



Fragen & Antworten

Wir haben sämtliche Informationen rund um das Leben in unseren Einheiten für Sie zusammengestellt. Egal ob Sie eine Frage zur Mülltrennung, der Haltung eines Haustiers oder zur Hausordnung haben – wir beantworten Ihre Fragen.

Inhalt

Miete und Kauti	3
Ich habe meine Wohnung neu bezogen. Wie erhalte ich wichtige Informationen und was sollte ich beachten?	3
Wie kann ich die App nutzen bzw. downloaden?	3
Kann die Miete von verschiedenen Konten eingehen?	3
Ich kann meine Miete nicht bezahlen, was soll ich tun?	3
Ist es möglich im Falle eines Mietrückstands, auch in Raten zu zahlen?	4
Woher bekomme ich eine Mietbescheinigung und was ist das?	4
Betriebs- und Heizkosten	5
Muss ich Strom und Heizung selbst anmelden?	5
Wie erhalte ich meine Nebenkostenabrechnung?	5
Genehmigung	6
Mein Lebenspartner möchte zu mir ziehen. Was gibt es hierbei zu beachten?	6
Darf ich Veränderungen wie z.B. einen neuen Boden verlegen, eine neue Küche einbauen o.ä. an der Wohnung vornehmen?	6
Darf ich ein Haustier in der Wohnung halten?	6
Ich würde mein Haustier nur auf meinem Balkon halten wollen. Ist das erlaubt?	6
Mein Mietvertrag läuft momentan auf zwei Personen, eine Person möchte ausziehen?	6
Kündigung	7
Was ist der erste Schritt bei einer Kündigung?	7
Was ist bei meinem Auszug aus meiner Wohnung zu beachten?	7
Muss ich die Wohnung bei Auszug komplett leerräumen oder kann ich die Möbel zur Weitervermietung überlassen?	7
Ich möchte frühzeitiger aus dem Mietvertrag austreten. Was kann ich tun?	7
Wann kann ich mit der Rückzahlung meiner Kauti rechnen?	8
Beschwerden	9
Ich habe einen Schaden in meiner Wohnung, was ist zu tun?	9
Um welchen Schaden handelt es sich?	9
Könnte es sich um eine Kleinreparatur handeln, was ist eine Kleinreparatur?	9
Durch einen Wasserschaden sind Gegenständen in meiner Einheit kaputt gegangen, wer haftet dafür?	10
Was mache ich, wenn ich die Wohnung für eine kurze Zeit auf Grund des Schadens nicht nutzen kann?	10
Was kann ich tun, wenn ich Schädlinge feststelle?	10

Ich fühle mich auf Grund äußerlicher Umstände in meiner Wohnung nicht mehr wohl. Was kann ich tun?.....10

Wie kann ich mich über die Hausreinigung, die Durchführung der Grünpflege, den Winterdienst o.ä. beschweren?10

Sonstiges11

Was mache ich, wenn ich einen Notfall in der Einheit habe?.....11

Ich (oder ein Freund) möchte in eine andere Einheit einziehen, an wen kann ich mich wenden?11

Wie soll ich den Müll trennen?.....11

Wie kann ich meine Vertragsdaten ändern?12

Was muss ich bei einer Namensänderung tun?.....12

Miete und Kaution

Ich habe meine Wohnung neu bezogen. Wie erhalte ich wichtige Informationen und was sollte ich beachten?

Bitte beachten Sie alle Informationen im Schaukasten, welcher bei Ihnen im Hausflur (üblicherweise im Eingangsbereich) montiert ist. Hier finden Sie alle wichtigen Informationen rund um Ihre Einheit. Hierzu zählen die Haus- und Müllordnung sowie Auskünfte zu aktuellen Themen. Des Weiteren erhalten Sie aktuelle Auskünfte über unsere kostenlose Core Asset Management App (powered by iDWELL). Die App dient als digitale Informationsanlaufstelle für Fragen und Anliegen. Zusätzlich erhalten Sie hierüber Push-Nachrichten über Ihr Mobiltelefon für wichtigen Themen zu Ihrer Einheit.

Wie kann ich die App nutzen bzw. downloaden?

- Sie erhalten von uns eine E-Mail mit einer persönlichen Einladung zum Beitritt der iDWELL App
- Drücken Sie auf den Button Anmeldung bestätigen und geben Sie Ihr persönlich gewähltes Passwort ein
- Laden Sie sich die iDWELL App für Ihr Mobiltelefon für Android oder iOS aus Ihrem Google oder App-Store herunter
- Und schon können Sie alle Vorteile unserer digitalen Dienstleistung nutzen!

Sie haben von uns keine Einladung via SMS oder E-Mail erhalten? Dann registrieren Sie sich bitte selbstständig und warten Sie auf die Annahme Ihrer Anfrage: core-am.idwell.com



Weitere Informationen zu unserer App finden Sie in Ihrem Schaukasten.

Kann die Miete von verschiedenen Konten eingehen?

Nein, das geht leider nicht. Da wir aus buchhalterischen Gründen nur ein Konto pro Einheit hinterlegen können, kann Ihre Miete nicht gesplittet beglichen werden.

Ich kann meine Miete nicht bezahlen, was soll ich tun?

Sofern Sie Ihren Zahlungspflichten nicht nachkommen können, sprechen Sie uns bitte an, bevor Sie in Zahlungsverzug geraten und Mahnkosten entstehen. Wir sind gewollt eine Lösung zwischen Ihnen und dem Eigentümer zu finden.

Ist es möglich im Falle eines Mietrückstands, auch in Raten zu zahlen?

Sofern es aus Ihrer Sicht keine andere Möglichkeit als die Ratenzahlung gibt, setzen Sie sich bitte mit Ihrer Hausverwaltung in Verbindung. Rechtlich verbindlich können wir Ihnen das allerdings nicht zusagen. Wir sind in jedem Fall gewillt einen gemeinsamen Weg zu finden.

Woher bekomme ich eine Mietbescheinigung und was ist das?

Auf der Mietbescheinigung werden unter anderem die Größe der Wohnung und die Höhe der Monatsmiete vermerkt. Unter www.core-am.de Kundenservice>Formulare können Sie die Bescheinigung anfordern. Füllen Sie hierzu das entsprechende Formular aus und senden Sie es uns über das Kontaktformular zu. Sie erhalten anschließend die von uns fertig ausgefüllte Mietbescheinigung auf dem Postweg.

Betriebs- und Heizkosten

Muss ich Strom und Heizung selbst anmelden?

Die Ummeldung von Strom bzw. Gas, ist ein Service, den wir für Sie übernehmen, sofern der Mietvertrag über uns abgeschlossen wurde. Für den Fall, dass Sie im Nachgang zu einem anderen Strom- und Gasanbieter wechseln möchten, sind Sie für die Ummeldung zuständig.

Wie erhalte ich meine Nebenkostenabrechnung?

Die Erstellungsfrist ist vom Gesetzgeber festgelegt und muss demnach spätestens bis zum Ablauf des zwölften Monats nach Ende des Abrechnungszeitraums vorliegen. Der Abrechnungszeitraum beträgt in der Regel 12 Monate.

Genehmigung

Mein Lebenspartner möchte zu mir ziehen. Was gibt es hierbei zu beachten?

Die Aufnahme eines weiteren Vertragspartners in den aktuellen Mietvertrag, erfordert eine Zustimmung Ihrer Hausverwaltung. Auf unserer Internetseite www.core-am.de finden Sie unter der Rubrik Kundenservice>Formulare einen vorgefertigten Antrag zum Download. Bitte übermitteln Sie uns das Formular vollständig ausgefüllt über das Kontaktformular. Ein Servicemitarbeiter wird sich zeitnah bei Ihnen melden.

Darf ich Veränderungen wie z.B. einen neuen Boden verlegen, eine neue Küche einbauen o.ä. an der Wohnung vornehmen?

Jegliche Änderungen, die nach dem Einzug vorgenommen werden, sind vorerst mit Ihrer Hausverwaltung abzustimmen. Andernfalls kann die Hausverwaltung beim Auszug auf den Rückbau bestehen.

Darf ich ein Haustier in der Wohnung halten?

Hierzu bedarf es einer Zustimmung Ihrer Hausverwaltung. Kleintiere, von denen keinerlei Belästigungen anderer Mieter oder Gefahren für die Mietsache ausgehen, dürfen Sie in angemessener Zahl nach Genehmigung des Vermieters halten. Daher sind Zierfische und Hamster in der Regel unproblematisch. Bei Ratten und lärmenden Kanarienvögeln sowie Hund und Katze kann dies schon wieder anders aussehen. Den Antrag zur Haltung eines Haustiers finden Sie auf www.core-am.de unter Kundenservice>Formulare. Nach vollständiger Prüfung erhalten Sie zeitnah eine Rückmeldung.

Ich würde mein Haustier nur auf meinem Balkon halten wollen. Ist das erlaubt?

Der Balkon zählt zum Wohnbereich. Deshalb gilt dieselbe Regelung wie bei vorheriger Frage. Von den Tieren darf keinerlei Belästigung ausgehen, etwa durch Gerüche oder herumfliegendes Stroh. Sie müssen außerdem artgerecht gehalten werden. Auch diese Art der Haltung muss zunächst von Ihrer Hausverwaltung genehmigt werden. Den Antrag zur Haltung eines Haustiers finden Sie auf www.core-am.de unter Kundenservice>Formulare. Nach vollständiger Prüfung erhalten Sie zeitnah eine Rückmeldung.

Mein Mietvertrag läuft momentan auf zwei Personen, eine Person möchte ausziehen?

Ist es möglich einen neuen Mietvertrag zu schließen. Kann ich die Wohnung auch allein behalten. Sofern ein/e Mieter/in aus dem Mietverhältnis austreten möchte, bedarf dies der Zustimmung Ihrer Hausverwaltung. Gerne können Sie uns einen entsprechenden Antrag zukommen lassen. Auf unserer Internetseite www.core-am.de unter Kundenservice>Formulare finden Sie den Antrag zur Vertragsdatenänderung.

Kündigung

Was ist der erste Schritt bei einer Kündigung?

Bitte schicken Sie uns Ihr Kündigungsschreiben von allen Vertragspartnern im Original per Post zu:

Core Asset Management GmbH
Lintorfer Str. 9
40878 Ratingen

Alle Vertragspartner, die den Mietvertrag unterzeichnet haben, müssen ebenso das Kündigungsschreiben unterzeichnen. In der Regel gilt die gesetzliche Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende, bei einer Mindestvertragslaufzeit von einem Jahr, sofern in Ihrem Mietvertrag nichts anderes vereinbart wurde. Mietverträge, die sich nicht auf eine Wohnung beziehen, wie zum Beispiel von einer Gewerbeinheit, können abweichende Regelungen beinhalten. Einen Kündigungsentwurf finden Sie auf unserer Internetseite www.core-am.de unter Kundenservice>Formulare.

Nach dem postalischen Eingang erhalten Sie anschließend eine schriftliche Kündigungsbestätigung auf dem Postweg.

Was ist bei meinem Auszug aus meiner Wohnung zu beachten?

Bei Auszug ist der Zustand gemäß Mietvertrag wiederherzustellen. Grundsätzlich gilt bei der Wohnungsübergabe muss die Wohnung von Schmutz gereinigt und leergeräumt übergeben werden. Das versteht man unter „besenrein“. Etwaige Ein- und Umbauten, die Sie vorgenommen haben, sollten bis zum Ablauf der Kündigungsfrist entfernt sein. Auch der Keller sowie weitere genutzte Nebenräume oder eine Garage sind von Ihnen leergeräumt zu übergeben. Sofern Sie die Wohnung nicht ordnungsgemäß übergeben, können Schadensersatzansprüche gegen Sie entstehen. Achten Sie bitte auch bei Ihrem Auszug darauf, dass das Treppenhaus sowie sämtliche Räumlichkeiten nicht beschädigt werden.

Muss ich die Wohnung bei Auszug komplett leerräumen oder kann ich die Möbel zur Weitervermietung überlassen?

Grundsätzlich ist die Wohnung leergeräumt an Ihre Hausverwaltung zu übergeben. Sofern bei Ihrem Umzug Sperrmüll anfällt, darf dies auf keinen Fall in den hauseigenen Mülltonnen entsorgt werden. Bitte beauftragen Sie die regionale Abfallwirtschaft, damit Ihre Möbel abgeholt werden. Stellen Sie Ihre Gegenstände bitte erst nach einer Terminbestätigung, an welchem Tag der Sperrmüll abgeholt wird, an den Straßenrand. Für besondere Absprachen steht Ihnen die Vermietungsabteilung zur Verfügung.

Ich möchte frühzeitig aus dem Mietvertrag austreten. Was kann ich tun?

Vorerst können wir Ihnen in unserer Kündigungsbestätigung nur den gesetzlichen bzw. vertraglich vereinbarten Termin bestätigen. Dennoch versuchen wir natürlich, zu dem von Ihnen gewünschten Termin einen Nachmieter zu finden. Rechtlich verbindlich können wir Ihnen dies jedoch nicht zusagen. Sie können den Prozess beschleunigen, sofern Sie uns 3 potenzielle Nachmieter vorstellen. Damit wir kurzfristige Besichtigungen vereinbaren können, empfehlen wir Ihnen, uns Ihre Rufnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind, zu hinterlassen.

Wann kann ich mit der Rückzahlung meiner Kautions rechnen?

Sofern Sie die Einheit gemäß mietvertraglichen Bestimmungen zurückgegeben haben und keine Mietrückstände oder andere Forderungen gegen Sie bestehen, erfolgt die Rückzahlung innerhalb der gesetzlichen Frist. Andernfalls wird die Sicherheitsleistung zur Tilgung von Mietrückständen o.ä. ganz oder in Teilen in Anspruch genommen. In diesem Fall erhalten Sie von uns ein separates Schreiben.

Beschwerden

Ich habe einen Schaden in meiner Wohnung, was ist zu tun?

Sofern Sie einen Schaden in Ihrer Einheit feststellen, bitten wir Sie diesen umgehend Ihrer Hausverwaltung zu melden. Sie können den Schaden bequem und einfach über die Core Asset Management App melden. Sie haben Sie noch nicht registriert? Sie werden begeistert sein. Sie können viele Serviceanfragen direkt online erledigen und erhalten zudem wichtigen Informationen zu Ihrer Einheit. Aus Sicherheitsgründen muss jeder Nutzer zunächst freigeschalten werden. Dies geschieht in der Regel innerhalb von 24 Stunden. Anschließend können Sie Ihren Schaden übermitteln.

Alternativ finden Sie auf unserer Internetseite www.core-am.de unter Kundenservice>Schadensmeldung ein Kontaktformular, über welches Sie den Schaden online erledigen können, wann und wo Sie wollen.

Natürlich nimmt Ihre Hausverwaltung jeglichen Schaden auch per Telefon, E-Mail oder dem Postweg entgegen. Hierzu nutzen Sie bitte unsere Kontaktdaten:

Core Asset Management GmbH

Lintorfer Str. 9, 40878 Ratingen

Telefon: 0211 – 545 910 – 49 (Öffnungszeiten: Mo.-Fr.: 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr, Di. und Do. 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr)

E-Mail: hello@core-am.de

Um welchen Schaden handelt es sich?

Bitte konkretisieren Sie den Schaden bei Ihrer Meldung, damit der zuständige technische Servicemitarbeiter Ihr Anliegen schneller abwickeln kann.

Ein möglicher Schaden kann bspw. ein Wasserschaden, Glasschaden sowie Schaden an Fenster und Türen o.ä. sein. Sofern Sie Fotos aufgenommen haben, bitte wir Sie diese Ihrer Hausverwaltung ebenfalls zukommen zu lassen.

Könnte es sich um eine Kleinreparatur handeln, was ist eine Kleinreparatur?

Kleinreparaturen sind Reparaturen an Gegenständen, die zur Wohnung gehören und die Sie unmittelbar berühren und häufig benutzen. Die Höhe der Summe, die Sie selbst zu tragen haben, ist in Ihrem Mietvertrag hinterlegt.

Kleinreparaturen sind bspw. der Austausch von:

- Sicherungen
- Dichtungen
- Wasserhähnen- und Armaturen
- Fenstergriffen- und Türgriffen
- WC-Spülungen
- Klingelanlagen (Wohnungstür)
- Rollläden
- Heizkörperventilen

Durch einen Wasserschaden sind Gegenständen in meiner Einheit kaputt gegangen, wer haftet dafür?

Sie müssen in diesem Fall an Ihre Hausratsversicherung herantreten. Ihre Hausverwaltung ist hierfür nicht zuständig.

Was mache ich, wenn ich die Wohnung für eine kurze Zeit auf Grund des Schadens nicht nutzen kann?

Auch hierfür ist die Hausratsversicherung zuständig. Ihre Hausverwaltung ist für eine ausweichende Unterkunft nicht haftbar zu machen. Dies gilt auch sofern keine Hausratsversicherung von Ihnen abgeschlossen wurde.

Was kann ich tun, wenn ich Schädlinge feststelle?

Stellen Sie in Ihrer Wohnung oder Wohnanlage vermehrt Insekten oder Schädlinge fest, informieren Sie bitte umgehend Ihre Hausverwaltung. Je genauer Ihre Angaben sind, desto besser kann sich der Schädlingsbekämpfer darauf vorbereiten.

Ich fühle mich auf Grund äußerlicher Umstände in meiner Wohnung nicht mehr wohl. Was kann ich tun?

Selbstverständlich nimmt sich die Hausverwaltung sämtlichen Problemen an, wie z.B. Nachbarschaftsstreitigkeiten, Störungen durch die Nachbarschaft, Ungezieferbefall, Zustand der Einheit

Wie kann ich mich über die Hausreinigung, die Durchführung der Grünpflege, den Winterdienst o.ä. beschweren?

Sie sind mit der getätigten Serviceleistung nicht zufrieden? Oder Sie möchten uns darauf hinweisen, dass ein Bereich geprüft oder außerplanmäßig gereinigt, bearbeitet werden soll? Teilen Sie uns dies bitte über unser Kontaktformular auf www.core-am.de mit. Wir setzen uns anschließend umgehend mit dem entsprechenden Dienstleister oder Hausmeister in Verbindung.

Sonstiges

Was mache ich, wenn ich einen Notfall in der Einheit habe?

Notfälle sollten nach Möglichkeit innerhalb der Öffnungszeiten dem Büro gemeldet werden. Außerhalb der Öffnungszeiten sowie an Feiertage und Ruhetage sind die Notfallkontakte dem Aushang im Schaukasten zu entnehmen. Alle Notfallkontakte finden Sie auch unter www.core-am.de Über uns>Notfallkontakte. Wir bitten Sie darum, die Notfallkontakte nur in dringenden Notfällen zu kontaktieren und übliche Instandhaltungen oder kleinere Schäden zu den normalen Öffnungszeiten zu melden.

Zu Notfällen zählen:

- Rohrbruch (Wasser tritt durchgängig in Ihre Wohnung ein)
- Sturmschaden mit großem Ausmaß (Gefahr besteht, dass Mieter oder Passanten verletzt werden könnten)

In sämtlichen anderen gefährlichen Situationen wie z.B. der Ausbruch eines Feuers oder ein festgestellter Einbruch, melden Sie sich bitte umgehend bei der Polizei oder der Feuerwehr.

Ich (oder ein Freund) möchte in eine andere Einheit einziehen, an wen kann ich mich wenden?

Über unsere Internetseite www.core-am.de unter Mietangebote finden Sie alle Einheiten, die derzeit zur Vermietung inseriert sind. Bei Interesse können Sie sich direkt an Ihre Hausverwaltung wenden.

Wie soll ich den Müll trennen?

Abfall und Müll dürfen nur in den dafür vorgesehenen Mülltonnen entsorgt werden. Sperriger Abfall und Kartonagen dürfen nur zerkleinert in die Tonne geworfen werden. Bitte achten Sie darauf, dass kein Abfall im Haus und auf den Zugangswegen sowie neben den Mülltonnen verschüttet wird.



Wie kann ich meine Vertragsdaten ändern?

Füllen Sie hierzu die Vorlage unter www.core-am.de Kundenservice>Formulare aus und teilen Sie uns Ihren Änderungswunsch mit.

Was muss ich bei einer Namensänderung tun?

Sofern Sie einen anderen Namen angenommen haben, bitten wir Sie uns eine Kopie des entsprechenden amtlichen Dokuments zukommen zu lassen. Bitte beachten Sie, dass eine Kopie des Personalausweises allein nicht ausreicht.