

# Notdienst der DOMUS- Immobilienverwaltungsgesellschaft mbH



In letzter Zeit haben sich Anfragen an den DOMUS-Notdienst gehäuft, bei denen es sich nicht um wirkliche Notfälle handelte. Es entstanden unberechtigte zusätzliche Kosten und es wurden Handwerkerkapazitäten unnötig gebunden. Aus diesem Grund wurde das Notrufsystem/Havariedienst umorganisiert.

## Notfalldefinitionen

Als Notfall gilt allgemein jede (unvorhergesehene) Situation, in der eine drohende Gefährdung für Sachen, Tiere oder die körperliche Unversehrtheit von Menschen eintritt.

Die Sorgfaltspflicht des Mieters/ Nutzers bezieht sich darauf, vorhersehbare und vermeidbare Beschädigungen der Mietsache (Wohnung) sowie sonstiger Teile des Gebäudes und des Gebäudeumfeldes oder auch sonstige Beschädigungen infolge unsachgemäßen Gebrauchs der Mietsache zu unterlassen bzw. zu vermeiden. Daneben hat im Mietrecht Obhutspflichten eine wesentliche Bedeutung, denn der Vermieter (Eigentümer) vertraut dem Mieter sein Vermögen an und kann daher erwarten, dass der Mieter es vor Schaden bewahrt.

## Was müssen wir nun unter dem Notfallmanagement in einer bewohnten Immobilie verstehen?

Eigentlich sind hier in der Praxis **Havarien** zu verstehen und gemeint.

Unter einer **Havarie** versteht man eine plötzlich auftretende Störung durch Brand, Explosion, Sturm u.a., die eine unmittelbare Gefahr für das Leben und die **Gesundheit für Menschen darstellt bzw. zur Beschädigung oder Zerstörung von Sachwerten.**

### Beispiele:

Brand, Gefahr nach Sturm durch herabstürzende Gebäudeteile, umgestürzte Bäume u.a.,

- die die Grundversorgung der Bürger gefährden (Stromausfall im Objekt, Ausfall der Heizung im Winter, Ausfall der Trinkwasserversorgung, Ausfall der Abwasserentsorgung mit Rückstaugefahr u.a.) oder
- zur Beschädigung der Mietsache/Sondereigentum/Gemeinschaftseigentum als Wohnung oder Gebäude führen (Wasser durch Rohrbruch und Heizungen, Rückstau Abwasser in den Steigleitungen, Brand, Sturm u.a.).
- Komplette Treppenhausbeleuchtung funktioniert nicht

Zum Beispiel sind nachfolgende **Störungen als Havarie** zu werten.

### Elektrik

Hausanschluss defekt. Gesamte Wohnung ohne Spannung (Sicherungen jedoch alle in Ordnung) Spannungsführende Teile (Wände, Wanne, Rohrleitungen) elektrische Brände in Schaltern, Steck- und Abzweigdosen sowie Kabelbrände (starke Geruchsbelästigung und Rauchentwicklung).

### Gas/Wasser

Rohrbruch und das Hauptsperrventil in der Wohnung lässt sich nicht schließen bzw. ist nicht vorhanden. Gasgeruch, Verpuffung an Gasthermen und Gasheizungen, Überhitzung von Gasthermen (Zinnauslauf) sowie Starker Gasgeruch. (Bei Gasgeruch ist die Feuerwehr bzw. der Versorger zu informieren)

### Verstopfungen Versorgungs-Entsorgungsleitungen

Grundleitung und Fallstrang bis zur vorletzten Etage verstopft (nicht zutreffend bei Verstopfungen innerhalb der Wohnung z.B. Wanne, WC).

### Fernheizung - Heizung

Rohrsystem oder Heizkörper ist geplatzt - stark undichter Heizkörper. Ausfall der gesamten Heizung (nicht bei einzelnen Heizkörpern). Dies unter dem Aspekt der Jahreszeit und der jeweiligen Temperaturen. Ausfall der Heizanlage im Winter ! Fällt am Sonntagabend um 23:00 Uhr die Heizung aus, ist die Wasserversorgung unterbrochen usw. kann diese Störung auch Montag ohne Gefahr für Leib und Leben beseitigt werden.

## Allgemeine Sicherheit

drohende oder bereits vollzogene herabstürzende Bauteile von Dächern und Fassaden mit einer Allgemeingefahr und weiteren Gefahrenmomenten.(Feuerwehr)

**Nicht** zu den Havarien gehören u.a. :

- tropfende Ventile / Wasserhähne
- verstopfte Toilettenbecken, Handwaschbecken, Badewannen,
- defekte Mischbatterie in der Küche oder im Bad
- defekte Lichtschalter oder Steckdosen in der Wohnung,
- Schlüsselverlust der Wohnung - Türschlossanlagen,
- defekte Sicherungen und Stromkreis-Relais in der Wohnung,
- defekte Kochplatten und Backröhren bei Elektroherden.
- Ausfall eines Bauteils, was aber schon längere Zeit bekannt ist und nicht gemeldet wurde
- defekter Aufzug (wenn nicht besetzt)
- falsch geparkte Autos
- defekter Briefkasten
- Mieterstreitigkeiten
- zeitweiser Ausfall Fernsehprogramm (i.d.R. außerhalb Arbeitszeiten ....) evtl. Notdienst des Kabelanbieters ?
- defekter Rollladen oder Fenster
- Heizungsausfall im Sommer und Herbst/Frühjahr in den späten Abend- und Nachtstunden, wenn nicht gerade starke Minustemperaturen herrschen.

Liegt keine Störung/Havarie in oben genanntem Sinne vor, darf der Havariedienst **nicht** in Anspruch genommen werden. Andernfalls hat der Mieter/Auslöser die entstehenden Kosten zu tragen!

Der Melder/Mieter /Eigentümer ist angehalten, auch **Sofortmaßnahmen bei besonderer Gefahr** einzuleiten. Solche Maßnahmen können sein:

- Feuerwehr bei Brand sofort informieren (Alarmauslösung)
- Schließen von Sperrschieber für Wasser bei Rohrbruch wenn dieser zugänglich
- Information an die anderen Mieter zur Unterlassung von Abwasser bei Verstopfung und Fäkalienaustritt im Objekt
- Bei Heizungsausfall (Fernwärme) Anruf bei dem Fernwärmelieferant, sofern die Bereitschaftsnummer aus der Presse entnommen werden kann bzw. bekannt ist

## Der Havarie-/Notdienst

Während der telefonischen Sprechzeiten sind wir Ihr Ansprechpartner für auftretende Probleme in den durch uns verwalteten Objekten. Zur Abwendung von Gefahren für Leben und Gesundheit sowie Folgeschäden an Sachen und Einrichtungen ist der DOMUS-Verwaltungsnotdienst außerhalb der Dienstzeit erreichbar:

**0391- 2333333 SITRA SICHERHEITSDIENST**

Bereitschaftszeiten:

- Montag bis Donnerstag 18.00 Uhr – 8.00 Uhr
- ab Freitag 13.00 Uhr bis Montag 8.00 Uhr
- an Sonn- und Feiertagen 24 Std.

Feuer – Brand – Alarmauslösung 112  
Polizei 110

Ein Missbrauch zum Auslösen einer Notdienstreparatur/Havarie geht zu Lasten des Melders.