

## Wartezeiten bei der Terminvergabe

Von Dezember bis März ist beim Mieterverein viel los, weil sehr viele Nebenkostenabrechnungen geprüft werden müssen und sich deshalb die Wartezeiten auf Termine verlängern können.

**Wie können Sie uns helfen, damit wir schneller Ihre Unterlagen bearbeiten können?**

1. Kalkulieren Sie mindestens eine vierwöchige Wartezeit bei der Terminvergabe ein, in Spitzenzeiten liegen wir bei einer Wartezeit von über fünf Wochen.
2. Senden Sie uns Ihre Unterlagen vorab und setzen Sie in den Betreff der

Mail die Mitgliedsnummer. Unsere Verwaltung kann das Dokument so schneller zuordnen. Bitte schicken Sie uns die Unterlagen in einer PDF-Datei. Vermeiden Sie es, uns mehrere Mails mit mehreren Anhängen zu senden. Dies ist ein erheblicher Mehraufwand.

3. Manche Fragen lassen sich gut in der Telefonberatung klären. Dafür ist es wichtig, dass unsere Rechtsberater\*innen die Unterlagen in der Akte vorfinden.
4. Sie haben einen persönlichen Beratungstermin, sind aber erkrankt? Wir rufen Sie auch gerne an und be-

sprechen Ihre Fragen am Telefon.

5. Termine, die nicht wahrgenommen werden können, bitten wir rechtzeitig abzusagen. Sie können an andere Mitglieder vergeben werden.

Wartezeiten können auch bei der Bearbeitung der Eingangsmails und ausgehender Korrespondenz entstehen. Haben Sie bitte Geduld, wenn das während eines Termins formulierte Schreiben nicht bereits am Folgetag verschickt wird. Die Wartezeit der Ausgangsschreiben liegt bei über einer Woche. Schreiben mit Fristen werden extra gekennzeichnet und vorgezogen. Vielen Dank für Ihr Verständnis! ■

## Online-Terminvereinbarung

Ab sofort können unsere Mitglieder Beratungstermine bequem und einfach online vereinbaren. Keine Wartezeit am Telefon, keine lästigen Mails und außerhalb der Öffnungszeiten einen Termin vereinbaren – mit wenigen Klicks.

Auf unserer Webseite [www.mieterverein-aachen.de](http://www.mieterverein-aachen.de) finden Sie den Bereich „Termin online buchen“ auf der Startseite. Bei der erstmaligen Registrierung müssen Sie die Mitgliedsnummer und Ihre bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse angeben.

Dann wird eine Mail mit einem temporären Registrierungscode an Sie gesendet. Nun können Sie sich mit Ihrer Mail-

adresse und dem temporären Passwort erstmals einloggen und sich dann ein eigenes Passwort geben. Das ist wichtig, denn das temporäre Passwort ist ein Übergangspasswort.

**Welche Voraussetzungen sind zu beachten?**

Nur Mitglieder, die eine\*n Standardberater\*in haben, können ihren Beratungstermin unter [www.mieterverein-aachen.de](http://www.mieterverein-aachen.de) buchen.

**Wie kann ich den Termin buchen?**

Klicken Sie einfach auf die Kachel „Online Termine buchen“ und geben Sie

Ihren Namen, Ihre Mitgliedsnummer und die bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse ein. Das System prüft die Daten und zeigt Ihnen die freien Termine Ihres Standardberaters/Ihrer Standardberaterin an. So sparen Sie sich den Anruf in unserer Telefonzentrale während der Öffnungszeiten oder das Schreiben einer Mail.

**Mehr Möglichkeiten mit Onlineportal**

Unsere Mitglieder können auch problemlos und ohne großen Aufwand ihre Stammdaten (Telefonnummern, Adresse, E-Mail-Adresse usw.) über das Portal ändern. ■

## Schimmel – was tun?

**Verbraucherzentrale und Mieterverein informieren**

Besonders in schlecht gedämmten Gebäuden kommt es in dieser Jahreszeit häufig zur Schimmelbildung. Am Dienstag, den 28. Januar 2025 um 17.00 Uhr lädt die Verbraucherzentrale NRW Sie ein zum kostenfreien Onlinevortrag zum Thema „Schimmel in der Wohnung“.

Neben Informationen zur Entstehung von Schimmel erhalten Sie Hinweise, wie sich Schimmel entfernen und ver-

meiden lässt. Die Kollegin des Mieterschutzvereins beantwortet Ihre Fragen bei Streitigkeiten mit Vermietenden. Der Vortrag findet in Kooperation mit der VHS Aachen statt. Eine Anmeldung ist nicht erforderlich.

Die Zugangsdaten erhalten Sie unter: [www.verbraucherzentrale.nrw/e-seminare](http://www.verbraucherzentrale.nrw/e-seminare) oder per Mail unter [aachen.energie@verbraucherzentrale.nrw](mailto:aachen.energie@verbraucherzentrale.nrw) ■

## Weihnachtsgrüße



*Wir wünschen allen Mitgliedern und Freund\*innen des Mieterschutzvereins Aachen eine schöne Adventszeit, ein frohes Weihnachtsfest und ein gesundes, glückliches Jahr 2025.*

*Vorstand, Beirat und Mitarbeiter\*innen des Mieterschutzvereins Aachen* ■

## Absage Mitgliederversammlung

Aufgrund des plötzlichen Todes unseres Vorstandsmitgliedes Hans-Jürgen Wings wurde die anberaumte Mitgliederversammlung am 29. Oktober 2024 kurzfristig abgesagt. Ein neuer Termin wird rechtzeitig Anfang 2025 bekanntgegeben. ■