

# MIETERINFO DER KSG



## Unser Serviceangebot Notdienst- Wie ist dieser Notdienst zu nutzen?

Wir stellen außerhalb der Geschäftszeiten als besondere Serviceleistung einen Notdienst zu Verfügung. Wie das Wort schon sagt, wollen wir in Notfällen für unsere Kunden erreichbar sein. Leider wird diese Serviceleistung seit längerem zunehmend mißbraucht, weil manche offenbar der Auffassung sind, daß ihr Vermieter rund um die Uhr für jedes Problem erreichbar sein muß. Diese Auffassung kann man wohl vertreten, aber als Arbeitgeber haben wir aus Fürsorgegründen unseren Mitarbeitern und deren Familien gegenüber die Pflicht, Mißbrauch auszuschließen. Anders ausgedrückt: Unsere Mitarbeiter können nicht rund um die Uhr arbeiten.

Wir stellen deshalb unseren Notdienst ab sofort um: Der Service wird – wie bisher auch – von uns vorgehalten. Künftig erreichen Sie aber auf dem Notdiensttelefon nur noch die Mailbox. Dort können Sie den Notfall schildern, und wir kümmern uns um die Lösung. Wir kümmern uns aber nur um Notfälle, andere Mitteilungen werden gelöscht und auch nicht später bearbeitet. Für Meldungen aller Art, die nicht einen Notfall betreffen, stehen Ihnen zu den Geschäftszeiten die bekannten Kommunikationswege zur Verfügung. Und rund um die Uhr sind wir per E-Mail erreichbar, aber selbstverständlich nicht sofort aktionsbereit.

### Notfälle sind:

- Wasserrohrbruch
- Verstopfung einer Hauptleitung
- Stromausfall in der ganzen Wohnung
- Heizungsausfall in der ganzen Wohnung im Winter
- Ausfall des kompletten Fernsehempfangs im gesamten Haus
- Feuer (hier ist selbstverständlich zuerst die Feuerwehr anzurufen!!!)
- Dachabdeckungen bei Sturm
- Schlüsselverlust oder Ausschließen bei einer elektronischen Schließanlage (Dieser Notdiensteinsatz wird dem Mieter in Rechnung gestellt, derzeit berechnen wir pro Einsatz pauschal 75,00 Euro.) oder Defekt eines elektronischen Schlüssels.

Eine tropfende Mischbatterie, einzelne defekte Steckdosen oder aber der Ausfall eines einzelnen Heizkörpers stellen dagegen keinen Notfall da.

Wenn Sie einen Notfall melden, teilen Sie uns bitte unbedingt folgende Informationen mit:

Name, Adresse sowie Lage der Wohnung und ganz wichtig eine Telefonnummer, unter der wir zurückrufen können und schildern Sie die Notfallsituation. Der Mitarbeiter, der den Notdienst versieht, meldet sich danach bei Ihnen und bespricht das weitere Vorgehen mit Ihnen, aber nur dann **wenn auch tatsächlich ein Notfall vorliegt**. Unser

# **MIETERINFO DER KSG**



Notdienst ist kein Bereitschaftsdienst, d. h. wir sind in der Regel zu tagesüblichen Zeiten zwischen 08.00 bis 22.00 Uhr erreichbar und hören die Nachrichten in regelmäßigen Abständen ab.

Wir möchten Sie also nochmals bitten, den Notdienst nur in wirklichen Notfällen in Anspruch zu nehmen. Kleinreparaturen melden Sie bitten während unserer Geschäftszeiten.

Sie erreichen unseren Notdienst unter der bekannten Rufnummer 0271/23268-11 außerhalb der Arbeitszeiten und an Sonn- und Feiertagen.

Siegen, den 30.11.2013/KSG