**Allgemeine Nutzungsbedingungen des Mieterportals „Meine WGL“**

**Stand: 08.2026**

Die WGL Wohnungsgesellschaft Leverkusen GmbH (nachfolgend „WGL“) stellt für ihre Mieter (nachfolgend gemeinsam „Nutzer“) das Online-Serviceportal „Meine WGL“ kostenfrei zur Verfügung, das sowohl als Web- als auch als App-Lösung zugänglich ist.
Anbieter des Serviceportals ist:

WGL Wohnungsgesellschaft Leverkusen GmbH
Heinrich-von-Stephan-Str. 6
51373 Leverkusen

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesen Nutzungsbedingungen die männliche Form verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

---

**Was ist das Mieterportal „Meine WGL“ und welche Dienstleistungen bietet dieser Service?**

Das Serviceportal eröffnet Nutzern nach der Registrierung einen Kommunikationsweg, welchen diese rund um die Uhr nutzen können. Schnell, unkompliziert, ohne Wartezeit und ohne Anruf, Mail oder Brief sind u. a. folgende Dinge möglich:

- Direkte Kommunikation mit dem Service-Team
- Dokumente zum Vertrag jederzeit einsehen
- Herunterladen von vorgefertigten Formularen
- Einsehen aktueller Vertragsdaten (z.B. Miete und Saldo)
- Aktualisierung Ihrer persönlichen Daten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse usw.)
- Abgabe von Schadensmeldungen/Beschwerden/Anmerkungen.

Die Nutzung des Serviceportals „Meine WGL“ erfolgt auf Grundlage der nachfolgenden Nutzungsbedingungen. Mit Abschluss der Registrierung und ausdrücklicher Bestätigung dieser Nutzungsbedingungen kommt zwischen der WGL und dem Nutzer ein unentgeltlicher Nutzungsvertrag über die Nutzung des Serviceportals zustande.

Die Nutzung des Serviceportals ist freiwillig. Das bestehende Miet- oder Nutzungsverhältnis

bleibt hiervon unberührt. Soweit der Nutzer das Portal nicht nutzt oder der digitalen Kommunikation widerspricht, erfolgt die Kommunikation nach Maßgabe der gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben auf anderem zulässigem Kommunikationsweg.

Unsere Nutzer, die am Portal teilnehmen, empfangen Nachrichten, Nebenkostenabrechnungen sowie vertraglich relevante Dokumente über dieses Serviceportal. Die Kommunikation mit der WGL, wie z. B. die Abgabe von Schadensmeldungen, wird über das Portal durchgeführt. Über sämtliche im Portal neu eingestellten Informationen werden unsere Nutzer auf Wunsch auf elektronischem Weg informiert. Wir empfehlen Ihnen, die Portalnachrichten und Dokumente regelmäßig, mindestens einmal monatlich, abzurufen, um keine wichtigen Informationen zu verpassen. Das Versäumen des Abrufs begründet keine vertragliche Pflichtverletzung, kann aber Ihre Kenntnis von für Sie relevanten Mitteilungen beeinträchtigen.
Den persönlichen Teilnahmecode für die Registrierung erhält jeder Kunde mit dem von der WGL unterschriebenen Exemplar des Miet-/Nutzungsvertrags bzw. kann diesen individuell schriftlich anfordern. Bei Verlust des Codes oder bei Mieterwechsel kann ein neuer Code angefordert werden.

**Für das Mieterportal „Meine WGL“ gelten die nachfolgenden Bedingungen. Ergänzend gelten die gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die §§ 327 ff. BGB für Verträge über digitale Dienste.**

---

**§ 1 Serviceportal**

Die WGL betreibt im Internet das Serviceportal unter https://wgl-lev-crm.aareon.com/. Die Plattform ermöglicht es Nutzern, wie oben dargestellt mit der WGL zu kommunizieren und Dokumente entgegenzunehmen, zu speichern und herunterzuladen. Die Nutzer können ebenfalls Dokumente zur Verfügung stellen oder Meldungen abgeben. Die Parteien können untereinander Nachrichten austauschen. Darüber hinaus dient das Portal der Information. Über diesen Zugriff können Nutzer außerdem weitere Informationen wie Mietvertragsdaten einsehen und selbst aktiv werden wie z. B. Formulare ausdrucken. Die nachfolgenden Bedingungen gelten im Hinblick auf die Nutzung des Serviceportals.

**§ 2 Registrierung / Pflichten des Nutzers**

1. Die Nutzung des Serviceportals bedarf einer vorherigen Registrierung des Nutzers, die online über das Serviceportal oder per App vorgenommen werden kann. Der Nutzer kann sich unter Angabe seiner persönlichen Zugangsnummer (Berechtigungscode), einer gültigen E-Mail-Adresse als Benutzername und eines selbst generierten Passworts online registrieren. Die persönliche Zugangsnummer wird dem Nutzer von der WGL zugesendet. Etwaige Eingabefehler während der Registrierung kann der Nutzer bei der abschließenden Bestätigung erkennen und mit Hilfe der Lösch- und Änderungsfunktion vor Absendung des Registrierungsantrages korrigieren.

2. Nach der Eingabe der persönlichen Daten des Nutzers in das entsprechende Anmeldeformular erhält der Nutzer eine E-Mail mit einem Aktivierungslink an die angegebene E-Mail-Adresse. Nach Betätigung des Aktivierungslinks ist der Nutzer für das Portal registriert und kann sich mit seinem Benutzernamen und Passwort auf dem Serviceportal anmelden.

3. Der Nutzer kann sein Passwort jederzeit ändern. Wir empfehlen die Verwendung eines starken, einzigartigen Passworts (mindestens 12 Zeichen, Groß-/Kleinschreibung, Ziffern, Sonderzeichen) und die Aktivierung der Zwei-Faktor-Authentifizierung, sofern angeboten. Der Nutzer hat sein Passwort unverzüglich zu ändern, wenn er den Verdacht hat, dass eine unbefugte Person in den Besitz von Benutzernamen und Passwort gekommen ist. Durch die Änderung des Passwortes wird das bisherige Passwort ungültig. Aus Sicherheitsgründen muss das Passwort die folgenden Anforderungen erfüllen: Das Passwort muss eine Länge von mindestens 8 Stellen inkl. mind. 2 Ziffern und mind. 1 Sonderzeichen sowie Groß-/Kleinschreibung enthalten. Das Passwort sollte nicht aus einer einfachen Zeichenfolge (12345) oder aus einem Muster, das z.B. von Tastaturen bekannt ist (qwertz, asdfg), bestehen. Zudem wird empfohlen, dass das Passwort nicht in einem Wörterbuch zu finden ist.

4. Alle Logins sind individualisiert und dürfen nur vom jeweils berechtigten Nutzer verwendet werden. Der Nutzer ist verpflichtet, seinen Benutzernamen und das Passwort vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte geschützt aufzubewahren und diese Angaben nicht an Dritte weiterzugeben. Insbesondere hat der Nutzer die WGL unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte von seinem Passwort Kenntnis erlangt haben.

5. Der Nutzer ist verpflichtet, Änderungen über seine persönlichen Angaben (z. B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer) unverzüglich im Serviceportal zu aktualisieren.

6. Der Nutzer darf keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten an das Portal übermitteln oder in das Internet über den Account einstellen und/oder auf solche Informationen hinweisen/diese verlinken. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen Dritter schädigen können. Darüber hinaus sind die Urheber-

und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
Die auf dem Serviceportal verfügbaren Inhalte sind überwiegend geschützt durch das Marken- und Urheberrecht oder sonstige Schutzrechte und stehen entsprechend im Eigentum der WGL. Die Zusammenstellung der Inhalte als solche ist ggfs. geschützt als Datenbank oder Datenbankwerk i.S.d. §§ 4 Abs. 2, 87a Abs. 1 UrhG. Die Nutzer dürfen diese Inhalte lediglich gemäß diesen Nutzungsbedingungen sowie in dem Serviceportal vorgegebenen Rahmen nutzen. Gesetzliche Nutzungsrechte (z.B. Privatkopie § 53 UrhG, Zitat § 51 UrhG, Text- und Data-Mining § 44b UrhG) bleiben unberührt.

7. Die WGL ist berechtigt, den Zugang aus sachlichen Gründen, insbesondere bei auf Tatsachen beruhendem Verdacht auf missbräuchliche Nutzung oder Sicherheitsgefährdung, für die Dauer der Prüfung, höchstens jedoch 14 Tage, zu sperren. Der Nutzer wird über die Sperrung und deren Grund unverzüglich in Textform informiert. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald der Verdacht ausgeräumt ist oder die Sicherheitsgefährdung beseitigt wurde.

8. Mit dem Einstellen von Daten räumt der Nutzer der WGL das Recht ein, die vom Nutzer im Portal eingestellten Daten (Schadensmeldungen, Formulare, Kommunikation) für die Dauer des Mietverhältnisses und darüber hinaus für die Dauer gesetzlicher Aufbewahrungspflichten zum Zwecke der Durchführung und Verwaltung des Mietverhältnisses zu verarbeiten und zu speichern. Die Einräumung erfolgt zweckgebunden und zeitlich begrenzt. Der Nutzer behält alle Rechte an seinen Daten, insbesondere das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch nach der DSGVO. Die Ausübung dieser Rechte lässt die Wirksamkeit des Nutzungsvertrags unberührt (§ 327q BGB).

9. Die Kommunikation zwischen der WGL und dem Nutzer erfolgt grundsätzlich über das Serviceportal in elektronischer Form. Der Nutzer erklärt sich mit der Registrierung damit einverstanden, Dokumente und Mitteilungen digital über das Serviceportal zu erhalten. Der Nutzer kann dieser digitalen Kommunikation jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. In diesem Fall erfolgt die Kommunikation auf dem Postweg auf Kosten der WGL. Soweit der Nutzer ausdrücklich neben der digitalen Bereitstellung zusätzlich eine postalische Übersendung einzelner Dokumente wünscht, kann die WGL hierfür die tatsächlich entstehenden Versandkosten berechnen.

**§ 3 Verfügbarkeit des Serviceportals / Willenserklärungen**

1. Aus technischen Gründen (insbesondere zu Wartungszwecken und bei Störungen) kann es vorkommen, dass das Serviceportal zeitlich und/oder inhaltlich nur eingeschränkt oder gar nicht genutzt werden kann. Dies gilt insbesondere, wenn Störungen vorliegen, die außerhalb der Betriebssphäre der WGL liegen. Die WGL strebt eine hohe Verfügbarkeit des Portals an. Geplante Wartungsarbeiten werden, soweit möglich, vorab angekündigt. Bei Störungen bemüht sich die WGL um schnellstmögliche Behebung. Eine jederzeitige Verfügbarkeit des Portals ist daher von der WGL nicht geschuldet. Die Parteien sind sich außerdem darüber einig, dass die Datenkommunikation über das Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden kann. Eine Übertragung der vom Nutzer angegebenen Daten erfolgt jedoch stets verschlüsselt.

2. Der Nutzer wird wichtige Informationen, die er im Rahmen des Serviceportals hinterlegt oder gespeichert hat, anderweitig sichern, da die ständige Abrufbarkeit dieser Informationen über das Serviceportal nicht gewährleistet werden kann.

3. Über das Serviceportal abgegebene Erklärungen ersetzen nicht die gesetzlich vorgeschriebene Schriftform (§ 126 BGB), soweit diese zwingend vorgeschrieben ist (z.B. Kündigung des Mietverhältnisses nach § 568 BGB). Für Erklärungen im Zusammenhang mit der Portalnutzung (z.B. Deregistrierung des Portalzugangs) genügt die Textform (§ 126b BGB); diese kann innerhalb des Portals (z.B. über eine Schaltfläche) abgegeben werden. Rechtserhebliche Erklärungen gegenüber der WGL, die der Schriftform bedürfen (insbesondere Mietvertragskündigungen), sind außerhalb des Portals in Schriftform abzugeben.

**§ 4 Laufzeit / Kündigung / Sperrung / Datenportabilität**

1. Der Nutzungsvertrag über das Portal beginnt mit der Registrierung und endet mit der Beendigung des Mietverhältnisses. Der Zugriff auf das Portal endet 24 Monate nach Beendigung des Mietverhältnisses.

2. Die Daten und Dokumente können in einer technisch üblichen Form aus dem Portal exportiert bzw. als Dateien heruntergeladen werden. Der Nutzer verpflichtet sich, vor Ablauf der Zugriffsberechtigung sämtliche Daten und Dokumente herunterzuladen und zu sichern. Unabhängig vom Zugriffsende hat der Nutzer nach § 327p Abs. 3 BGB das Recht, die von ihm im Portal bereitgestellten oder erstellten Inhalte (soweit nicht personenbezogene Daten Dritter betroffen sind) auf Verlangen unentgeltlich, ohne Behinderung, innerhalb angemessener Frist und in einem gängigen, maschinenlesbaren Format von der WGL herauszuverlangen.

3. Der Nutzer kann die Registrierung jederzeit ohne Einhaltung einer Frist selbstständig aufheben. Die WGL kann den Nutzungsvertrag nur aus wichtigem Grund (z.B. missbräuchliche Nutzung, Sicherheitsgefährdung) kündigen. Das Mietverhältnis bleibt von der Kündigung des Portalzugangs unberührt.

**§ 5 Haftung**

Die WGL haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die WGL nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), jedoch begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

**§ 6 Änderungen der Nutzungsbedingungen und des Portals**

Die WGL ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, sofern dies aus sachlichen Gründen erforderlich ist und der Nutzer hierdurch nicht unangemessen benachteiligt wird. Änderungen werden dem Nutzer mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Nutzer nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als genehmigt. Hierauf wird die WGL in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Falle eines fristgerechten Widerspruchs ist die WGL berechtigt, den Zugang zum Portal zu kündigen. Das Recht und die Möglichkeit des Nutzers, seinen Portalzugang, jederzeit eigenständig ohne Angabe von Gründen im Portal zu deregistrieren, bleibt hiervon unberührt.