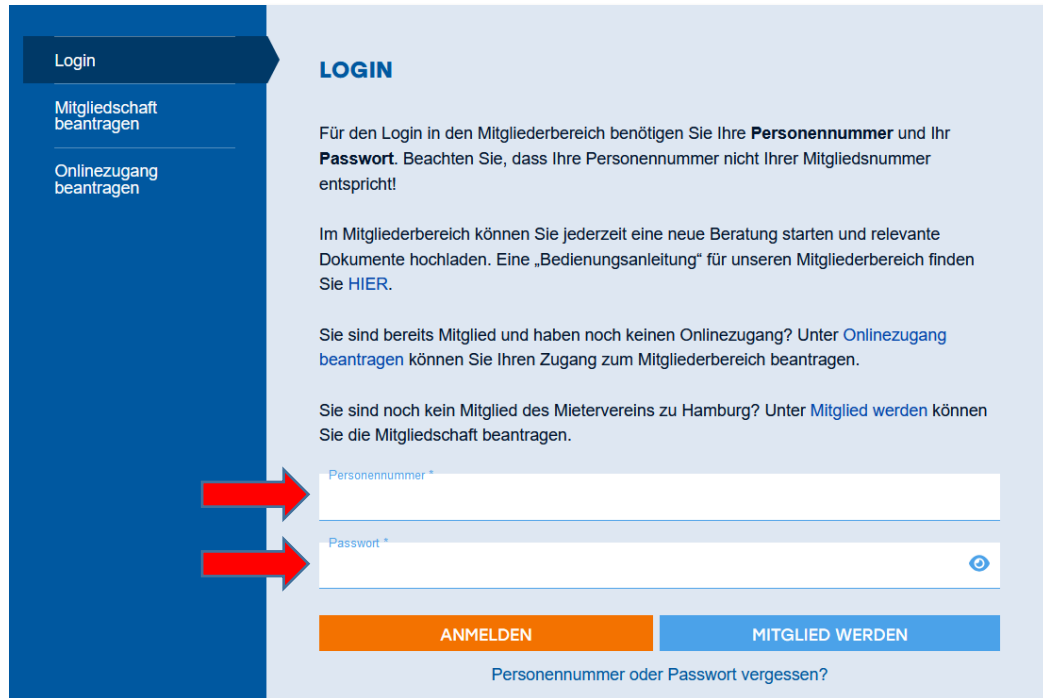


# So starten Sie eine Online-Beratung



The screenshot shows the login interface. On the left, a blue sidebar contains links: 'Login', 'Mitgliedschaft beantragen', and 'Onlinezugang beantragen'. The main area is titled 'LOGIN' and contains instructions for logging in with a 'Personennummer' and 'Passwort'. It also provides links for new members and those without online access. At the bottom, there are two input fields for 'Personennummer \*' and 'Passwort \*', each with a red arrow pointing to it. Below the fields are two buttons: 'ANMELDEN' (orange) and 'MITGLIED WERDEN' (blue). A link 'Personennummer oder Passwort vergessen?' is at the very bottom.

**Login**

**LOGIN**

Für den Login in den Mitgliederbereich benötigen Sie Ihre **Personennummer** und Ihr **Passwort**. Beachten Sie, dass Ihre Personennummer nicht Ihrer Mitgliedsnummer entspricht!

Im Mitgliederbereich können Sie jederzeit eine neue Beratung starten und relevante Dokumente hochladen. Eine „Bedienungsanleitung“ für unseren Mitgliederbereich finden Sie [HIER](#).

Sie sind bereits Mitglied und haben noch keinen Onlinezugang? Unter [Onlinezugang beantragen](#) können Sie Ihren Zugang zum Mitgliederbereich beantragen.

Sie sind noch kein Mitglied des Mietervereins zu Hamburg? Unter [Mitglied werden](#) können Sie die Mitgliedschaft beantragen.

Personennummer \*

Passwort \*

**ANMELDEN** **MITGLIED WERDEN**

[Personennummer oder Passwort vergessen?](#)

**1. Schritt:** Bitte melden Sie sich mit Ihrer Personennummer und Ihrem Passwort an. Die Personennummer haben wir Ihnen bei der Anmeldung für den Mitgliederbereich per E-Mail geschickt.



The screenshot shows the member area. At the top right, the user's name 'Mustermann, Maria' is displayed. The left sidebar is titled 'Mitgliederbereich' and lists options: 'Beratungen', 'Dokumente' (with a 'neu' badge), 'Meine Daten', 'Mitgliedskonto', 'Mieterzeitung', and 'Logout'. A red arrow points to the 'Beratungen' link. The main area is titled 'MITGLIEDERBEREICH' and contains a welcome message, instructions on how to use the online service, and links for the user manual and a note about the contribution account.

**Mitgliederbereich**

**MITGLIEDERBEREICH**

**Willkommen im Mitgliederbereich!**

Bitte nutzen Sie unseren Onlinezugang, um Ihre Beratungsanfragen zu stellen, zu ergänzen, Ergebnisse abzurufen und die Dokumente zu Ihrer Beratung einzusehen. Sie können darüber hinaus Ihre Daten aktuell halten.

Bitte helfen Sie uns, Ihnen zu helfen! Indem Sie Ihre Beratungsanliegen über unseren Mitgliederbereich an uns richten, ermöglichen Sie uns die optimale Bearbeitung Ihres Anliegen, auch unter Zuhilfenahme digitaler Unterstützung. Auf persönliche oder telefonische Termine verzichten wir zu Beginn der Beratung. Falls erforderlich, werden sie zwischen Ihnen und Ihrer/Ihrem Rechtsberater:in individuell abgestimmt.

In der mobilen Ansicht klicken Sie auf die Schaltfläche „Menü“ oberhalb dieses Textes.

Eine „Bedienungsanleitung“ für unseren Mitgliederbereich finden Sie [HIER](#).

Nur Mitglieder mit ausgeglichenem Beitragskonto können den Onlineservice nutzen.

**2. Schritt:** Klicken Sie auf „Beratungen“.

# So starten Sie eine Online-Beratung



The screenshot shows the 'Mitgliederbereich' (Member Area) with a sidebar menu containing 'Beratungen', 'Dokumente', 'Meine Daten', 'Mitgliedskonto', 'Mieterzeitung', and 'Logout'. The main content area is titled 'BERATUNGEN' and features a red arrow pointing to a button labeled '+ neue Beratung'.

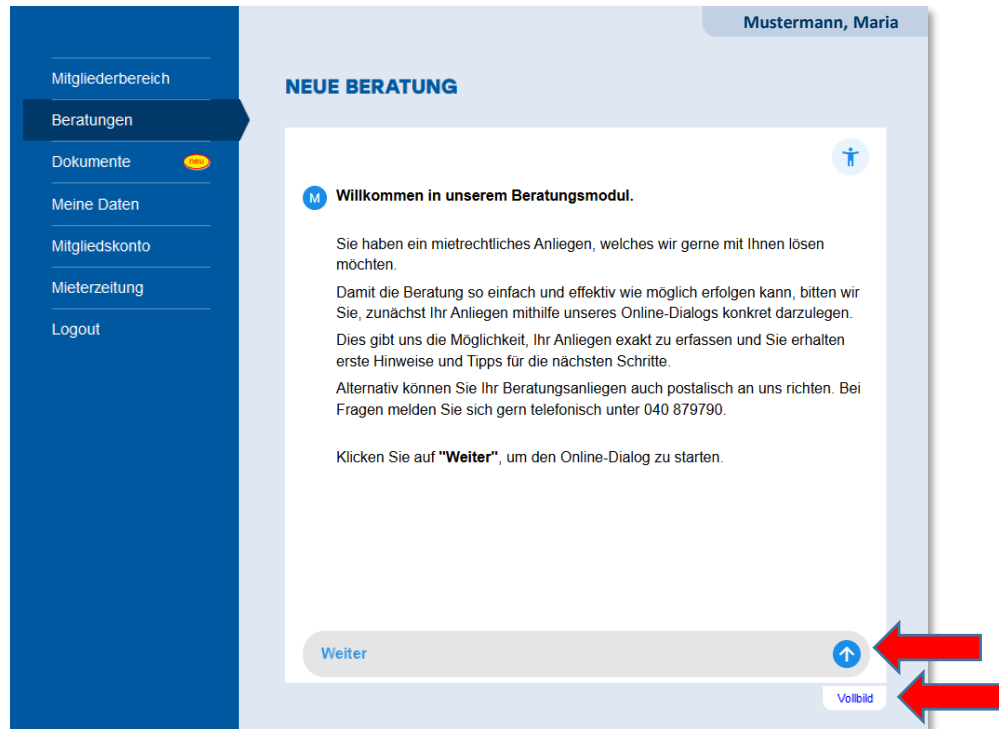
**3. Schritt:** Klicken Sie auf „+ neue Beratung“. Ab jetzt haben Sie eine Stunde Zeit, um die Beratung anzulegen und abzuschicken. Sofern Sie bereits eine Beratung gestartet haben, sehen Sie hier den Sachstand und können Nachrichten und Dokumente hinzufügen.



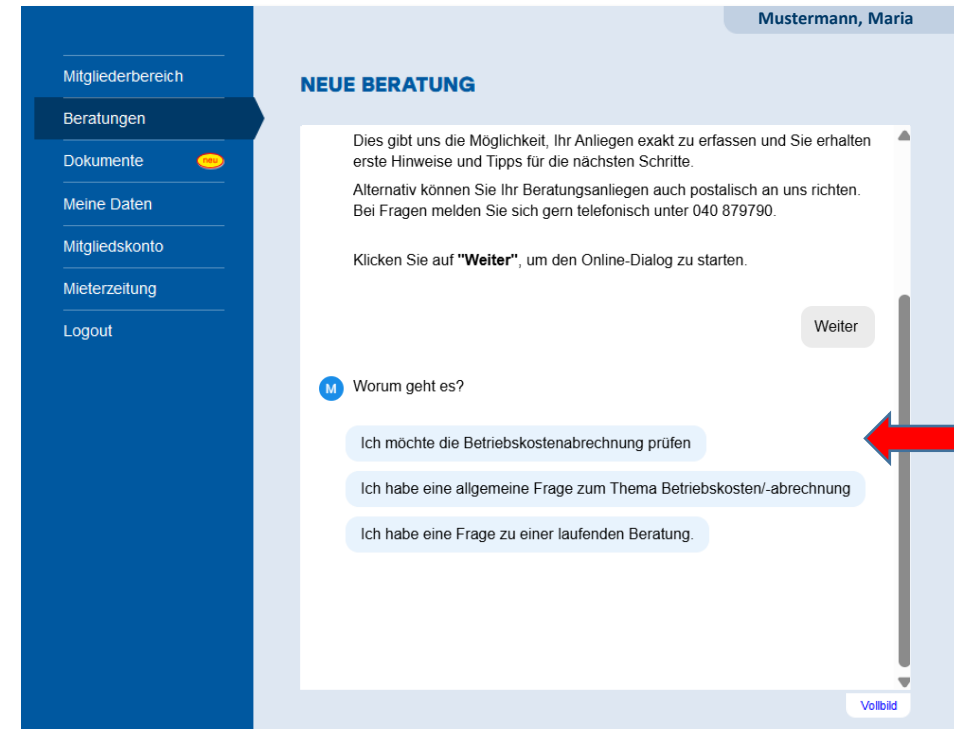
The screenshot shows the 'NEUE BERATUNG' (New Consultation) form. It includes a sidebar menu identical to the previous screenshot. The main form has two input fields: 'Thema \*' (Topic) with the value 'Betriebskosten' and 'Mietobjekt \*' (Rental Object) with the value 'Musterweg 7, 21345 Hamburg'. At the bottom, there are two buttons: 'WEITER' (Next) in orange and 'ABBRECHEN' (Cancel) in dark blue. A red arrow points to the 'WEITER' button.

**4. Schritt:** Wählen Sie „Anliegen zu meiner Mitgliedschaft“ oder eines der 16 Beratungsthemen und klicken Sie „weiter“. Hier durchlaufen wir beispielhaft den Vorgang für das Thema „Betriebskosten“.

# So starten Sie eine Online-Beratung



**5. Schritt:** Um Ihnen bestmöglich helfen zu können, bitten wir Sie, uns alle benötigten Informationen über einen Online-Dialog zukommen zu lassen, den Sie hier starten. Wählen Sie bei Bedarf den Vollbildmodus.



**6. Schritt:** Bitte beantworten Sie die Fragen, indem Sie auf die zutreffende Antwort klicken.

# So starten Sie eine Online-Beratung

**Mitgliederbereich**

- Beratungen
- Dokumente
- Meine Daten
- Mitgliedskonto
- Mieterzeitung
- Logout

**NEUE BERATUNG**

M Worum geht es?

Ich möchte die Betriebskostenabrechnung prüfen

M Hinweis: Wenn Sie uns einige Fragen jetzt selbst beantworten, kann Ihr Anliegen schneller und ausführlicher geprüft werden.

Ich beantworte jetzt einige Fragen zu der Betriebskostenabrechnung, damit die Anfrage schneller bearbeitet werden kann. (Empfohlen für schnellere Bearbeitung)

Ich übermittle nur die Betriebskostenabrechnung und werde Rückfragen später beantworten. (Bearbeitung dauert länger)

Weiter

**7. Schritt:** Wählen Sie zwischen zwei Optionen: Beantworten Sie einige Fragen zu Ihrer Betriebskostenabrechnung, um die Bearbeitung zu beschleunigen oder laden Sie direkt Unterlagen hoch.

**Mitgliederbereich**

- Beratungen
- Dokumente
- Meine Daten
- Mitgliedskonto
- Mieterzeitung
- Logout

**NEUE BERATUNG**

M Hinweis: Wenn Sie uns einige Fragen jetzt selbst beantworten, kann Ihr Anliegen schneller und ausführlicher geprüft werden.

Ich beantworte jetzt einige Fragen zu der Betriebskostenabrechnung, damit die Anfrage schneller bearbeitet werden kann. (Empfohlen für schnellere Bearbeitung)

M Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen. Hierfür benötigen Sie:

- die Betriebskostenabrechnung
- falls vorhanden: die Betriebskostenabrechnung des Vorjahres
- den Mietvertrag
- ca. 15 bis 25 Minuten Zeit

Sobald Sie alles zur Hand haben, klicken Sie auf "Weiter", um mit den Fragen zu starten.

Weiter

**8. Schritt:** Laden Sie nun durch Klicken auf die jeweilige Schaltfläche die benötigten Unterlagen als jeweils **eine PDF-Datei** hoch. Anschließend werden Sie gebeten, die einzelnen Positionen zu bestätigen.

**Mitgliederbereich**

- Beratungen
- Dokumente
- Meine Daten
- Mitgliedskonto
- Mieterzeitung
- Logout

**NEUE BERATUNG**

M Bitte laden Sie nun die für Ihr Anliegen relevanten Unterlagen hoch. Hierzu zählen die Betriebskostenabrechnung, der Mietvertrag sowie evtl. die Korrespondenz mit Ihrem Vermieter und evtl. Bilder. Bitte verwenden Sie für ein Dokument nur **EINE PDF-Datei**.

**Hinweis:** Falls uns Ihr Mietvertrag und gegebenenfalls Korrespondenz bereits vorliegen (oder es keine Korrespondenz gibt), brauchen Sie diese nicht noch einmal hochzuladen. Klicken Sie dann einfach nach dem Upload der Betriebskostenabrechnung auf "Weiter".

Betriebskostenabrechnung (nur eine PDF-Datei)

Datei hochladen

Betriebskostenabrechnung des Vorjahres (sofern vorhanden, eine PDF-Datei)

Datei hochladen

Mietvertrag (nur soweit noch nicht hochgeladen, eine PDF-Datei)

Datei hochladen

Korrespondenz mit dem Vermieter / der Hausverwaltung (nur PDF-Dateien)

Datei hochladen

Weiter

# So starten Sie eine Online-Beratung

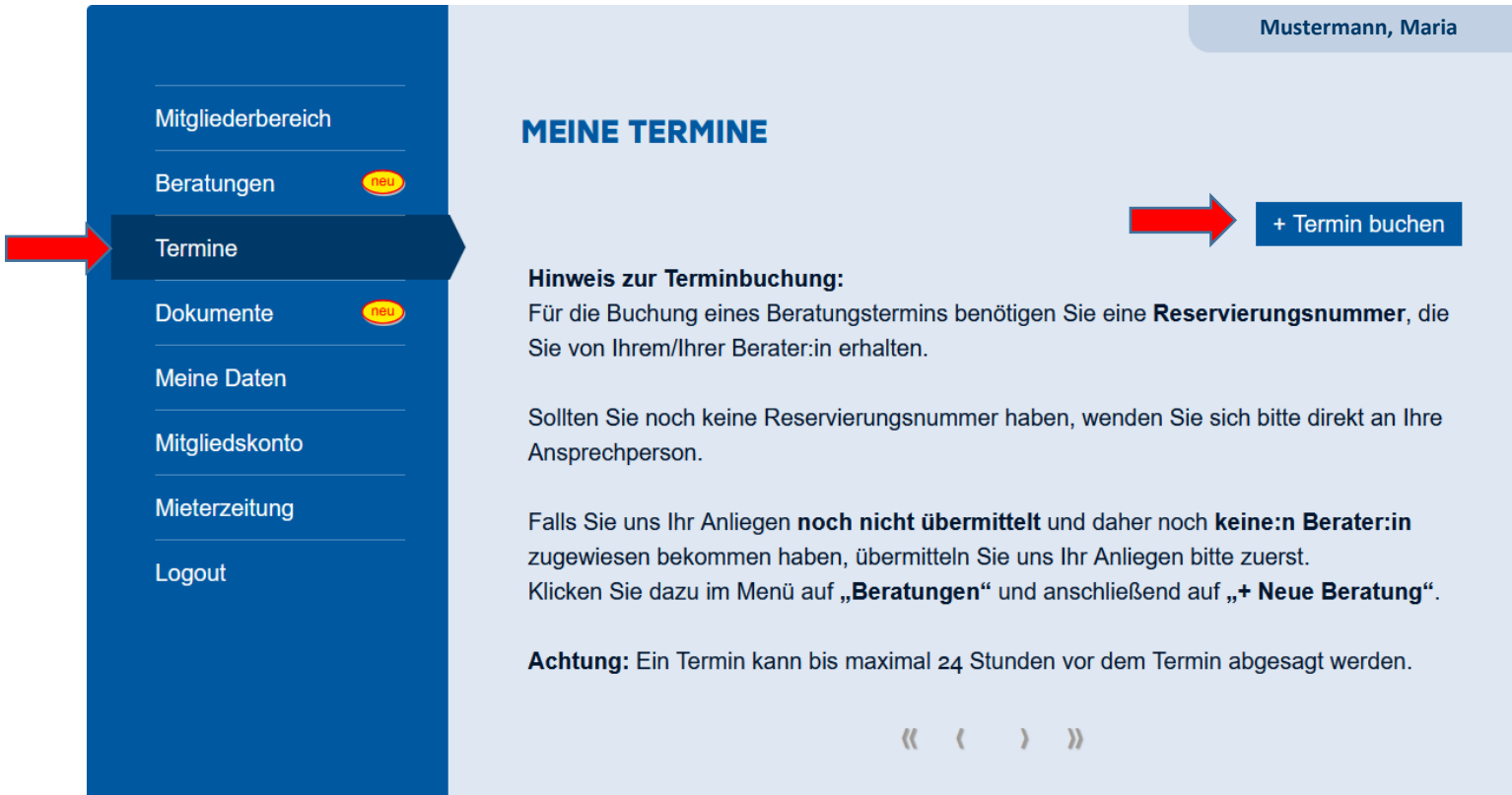
The screenshot shows the 'NEUE BERATUNG' (New Consultation) form in the DMB member area. The left sidebar contains links: Mitgliederbereich, Beratungen (highlighted), Dokumente, Meine Daten, Mitgliedskonto, Mieterzeitung, and Logout. The main content area has a title 'NEUE BERATUNG' and a 'Weiter' button with a pencil icon. A message icon 'M' indicates a message: 'Teilen Sie uns bitte mit, zu **welchen Uhrzeiten** und unter **welcher Telefonnummer** wir Sie gewöhnlich erreichen können.' Below this are three radio button options: 'vormittags (ca. 9 Uhr bis 12 Uhr)', 'mittags (ca. 12 Uhr bis 15 Uhr)', and 'nachmittags (ca. 15 Uhr bis 18 Uhr)'. There are two input fields: 'Ihre Telefonnummer...' with the value '040123456' and 'ggf. weitere Angaben / Einschränkungen'. At the bottom, there is a 'Weiter' button and a 'Volbild' link.

**9. Schritt:** Wählen Sie aus, wann Sie kontaktiert werden möchten und teilen Sie uns Ihre Telefonnummer mit.

The screenshot shows the confirmation page after submitting the consultation request. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area has a title 'NEUE BERATUNG' and a message icon 'M' indicating a message: 'Vielen Dank für Ihre Angaben! Ihr Anliegen ist bei uns eingegangen und wird schnellstmöglich bearbeitet.' Below this is a paragraph: 'Bitte haben Sie Verständnis, falls unsere Rückmeldung etwas Zeit in Anspruch nimmt. Wir behalten alle Anfragen unserer Mitglieder im Blick und stellen sicher, dass Ihnen keine rechtlichen Nachteile entstehen. Um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten, bitten wir Sie, von telefonischen Nachfragen zum Bearbeitungsstand abzusehen.' Another paragraph follows: 'Sobald es Neuigkeiten zu Ihrem Beratungsfall im Mitgliederbereich gibt, informieren wir Sie per E-Mail.' At the bottom, it says: 'Falls Sie eine dringende Nachfrage zum Verhalten in einer konkreten'.

**10. Schritt:** Ihre Beratungsanfrage wird nun von einem Rechtsberater oder einer Rechtsberaterin bearbeitet. Wir melden uns zeitnah bei Ihnen!

# So buchen Sie einen Beratungstermin



Mustermann, Maria

**MEINE TERMINE**

**Hinweis zur Terminbuchung:**  
Für die Buchung eines Beratungstermins benötigen Sie eine **Reservierungsnummer**, die Sie von Ihrem/Ihrer Berater:in erhalten.

Sollten Sie noch keine Reservierungsnummer haben, wenden Sie sich bitte direkt an Ihre Ansprechperson.

Falls Sie uns Ihr Anliegen **noch nicht übermittelt** und daher noch **keine:n Berater:in** zugewiesen bekommen haben, übermitteln Sie uns Ihr Anliegen bitte zuerst. Klicken Sie dazu im Menü auf „**Beratungen**“ und anschließend auf „**+ Neue Beratung**“.

**Achtung:** Ein Termin kann bis maximal 24 Stunden vor dem Termin abgesagt werden.

« ‹ › »

**Termin buchen:** Sobald Ihre Beratungsanfrage geprüft wurde und Ihr Rechtsberater oder Ihre Rechtsberaterin einen Termin für notwendig hält, bekommen Sie per E-Mail eine Reservierungsnummer mitgeteilt und können mit dieser einen Termin buchen.

# So buchen Sie einen Beratungstermin

Mitgliederbereich

Beratungen

**Termine**

Dokumente

Meine Daten

Mitgliedskonto

Mieterzeitung

Logout

Mustermann, Maria

### FREIEN TERMIN SUCHEN

Geben Sie bitte Ihre **Reservierungsnummer** an.

**Hinweis:** Sollten Sie noch keine Reservierungsnummer haben, wenden Sie sich bitte direkt an Ihre:n Rechtsberater:in, indem Sie eine Nachricht im Beratungsfall (in der Rubrik "Beratungen") schreiben.

Falls Sie uns Ihr Anliegen **noch nicht übermittelt** haben und daher noch **keine:n Berater:in** zugewiesen bekommen haben, übermitteln Sie uns Ihr Anliegen bitte zuerst. Klicken Sie dazu im Menü auf „**Beratungen**“ und anschließend auf „**+ Neue Beratung**“.

Reservierungsnummer \*

TERMIN FINDEN ZURÜCK

Mitgliederbereich

Beratungen

**Termine**

Dokumente

Meine Daten

Mitgliedskonto

Mieterzeitung

Logout

Mustermann, Maria

### FREIEN TERMIN AUSWÄHLEN

Die folgenden Termine stehen zur Verfügung.

26.06.2025 30.06.2025

15:00 - 15:20 Uhr 15:20 - 15:40 Uhr 15:40 - 16:00 Uhr

ZURÜCK

**Termin buchen:** Geben Sie bitte die Reservierungsnummer ein und klicken Sie auf „**Termin finden**“. Wählen Sie dann ein Datum und eine Uhrzeit

# So buchen Sie einen Beratungstermin

Mustermann, Maria

Mitgliederbereich

Beratungen

Termine

Dokumente

Meine Daten

Mitgliedskonto

Mieterzeitung

Logout

### TERMINDETAILS

Bitte kontrollieren Sie diese Termineigenschaften sorgfältig, bevor Sie endgültig buchen.

|                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| Reservierungsnummer | 00000             |
| Beratungsort        | Zentrale          |
| Beratungsart        | telefonisch       |
| Datum               | 26.06.2025        |
| Uhrzeit             | 15:20 - 15:40 Uhr |
| Berater             | Nachname, Vorname |

Geben Sie bei Telefonterminen bitte Ihre Telefonnummer an, unter der Sie erreicht werden wollen.

Notizen 0 / 250

TERMIN RESERVIEREN ZURÜCK

Mustermann, Maria

Mitgliederbereich

Beratungen

Termine

Dokumente

Meine Daten

Mitgliedskonto

Mieterzeitung

Logout

### TERMINRESERVIERUNG

|                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| Reservierungsnummer | 00000             |
| Beratungsort        | Zentrale          |
| Beratungsart        | persönlich        |
| Datum               | 08.07.2025        |
| Uhrzeit             | 10:20 - 10:40 Uhr |
| Berater             | Nachname, Vorname |

Der Beratungstermin wurde erfolgreich reserviert. In Kürze erhalten Sie die E-Mail-Bestätigung mit den Details zum Termin.

TERMINÜBERSICHT ANZEIGEN

**Termin buchen:** Bitte prüfen Sie Ihre Angaben. Sie haben außerdem nun die Möglichkeit eine Notiz für den Berater oder die Beraterin zu ergänzen. Klicken Sie anschließend auf „**Termin reservieren**“.

Der Termin wird nun für Sie reserviert und Sie können sich die Terminübersicht anzeigen lassen.

# Bereich „Dokumente“

Mitgliederbereich
Beratungen
**Dokumente**
Meine Daten
Mitgliedskonto
Mieterzeitung
Logout

## DOKUMENTE

Hier können Sie Dokumente einsehen, die Sie in der Vergangenheit hochgeladen haben.

Dokumente, die einem Beratungsfall zugeordnet sind, finden Sie in der Rubrik "Beratungen" im jeweiligen Beratungsfall.

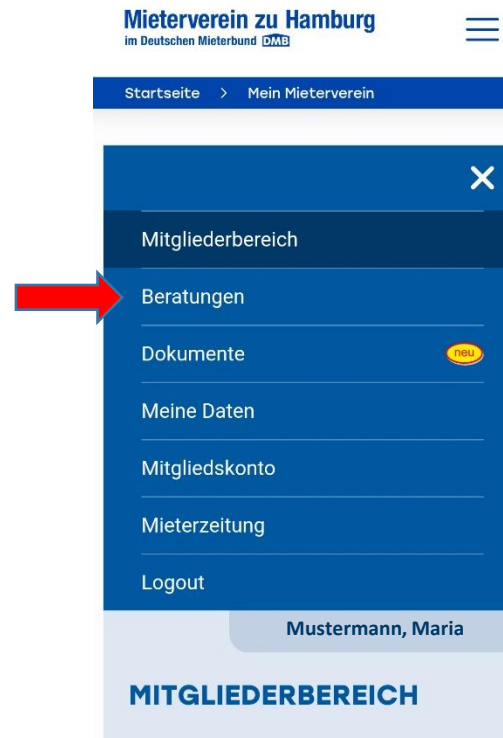
Wenn Sie uns Dokumente außerhalb einer Beratung zukommen lassen möchten, starten Sie bitte eine Beratung zum Thema "Anliegen zu meiner Mitgliedschaft".

↓ Absteigend ↑ Aufsteigend

| Erstellt   | Eingang                                                                           | Dokument                                                                                                        |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04.02.2025 |  | Dokument zur Mitgliedschaft  |
| 21.01.2025 |  | Dokument zur Mitgliedschaft  |

**Dokumente:** Unter „Dokumente“ können Sie Unterlagen einsehen, die Sie in der Vergangenheit hochgeladen haben. Bitte laden Sie Dokumente, die Ihr mietrechtliches Anliegen betreffen im Bereich „Beratungen“ hoch.

# Mobile Ansicht Mitgliederbereich



Möchten Sie den Mitgliederbereich mit Ihrem Smartphone nutzen, tippen Sie bitte nach der Anmeldung auf die drei horizontalen Linien – das Menü-Symbol – und wählen dann zum Beispiel den Menüpunkt „Beratung“.

# So verwalten Sie Ihre Daten



The screenshot shows the member portal interface for Maria Mustermann. On the left is a blue sidebar menu with the following items: Mitgliederbereich, Beratungen, Dokumente, Meine Daten (highlighted with a red arrow), Mitgliedskonto, Mieterzeitung, and Logout. The main content area has a light blue header with the name 'Mustermann, Maria'. Below this is a section titled 'MEINE DATEN' containing a table of personal data. At the bottom of the main area, there is a blue button labeled 'PERSÖNLICHE DATEN / KONTAKTDATEN' with an upward arrow, and a note stating 'Hier haben Sie die Möglichkeit, Ihre Daten zu aktualisieren.'

| MEINE DATEN     |                           |
|-----------------|---------------------------|
| Mitgliedschaft  | seit 15.02.2005           |
| Mitgliedsnummer | 010101                    |
| Vorname         | Maria                     |
| Nachname        | Mustermann                |
| Geburtsdatum    | 01.01.1970                |
| E-Mail-Adresse  | maria.mustermann@email.de |

PERSÖNLICHE DATEN / KONTAKTDATEN ^

Hier haben Sie die Möglichkeit, Ihre Daten zu aktualisieren.

**Meine Daten:** Unter diesem Menüpunkt können Sie Ihre Kontaktdaten, Wohnanschrift und Bankverbindung aktualisieren sowie Ihr Passwort für den Mitgliederbereich ändern.