

Erfahrungen des Deutschen Mieterbundes mit großen Wohnungsunternehmen

Befragung bestätigt Probleme mit Vonovia, Deutsche Wohnen & Co.

Der Deutsche Mieterbund Nordrhein-Westfalen hat eine bundesweite Erhebung unter den im Deutschen Mieterbund organisierten Mietervereinen zu ihren Erfahrungen mit großen privaten Wohnungsunternehmen wie Vonovia, Deutsche Wohnen, LEG aber auch Grand City, Patrizia oder TAG Immobilien durchgeführt. Die in Abstimmung mit der Bundesgeschäftsstelle des Deutschen Mieterbundes durchgeführte Befragung zielt auf die Erfassung der lokalen Erfahrungshorizonte und Erkenntnisse der Mietervereine ab, die sich aus ihrer täglich Praxis in der Rechtsberatung und der wohnungspolitischen Arbeit ergeben. Die Ergebnisse der Befragung bestätigen vielfach die Kritik des Mieterbundes an den Geschäftsmodellen der großen privaten Wohnungsunternehmen.

Teil I: Quantitative Ergebnisse

Die wichtigsten Akteure unter den großen privaten Wohnungsunternehmen

Unter den Wohnungsunternehmen, mit denen die Mietervereine am häufigsten in ihrer täglichen Arbeit zu tun haben, führt die Vonovia die Liste mit großem Abstand an. Das Unternehmen bewirtschaftet bundesweit mittlerweile weit über 350.000 Wohnungen und konnte durch die Übernahme der Gagfah und der Südewo ihren räumlichen Aktionskreis noch einmal deutlich erweitern. Des Weiteren wurden vor allem die Deutsche Wohnen, die LEG, die TAG, Patrizia und Grand City als Wohnungsunternehmen benannt, die Bestände bewirtschaften, die im Einzugsbereich der Mietervereine liegen. Die nachfolgenden Ausführungen und Darstellungen, soweit sie einzelne Un-

ternehmen ausweisen, sind auf diese am häufigsten genannten Unternehmen konzentriert, wenngleich innerhalb der Befragung auch weitere Unternehmen behandelt wurden.¹

Top-Themen der Rechtsberatung

Mit welchen Problemen wenden sich Mieterinnen und Mieter von Wohnungen, die großen privaten Wohnungsunternehmen gehören, an die Mietervereine? Diese Frage haben die Mietervereine entsprechend der Häufigkeit der jeweiligen Themen beantwortet.

Über alle großen privaten Wohnungsunternehmen hinweg zeigt sich, dass vor allem die jährlichen Betriebs- und Heizkostenabrechnungen Anlass für Nachfragen und Beratungsbedarf geben (vgl. Abbildung 1). Aber auch Mängel innerhalb

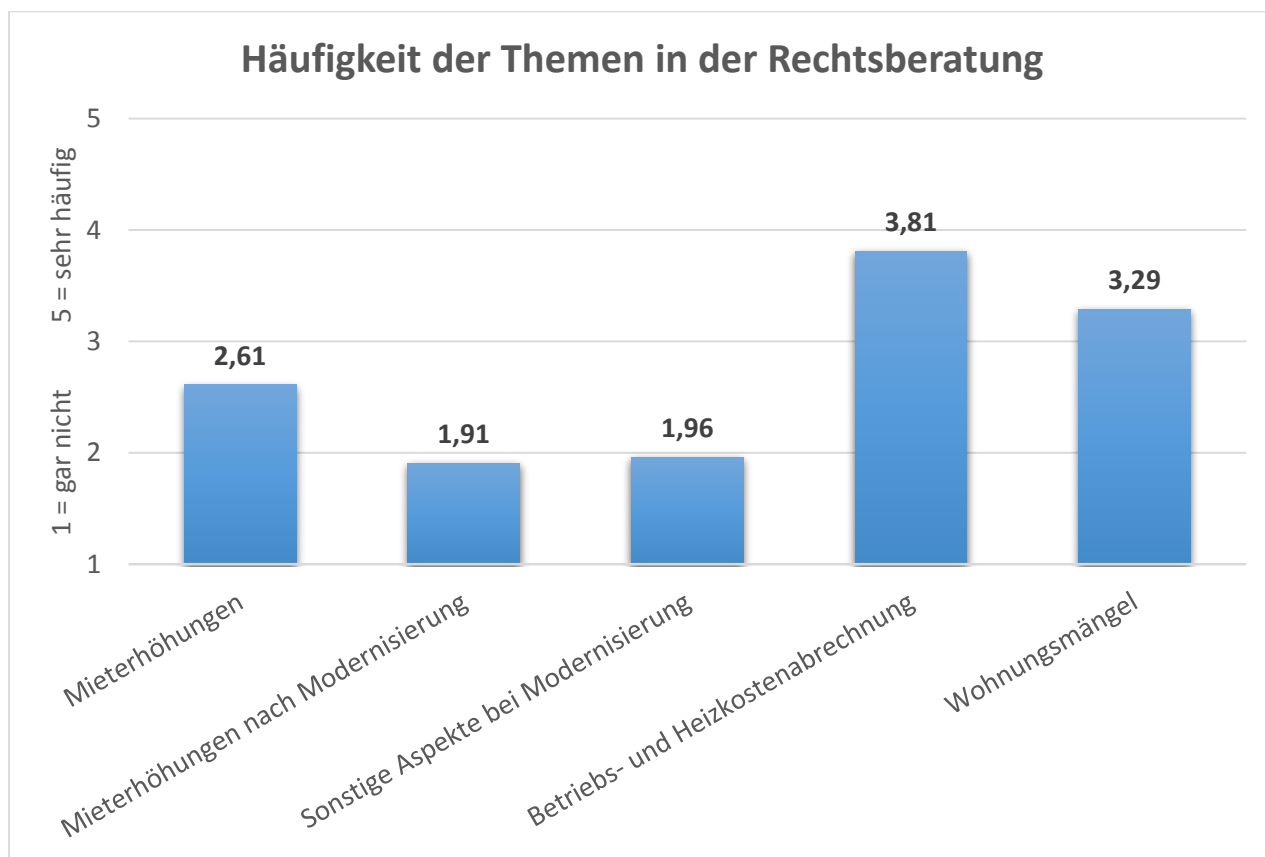
¹ Explizit wurden innerhalb der Befragung auch die Erfahrungen zu folgenden Unternehmen erhoben: Adler Real Estate AG (incl. ehem. Westgrund AG), Akelius

S.A., BGP, BuwoG AG, Conwert Immobilien Invest SE (incl. Kommunale Wohnen AG), Immeo SE, Van der Horst Gruppe, Vivawest, ZBI AG / ZBVV

der Wohnungen sind überdurchschnittlich häufig Gegenstand der Beratungen. Mit mittlerer Häufigkeit sind Mieterhöhungen nach § 558 BGB Grund für das Aufsuchen des Mietervereins. Modernisierungen sind in der Gesamtschau eher seltener vertreten, was allerdings nicht verwundert, da insgesamt nur ein geringer Prozentsatz aller Mieterinnen und Mieter von Modernisierungsmaßnahmen

betroffen ist. Berücksichtigt man entsprechende Schätzungen, die den Anteil der Mieterhöhungen nach Modernisierungsmaßnahme an allen Mieterhöhungen bei nur rund 15 % sehen, so erscheint die Häufigkeit der Modernisierungsfälle bei den großen privaten Wohnungsunternehmen im Vergleich zur Häufigkeit „regulärer“ Mieterhöhungsfälle eher hoch (Werte 1,91 zu 2,61; vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Häufigkeit der Rechtsberatungen nach Themenfeldern



Ein Blick auf die Themen der Rechtsberatung differenziert nach den jeweiligen Wohnungsunternehmen offenbart die Unterschiede, die sich in der Rechtsberatungspraxis zeigen. Bezogen auf die Mieterhöhungen bei laufenden Mietverträgen nach § 558 BGB zeigt sich, dass insbesondere die LEG einen überdurchschnittlichen Wert aufweist. Auch die Vonovia, deren Werte noch einmal nach den Beständen der ehemaligen Deutschen Annington und den Beständen der Gagfah unterschieden werden, kommt auf einen höheren Wert

als andere Wohnungsunternehmen (vgl. Abbildung 2). Damit bestätigt die Umfrage auch den Eindruck des Deutschen Mieterbundes NRW, dass die LEG derzeit am stärksten auf Mieterhöhungen bei laufenden Mietverträgen setzt.

Im Falle von Mieterhöhungen in Folge von Modernisierungsmaßnahmen nach § 559 BGB, die bis zu 11 % der umlegbaren Modernisierungskosten betragen kann, führt wiederum die Vonovia die Liste der Wohnungsunternehmen an (vgl. Abbildung 3).

Auch dieses Ergebnis bestätigt die bisherigen Erkenntnisse des Deutschen Mieterbundes NRW. Das Unternehmen führt auch nach eigenen Angaben in den letzten Jahren zunehmend Modernisierungsmaßnahmen durch und erhöhte die dafür

zur Verfügung gestellten Investitionsmittel. Für die Mieterinnen und Mieter bedeuten Modernisierungen aber fast immer auch deutlich Mietsteigerungen und können so zu Verdrängungseffekten führen.

Abbildung 2: Häufigkeit der Mieterhöhungsfälle nach § 558 BGB nach Unternehmen

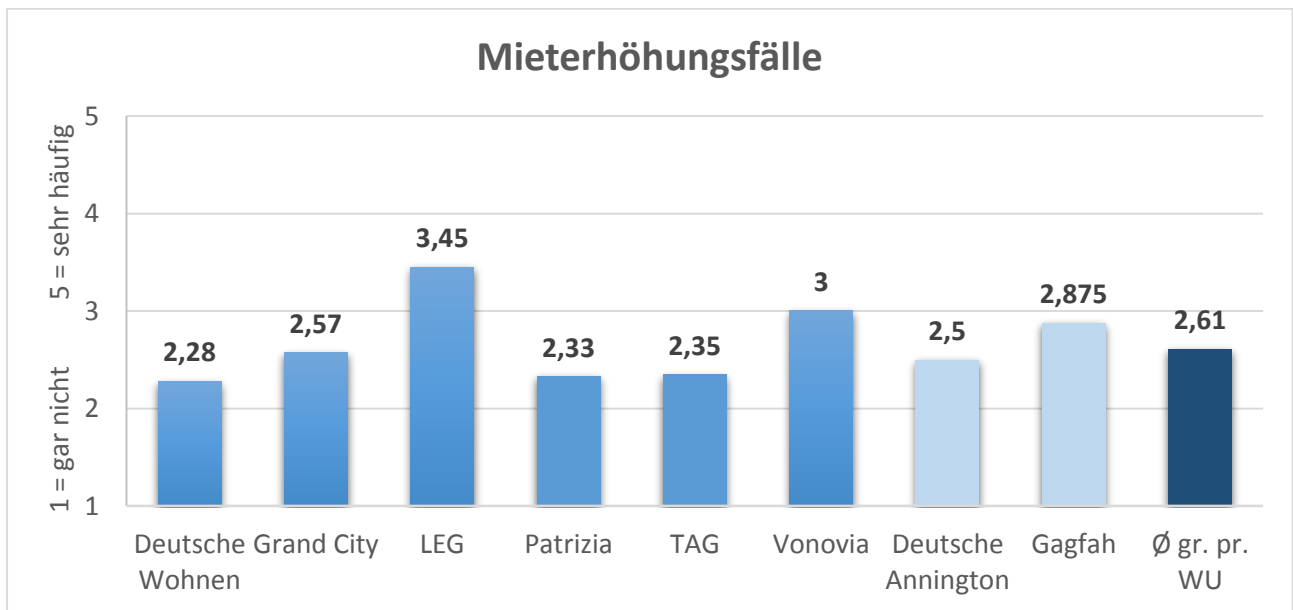
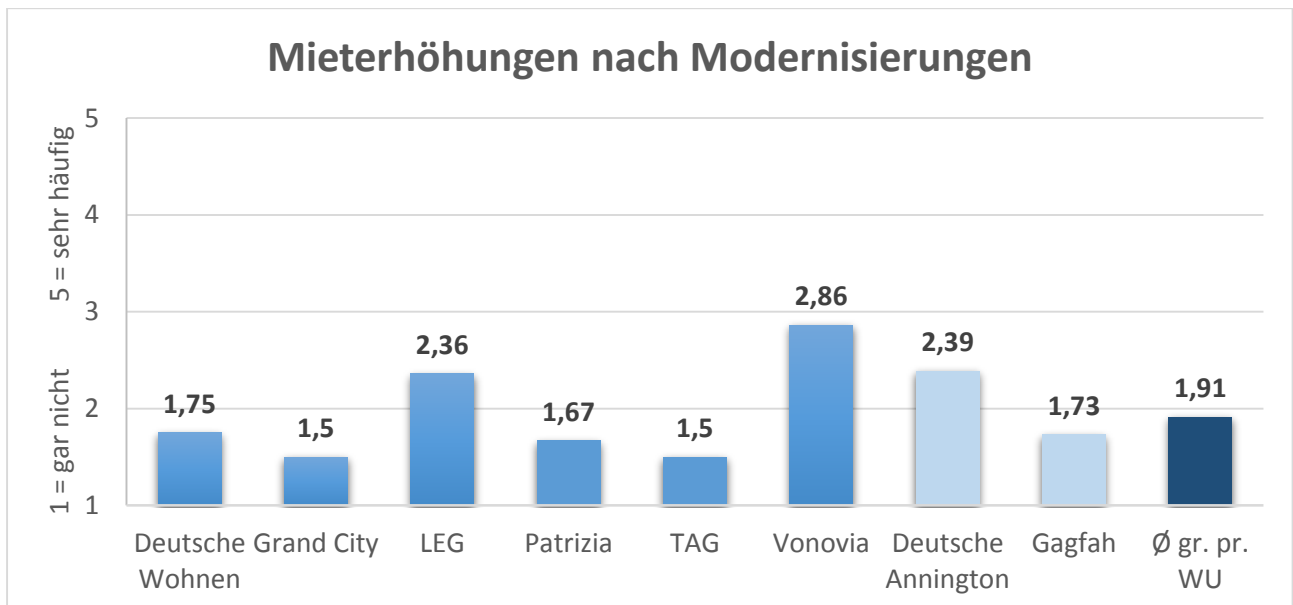


Abbildung 3: Häufigkeit der Mieterhöhungsfälle nach Modernisierung nach § 559 BGB nach Unternehmen



Hinsichtlich der jährlichen Betriebs- und Heizkostenabrechnungen ist zunächst festzuhalten, dass dieses Thema insgesamt mit besonderer Häufigkeit über alle Wohnungsunternehmen hinweg auftritt. Dennoch gibt es Unterschiede, so sticht die Grand City hierbei heraus, die noch vor der Vonovia liegt (vgl. Abbildung 4).

Auch bei den Wohnungsmängeln ist die Grand City besonders auffällig. Allein die Altbestände der ehemaligen Gagfah haben zuletzt für eine vergleichsweise höhere Häufigkeit an Beratungsfällen in diesem Bereich gesorgt (vgl. Abbildung 5).

Abbildung 4: Häufigkeit der Beratung bzgl. Betriebs- und Heizkostenabrechnungen nach Unternehmen

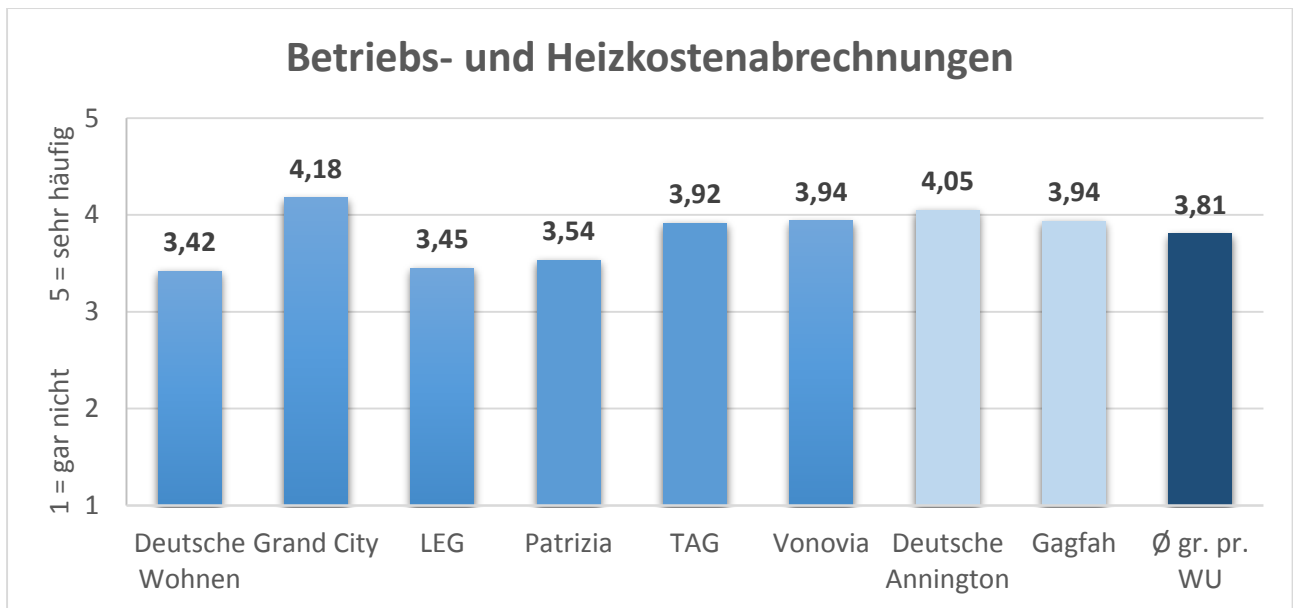
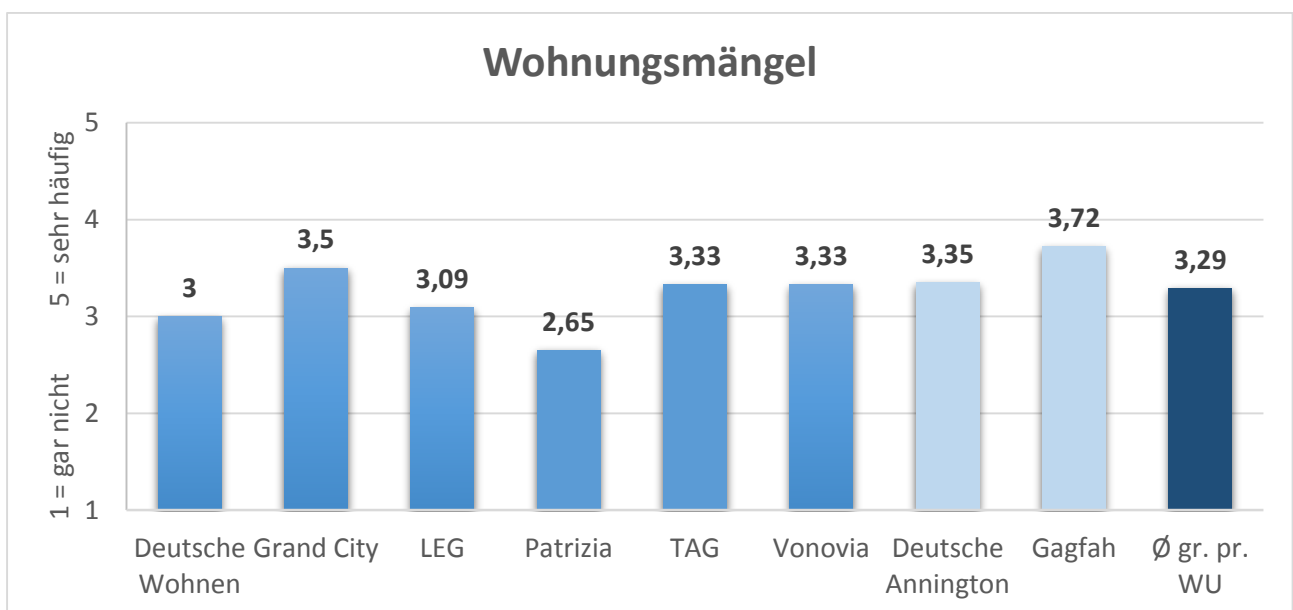


Abbildung 5: Häufigkeit der Beratungen bzgl. Wohnungsmängel nach Unternehmen



Kommunikation und Kooperation mit den Wohnungsunternehmen

In der Rechtsberatung, aber auch bei der über den einzelnen konkreten Fall hinausgehenden Arbeit der Mietervereine spielt die Kommunikation mit der Vermieterseite eine wichtige Rolle. Ein guter Kontakt ermöglicht es, Missverständnisse schnell aufzuklären, einvernehmliche Lösungen zu finden und somit letztlich auch Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Basis hierfür sind Art und Umfang des Kontakts zum jeweiligen Vermieter. Wie es hier in Hinblick auf die großen privaten Wohnungsunternehmen bestellt ist, verdeutlicht Abbildung 6.

Bis auf die LEG finden sich bei allen Wohnungsunternehmen Fälle, in denen keinerlei Kontakt zum Unternehmen besteht oder seitens des Unternehmens keine Reaktion auf Anschreiben etc. erfolgt.

In den seltensten Fällen besteht ein direkter Kontakt zu einer bestimmten Ansprechperson im Unternehmen, hier fällt die Vonovia insbesondere in den Altbeständen der ehemaligen Deutschen Annington positiv auf. Insgesamt bewegt sich der Kontakt jedoch weitestgehend auf einer rein formellen Ebene.

Ähnlich verhält es sich bei der Frage nach der Möglichkeit, zu außergerichtlichen Lösungen mit dem Unternehmen zu kommen, um Probleme möglichst direkt und ohne Gerichtsverfahren klären zu können. Diese Option wird überwiegend nicht gesehen, lediglich bei der ehemaligen Deutsche Annington und der LEG stimmt ein größerer Anteil der Mieterverein zu, dass außergerichtliche Lösungen möglich sind (vgl. Abbildung 7).

Abbildung 6: Kommunikationsebenen nach Wohnungsunternehmen

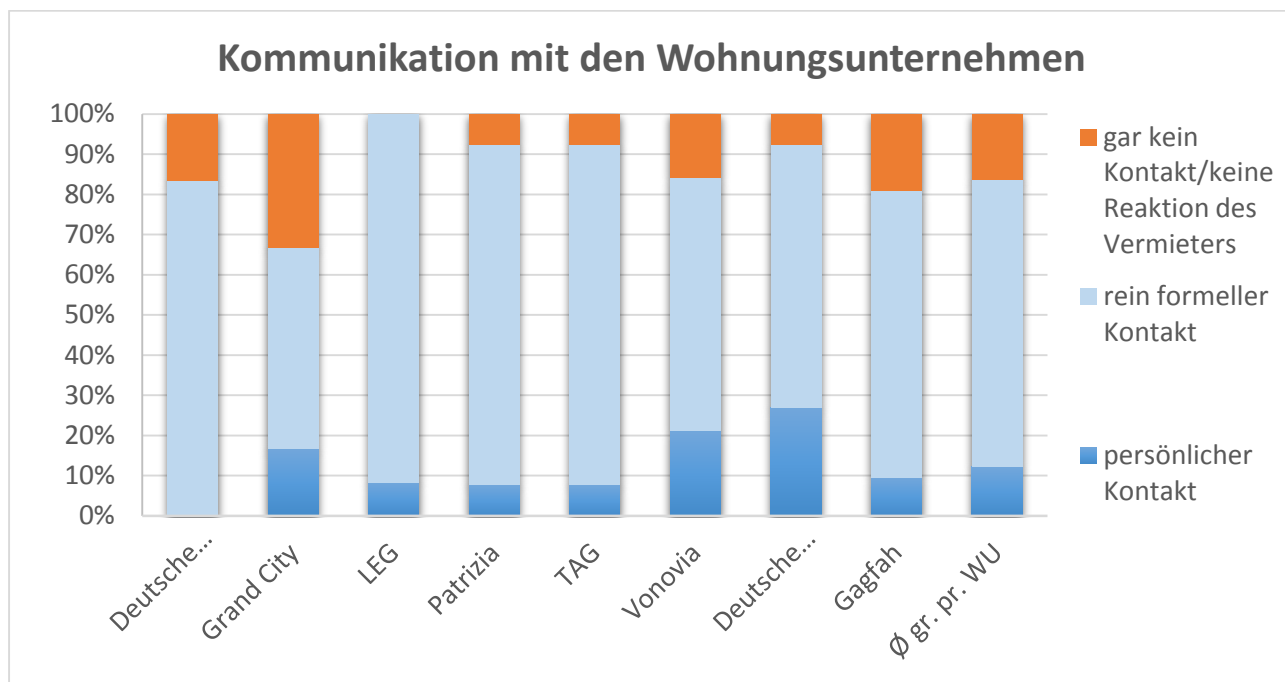
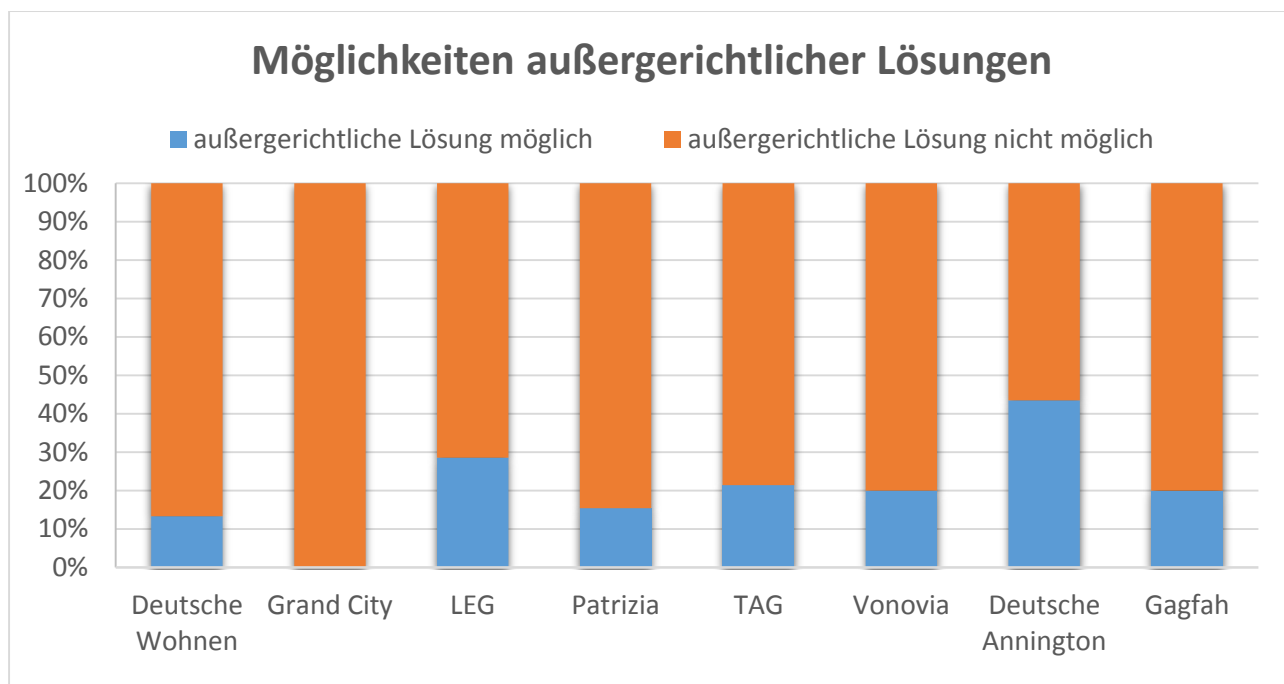


Abbildung 7: Möglichkeiten außergerichtlicher Lösungen nach Wohnungsunternehmen

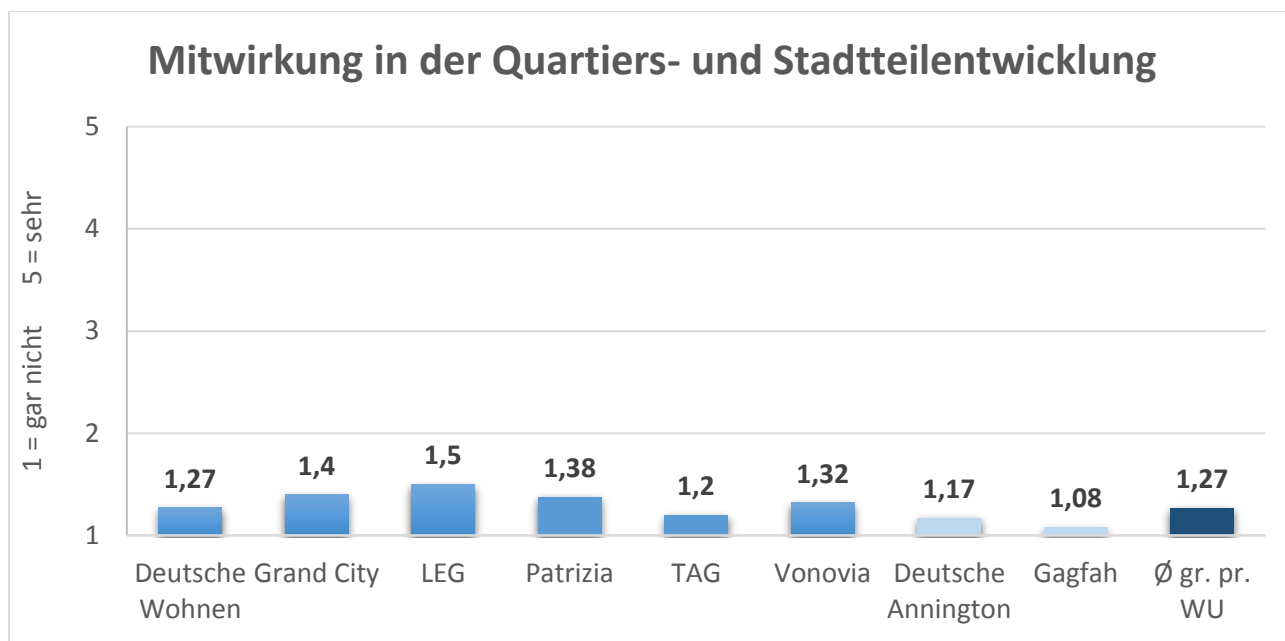


Quartiers- und Stadtteilentwicklung

Wohnungsunternehmen kommt über die Bewirtschaftung ihrer Wohnungsbestände hinaus auch die Aufgabe zu, an der Wohnumfeldgestaltung, der Entwicklung von Quartier und Stadtteil mitzuwirken. Durch die Verfügungsgewalt über die entsprechenden Wohngebäude und die dazugehörigen Grundstücke sind sie vielerorts ein zentraler Akteur, ohne den kommunale Programme oder anderweitige Aktivitäten nicht wirkungsvoll umzusetzen sind. Doch kommen die Unternehmen ihrer Verantwortung auch nach? Die Mietervereine des DMB haben neben Fragen der individuellen Mieterberatung auch die Entwicklung von Wohnquartieren im Blick, da diese erheblichen Einfluss

auf die Wohnqualität der Mieterinnen und Mieter hat. Gefragt nach dem wahrzunehmenden Engagement der großen privaten Wohnungsunternehmen stellten die Mietervereine fest, dass sich die entsprechenden Wohnungsunternehmen kaum merkbar in die Prozesse der Quartiers- und Stadtteilentwicklung einbringen (vgl. Abbildung 8). Durch die Auswertung weiterer Antworten innerhalb der Befragung wird auch deutlich, dass die Mietervereine in dieser Hinsicht die kommunalen Wohnungsunternehmen sowie die Gruppe der Genossenschaften als deutlich aktiver wahrnehmen

Abbildung 8: Engagement der Wohnungsunternehmen in der Quartiers- und Stadtteilentwicklung



Teil II: Die wichtigsten inhaltlichen Kritikpunkte

Zwei der wesentlichen Themenkomplexe, in denen sich die Kritik der Mietervereine am Vermietertyp der großen privaten Wohnungsunternehmen kristallisiert, sind die Betriebs- und Heizkostenabrechnungen einerseits und die Modernisierungsmaßnahmen andererseits. Darüber hinaus finden sich weitere Problembereiche, die ebenfalls im Folgenden kurz dargestellt werden.

Betriebs- und Heizkostenabrechnungen

a. Rechtmäßigkeit von Kostenpositionen

Vielfach wird von den Mietervereinen des Deutschen Mieterbundes bezweifelt, dass die Betriebs- und Heizkostenabrechnungen in Gänze rechtmäßig und korrekt erstellt werden. Die Gründe hierfür sind sehr vielfältig entsprechend der Komplexität der Abrechnungen. Zunächst ist festzustellen, dass teilweise Kosten abgerechnet werden, für die es keine mietvertragliche Vereinbarung gibt, die aus Sicht der Mietervereine damit auch nicht umlagefähig sind. Manche Unternehmen scheinen da-

bei zunehmend zusätzliche Kostenpositionen einzuführen, was es für die Mieterinnen und Mieter sehr erschwert, diese noch nachvollziehen zu können. Ebenfalls ein Hindernis für eine verständliche Abrechnung sind die in Teilen zu großen Abrechnungseinheiten, bei denen Kosten für eine Vielzahl von Gebäuden auf die einzelnen Mietverhältnisse heruntergerechnet werden. Hierbei ist oftmals nicht mehr nachvollziehbar, ob die Kosten tatsächlich den einzelnen Wohnungen zugerechnet werden dürfen. In einigen Fällen wird zudem bezweifelt, ob die in Rechnung gestellten Leistungen (z.B. für Hausmeister-tätigkeiten, die Gartenpflege oder den Winterdienst) überhaupt erbracht wurden. Ein weiterer Kritikpunkt ist der Eindruck, dass vermehrt Verwaltungs- und Instandhaltungskosten, die eigentlich nicht umlagefähig sind, verdeckt in die Berechnungen einfließen.

b. Wirtschaftlichkeit

Der Vermieter unterliegt dem Wirtschaftlichkeitsgebot im Rahmen der Abrechnung von Betriebskosten. Ein Grundsatz, der eine ungerechtfertigte Belastung der

Mieterinnen und Mieter verhindern soll. Jedoch stellen viele Mietervereine fest, dass die Kosten einiger Positionen in den letzten Jahren deutlich und weit überdurchschnittlich gestiegen sind. In Verbindung mit der Kritik an der Qualität und dem Umfang der tatsächlich erbrachten Leistungen, halten viele Mietervereine den Wirtschaftlichkeitsgrundsatz für nicht erfüllt.

c. Transparenz

Erschwerend kommt hinzu, dass bestimmte Kostenpositionen oder ganze Abrechnungen nicht ausreichend belegt werden. Eingeforderte Belege für die entstandenen Kosten werden trotz Rechtsanspruchs der Mieterinnen und Mieter nicht oder nur sehr zögerlich zur Verfügung gestellt und sind vielfach nicht geeignet, um eine Nachvollziehbarkeit der Berechnungen zu gewährleisten. Insbesondere die Kosten für Hauswarte und Gartenpflege stehen dabei in der Kritik, was auch insofern von besonderer Bedeutung ist, als dass z.B. die Vonovia diese Dienstleistungen von eigenen Tochtergesellschaften erbringen lässt.

Modernisierungsmaßnahmen

a. Formale Fehler

Die notwendigen Anforderungen an Modernisierungsmaßnahmen werden aus Sicht der Mietervereine in Teilen missachtet. Insbesondere die Anforderungen an eine rechtzeitige und umfassende Ankündigung werden vielfach nicht erfüllt. Mieterinnen und Mieter werden somit zu spät und nicht ausreichend über die beabsichtigten Maßnahmen informiert.

b. Verdeckte Instandhaltung

Nicht umlagefähige Kosten im Zuge einer Modernisierung sind durchgeführte Instandhaltungsmaßnahmen. Diese sind vom Vermieter ohnehin zu erbringen und sind durch die Miete bereits abgedeckt. Eine weitere Belastung der Mieterseite ist

nicht zulässig. Dennoch fällt aus Sicht der Mietervereine der angesetzte Anteil an Instandhaltungsmaßnahmen oftmals zu gering aus.

c. Finanzielle Belastung der Mieterinnen und Mieter

Selbst unter der Prämisse einer korrekten Modernisierungsberechnung und eines adäquaten Instandhaltungsabzuges ist die finanzielle Belastung, die aus der Modernisierung resultiert, für viele Mieterinnen und Mieter sehr groß oder zu groß. Die maximale Umlagemöglichkeit von 11 % der Modernisierungskosten pro Jahr wird zwar nur teilweise von den Unternehmen ausgeschöpft, aber auch geringere Prozentsätze können zu einer deutlichen Mietsteigerung führen.

d. Unzureichende Vorteile für die Mieterseite

Die steigende Mietbelastung sorgt insbesondere auch für Kritik, da die Wohnwertverbesserung als nicht adäquat empfunden wird. Energetische Maßnahmen sind deutlich teurer als die ersparten Heizkosten und andere Modernisierungsmaßnahmen werden nicht als Verbesserung wahrgenommen.

Weitere Aspekte

a. Kommunikation und Kundenservice insgesamt

Wenngleich kaum ein großes privates Wohnungsunternehmen zu finden sein dürfte, das nicht die Kundenorientierung und -zufriedenheit in den Fokus seiner Außen Darstellung stellt, machen Mieterinnen und Mieter sowie die Mietervereine vergleichsweise schlechte Erfahrungen in diesem Bereich. Lange Bearbeitungszeiten, ausbleibende Reaktionen und wenig Bereitschaft, Fragen konstruktiv zu klären, prägend hier das Bild.

Die Mietervereine vermissen vielfach Kompromissbereitschaft und Kulanz auf Seiten der Wohnungsunternehmen. Die

Erreichbarkeit und der Kontakt sind insgesamt nicht zufriedenstellend, so werden bspw. Eingaben von Mieterinnen und Mietern sowie Mietervereinen teils gar nicht beantwortet bzw. faktisch ignoriert oder nur sehr schleppend bearbeitet.

Oftmals sind auch keine konkreten Ansprechpartner für die jeweiligen Anfragen und Anliegen bekannt. Wenn ein Kontakt zu Stande kommt, heißt dies wiederum nicht, dass die entsprechenden Personen auch kompetent bzw. entscheidungsbefugt sind. Vielmehr haben die Beschäftigten vielfach keine Informationen zum entsprechenden Fall vorliegen und es mangelt am internen Informationsfluss. Auch vor Ort, in den Siedlungen gibt es nicht immer Ansprechpartner. Hausverwaltungen haben ihren Sitz weit entfernt von den Siedlungen und vor Ort finden sich keine ansprechbaren Hausmeister oder Objektbetreuer.

Die Mietervereine nehmen dabei wahr, dass sich über die Zeit die Personalsituation bei einigen Unternehmen verschlechtert hat, was als Hintergrund für die schlechte Ansprechbarkeit angesehen wird.

Es ist aber auch zu erwähnen, dass angemerkt wurde, dass einzelne Unternehmen, wie z.B. die Vonovia, in Teilen bemüht sind, hier den Service für die Mieterinnen und Mieter zu verbessern.

b. Schleppende oder ausbleibende Mangelbeseitigung

Mit der schlechten Erreichbarkeit hängt sicherlich auch die oftmals schleppende oder sogar ausbleibende Mangelbeseitigung zusammen. Nur zögerlich und nach mehrfacher Aufforderung werden Mängel beseitigt, kurzfristige Abhilfe bleibt oftmals aus.

c. Vernachlässigung von Wohnungsbeständen und Wohnumfeld

Der schlechte Informationsfluss stellt dabei aber nur einen Faktor für die zu beobachtenden Phänomene, wie z.B. die Probleme bei der Mängelbeseitigung, dar. Einige Wohnungsunternehmen scheinen nach Auffassung der Mietervereine ihre Bestände zu vernachlässigen, es wird also nicht genug in der Erhalt der Bausubstanz investiert. Anstelle einer dauerhaften und für die Mieterseite kostenneutralen Instandhaltung setzen wiederum bestimmte Unternehmen auf Modernisierungen, bei denen auch der Instandhaltungsstau abgebaut wird. Wenn schon die eigenen Wohnungsbestände nicht immer ausreichend instand gehalten werden, so erfolgen Investitionen in das Wohnumfeld aus Sicht der Mietervereine kaum bzw. in viel zu geringem Ausmaß.

d. Profitorientierung und Mieterhöhungen

Große private Wohnungsunternehmen fallen in einigen Fällen durch systematische und regelmäßige Mieterhöhungen auf. Sie nutzen dabei den gesetzlichen Rahmen oftmals vollumfänglich aus oder überschreiten diesen partiell sogar. Diese Mietsteigerungspraxis belastet viele Mieterinnen und Mieter sehr und kann letztlich zu Verdrängungseffekten führen, nicht zuletzt auch aufgrund der Regelungen und Systematik zu den Kosten der Unterkunft für Bezieher von Sozialleistungen. Die Renditeerwartungen der Wohnungsunternehmen drücken sich in dem Drang, die Mieteinnahmen zu erhöhen, ebenso aus, wie in dem Bereich der „wohnungsnahen Dienstleistungen“, die zum weiteren Geschäftsfeld einiger Unternehmen geworden sind. Auch hier findet sich Kritik an überhöhten Preisen für teils unzulänglichen Service.

e. Fehlende Kompromissbereitschaft und Rücksichtslosigkeit

Die Mietervereine stellen bei den großen privaten Wohnungsunternehmen eine geringe Kompromissbereitschaft fest und auch Verhandlungslösungen sind eher selten möglich. Hingegen werden entsprechende Fälle eher vor Gericht gebracht und somit sind auch außergerichtliche Einigungen in der Folge seltener. Dabei gehen die Unternehmen aus Sicht der Mietervereine teils rabiata gegen die Mieterinnen und Mieter vor. Letztere werden beispielsweise durch einschüchternde Forderungsschreiben und beauftragte Inkassounternehmen unter Druck gesetzt, selbst dann, wenn der Gegenstand der Zahlungsforderung noch streitig ist (bspw. bei Widersprüchen gegen die Betriebskostenabrechnung). Scheinbar verfolgen einige Unternehmen damit die Strategie, möglichst viele Mieter einzuschüchtern, um sie von der Wahrnehmung ihrer Rechte faktisch abzuhalten.

f. Standardisierung und fehlende spezifische Lösungen

Was sich anhand einzelner Punkte bereits gezeigt hat, erweist sich auch in der

Summe als wahrzunehmendes Phänomen. Große private Wohnungsunternehmen setzen vielfach auf standardisierte Verfahren und Abläufe sowie einheitlich gestaltete Maßnahmen. Damit treten aber in der Praxis oftmals Probleme auf, da spezifische Problemstellungen verkannt werden. In der Folge werden nicht immer die für den Wohnungsbestand, die Mieterinnen und Mieter sowie für das Wohnumfeld besten Lösungen gefunden mit entsprechenden Folgeproblemen.

Fazit

Die Erfassung der Erfahrungen der Mietervereine des Deutschen Mieterbundes hat viele Eindrücke und bereits bestehende Kritiken bestätigt und dabei aufgezeigt, dass von systematischen Prozessen auszugehen ist, die bestimmten Geschäftsstrategien folgen. Damit wird aber auch klar, dass Lösungen hinsichtlich der skizzierten Problemkomplexe nicht in Einzelfallbetrachtungen erschöpfend gefunden werden können. Dies umso weniger, als dass diese Akteursgruppe auf den Mietwohnungsmärkten eine prägende und einflussreiche Rolle erlangt hat und eine zunehmend stärkere politische Interessenvertretung betreibt.

Impressum

Deutscher Mieterbund Nordrhein-Westfalen e. V.
Kreuzstr. 60
40210 Düsseldorf

Tel.: 0211/58 60 09-0
Fax: 0211/58 60 09-29
mieter@dmb-nrw.de

Juni 2016