



Häufige Fragen

Hier finden Sie Antworten auf die Fragen, die uns Mieter, Eigentümer und Vermieter am häufigsten stellen. Die Fragen sind nach Themen sortiert. Ihre Frage ist nicht dabei? Dann schreiben Sie uns oder rufen Sie an. Wir helfen Ihnen gern persönlich weiter.

01 Notfall und Havarie

02 Für Mieterinnen und Mieter

03 Betriebskosten und Abrechnung

04 Für Eigentümerinnen und Eigentümer

05 Für Vermieter und Interessenten

06 Kundenportal und Kontakt

01 Notfall und Havarie

Im Notfall zählt jede Minute. Hier steht, was Sie sofort tun können und wie Sie uns erreichen.

Akuter Notfall?

Bei Gefahr für Leib und Leben: **112** (Feuerwehr/Rettung) oder **110** (Polizei). Informationen zum Havariefall und wen Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten erreichen: [immobeing.de/havarie](https://www.immobeing.de/havarie).

Was ist eine Havarie?

Eine Havarie ist ein akuter Schaden, der sofort behoben werden muss, weil sonst Gefahr für Menschen oder erhebliche Folgeschäden am Gebäude drohen. Typische Fälle sind:

- Brand in einer Wohnung oder in anderen Teilen des Gebäudes
- Erhebliche Schäden an Rohrleitungen für Kalt- und Warmwasser, Heizung oder Abwasser, die mehrere Wohnungen oder das ganze Haus betreffen
- Ausfall der Heizung im gesamten Gebäude
- Ausfall der Kalt- oder Warmwasserversorgung im gesamten Gebäude
- Ausfall der Gasversorgung im gesamten Gebäude
- Ausfall der Stromversorgung im gesamten Gebäude
- Schwere Sturmschäden am Dach oder an der Fassade

Ein tropfender Wasserhahn oder ein klemmendes Fenster ist ärgerlich, aber keine Havarie. Solche Schäden melden Sie bitte zu unseren Geschäftszeiten über das Kundenportal.



Wen erreiche ich bei einem Notfall außerhalb der Geschäftszeiten?

Bei Gefahr für Leib und Leben rufen Sie immer zuerst die **112** (Feuerwehr und Rettungsdienst) oder die **110** (Polizei).

Was als Havarie gilt, wie Sie im Ernstfall vorgehen und wen Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten erreichen, finden Sie auf unserer Seite [Notfall & Havarie](#).

Bitte informieren Sie uns zusätzlich am nächsten Werktag über das Kundenportal oder per E-Mail, damit wir alles Weitere veranlassen können.

Es riecht nach Gas. Was muss ich tun?

- Fenster und Türen öffnen.
- Lichtschalter, Klingeln und elektrische Geräte bitte nicht benutzen und offenes Feuer vermeiden.
- Den Haupthahn der Gasleitung schließen, wenn das gefahrlos möglich ist.
- Nachbarn warnen, ohne zu klingeln, und das Haus verlassen.
- Von draußen den Entstörsdienst Ihres Gasversorgers oder die 112 anrufen.

In meiner Wohnung tritt Wasser aus. Was sind die ersten Schritte?

Schließen Sie das Absperrventil der betroffenen Leitung oder den Hauptwasserhahn der Wohnung. Wenn Wasser in die Nähe von Steckdosen oder Geräten gelangt, schalten Sie die Sicherung aus. Informieren Sie Ihre Nachbarn, besonders in der Wohnung darunter.

Machen Sie Fotos vom Schaden und melden Sie ihn uns so schnell wie möglich. Außerhalb der Geschäftszeiten finden Sie unsere Notdienstnummer auf der Seite [Notfall & Havarie](#). Schäden an Ihren eigenen Möbeln und Gegenständen melden Sie bitte zusätzlich Ihrer Hausratversicherung.

02 Für Mieterinnen und Mieter

Rund um Ihre Wohnung, Ihren Mietvertrag und das Zusammenleben im Haus.

Wie melde ich einen Schaden oder Mangel in meiner Wohnung?

Am schnellsten geht es über unser Kundenportal oder die IMMO.BEING App. Beschreiben Sie den Schaden kurz und fügen Sie ein bis zwei Fotos hinzu. So landet Ihre Meldung direkt bei der zuständigen Person und Sie sehen jederzeit den Bearbeitungsstand.

Sie haben noch keinen Zugang? Dann erreichen Sie uns per E-Mail an info@immobeing.de oder telefonisch. Bitte melden Sie Mängel zeitnah. Als Mieter sind Sie gesetzlich dazu verpflichtet, und kleine Schäden werden so gar nicht erst zu großen.



Welche Kündigungsfrist gilt für meine Wohnung?

Als Mieter kündigen Sie in der Regel mit einer Frist von drei Monaten. Ihre Kündigung muss spätestens am dritten Werktag eines Monats bei uns eingehen. Das Mietverhältnis endet dann zum Ablauf des übernächsten Monats.

Beispiel: Ihre Kündigung erreicht uns bis zum dritten Werktag im Oktober. Dann endet Ihr Mietverhältnis am 31. Dezember.

Die Kündigung braucht die Schriftform. Sie muss also auf Papier vorliegen und von allen Mietparteien unterschrieben sein, die im Mietvertrag stehen. Eine E-Mail oder Nachricht im Portal reicht dafür leider nicht aus.

Meine Lebenssituation ändert sich. Was muss ich tun?

Zieht Ihr Partner oder Ihre Partnerin ein oder aus, oder ist ein Mitmieter verstorben, teilen Sie uns das bitte zeitnah mit. In diesen Fällen muss der Mietvertrag angepasst werden.

- **Einzug eines Partners:** Wir benötigen eine Vorvermieterbescheinigung des bisherigen Vermieters. Danach tritt Ihr Partner über eine Nachtragsvereinbarung mit den gleichen Rechten und Pflichten in das Mietverhältnis ein.
- **Auszug eines Partners:** Wir benötigen eine Kündigung mit den Unterschriften beider Vertragspartner und einen Einkommensnachweis der Person, die in der Wohnung bleibt.
- **Tod eines Partners:** Melden Sie sich bitte bei uns, sobald es Ihnen möglich ist. Wir begleiten Sie persönlich durch die nächsten Schritte.

Darf ich ein Haustier halten?

Kleintiere wie Fische, Hamster oder Wellensittiche dürfen Sie ohne Rückfrage halten, solange sie in üblicher Zahl gehalten werden und niemanden stören.

Für Hunde, Katzen und andere größere Tiere brauchen Sie vorher unsere Zustimmung. Stellen Sie dazu einfach eine kurze Anfrage über das Kundenportal. Wir entscheiden im Einzelfall und berücksichtigen dabei auch die Hausgemeinschaft. Ausgenommen von der zustimmungsfreien Haltung sind giftige oder gefährliche Tiere wie bestimmte Reptilien oder Insekten.

Es gibt Streit mit Nachbarn oder Lärm im Haus. Was kann ich tun?

Suchen Sie zuerst das direkte und ruhige Gespräch. Oft weiß der Nachbar gar nicht, dass er stört, und die Sache ist schnell geklärt.

Hilft das nicht weiter, sind wir für Sie da. Damit wir handeln können, brauchen wir ein **Lärmprotokoll** mit konkreten Vorfällen: Datum, Uhrzeit, Dauer und was genau passiert ist. Das gilt für Ruhestörungen genauso wie für Drohungen, Beleidigungen oder andere Belästigungen. Allgemeine Aussagen wie „stört ständig“, „ist sehr laut, auch nachts“ oder „ich kann nicht mehr schlafen“ reichen dafür leider nicht aus.

Gut zu wissen: Geräusche von spielenden Kindern, also Lachen, Weinen oder Schreien, gelten in einem Mehrfamilienhaus laut Rechtsprechung als natürliches Verhalten und müssen hingenommen werden.



Ich kann meine Miete nicht mehr zahlen. Was nun?

Melden Sie sich bitte so früh wie möglich bei uns. Je eher wir davon wissen, desto mehr Möglichkeiten gibt es. Gemeinsam suchen wir nach einer Lösung, zum Beispiel einer Ratenzahlung.

Unterstützung bekommen Sie außerdem bei der Wohngeldstelle, beim Jobcenter oder beim Sozialamt Ihrer Stadt. Bitte warten Sie nicht ab. Wachsende Mietrückstände können am Ende den Verlust der Wohnung bedeuten.

Wie läuft die Wohnungsübergabe beim Auszug ab?

Vereinbaren Sie bitte zwei bis drei Wochen vor Ihrem Auszug einen Termin mit uns. Bei der Übergabe gehen wir gemeinsam durch die Wohnung und halten alles in einem Übergabeprotokoll fest.

- Die Wohnung ist geräumt, besenrein und in ordnungsgemäßem Zustand.
- Eigene Einbauten sind entfernt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- Schäden, die Sie verursacht haben, sind beseitigt.
- Alle Schlüssel zur Wohnung und zum Haus werden zurückgegeben, auch nachgemachte. Für fehlende Schlüssel berechnen wir die Kosten der Nachfertigung.
- Wir notieren gemeinsam die Zählerstände.

Gegebenenfalls muss die Wohnung neu gemalt werden. Ob Sie vor dem Auszug streichen müssen, hängt von Ihrem Mietvertrag und dem Zustand der Wohnung bei Einzug ab. Fragen Sie uns gern vorher, dann gibt es beim Termin keine Überraschungen.

Wann bekomme ich meine Kaution zurück?

Nach Ihrem Auszug prüfen wir, ob noch Forderungen offen sind, etwa für Schäden oder eine ausstehende Betriebskostenabrechnung. Danach zahlen wir die Kaution mit Zinsen zurück.

Steht die Betriebskostenabrechnung noch aus, dürfen wir einen angemessenen Teil bis zur Abrechnung einbehalten. Den Rest erhalten Sie vorher. Bitte teilen Sie uns dafür Ihre neue Anschrift und Ihre Bankverbindung mit.

Ich habe einen Schlüssel verloren. Was jetzt?

Melden Sie den Verlust bitte sofort bei uns. Gehört Ihr Schlüssel zu einer Schließanlage, kann ein verlorener Schlüssel die Sicherheit des ganzen Hauses betreffen.

Die Kosten für Ersatzschlüssel oder einen Schlosstausch trägt in der Regel, wer den Verlust verursacht hat. Prüfen Sie deshalb, ob Ihre Haftpflichtversicherung Schlüsselverluste abdeckt.



03 Betriebskosten und Abrechnung

Was in Ihrer Abrechnung steht und warum.

Bis wann bekomme ich die Abrechnung und wie lange kann ich widersprechen?

Die Abrechnung muss Ihnen spätestens zwölf Monate nach Ende des Abrechnungszeitraums vorliegen. Bei einem Abrechnungsjahr bis zum 31. Dezember 2025 also bis zum 31. Dezember 2026.

Einwände gegen die Abrechnung können Sie bis zum Ende des zwölften Monats nach Erhalt geltend machen. Sie haben außerdem das Recht, die Belege einzusehen. Sprechen Sie uns dafür einfach an.

Warum ändert sich meine monatliche Vorauszahlung?

Nach jeder Abrechnung prüfen wir, ob Ihre Vorauszahlung noch zu den tatsächlichen Kosten passt. Sind die Kosten gestiegen, etwa bei Energie oder Versicherung, passen wir die Vorauszahlung an. Das schützt Sie vor einer hohen Nachzahlung im nächsten Jahr. Sinken die Kosten, kann die Vorauszahlung auch geringer werden.

04 Für Eigentümerinnen und Eigentümer

Für Wohnungseigentümergeinschaften und Eigentümer einzelner Wohnungen.

Was gehört zum Gemeinschaftseigentum und was zum Sondereigentum?

Zum **Gemeinschaftseigentum** gehört alles, was für den Bestand und die Sicherheit des Gebäudes wichtig ist oder allen dient. Dazu zählen Dach, Fassade, tragende Wände, Treppenhaus, zentrale Leitungen und in der Regel auch die Fenster.

Zum **Sondereigentum** gehört das, was nur Ihrer Wohnung dient, zum Beispiel Innentüren, Bodenbeläge, Innenputz oder Ihre Sanitäröbekte.

Maßgeblich ist immer die Teilungserklärung Ihrer Gemeinschaft. Im Zweifel prüfen wir das gern für Sie.

Was ist das Hausgeld und wie setzt es sich zusammen?

Das Hausgeld ist Ihr monatlicher Beitrag zu den Kosten der Gemeinschaft. Es deckt die laufenden Bewirtschaftungskosten, die Verwaltung und die Zuführung zur Erhaltungsrücklage.

Die Höhe ergibt sich aus dem Wirtschaftsplan, den die Eigentümerversammlung beschließt. Nach Ablauf des Jahres erstellen wir die Jahresabrechnung. Sie zeigt, ob die Vorschüsse gereicht haben oder ob ein Guthaben oder eine Nachzahlung entsteht.



Wir möchten die Hausverwaltung wechseln. Wie läuft das ab?

Die Gemeinschaft kann ihren Verwalter jederzeit mit einfacher Mehrheit in der Eigentümerversammlung abberufen. Der bisherige Verwaltervertrag endet dann spätestens sechs Monate später. In derselben Versammlung kann die neue Verwaltung bestellt werden.

Wir unterstützen Sie bei der Vorbereitung und übernehmen die Übergabe der Unterlagen vom bisherigen Verwalter. Alle Schritte im Detail finden Sie im Beitrag [Hausverwaltung wechseln](#).

05 Für Vermieter und Interessenten

Wenn Sie Ihre Immobilie in gute Hände geben oder bei uns eine Wohnung mieten möchten.

Was übernimmt IMMO.BEING in der Mietverwaltung?

Wir kümmern uns um alles, was im Alltag einer vermieteten Immobilie anfällt: Mietersuche und Vertragsabschluss, Mieteingang und Mahnwesen, Betriebskostenabrechnung, Kommunikation mit Mietern, Beauftragung von Handwerkern sowie Wohnungsübergaben. Sie behalten über das Kundenportal jederzeit den Überblick über Zahlungen, Dokumente und laufende Vorgänge.

Alle Leistungen im Überblick finden Sie auf der Seite [Mietverwaltung](#).

Ich wohne nicht in der Nähe meiner Immobilie. Funktioniert das trotzdem?

Ja. Viele unserer Kunden leben in Hamburg, Berlin oder im Ausland. Wir sind vor Ort in Schwerin, Rostock und Dummer und kümmern uns um alles, was direkt an der Immobilie passieren muss. Sie verfolgen alle Vorgänge digital über das Kundenportal und die App und erreichen uns jederzeit per E-Mail oder Telefon.

Wie läuft der Start mit IMMO.BEING ab?

- **Erstgespräch:** Wir lernen Ihre Immobilie und Ihre Wünsche kennen. Auf Wunsch schauen wir uns das Objekt vor Ort an.
- **Angebot und Übergabe:** Sie erhalten ein transparentes Angebot. Nach Vertragsabschluss übernehmen wir alle Daten und Unterlagen digital.
- **Laufende Verwaltung:** Wir richten Ihren Zugang zum Kundenportal ein und übernehmen die Betreuung Ihrer Immobilie.

Was kostet die Verwaltung?

Das hängt von Art, Größe und Zustand Ihrer Immobilie ab und davon, welche Leistungen Sie benötigen. Nach einem unverbindlichen Erstgespräch erhalten Sie von uns ein Angebot mit einer klaren Kostenübersicht.

[Hier können Sie einen Termin vereinbaren.](#)



Ihre Verwaltung für die Hosentasche,
unser digitales Kundeportal.
QR-Code scannen und mehr erfahren!

Ich interessiere mich für eine Wohnung. Welche Unterlagen brauche ich?

Für eine Bewerbung benötigen wir in der Regel eine ausgefüllte Mieterselbstauskunft, Einkommensnachweise der letzten drei Monate und Ihren Lichtbildausweis zur Einsicht. Je nach Situation fragen wir zusätzlich nach einer Mietschuldenfreiheitsbescheinigung Ihres bisherigen Vermieters.

Die Mieterselbstauskunft finden Sie in unserem [Downloadbereich](#).

06 Kundenportal und Kontakt

Digital erreichbar und trotzdem persönlich für Sie da.

Welche Funktionen bietet mir das Kundenportal?

Im Kundenportal und in der IMMO.BEING App finden Sie alle wichtigen Dokumente zu Ihrer Wohnung oder Immobilie, zum Beispiel Abrechnungen, Protokolle und Aushänge. Sie können Schäden melden, Anliegen an uns senden und den Stand Ihrer Meldungen verfolgen. Das Portal ist rund um die Uhr erreichbar. Die App gibt es kostenlos für iPhone und Android. Im Browser erreichen Sie das Portal unter portal.immobeing.de.

Wie melde ich mich im IMMO.BEING Kundenportal an?

Den Zugang richten wir für Sie ein. Sie erhalten von uns eine Einladung mit Ihren Zugangsdaten. Registrieren Sie sich direkt unter portal.immobeing.de/app/register. Haben Sie keine Einladung bekommen oder Ihr Passwort vergessen? Dann schreiben Sie uns an info@immobeing.de.

Was mache ich bei Problemen mit der Anmeldung oder Nutzung?

Wenn Sie technische Fragen oder Probleme haben, können Sie uns jederzeit per E-Mail an info@immobeing.de oder telefonisch kontaktieren. Unser Team steht Ihnen gerne zur Verfügung.

Meine Immobilie wurde bisher von Mücke & Ginzler, Arsenal oder Paulenz verwaltet. Ändert sich etwas für mich?

Für Sie bleibt alles wie gewohnt. Ihre Verträge und Ihre Ansprechpartner bleiben unverändert. Neu ist ein größeres Team mit noch mehr Erfahrung, das Sie im Hintergrund unterstützt.

Wann und wie erreiche ich IMMO.BEING?

Unsere Geschäftszeiten finden Sie auf unserer Website, persönliche Termine vereinbaren wir gern mit Ihnen. Am schnellsten erreichen Sie uns über das Kontaktformular, Kundenportal oder per E-Mail an info@immobeing.de. Alle Standorte und Telefonnummern finden Sie unten auf dieser Seite.

IMMO.BEING Hausverwaltung
info@immobeing.de
www.immobeing.de

Rostock
Stampfmüllerstraße 11, 18057 Rostock
0381 6669709-1

Schwerin
Arsenalstraße 11, 19053 Schwerin
0385 6173877-2



Ihre Verwaltung für die Hosentasche,
unser digitales Kundeportal.
QR-Code scannen und mehr erfahren!

Ihre Frage war nicht dabei?

Schreiben Sie uns an info@immobeing.de oder rufen Sie uns an. Wir sind montags bis freitags von 9 bis 16 Uhr für Sie da. Ihr Kundenportal erreichen Sie unter portal.immobeing.de oder in der IMMO.BEING App.

Rostock

Stampfmüllerstraße 11, 18057 Rostock
0381 6669709-1

Schwerin

Arsenalstraße 11, 19053 Schwerin
0385 6173877-2

Verwaltung, die zu Ihrem Leben passt.

Stand 10/2026. Die Antworten geben einen allgemeinen Überblick und ersetzen im Einzelfall keine Rechtsberatung. Maßgeblich sind Ihr Mietvertrag, die Teilungserklärung und die Beschlüsse Ihrer Gemeinschaft.