

FAQ Nutzung des Vermieterportals und technische Fragestellungen

Wie kann ich das Portal einrichten?

Sind Sie an der Nutzung des Verbrauchsportals für Ihre Mieter interessiert, kontaktieren Sie uns bitte über unser Kontaktformular auf www.vivawest.de/energiesdienstleistungen/uvi-portal.

Wie erfolgt die Registrierung?

Nach Abschluss des Vertrages erhalten Sie automatisch Zugriff auf Ihr Vermieterportal, in dem Sie alle Angelegenheiten rund um Ihre Liegenschaften verwalten können.

Der Link zur Einrichtung geht Ihnen nach erfolgreicher Freischaltung durch VIVAWEST Energiedienstleistungen per E-Mail zu. Im Vermieterportal sind bereits alle Ihre Liegenschaften und Wohneinheiten hinterlegt.

Ich habe mein Passwort oder meine E-Mail-Adresse vergessen.

Wie bekomme ich wieder Zugang zum Portal?

Um das Passwort zum Vermieterportal zurückzusetzen, öffnen Sie bitte hierzu die Website URL in Ihrem Browser.

Klicken Sie unter der Login-Funktion auf die Schaltfläche „Passwort vergessen“.

Nun ist Ihre E-Mail-Adresse einzugeben. Die E-Mail-Adresse muss identisch mit der E-Mail-Adresse sein, die Sie im Vertrag angegeben haben. Sie erhalten nach Klick auf die Schaltfläche „Passwort zurücksetzen“ ein automatisch generiertes Passwort via E-Mail. Anschließend können Sie Ihr neues persönliches Passwort vergeben.

Falls Sie keinen Zugang mehr zu Ihrer im Verbrauchsportal hinterlegten E-Mail-Adresse haben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter vertrieb.edl@vivawest.de.

Passwort mehrfach falsch eingegeben, Login gesperrt – wie entsperre ich den Zugang?

Haben Sie Ihren Zugang aufgrund von Falschanmeldung gesperrt, können Sie über die Funktion „Passwort vergessen“ jederzeit ein neues Passwort anfordern und so Ihren Zugang wieder zurücksetzen.

Anmeldung mit zugesandtem Link nicht möglich

Zur Anmeldung im Vermieterportal haben Sie einen Link per E-Mail erhalten. Ist die Anmeldung über diesen Link nicht möglich, können Sie jederzeit über die Funktion „Passwort vergessen“ ein neues Passwort per E-Mail anfordern. Die E-Mail-Adresse muss identisch mit der E-Mail-Adresse sein, die Sie im Vertrag angegeben haben.

Mein Aktivierungslink nach Registrierung ist abgelaufen, wie erhalte ich einen neuen?

Der Aktivierungslink zur abschließenden Bestätigung Ihrer Anmeldung ist nur begrenzt gültig (48 Stunden). Um einen neuen Aktivierungslink zu erhalten, wählen Sie bitte die Funktion „Passwort vergessen“ und fordern Sie ein neues Passwort an. Die E-Mail-Adresse muss identisch mit der E-Mail-Adresse sein, die Sie im Vertrag angegeben haben.

Mindestanforderungen für das Passwort (Buchstaben, Sonderzeichen, Ziffern etc.)

Das Passwort muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:

- Mindestens 8 Zeichen
- Mindestens 1 Großbuchstabe
- Mindestens 1 Kleinbuchstabe
- Mindestens 1 Zahl
- Mindestens eines dieser Sonderzeichen: - . _ ~

Wie vergebe ich als Vermieter die Berechtigungen für Mieter (Zugangsdaten / Passwort)?

Zur Nutzung des Verbrauchsportals durch den Mieter ist eine E-Mail-Adresse erforderlich. Diese kann in den Stammdaten zum Mieter innerhalb des Vermieterportals gepflegt oder über einen csv-Massenimport importiert werden. Die E-Mail-Adresse dient der Identifikation eines Mieters zu einem bestimmten Mietobjekt, sie ist somit zwingend erforderlich und die Anmeldung kann auch nur mit dieser angegebenen E-Mail-Adresse vom Mieter vorgenommen werden. Ein persönliches Passwort kann anschließend während des Anmeldeprozesses vergeben werden. Nach der erstmaligen Anlage einer E-Mail-Adresse zu einem Mieter erhält dieser einen Einladungslink für das Verbrauchsportal an die hinterlegte E-Mail-Adresse. Sie enthält einen Link zur Vergabe des Passwortes.

Unabhängig davon kann der Mieter jederzeit über die Funktion „Passwort vergessen“ ein neues Passwort per E-Mail anfordern. Die E-Mail-Adresse muss identisch mit der E-Mail-Adresse sein, die Sie zu dem Mieter hinterlegt haben. Bei weiteren Fragen lesen Sie bitte unsere Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Erstanlage von Mieterzugängen.

Wie werden Mieter über den Umgang mit dem Portal informiert?

Innerhalb des Portals sowie auf der Startseite stehen umfangreiche FAQs sowie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Erstanmeldung im Verbrauchsportal zur Verfügung. Diese Anleitung können Sie auch unter www.vivawest.de/energiesdienstleistungen/uvi-portal in PDF-Form herunterladen, sodass Sie diese bei Bedarf an Ihre Mieter aushändigen können.

Was muss ich bei der Vergabe von Zugangsberechtigungen für weitere Mitarbeiter im Vermieterportal berücksichtigen?

Sie können im Vermieterportal unter dem Menüpunkt „Benutzer verwalten“ weitere Zugänge anlegen und die Benutzer verwalten, ändern und löschen. Bitte beachten Sie, dass alle angelegten Nutzer die gleichen Berechtigungen innerhalb des Vermieterportals haben.

Was passiert bei einem Mieterwechsel? Erlischt die Berechtigung für den alten Mieter automatisch?

Mit einem erfolgten Mieterwechsel im Vermieterportal werden dem ausziehenden Mieter nach dem Datum des Vertragsendes keine neuen Verbrauchswerte im Portal mehr angezeigt. Er hat aber noch 24 Monate Zugriff auf das Portal, um seine Verbrauchsdaten weiterhin einsehen zu können. Nach dieser Frist erlischt die Berechtigung zum Zugriff automatisch.

Mieterwechsel: kann der Vor- bzw. Nachmieter auf die Wohnungsdaten zugreifen?

Aus Datenschutzgründen können Mieter nur Verbrauchswerte in einem Zeitraum einsehen, in dem sie auch selbst die betreffende Wohnung bewohnt haben. Mit dem Zeitpunkt des Auszuges kommen keine neuen Verbrauchsdaten hinzu, somit kann kein Vor- oder Nachmieter auf die Daten zugreifen. Es ist somit zwingend erforderlich, dass Mieterwechsel im Portal mit den korrekten Ein- und Auszugsdaten durch Sie erfasst werden. Anderenfalls behält der Mieter seinen Zugang und hat damit die Möglichkeit der unberechtigten Einsicht von Verbrauchswerten des Nachmieters.

Mieterwechsel kann nicht erfasst werden

Bitte überprüfen Sie, ob Sie alle Felder die als Pflichtfeld gekennzeichnet sind (z. B. vollständiger Name) korrekt ausgefüllt haben. Können Sie dennoch keinen Mieterwechsel im Portal vornehmen, wenden Sie sich bitte an unseren technischen Support:

0209 35975-500

Wie gehe ich mit Mietern um, die keine E-Mail-Adresse haben?

Um das Verbrauchsportal als Mieter nutzen zu können, ist zwingend eine E-Mail-Adresse erforderlich.

Mietern, die das Portal nicht nutzen können oder wollen, können Sie die unterjährigen Verbrauchsdaten in Papierform zur Verfügung stellen. Diese stehen Ihnen im Portal in der Mieterverwaltung zum Download zur Verfügung.

Wie kann ich eigene Inhalte im Portal hochladen oder die Farben ändern?

Sie können Ihren Zugang und den Zugang für Ihre Mieter individuell personalisieren. Auf der Seite Optionen stehen Ihnen hierfür Funktionen zur Verfügung, um Farbe und Logo sowie die URL, mit der der Mieter das Portal aufruft, nach Ihren Wünschen anzupassen. Bitte laden Sie hier auch Ihr Impressum, Ihre Datenschutzhinweise sowie Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen als PDF-Dokument hoch.

Ich bekomme bei der Nutzung des Portals eine Fehlermeldung.**Bei erneutem Login taucht dieser Fehler auch weiterhin auf. Was kann ich tun?**

Das Portal ist für die neusten Versionen der gängigen Webbrowser ausgelegt. Bitte prüfen Sie bei diversen Fehlermeldungen (z. B. Fehler 404), ob Updates für Ihren Browser erforderlich sind und Sie die Cookies akzeptiert haben. Sollten Sie die aktuelle Browserversion nutzen, raten wir Ihnen einen anderen Browser zu verwenden. Das Portal unterstützt alle gängigen Browser (Chrome, Edge, Firefox, Safari).

Wen kann ich kontaktieren, wenn ich Fragen zur Nutzung oder technische Probleme habe?

Auf der Seite www.vivawest.de/energiedienstleistungen/uvi-portal finden Sie nützliche Hinweise und Anleitungen zum Umgang mit dem Vermieterportal sowie dem Verbrauchsportal für Ihre Mieter. Sollten Sie Probleme technischer Natur bei der Nutzung haben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice:

0209 35975-500

Ein Mieter teilt mit, dass keine Nutzung des Portals möglich ist. Was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie zunächst, ob die E-Mail-Adresse des Mieters korrekt und ohne Tippfehler hinterlegt wurde und ob der Mieter Zugriff auf diese Adresse hat. Bitten Sie den Mieter anschließend, über die Funktion „Passwort vergessen“ ein neues Passwort für das Verbrauchsportal anzufordern. Er soll ebenfalls seinen Spam/Unbekannt-Ordner auf diese E-Mail prüfen. Ist auch nach etwa einer Stunde Wartezeit keine E-Mail versendet worden, obwohl Sie im Vermieterportal die korrekte Adresse hinterlegt haben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice:

0209 35975-500