

Empfehlungen für den Umgang mit technischen Problemen während digitaler Eigentümerversammlungen

Als Softwareanbieter für digitale Eigentümerversammlungen möchten wir Ihnen nachfolgend praxisorientierte Empfehlungen geben, um technische Probleme zu vermeiden oder im Ernstfall souverän zu handeln. Unsere Hinweise basieren auf technischer Erfahrung und stellen keine juristische Beratung dar. Wir empfehlen, ergänzend die Empfehlungen und Publikationen von Branchenverbänden wie VDIV, BVI, IVD sowie rechtlichen Beistand einzuholen.

1. Erreichbarkeit während der Versammlung

Erreichbarkeit bei technischen Problemen auf Eigentümerseite

Für Eigentümer, die technische Probleme haben (z. B. Internetausfall oder Gerätefehler), sollte eine Notfallkommunikation eingerichtet werden. Wir empfehlen:

- Vorab eine Notfall-Telefonnummer bereitzustellen, die auch außerhalb regulärer Bürozeiten aktiv erreichbar ist (z. B. keine Bandansage).
- Alternativ kann eine speziell überwachte Notfall-E-Mail-Adresse eingerichtet werden.

Empfehlung: Kommunizieren Sie diese Kontaktmöglichkeiten bereits mit der Einladung zur Versammlung.

Technische Probleme auf Seiten der Hausverwaltung

Sollten Sie selbst von technischen Störungen betroffen sein:

- Halten Sie alle technischen Ansprechpartner bereit – z. B. Ansprechpartner im Veranstaltungsort, Ihre IT, oder unsere Support-Hotline.
- Unsere Notfallnummer bei Problemen mit unserer Software lautet:

02204 300 27 47

Bleiben Sie in der Leitung, bis ein Mitarbeiter das Gespräch annimmt. Sollte die Leitung ausgelastet sein, antwortet unser Notfall-Anrufbeantworter. Bitte hinterlassen Sie dort Ihren Namen, eine Rückrufnummer (unter der Sie direkt erreichbar sind) sowie eine kurze Beschreibung des Problems – wir melden uns umgehend zurück.

2. Schnelle Lösungen bei technischen Problemen

Die Kombination aus Betriebssystem, Browser, Hardware und unserer Software erfordert ein reibungsloses Zusammenspiel weswegen wir empfehlen alle Systeme durch regelmäßige Updates immer auf dem aktuellsten Stand zu halten.

Im Falle technischer Probleme empfehlen wir folgende Sofortmaßnahmen:

1. Browser-Tab oder Fenster neu laden
2. Alternativen Browser verwenden (vorher installieren)
3. Unsere Hotline kontaktieren (02204 300 27 47)

Die Hinweise 1 und 2 gelten auch für Eigentümer. Geben Sie diese Empfehlungen gerne vorab weiter. Die Notfallhotline ist ausschließlich für Hausverwaltungen gedacht.

3. Internetverbindung: Anforderungen & Backup

Technische Anforderungen

Für jede Versammlung – ob virtuell, hybrid oder vor Ort – wird eine stabile Internetverbindung benötigt. Bei hybriden oder virtuellen Formaten ist der Datenverkehr durch Videokonferenzen deutlich höher.

- Prüfen Sie die Leistungsfähigkeit der Verbindung am Veranstaltungsort vorab.
- Unsere **konkreten technischen Anforderungen** finden Sie [hier](#)

Backup-Lösungen

- Planen Sie eine alternative Internetverbindung ein: z. B. per Hotspot via Smartphone oder mobilen LTE-Router.
 - Diese Vorkehrung ist besonders wichtig bei externen Locations (z. B. Hotel oder Veranstaltungsräume).
-

4. Gerät fällt während der Versammlung aus?

Laptop oder Computer defekt?

Melden Sie sich einfach mit denselben Zugangsdaten auf einem anderen Gerät an. Die Leitung der Versammlung bleibt dabei erhalten, kann jedoch **nicht auf eine andere Person übertragen werden**.

Gleiches gilt für Eigentümer: Bei Ausfall des Geräts oder leerem Akku – Einloggen mit demselben Link auf einem anderen Gerät ist jederzeit möglich.

6. Generalprobe zur Sicherheit

Nutzen Sie das Test-Objekt in der Software.

- Planen Sie einen vollständigen Probelauf.
- Verwenden Sie exakt dieselbe Hardware (Laptop, Headset etc.) und Internetverbindung wie bei der echten Versammlung.
- Starten Sie eine Test-Versammlung und prüfen Sie alle relevanten Funktionen (z. B. Videokonferenz, Abstimmungen etc.). Nutzen Sie dafür das in Ihrer Anwendung bereits hinterlegte „Test Objekt“



Wir wünschen viel Erfolg bei Ihrer Eigentümerversammlung!

Sie haben Fragen zur Anwendung & Funktionen?

Dann besuchen Sie unseren Wissensbereich: wissen.vulcavo.de sowie unseren Erklärvideobereich unter: vulcavo.de/erklaervideos

Oder wenden Sie sich an service@vulcavo.de