

## **Merkblatt zur Mietrechtsberatung**

### **Beratung - aber wie ?**

**Sie erwarten zu Recht, dass wir Sie als unser Mitglied optimal beraten. Deshalb ist es aber auch wichtig, dass Sie wissen, wie wir unsere Beratung organisiert haben. Bitte akzeptieren Sie, dass wir bei der großen Zahl Ratsuchender ohne „Spielregeln“ nicht auskommen.**

### **1. Ohne Mitgliedschaft keine Mietrechtsberatung !**

Der Mieterverein ist keine öffentlich finanzierte Beratungsstelle für alle Mieter. Er ist ein Zusammenschluss von Mietern und trägt sich ausschließlich über die Mitgliedsbeiträge.

Unsere Mitglieder dürfen im Bereich des Miet- und Wohnungsrechts rechtlich beraten werden. Es ist uns aber verboten, eine Rechtsberatung gegen Berechnung einmaliger Gebühren frei anzubieten. Dies dürfen nur Anwälte.

### **2. Unsere Geschäftsstelle**

Ob Sie anrufen oder vorbeikommen, zunächst erreichen Sie die Mitarbeiter/Innen unserer Geschäftsstelle. Dies sind keine Juristen/Innen, so dass es zwecklos ist, juristische Fragen zu stellen. Dort können Sie alle Fragen zur Mitgliedschaft klären und einen Beratungstermin vereinbaren.

### **3. Die Öffnungszeiten**

Unser Telefon ist besetzt:

Montag:	8.00 bis 15.00 Uhr
Dienstag:	8.00 bis 16.00 Uhr
Mittwoch:	8.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 19.00 Uhr
Donnerstag:	8.00 bis 14.30 Uhr
Freitag:	8.00 bis 12.00 Uhr

Wenn es Ihnen nur um eine Terminvereinbarung geht, rufen Sie bitte nicht während unserer telefonischen Kurzberatung an.

### **4. Beratung nur nach Terminvereinbarung**

4.1. Im Vordergrund steht das persönliche Beratungsgespräch, in dem Sie mit unseren Rechtsberatern Ihre Probleme erörtern können. Hierzu ist die Vereinbarung eines Beratungstermins zwingend notwendig, um einen halbwegs geordneten Ablauf zu gewährleisten. Viele glauben, ihr Problem könne „mal eben ganz kurz“ besprochen und geklärt werden. Dies ist aber ein Irrtum, da eine korrekte und verbindliche Beratung fast immer voraussetzt, dass der Berater die Hintergrundinformationen abfragt, die wegen der oft komplizierten Mietrechtsregelungen erforderlich sind. Beispielsweise können viele gesetzliche Regelungen durch den Mietvertrag abgeändert werden. Wenn Sie (zu Recht) eine verbindliche Auskunft erwarten, müssen Sie Ihrem Berater auch die Chance geben, zunächst Ihren Mietvertrag in Ruhe durchzusehen. Dies ist einer der Gründe, warum das Beratungsgespräch nicht durch Telefonanrufe zu ersetzen ist. Telefonische Kurzauskünfte bleiben deshalb auch unverbindlich. Es ist also in Ihrem eigenen Interesse, wenn wir auf die Vereinbarung von Beratungsgesprächen Wert legen.

4.2. Für das persönliche Gespräch mit Ihnen haben wir einen Zeitumfang von 30 Minuten vorgesehen. Auf Grund unserer Erfahrungen wissen wir, dass dieser Zeitumfang in der Regel ausreichend ist, um die ersten dringenden Fragen zu beantworten. Es kommt aber in Ausnahmefällen immer wieder einmal vor, dass ein Problem so kompliziert und umfangreich ist, dass es nicht im vorgegebenen Zeittakt gelöst werden kann. In diesem Fall kann es auch schon einmal zu Verzögerungen kommen. Hierfür müssen wir Sie um Verständnis bitten. Es hat keinen Sinn, wenn Sie Ihren Unmut an unseren Mitarbeiterinnen auslassen, weil sie trotz des vereinbarten Termins einmal etwas länger warten müssen. Bedenken Sie bitte, wir haben es nicht mit Maschinen zu tun, die man auf Knopfdruck abschalten kann, sondern mit Menschen, die alle ein drängendes Problem haben. Und jedes Mitglied erwartet zu Recht, mit seinem Problem ernst genommen zu werden. Erinnern Sie sich bitte daran, dass Sie auch beim Arzt unter Umständen länger warten müssen, wenn dieser zu einem Notfall gerufen wird.

4.3. Wer eine saftige Mieterhöhung, eine Kündigung oder ähnliches erhalten hat, ist verunsichert und aufgeregt. Wir wissen, dass viele dann „sofort“ eine Beratung wünschen. Manchmal dauert es aber ein paar Tage bis zum ersten möglichen Beratungsgespräch. Wir bitten Sie, dies bisschen Geduld aufzubringen, weil es nicht möglich ist, „mal eben“ Ihre berechtigten Fragen zu beantworten. In der Regel hat ein Mieter bei Mietrechtsproblemen bereits vom Gesetz her ausreichend Zeit, eine Vermieterforderung in Ruhe prüfen zu lassen. Oft werden Mieter (auch von Anwälten) „gebeten bzw. aufgefordert“, innerhalb weniger Tage Stellung zu nehmen. Durch so etwas sollte sich niemand verrückt machen lassen. Wir wissen und können beurteilen, was eilt und was nicht. Wenn Sie sich unsicher sind, wenden Sie sich bitte an unsere telefonische Kurzberatung: aber bitte nur, um zu besprechen, ob der mögliche Beratungstermin rechtzeitig genug ist.

### **5. Beraterwechsel vermeiden!**

Oft sind mehrere Beratungen erforderlich. lassen Sie sich bei der ersten Beratung deutlich den Namen Ihres Beraters nennen. Sie ersparen sich und uns unnötige Mühe, wenn Sie bei demjenigen bleiben, der Ihr Problem schon kennt. Selbst, wenn Sie auf Ihren nächsten Termin ein paar Tage warten müssen, wechseln Sie bitte nicht zu einem anderen Berater. Der muss sich nämlich erst wieder mühsam in die Aktenlage einarbeiten.

### **6. Auf Fristen achten!**

Ihre Mitarbeit ist erforderlich, wenn der Vermieter nicht reagiert. Unsere Schreiben enthalten in der Regel Fristen. ist z.B. eine notwendige Reparatur nicht erfolgt und haben Sie 3 Tage nach Fristablauf von uns keine Post (Kopie der Antwort Ihres Vermieters) erhalten, vereinbaren Sie bitte sofort einen neuen Beratungstermin.

### **7. Die telefonische Kurzberatung**

Bei kleineren rechtlichen Fragen, in akuten Problemfällen und bei Nachfragen zu laufenden Angelegenheiten können Sie montags 12.00 bis 13.00 Uhr und mittwochs 14.00 bis 15.00 Uhr eine telefonische Kurzberatung (Erste Hilfe) erhalten. Bitte halten Sie dann Ihre Mitgliedsnummer und Ihre Mietunterlagen bereit.

Die zeitliche Beschränkung ist erforderlich, da Telefonanrufe während der Beratungszeiten sehr störend sind. Auch Sie würden sich ärgern, wenn Ihr Beratungsgespräch mehrfach durch Anrufe unterbrochen wird.

Beachten Sie aber bitte, dass durch einen Anruf ein Beratungsgespräch nicht ersetzt werden kann. nehmen Sie auch Rücksicht auf die vielen anderen Anrufer, die noch in unserer Warteschleife „hängen“.

Denn immer wieder beschwerten sich Mitglieder, dass sie trotz zahlreicher Versuche nicht durchgekommen sind. Dies hängt maßgeblich mit dem „Missbrauch“ der telefonischen Kurzberatung zusammen. Überlegen Sie also bitte, ob nicht doch ein Beratungstermin sinnvoller ist.

### **Unsere „Spielregeln“ in Kurzform:**

#### **! Rufen Sie zuerst an, wenn Sie uns brauchen!**

Dann können wir klären, wie schnell etwas unternommen werden muss. Ebenso können wir Ihnen sagen, wann unsere Rechtsberater/Innen Zeit für Sie haben!

#### **! Rechtsberatung nur nach Terminvereinbarung !**

Nur so sind in der Regel lange Wartezeiten zu vermeiden. Ihr Berater hat dann genügend Zeit für Sie und kann sich auf die Beratung vorbereiten!

#### **! Kommen Sie mit vollständigen Unterlagen!**

Bitte heften Sie alle Schriftstücke, die Ihr Mietverhältnis betreffen (also auch Rechnungen, Quittungen, Protokoll u.a.) nach zeitlicher Reihenfolge geordnet in einer Mappe ab, die Sie immer zur Beratung mitbringen.

#### **! Kopien mitbringen!**

Wenn Sie bereits eine Kopie der aktuellen Unterlagen mitbringen, ersparen Sie sich spätere Lauferei. Und Ihr Berater hat mehr Zeit für das Beratungsgespräch. Kommen Sie zum ersten Mal, bringen Sie bitte eine Kopie Ihres Mietvertrages mit!

#### **! Die telefonische Kurzberatung Montag 12.00 bis 13.00 Uhr und Mittwoch 14.00 bis 15.00 Uhr !**

kann ein Beratungsgespräch nicht ersetzen und sollte die Ausnahme sein. Rufen Sie deshalb nur bei Nachfragen und Kurzauskünften an.

#### **! Beraterwechsel vermeiden!**

Nur so ist eine möglichst reibungslose Bearbeitung Ihres Mietproblems möglich und unnötige Fehler können vermieden werden.

Vertrauen Sie der langjährigen Erfahrung der Mietrechtsexperten Ihres Mietervereins. Unsere „Spielregeln“ sind entwickelt worden, damit Sie so fachkundig und verbindlich beraten werden können, wie es erforderlich ist. Wenn Sie sich auf unsere Vorschläge für eine optimale Beratung einlassen, ersparen Sie sich und uns unnötige Aufregung und Ärger. !

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit !

Ihr  
Mieterverein Gotha und Umgebung e.V.