

Bauverein-Missstand Nr. 2

Thema: Verzögern, Pfuschen, Aussitzen

Dokumentation eines Einzelbeispiels
der Fraktion DIE LINKE in der Stadtverordnetenversammlung Darmstadt

24.5.2010

Mietobjekt/Betroffene Wohnung

Wohnblöcke in der Niersteiner Str./Seitenstraße gegenüber EAD, Baujahr: 1986

Vermieterin ist die Bauverein AG. Die Mieterin, die uns vor Ort über die Missstände berichtete, wohnt dort mit ihrem Mann. Andere Mietparteien klagen laut Auskunft der Mieterin über ähnliche Probleme.

1. Probleme vor Ort

Die Mieterin berichtet von einer Vielzahl von Problemen, wegen derer sie sich der Bauverein AG auseinandersetzen musste. Zweimal ging sie dazu erfolgreich vor Gericht. Einige Fälle liegen in der Vergangenheit, andere sind noch aktuell.

- Der Wintergarten war lange Zeit nicht benutzbar, da bei starkem Regen Wasser durch das undichte Dach hineinlief. Erst nach erfolgreichem Gerichtsverfahren wurde das Dach so abgedichtet, dass der Raum zum Aufenthalt genutzt werden kann.
- Das Wassergeld ist exorbitant hoch, die Abrechnung ist unklar. Es besteht die Vermutung, dass das Wasser zur Bewirtschaftung der zu der Liegenschaft gehörenden Kleingärten nicht mit den Pächtern der Gärten, sondern über die Mieter des Wohnhauses abgerechnet wird. Nach erfolgreichem Gerichtsverfahren muss die Bauverein AG ca. die Hälfte des abgerechneten Betrags zurückzahlen. Die Unklarheiten bei der Abrechnung bleiben jedoch bestehen.
- Aufgrund einer offenbar problematischen Dachkonstruktion dringt Wasser aus der Regenrinne in das Treppenhaus und in einem Fall auch in eine Wohnung. Im Winter bildet sich dadurch im Treppenhaus Eis.
- Die Haus-Eingangstür schließt nicht immer automatisch, da sie auf dem Boden schleift. Sie muss bewusst zugezogen werden, was manche Bewohner und vor allem Gäste nicht beachten. Dadurch ist es vor einiger Zeit zu einem Fahrraddiebstahl im Keller gekommen.
- Die Auswechslung der gleichzeitig durchgebrannten Leuchten im Treppenhaus dauerte mehrere Tage, während derer die Mieter im Dunkeln zu ihrer Wohnung gelangen mussten.
- Vor kurzem wurden die Hecken geschnitten. Diese Arbeiten wurden nach Ansicht der Mieter schludrig erledigt und führten zu keinem ansehnlichen Ergebnis.
- Auf die Bitte der Mieter, die seit dem Bau des Hauses in Verwendung befindliche im Boden eingefasste Fußmatte zu erneuern, wurde eine andersfarbige kleinere Matte auf die durchgetretene alte Unterlage gelegt.

2. Der Mieterservice der Bauverein AG

Die Mieterin berichtet von außerordentlich zähem telefonischen Service der Bauverein AG. Nach langem Aufenthalt in der Warteschleife erfahre man regelmäßig, dass der zuständige Sachbearbeiter gerade nicht verfügbar sei. Es sei zwar ein Kundenservice per Email eingerichtet worden, sie habe aber auf diesem Wege niemals eine Antwort bekommen.

Bei Gesprächen mit Sachbearbeitern werde man oft nicht ernst genommen und müsse sich sogar „blöde Kommentare“ anhören. Diese Kritik am mangelnden persönlichen Respekt gelte aber ausdrücklich nur für einen Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

3. Sparen und Unterinvestition auf dem Rücken der Mieter

Die dokumentierten Misstände sind teilweise gravierend. Teilweise handelt es sich auch nur kleinere Probleme, die allerdings vom Vermieter auch mit einfachen Mitteln behoben werden könnten.

Bei den verschiedenen Schilderungen wurde immer wieder das in Mieterkreisen wohlbekanntes System des Umgangs der Bauverein AG mit ihren Mietern deutlich: zunächst wird die Behebung des Mangels verweigert oder verzögert. Wenn endlich etwas passiert, wird gefuscht oder an Symptomen herumgedoktert. Um nachhaltig zufriedenstellende Ergebnisse zu erreichen, muss erheblicher Druck ausgeübt werden, von hartnäckigem Anrufen über Mietminderung bis hin zum Einschalten der Justiz. Auch drängt sich der Verdacht auf, dass die Bauverein AG bewusst und systematisch auch aussichtslose Gerichtsverfahren führt, da es letztlich billiger kommt, Klagen einzelner Mieter zu verlieren, als den Vermieterpflichten grundsätzlich freiwillig nachzukommen. Offenbar rechnet sich dies, da viele Mieter die Mühen und Kosten einer Klage nicht auf sich nehmen wollen oder können.

So wurde in unserem Fall der Wintergarten zunächst immer wieder von einem von der Mieterin so genannten „Silikon-Mann“ notdürftig und ohne dauerhaften Erfolg abgedichtet. Erst nach einem erfolgreich geführten Gerichtsverfahren wurden grundlegendere Reparaturen in Auftrag gegeben, die das Problem lösten.

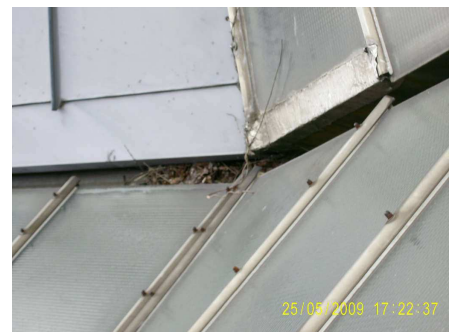
Bei der unklaren Wasserrechnung stellte sich die Bauverein AG auf stur, bis sie das Gericht zur Nachzahlung verdonnerte. Auch danach wurde bislang eine Klärung der Sachlage, die möglicherweise mit weiteren Kosten verbunden wäre, etwa durch den Einbau von zusätzlichen Wasserzählern, nicht angestrebt.

Anstatt das Wasserproblem in der Dachkonstruktion baulich zu lösen, wird einmal jährlich durch das Entfernen von Laub und Ästen vorübergehend Linderung geschaffen. Selbst dies wird nicht regelmäßig von der Bauverein AG selbst veranlasst, sondern muss von den Mietern durch telefonische Beschwerde angemahnt werden.



Kunst am Bau

Die Angelegenheit mit der Fußmatte ist sicherlich eine Kleinigkeit. Das beigefügte Bild steht aber beispielhaft für die Schamlosigkeit, mit der Pfuscher in Auftrag gegeben wird.



Zweige in der Regenrinne erzeugen Überlauf

Die Mieterin fasste den Eindruck, den sie im Laufe von 24 Jahren von der Politik des Bauvereins gewonnen hat, in folgende Worte: „50 Jahre wird nichts in die Wohnungen investiert. Danach modernisieren sie die Wohnung mit dem Geld, das in den letzten 25 Jahren auf dem Rücken der Mieter eingespart wurde“.

4. Personalmangel und ausgelagerte Hausmeistertätigkeit

Die Erfahrungen in beiden Problembereichen Mieterservice und Reparatur verweisen auf organisatorische Probleme bei der Bauverein AG. Der fortgesetzte Abbau der Hausmeister (allein zwischen 2004 und 2009 von 63 auf 34 Personen) und die Zentralisierung bzw. Auslagerung der entsprechenden Tätigkeiten führt offenbar nicht zu zufriedenstellenden Ergebnissen.

Insbesondere wird die Abwicklung von Reparaturen und Wartungsaufgaben über externe Dienstleister, die von den Sachbearbeiter/innen des Bauvereins nach telefonischer Rücksprache mit den Mietern in Auftrag gegeben werden, als äußerst unbefriedigend empfunden. Im hier geschilderten Fall wie auch nach anderen Erfahrungen findet üblicherweise weder im Vorfeld eine Begehung durch eigenes Personal statt, noch werden die Arbeiten hinterher abgenommen.

Für die Wohneinheit sei früher ein Hausmeister zuständig gewesen. Die Mieterin äußerte sich zwar unzufrieden über diese konkrete Person, war aber grundsätzlich der Ansicht, dass ein mit der Situation im Wohnblock vertrauter Ansprechpartner vor Ort sehr wünschenswert wäre. Ein (Teilzeit-)Hausmeister, der möglicherweise auch selbst Bewohner in einem der von ihm betreuten Objekte ist, könnte kleine Arbeiten selbst erledigen und bei größeren Aufträgen die Ausführung kontrollieren.