründen nicht gestattet ist.

DER BETRIEB VON KOHLE- UND KAMINÖFEN

Holz-, Kohle- und Ölöfen (insbesondere offene Kamine) bieten gerade in der kalten Jahreszeit eine angenehme Wärme und eine gemütliche Atmosphäre. Allerdings bilden diese Öfen auch eine ständige Gefahrenquelle, aus der sich Brände oder andere Gefahren entwickeln können. Deshalb sollten einige Grundregeln für den sicheren Betrieb beachtet werden:

➤ Bewahren Sie Aschereste in nicht brennbaren Behältern und außerhalb von Räumen auf.

➤ Vor der Schüröffnung des Ofens sollte nichts Brennbares stehen. Vor allem das Brennstoffreservoir hat direkt neben dem Kamin nichts zu suchen.

➤ Die einwandfreie Funktion Ihres Ofens ist nur mit qualitativ hochwertigem Brennstoff gewährleistet. In allen Feuerstätten dürfen lediglich je nach Bauart zugelassene Brennstoffe verfeuert werden. Für den Einzelfall sind dafür die Angaben der Bedienungsanleitung entscheidend.

➤ Grundsätzlich dürfen Kunststoffe, Papier und Kartons oder mit Farben und Lacken behandeltes Holz aus Umweltschutzgründen in keiner Feuerstätte verbrannt werden.

➤ Meist gelangt beim Öffnen der Kamintür Qualm in den Raum, denn wenn die Ofentür zu schnell geöffnet wird, muss der Kamin plötzlich eine viel höhere Abgasmenge transportieren und der aktuelle Zug reicht nicht aus. Darum: die Kamintür erst einen kleinen Spalt öffnen, damit sich der Zug aufbauen kann.

➤ Die Feuerungsanlage ist immer sauber zu halten. Rauchabzüge und das Rauchrohr sind regelmäßig und gründlich zu reinigen.

➤ Aufgrund des vorgenannten Gefahrenpotenzials erteilt Covivio nur in Ausnahmefällen eine Genehmigung zum Betrieb von privaten Öfen. Ein Einbau ist zwingend vorab bei Covivio zu beantragen. Bitte sprechen Sie hierzu Ihren Kundenbetreuer/KOM an.



Verfügt Ihre Wohnung über einen Kamin oder einen Kachelofen, kümmern wir uns um die erforderliche Wartung. Auch die turnusgemäße Überprüfung der Feuerstätte, des Kamins und der Abgaswege durch den Bezirksschornsteinfeger wird von uns veranlasst, damit ein sicherer Betrieb gewährleistet ist.

Die meisten unserer Wohnungen mit Gasheizgeräten oder Öfen wurden bereits mit CO-Warnern ausgestattet, die vor einer zu hohen Kohlenmonoxid-Konzentration in der Raumluft warnen. Beachten Sie hierzu bitte unbedingt die Ihnen übergebenen Sicherheitshinweise.

MIT RAUCHWARNMELDERN LEBEN RETTEN

In Deutschland sterben jährlich viele Menschen an Rauchvergiftungen durch Wohnungsbrände. Rauchwarnmelder können im Ernstfall Leben retten. Covivio hat alle Wohnungen mit hochwertigen Rauchwarnmeldern ausgestattet. Diese werden in den Wohnungsfluren sowie allen Wohn- und Schlafräumen installiert. Sie arbeiten nach dem optischen Prinzip der Streulichterkennung und haben dank ihrer fest eingebauten Langzeitbatterie eine garantierte zehnjährige Lebensdauer.

Für einen regelmäßig notwendigen Funktionstest drücken Sie die Test-Taste. Wird auch nach längerem Drücken kein Alarm ausgelöst, muss das Gerät vermutlich ersetzt werden. Wenden Sie sich hierfür bitte an den Kundendienst.

Signaltöne

Ein lauter, zusammenhängender Alarmton ertönt bei Gefahr durch Rauchentwicklung. Jetzt ist Eile geboten! Ein meist leiserer Warnton in regelmäßigen Abständen ertönt, wenn die Batterieleistung zu schwach wird oder eine andere Störung auftritt. Auch in diesem Fall wenden Sie sich bitte an den Kundendienst.

Pflege

Zur Reinigung verwenden Sie bitte nur ein weiches, trockenes Tuch. Zusätzlich können Sie den Rauchwarnmelder auch absaugen, um Verunreinigungen, die zu Fehlalarmen führen können, vorzubeugen. Achten Sie hierbei unbedingt auf eine möglichst geringe Saugleistung, um Beschädigungen zu vermeiden.

Renovierungsarbeiten

Die Rauchwarnmelder dürfen auf keinen Fall verdeckt oder überstrichen werden. Entfernen Sie die Geräte bei Renovierungsarbeiten durch eine Drehung entgegen dem Uhrzeigersinn aus dem Sockel. Der Einbau erfolgt dementsprechend.

Kundendienst

Bei Fehlalarmen, leeren Batterien, Schäden oder sonstigen Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer/KOM.



BRANDGEFAHR VERMEIDEN

Zusätzlich zur Ausrüstung der Wohnung mit einem Rauchwarnmelder können Sie sich vor gefährlichen Bränden schützen, indem Sie im Haus und auch außerhalb Ihrer Wohnung Ordnung halten. Immer wieder müssen wir feststellen, dass in unseren Treppenhäusern oder auf gemeinschaftlichen Flächen brennbare Gegenstände abgestellt werden – oftmals auch verbunden mit erheblicher Einengung dieser Bereiche.

Treppenhäuser, Flure und gemeinschaftliche Flächen dienen Ihnen bei Gefahr als Fluchtwege und müssen immer frei gehalten werden, damit Sie bei einem Brand rechtzeitig in Sicherheit kommen können.

Im Falle eines Brandes ist es sehr wichtig, dass gemeinschaftliche Flure und Räume nicht mit Sperrmüll und anderen leicht brennbaren Materialien vollgestellt sind, damit der Brandherd von der Feuerwehr schnell lokalisiert und gelöscht werden kann.

Lagern Sie niemals größere Mengen gefährlicher Stoffe wie Lösungsmittel, Benzin, Altpapier, Farben, Lacke etc. im Keller. Überlegen Sie, was Sie wirklich in den Keller stellen müssen und was vielleicht doch schon entsorgt werden kann.

Insbesondere Flüssiggas sollte in einem Gebäude grundsätzlich keine Verwendung finden, allein bei der Lagerung sind genaue Vorschriften zu beachten. Dass offenes Feuer in Keller und Garage nichts zu suchen hat, versteht sich sicherlich von selbst.

Stellen Sie zur eigenen Sicherheit niemals Gegenstände im Hausflur ab.



WICHTIG:

Das Unterkeilen/Festsetzen von Brandschutztüren (z.B. Türen vom Treppenhaus zum Speicher, Keller, Heizraum oder Hausanschlussraum sowie Wohnungstüren mit automatischer Schließvorrichtung und Metalltüren) ist strikt untersagt! Zudem sind Haustüren Notausgänge und müssen jederzeit von innen ohne Schlüssel zu öffnen sein. Haustüren dürfen nicht abgeschlossen werden.

DER UMGANG MIT TEICHEN UND PLANSCHBECKEN

Covivio ist eine kinderfreundliche Vermieterin, die sich über sämtliche Aktivitäten und Maßnahmen ihrer Mieter freut, die dazu beitragen, das Wohnumfeld ihrer Häuser zu verschönern. Aber wenn die Sicherheit unserer Mieter und insbesondere von Kindern in Gefahr ist, verstehen wir keinen Spaß.

Gerade Kinder haben ein Recht auf gesunde und gefahrlose Lebensbedingungen. Deshalb raten wir unseren Mietern in der Regel davon ab, Gartenteiche anzulegen oder die in der warmen Sommerzeit beliebten Planschbecken bzw. Swimmingpools auf unseren Grundstücken aufzustellen.

Dies hat natürlich auch einen Grund: Ertrinken ist einer der häufigsten Todesursachen bei Kleinkindern, denn Kinder ertrinken leise und machen sich nicht bemerkbar. Deshalb kann es für ein Kleinkind schon riskant sein, wenn man es für einen Moment aus den Augen lässt.

Ertrinken ist dabei keine Frage der Wassertiefe. Selbst im flachen Gewässer mit wenigen Zentimetern Tiefe können Kinder und auch Erwachsene ertrinken. Insbesondere für kleine Kinder sind Gewässer aller Art sehr gefährlich und kein geeigneter Spielplatz. Wir werden deshalb immer ganz genau hinsehen und im Interesse Ihrer Kinder auch besondere Maßstäbe anlegen.



DIE GEFAHRENQUELLE SPIELZEUG IN GEMEINSCHAFTSBEREICHEN

Die Hinweise zu Gartenteich und Planschbecken sind nur ein kleiner Bereich dessen, was alles zu einem Schaden Dritter führen kann.

Das juristische Zauberwort heißt in diesem Zusammenhang „Verkehrssicherungspflicht“. Wenn ein Schaden an Rechtsgütern Dritter entstanden ist, fragt man sich, wie ein solcher Schaden überhaupt entstehen konnte und wer letzten Endes für diesen Schaden einzustehen hat.

Die Schadeneintrittspflicht kann dann u. a. auf eine Verletzung der Verkehrssicherungspflicht zurückzuführen sein. Es kommt darauf an, ob jemand einen Gefahrenkreis geschaffen hat, der zu diesem Schadeneintritt vorhersehbar geführt hat, und ob er die nötigen Sicherheitsvorkehrungen getroffen hat.

Gefahrenlagen können in jeder denkbaren Situation geschaffen werden. So ist bereits eine Schaukel, eine

Rutsche oder ein Trampolin beispielsweise eine besondere Gefahrenquelle für Kinder. Oftmals können Kinder nicht die von diesem Gerät ausgehende Gefahr einschätzen. Daher sind zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen notwendig, die das Gefahrenpotenzial eindämmen.

Grundsätzlich haftet der Urheber einer solchen Gefahrenquelle für dadurch entstandene Schäden. Ist dieser nicht zu ermitteln, bleibt die Haftung unter Umständen bei dem Grundstückseigentümer, auf dessen Grundstück sich die Gefahrenquelle befindet.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir ohne vorherige Rücksprache mit uns auf eine Entfernung von dauerhaft aufgestellten Spielzeugen (Schaukel, Rutsche, Trampolin etc.) oder den Rückbau sonstiger mit Gefahren verbundener Veränderungen am Grundstück, aufgrund der Haftungsproblematik, bestehen müssen.

Sprechen Sie daher in jedem Fall vor der Aufstellung von Kinderspielzeug oder vor der Durchführung von anderen Veränderungen am Grundstück Ihrer Mietwohnung mit uns. Gemeinsam können wir überlegen, welche Sicherheitsvorkehrungen im Einzelfall zu treffen sind.



KEINE CHANCE FÜR EINBRECHER

Ein Einbruch in den eigenen vier Wänden bedeutet für viele Menschen einen großen Schock. Dabei machen den Betroffenen die Verletzung der Privatsphäre oder das verloren gegangene Sicherheitsgefühl häufig mehr zu schaffen als der rein materielle Schaden.

Bei Einbrechern handelt es sich oft um Gelegenheitstäter, die beispielsweise mit Schraubendrehern schlecht gesicherte Türen oder Fenster aufbrechen. Untersuchungen der Polizei belegen: Mehr als ein Drittel aller Einbruchsversuche scheitern, weil Wohnungen oder Häuser gesichert sind. Keinesfalls müssen immer teure technische Sicherungen zum Einsatz kommen. Hier helfen oft schon einfache, preiswerte Vorsichtsmaßnahmen, um die Tat zu vereiteln. Aber bitte beachten Sie, dass Sie als Mieter innerhalb der Wohnung nur Veränderungen vornehmen dürfen, die nicht in die Bausubstanz eingreifen. Nachfolgend möchten wir Ihnen allgemeine Tipps und Tricks für Ihre Sicherheit geben.

WERTSACHEN

- Es ist ratsam, Wertsachen wegzuschließen und auf gar keinen Fall offen liegen zu lassen.
- EC- oder Kreditkarten und Pins sind getrennt voneinander aufzubewahren.
- Bei Verlust Ihres Haus- oder Wohnungseingangsschlüssels informieren Sie bitte umgehend Ihren Kundenbetreuer/KOM und verstecken Sie keine Schlüssel im Außenbereich.

Die vorgeschlagenen Maßnahmen sind natürlich auf Ihre Wohnung abzustimmen und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Wenn Sie den Schutz Ihrer Wohnung verbessern möchten, sollten Sie den kostenlosen Service der kriminalpolizeilichen Beratungsstellen in Anspruch nehmen.

Wünschen Sie eine Verbesserung des Einbruchschutzes Ihrer Wohnungstür oder der Fenster Ihrer Wohnung, sind wir Ihnen gern behilflich. Die Erhöhung des sichtbaren und des baulichen Einbruchschutzes sind Maßnahmen, die nur durch irreversiblen Eingriff in die Bausubstanz möglich sind und nicht eigenmächtig ausgeführt werden dürfen. Mit unseren Dienstleistern gibt es verhandelte Maßnahmenpakete, deren Umsetzung wir gern mit Ihnen besprechen. Wenden Sie sich für ein entsprechendes Angebot gern an Ihren Kundenbetreuer/KOM.

TÜREN UND FENSTER

- Die Wohnungseingangstür muss bei Verlassen der Wohnung auch bei kurzer Abwesenheit immer zweifach abgeschlossen sein. Ebenfalls müssen Fenster, Terrassen- und Balkontüren geschlossen werden. Sofern Zusatzsicherungen vorhanden sind, müssen diese verriegelt sein.
- Zudem sollte die Kellertür zum Kellerabgang grundsätzlich verschlossen sein. Bedenken Sie hierbei, dass Sie im Schadensfall bei Fehlverhalten mit Kürzungen Ihrer Versicherungsleistungen rechnen müssen.

TIPP:

Achten Sie auf verdächtige Situationen in Ihrer Nachbarschaft und alarmieren Sie im Verdachtsfall sofort die Polizei.

CLEVERE VORSICHTSMASSNAHMEN

Entgegen landläufiger Meinung erfolgen Einbrüche häufig zur Tageszeit, z. B. während einer kurzen Abwesenheit des Bewohners. Aber besonders in der Urlaubszeit steigt das Risiko, dass Einbrecher die Gunst der Stunde nutzen.

Da kann es helfen, keine Hinweise auf die eigene Abwesenheit zu geben:

BRIEFKASTEN

Bitten Sie Nachbarn, Familie oder Freunde, den Briefkasten regelmäßig zu leeren, oder nutzen Sie den Lagerservice eines Postdienstleisters. Dort wird die Post gesammelt und zu dem vereinbarten Zeitpunkt geliefert. Hinterlassen Sie auf keinen Fall eine schriftliche Nachricht auf dem Briefkasten, dass Sie im Urlaub sind.

ANRUFBEANTWORTER

Einbrecher testen durch Kontrollanrufe, ob jemand zu Hause ist. Falls Sie den Anrufbeantworter nicht komplett ausschalten möchten, sollten Sie zumindest eine neutrale Ansage verwenden, ohne Hinweise auf eine Abwesenheit.

SOCIAL MEDIA

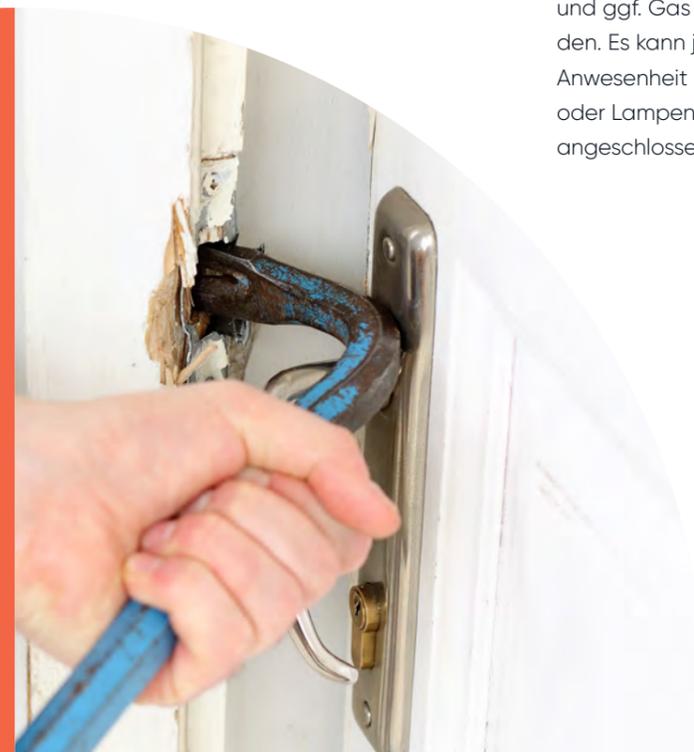
Auch hier ist ein Hinweis auf den Urlaub zu vermeiden, da Einbrecher auch diese Medien nutzen, um Abwesenheiten festzustellen.

ELEKTROGERÄTE

Sämtliche Elektrogeräte sollten vom Stromnetz getrennt werden. Wasser und ggf. Gas sollten abgedreht werden. Es kann jedoch sinnvoll sein, die Anwesenheit z. B. mittels LED-Kerzen oder Lampen, die an Zeitschaltuhren angeschlossen sind, zu simulieren.

SCHLÜSSEL

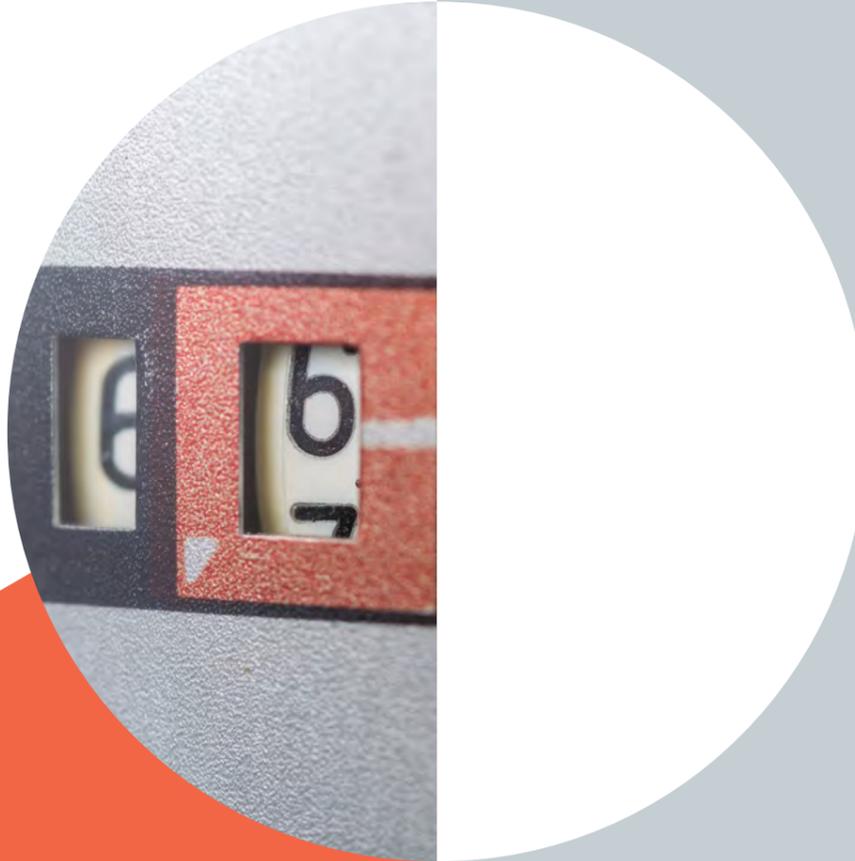
Stellen Sie einer Person Ihres Vertrauens einen Reserveschlüssel zur Verfügung, damit in Ausnahmesituationen, z. B. bei einem Rohrbruch, sichergestellt werden kann, dass ein Zutritt zu Ihrer Wohnung ohne Aufbrechen der Wohnungseingangstür möglich ist. Und lassen Sie regelmäßig jemanden in Ihrer Wohnung nach dem Rechten sehen. Teilen Sie Ihrem Kundenbetreuer/KOM sicherheitshalber Kontaktdaten einer Vertrauensperson mit.



DER WOHNUNGSSTROMZÄHLER

Der Strom, den Sie persönlich in Ihrer Wohnung verbrauchen, wird über einen Stromzähler gemessen, welchen Sie selbst bei einem Versorger Ihrer Wahl anmelden müssen. Dies muss nicht der örtliche Netzbetreiber sein, da der Strommarkt in Deutschland liberalisiert ist.

Wir empfehlen Ihnen in diesem Zusammenhang, sich über die verschiedenen Anbieter auf dem Markt zu informieren.



DAS SEPA-LASTSCHRIFT-VERFAHREN

Der schnellste und einfachste Weg, regelmäßige Zahlungen zu leisten, ist das SEPA-Lastschriftverfahren. Die Vorteile des SEPA-Lastschriftmandates liegen auf der Hand: Bei Mieterhöhungen oder Mietsenkungen wird Ihnen der jeweils gültige Betrag automatisch abgebucht. Dies gilt auch für die Vorauszahlungen der Betriebs- und Heizkosten. Es entsteht also kein Rückstand bzw. Guthaben; das Mieterkonto

ist immer ausgeglichen. Wege zur Bank und die dadurch eventuell entstehenden Kosten (z. B. bei Bareinzahlung) entfallen. Und: Bargeld ist nicht versichert. Mit hohen Bargeldbeträgen in der Tasche gehen Sie ein unnötiges Risiko ein. Zudem bleiben Ihnen Änderungen des Dauerauftrages, die je nach Kreditinstitut mit Kosten verbunden sind, erspart.

Sollten Sie mit einer SEPA-Lastschrift einmal nicht einverstanden sein, wenden Sie sich an Ihre Bank oder Sparkasse und widersprechen Sie der Abbuchung. Die SEPA-Lastschrift wird dann umgehend – für Sie kostenlos – zurückgebucht.

Sollten Sie zum SEPA-Lastschriftverfahren noch Fragen haben, können Sie diese gern mit uns besprechen.

DIE RICHTIGE KÜNDIGUNG

Natürlich können Sie Ihren Mietvertrag jederzeit unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist kündigen. Wichtig ist nur, dass Sie die Kündigung schriftlich verfassen. Bitte schicken Sie die Kündigung per Post oder übergeben Sie sie persönlich Ihrem Kundenbetreuer/KOM. Ein Fax oder eine E-Mail reicht leider nicht aus, um der gesetzlichen Schriftformerfordernis

Genüge zu tun. Nach Kündigungseingang erhalten Sie von uns eine Kündigungsbestätigung.

Ihr Kundenbetreuer/KOM wird sich kurzfristig mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Vorbesichtigungstermin mit Ihnen abzustimmen.

Folgende Informationen müssen uns aber auf jeden Fall mitgeteilt werden:

- ✓ Namen aller Hauptmieter
- ✓ Anschrift und Telefonnummer
- ✓ Mietvertragsnummer
- ✓ Datum des Kündigungsschreibens
- ✓ Datum, zu dem die Kündigung wirken soll
- ✓ Unterschriften aller Hauptmieter
- ✓ Verzugsadresse
- ✓ Bankverbindung zur Auskehr der von Ihnen geleisteten Mietsicherheit/Kaution

Zudem würden wir uns freuen, wenn Sie uns den Grund für Ihre Kündigung nennen.

IHRE KÜNDIGUNGSFRIST

Bei Covivio gilt für Kündigungen durch den Mieter in der Regel die gesetzliche Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Monats. Diese kann bei Altverträgen oder in Einzelfällen jedoch abweichen. Bitte entnehmen Sie die für Sie zutreffenden Details Ihrem Mietvertrag.

Ansprechpartner bei Fragen zur Kündigung ist Ihr Kundenbetreuer/KOM.

WELCHE KAUTION MUSS ICH LEISTEN?

Die Kautionsleistung ist eine Sicherheitsleistung, die bei Covivio bei Abschluss des Mietvertrages fällig wird. Hierzu zahlen Sie die vereinbarte Sicherheitsleistung als Barkautionsleistung auf ein treuhänderisch verwaltetes, insolvenzsicheres Kautionskonto ein. Möglich, aber weniger komfortabel ist auch die Stellung einer Bürgschaft.

Die Kautionsleistung beträgt maximal drei Nettokaltmieten – das ist die Miete ohne Betriebs- und Heizkosten – und kann auf Wunsch in drei Raten gezahlt werden.

Sind bei Beendigung des Mietverhältnisses keine besonderen Probleme erkennbar, ist die Wohnung im ordnungsgemäßen Zustand zurückgegeben und sind die Nebenkosten abgerechnet worden, erhalten Sie Ihre Kautionsleistung schnellstmöglich, selbstverständlich inklusive der erwirtschafteten Guthabenzinsen, zurück.

WIE IST MEIN ANSPRUCH AUF WOHNGELD?

Haben Sie Anspruch auf Wohngeld? Bekommen Sie den richtigen Anteilsatz? Diese Fragen sind aufgrund der recht komplizierten Wohngeldberechnungen nicht so leicht zu beantworten.

Informieren Sie sich bitte auf der Internetseite des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung bzw. bei Ihrer örtlichen Wohngeldstelle.

WELCHE VERSICHERUNGEN BRAUCHE ICH?

Ein Unglück ist schnell geschehen und kommt bekanntlich selten allein. Ehe man sich versieht, ist der Wasserschlauch der Waschmaschine geplatzt, eine brennende Kerze umgestürzt oder in die Wohnung eingebrochen worden.

Leider geht so ein Schaden nicht immer glimpflich ab, sondern kann auch leicht in die Tausende gehen. Der geplatzte Wasserschlauch führt dazu, dass die Küche überschwemmt und auch die Wohnung darunter durchnässt wird und ruiniert den eigenen Hausstand genauso wie den des Nachbarn.

Damit Sie im Falle eines Falles neben den Unannehmlichkeiten nicht auch noch die Kosten zu tragen haben, empfehlen wir den Abschluss einer **Hausratversicherung**.

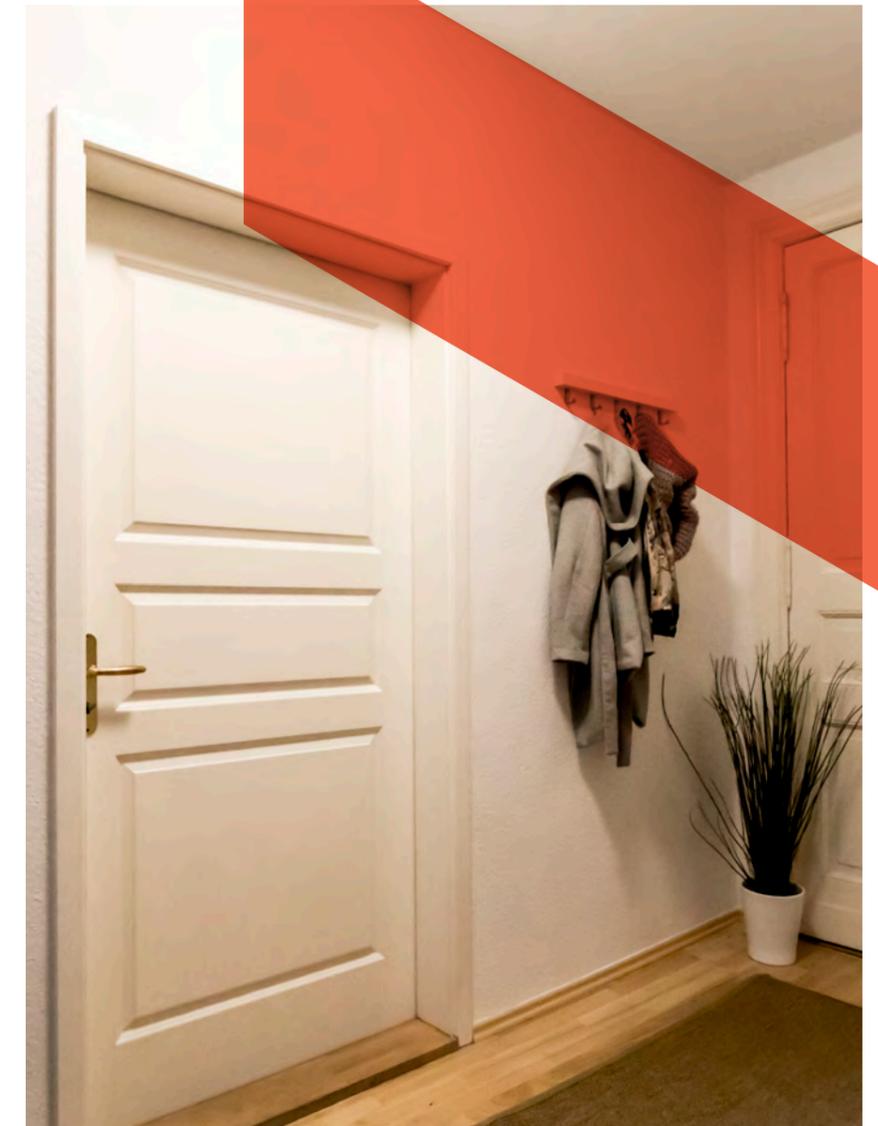
Hier sollten Sie möglichst darauf achten, dass Ihre Versicherung auch Elementarschäden erfasst, denn bei eventuellen Schäden durch beispielsweise Hochwasser ist der Vermieter zwar für Gebäudeschäden verantwortlich, Beschädigungen am Eigentum des Mieters wie z.B. an der Einbauküche, den Elektrogeräten oder dem Teppichboden sind vom Mieter selbst zu tragen.

Eine **Haftpflichtversicherung** braucht jeder! Diese Versicherung ist die wichtigste überhaupt. Sie tritt immer dann ein, wenn durch Sie oder auch durch Ihre Kinder ein Schaden verursacht wird. Wenn Ihnen z.B. die Parfümflasche aus der Hand fällt und das Handwaschbecken zerbricht oder die Emaille auf dem Badewannenrand beschädigt wird, müssen Sie den entstandenen Schaden ersetzen. In solchen Fällen ist der Schaden zwar

meist mit kleineren Beträgen wieder gutgemacht, aber eine kleine Unaufmerksamkeit, – und schon können Sie unbeabsichtigt einen großen Schaden verursacht haben. Vor allem dann, wenn Personen betroffen sind. Dann sieht man sich als Normalverdiener schnell vor dem finanziellen Ruin, denn nach dem Gesetz haften Sie hierfür mit Ihrem gesamten Vermögen.

Weitere Informationen und Partnerangebote erhalten Sie auch bei Ihrem Kundenbetreuer/KOM.

Schäden am Gebäude zahlt zwar die Versicherung der Covivio. Schäden am eigenen Hausstand und eventuell die des Nachbarn muss der Verursacher aber selbst bezahlen. Manche Schäden lassen sich nicht immer vermeiden. Rechnen Sie doch einmal zusammen, was in Ihrer Wohnung an Werten vorhanden ist.



DIE NEBENKOSTENABRECHNUNG

WAS VERSTEHT MAN UNTER NEBENKOSTEN?

Unter Nebenkosten versteht man die Gesamtheit der Betriebs- und Heizkosten. Für die Abrechnung der Nebenkosten ist zwischen Betriebs- und Heizkosten zu unterscheiden.

Betriebskosten sind alle Kosten, die dem Eigentümer durch das Eigentum am Grundstück oder durch den bestimmungsgemäßen Gebrauch des Gebäudes, der Anlagen, Einrichtungen und des Grundstücks laufend entstehen.

Heizkosten sind die Kosten der Heizanlage und ggf. zentraler Warmwasseraufbereitung.

WAS IST IN DEN NEBENKOSTEN ENTHALTEN?

In den Nebenkosten sind die Kosten enthalten, welche regelmäßig anfallen. Eine genaue Auflistung der Kosten können Sie Ihrem Mietvertrag entnehmen. Ein Abrechnungszeitraum läuft immer über zwölf Monate. Der Abrechnungszeitraum ist im Mietvertrag geregelt.

Nicht zu den Betriebskosten gehören die Stromkosten Ihrer Wohnung. Den Wohnungsstrom müssen Sie direkt bei einem Stromversorger Ihrer Wahl anmelden.

WIE WERDEN NEBENKOSTEN ABGERECHNET?

Die Betriebskosten werden in der Betriebskostenabrechnung abgerechnet. Wir sind bemüht, die anfallenden Kosten möglichst verursachergerecht bzw. objektbezogen abzurechnen.

In manchen Fällen erfolgt die Kostenzusammenfassung auch über mehrere Häuser, wenn eine eindeutige Zuordnung der Kosten zu diesen Häusern nicht möglich ist.

Die angefallenen Kosten werden in der Regel über die Wohnfläche (qm) abgerechnet. Sofern der Wasserverbrauch über geeignete Messeinrichtungen erfasst wird, erfolgt die Verteilung der Wasser- und Entwässerungskosten zu 100 % über den Verbrauch.

Für die Kosten des Breitbandkabelanschlusses erfolgt die Kostenverteilung über die Stückzahl der Anschlüsse.



WIE WERDEN DIE VORAUSZAHLUNGEN FÜR DIE NEBENKOSTEN FESTGELEGT?

Die festgelegte Vorauszahlung ermittelt sich aus den zuletzt für die Wohnung abgerechneten Jahreskosten zuzüglich uns bereits bekannter Kostensteigerungen für das nächste Jahr. Dieser Betrag wird durch zwölf geteilt und ergibt die anzusetzende Vorauszahlung.

DIE ABRECHNUNGSFRISTEN

Grundsätzlich muss einmal im Jahr eine Nebenkostenabrechnung für den Mieter erstellt werden. Eine Abrechnung kann immer erst nach Ablauf der Abrechnungsperiode erstellt werden. Die Abrechnungsfrist ist in § 556 Abs. 3 BGB geregelt. Die Abrechnung ist dem Mieter bis zum Ablauf des zwölften Monats nach Ende der Abrechnungsperiode zuzustellen.

Ein Beispiel: Der Abrechnungszeitraum läuft vom 01.01.18 bis 31.12.18. Diese Abrechnung ist dem Mieter bis spätestens zum 31.12.19 zuzustellen. Dies gilt auch, wenn der Mieter im Laufe des Abrechnungszeitraums auszieht.

DIE ERSTATTUNG VON GUTHABEN

Sollten Sie bei der Nebenkostenabrechnung ein Guthaben erwirtschaftet und uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, werden wir im bestehenden Mietverhältnis das Guthaben automatisch mit der Miete verrechnen.

Sollten Sie die Miete selbst zahlen, nehmen Sie die Verrechnung bitte eigenständig vor. Sollte das Mietverhältnis bereits beendet sein, nehmen wir die Erstattung auf Ihr uns bekanntes Konto vor, was wir Ihnen sicherheitshalber mit unserem Abrechnungsschreiben mitteilen. Änderungen der Bankverbindung können Sie uns gerne jederzeit schriftlich auf dem Postweg oder per E-Mail an bankverbindung@covivio.immo mitteilen.

DIE MIETER-APP: COVIVIO #HOME

Die Covivio Mieter-App für iPhone und Android macht das Wohnen bei Covivio noch einfacher und cleverer.

Lange Telefonate, um etwas zu fragen oder einen Termin zu vereinbaren, gehören mit Covivio #home der Vergangenheit an. Mit Covivio #home erreichen Sie uns rund um die Uhr. Und bleiben in Kontakt: Sie erhalten zu jedem Ihrer Anliegen eine aktuelle Statusanzeige, wie weit die Bearbeitung fortgeschritten ist.

Umweltschonend

Außerdem verringert sich durch die App der Papierkram. Mietunterlagen, Abrechnungen, Nachweise: Mit Covivio #home können Sie Ihre Unterlagen jederzeit abrufen. Das spart jede Menge Zeit und natürlich Papier.

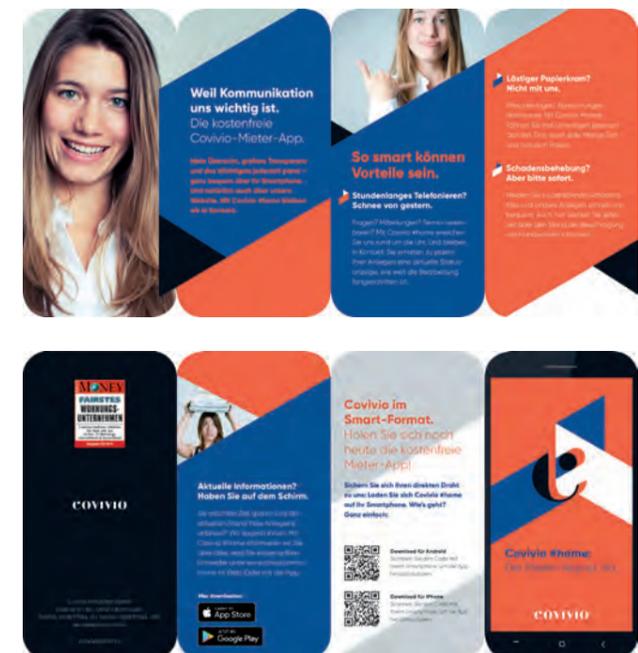
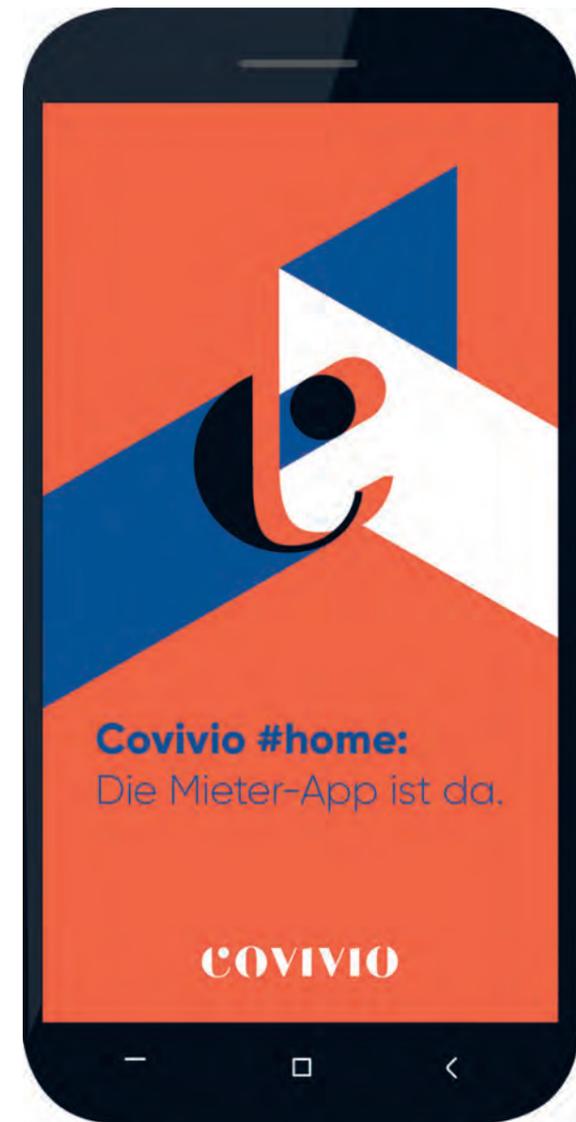
Unkompliziert

Auch können Sie die App nutzen, um Schadensfälle und andere Anliegen schnell und bequem beheben zu lassen. Mit der App werden Sie jederzeit über den Stand der Beauftragung von Handwerkern informiert.

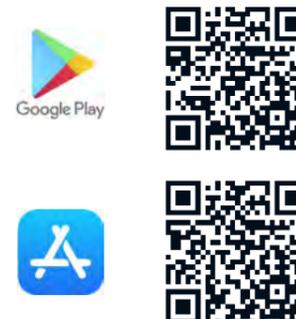
Immer informiert

Sie möchten Zeit sparen und den aktuellen Stand Ihres Anliegens erfahren? Mit Covivio #home informieren wir Sie über alles, was Sie wissen sollten.

Entweder unter www.covivio.immo/home im Web oder mit der App.



In den App Stores verfügbar:



HQE-NACHHALTIGKEITS- ZERTIFIZIERUNG FÜR DEN GESAMTEN WOHNUNGS- BESTAND DER COVIVIO

Covivio hat im Zuge eines zweijährigen Prozesses seinen gesamten deutschen Wohnungsbestand mit rund 42.000 Wohneinheiten nach Qualitäts- und Nachhaltigkeitskriterien in Bezug auf Technik, Energie, Sicherheit und Erscheinungsbild überprüfen lassen und das Property Management einem Audit unterzogen. Als erster deutscher Vermieter erhält Covivio auf dieser Basis das in Frankreich führende Zertifikat „HQE“ (Haute Qualité Environnementale, d. h. hohe Umweltqualität).

Dieser Schritt entspricht der Unternehmensmission der Covivio, als einem der führenden europäischen Immobilienunternehmen, in allen Geschäftsbereichen nachhaltig zu handeln. Dazu zählen auch die Verbesserung der Umweltbilanz im Bereich der Bestandsbewirtschaftung und der Projektentwicklung sowie weitere Faktoren wie die Stärkung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und des sozialen Engagements.

DAS ZERTIFIKAT

Haute Qualité Environnementale, zu Deutsch hohe Umweltqualität, kurz HQE, ist eine europaweit etablierte und in Frankreich führende Zertifizierung für die Errichtung und das Management von Gebäuden sowie für Stadtentwicklungsprojekte. Seit mehr als 20 Jahren fördert HQE bewährte Praktiken des nachhaltigen Immobilienmanagements, nachhaltige Qualität bei Bauprojekten und bietet Nachhaltigkeitsberatung während der gesamten Projektlaufzeit.

Das Zertifikat gewinnt zunehmend auch international an Bedeutung. HQE ist nicht nur eine Bewertung des Portfolios, sondern auch des Managements. Die Überprüfung der betrieblichen Organisation erfolgt jährlich, die Zertifizierung für den Wohnungsbestand gilt für einen Zeitraum von fünf Jahren.

Am Ende jeder Stufe eines Zertifizierungsprozesses steht für ein Gebäude keine Endnote, sondern eine Analyse mit Handlungsempfehlungen. Dies korrespondiert mit dem Ansatz von Covivio, sich in puncto Nachhaltigkeit ständig weiterzuentwickeln. Dabei werden auch die Besonderheiten des diversifizierten Wohnportfolios von Covivio in Deutschland berücksichtigt, das von ehemaligen Werkswohnungen im Ruhrgebiet über denkmalgeschützte Objekte in Berlin bis hin zu modernen, energiesparenden Neubauten reicht.

Bei Wohngebäuden im Bestand beinhaltet die Zertifizierung beispielsweise die Kriterien generelle Unternehmensrichtlinien, Ankaufverfahren, Selbstevaluierung, Optimierung, Kommunikation mit den Mietern, technischer Zustand der einzelnen Bauteile und deren Sicherheit.

HQE:

Französisches Nachhaltigkeitszertifikat = Haute Qualité Environnementale



DATENSCHUTZ

Aktuelle Datenschutzinformationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens finden Sie unter: www.covivio.immo/datenschutz
Die Datenschutzinformationen sind zudem Bestandteil des Mietvertrages und werden Ihnen mit diesem ausgehändigt.



IHRE PERSÖNLICHEN ANSPRECHPARTNER:

TIPP:

Speichern Sie zur besseren und schnelleren Erreichbarkeit die aufgeführten Kontaktdaten auf Ihrem Mobiltelefon.



NOTFALLPLAN: WAS IST ZU TUN?

Beispiele für Notfälle:

- Brandschäden / Feuerwehreinsätze
- Ausfall der Heizung
- Ausfall der Warmwasserversorgung
- Rohrbruch
- Gefahr für Leib und Leben
- Rohrverstopfung
- Stromausfall
- Sturmschäden
- Antennenausfall

Anruf beim zuständigen
**Notdienst der
Covivio Immobilien GmbH**
Tel. 02 08 / 97 064 888

Bitte prüfen Sie zunächst, ob es sich bei Ihrem Anliegen um einen Notfall handelt oder die Schadenbehebung bis zum nächsten Werktag warten kann. Sofern Sie sich unsicher sind, helfen Ihnen die Kollegen des Notdienstes gern weiter.

Kontaktieren Sie Ihren Ansprechpartner per Telefon, E-Mail, Mieter-App oder über andere Kommunikationswege.



Download
für Android



Download
für iPhone

Scannen Sie den Code mit Ihrem Smartphone, um die App herunterzuladen.

Impressum:

Herausgeber:

Covivio Immobilien GmbH

Essener Straße 66

46047 Oberhausen

Telefon: 0208 97 06 40

www.covivio.immo

© 2021, Covivio Immobilien GmbH, Essener Straße 66, 46047 Oberhausen

Alle Rechte vorbehalten, Vervielfältigungen – auch auszugsweise – sind nicht gestattet.

Stand: März 2021

COVIVIO

