

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Bettina König (SPD)**

vom 23. April 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. April 2019)

zum Thema:

Umgang der Degewo mit ihren Mieter*innen

und **Antwort** vom 17. Mai 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Mai 2019)

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung und Wohnen

Frau Abgeordnete Bettina König (SPD)
über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/18737
vom 23.04.2019
über Umgang der degewo mit ihren Mieter*innen

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher das landeseigene Wohnungsunternehmen degewo um Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme wurde von dem Wohnungsunternehmen in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Frage 1:

Wie nimmt die degewo Anfragen und Probleme mit der Wohnung beziehungsweise der Hausanlage (unter anderem Aufzüge) von Mietern entgegen?

Antwort zu 1:

Mängelmeldungen eines Mieters werden telefonisch, per E-Mail oder per Post in den Kundenzentren oder durch die 24-Stunden-Schadenshotline entgegengenommen. Zusätzlich hängt in jedem Aufzug die Notruf-Nummer der jeweils beauftragten Aufzugsfirma aus.

Frage 2:

Wie lange ist die durchschnittliche Wartezeit in der Kundenhotline der degewo?

Antwort zu 2:

Aufgrund der verschiedenen Eingangskanäle und Hotline-Nummern für Mieteranfragen ist eine allgemeine Auswertung der Wartezeiten leider nicht möglich. degewo arbeitet jedoch laufend daran, eine ständige sofortige Erreichbarkeit sicherzustellen.

Frage 3:

Wie viele Aufzugsausfälle gibt es jährlich bei der degewo? Welche Häuser waren davon in den letzten drei Jahren jeweils wie lange betroffen? Was waren die Gründe für die Ausfälle?

Antwort zu 3:

Bei degewo gibt es ca. 1.500 Personenaufzüge, die alle mit einem Vollwartungsvertrag versehen sind. Eine Statistik über die Aufzugsausfälle wird bei degewo nicht geführt. Die Gründe für die Ausfälle sind unterschiedlich. Bei Großsiedlungen besteht teilweise das Problem, dass alle Aufzüge nahezu aus dem gleichen Errichtungsjahr stammen. Sofern es zu altersbedingten Störungen kommt, treten diese manchmal parallel bei einigen Anlagen auf. Vor diesem Hintergrund hat degewo in den betroffenen Quartieren in den letzten Jahren bereits Aufzüge modernisiert oder erneuert.

Frage 4:

Wie lange dauert es durchschnittlich, bis die degewo ihre Mieter*innen über die Ursachen der Ausfälle und Reparaturtermine informiert?

Antwort zu 4:

Soweit nötig, werden die Mieter von degewo zeitnah per Hausaushang informiert, sobald degewo die Information über den Aufzugsausfall vorliegt.

Frage 5:

Wie bewertet der Senat diese Kommunikationspraxis der degewo und ihren Umgang mit den Mieter*innen?

Antwort zu 5:

Dem Senat liegen keine Erkenntnisse vor, dass die degewo unzureichend kommuniziert. Es sind beim Senat auch nicht gehäuft Beschwerden von Mieter*innen eingegangen.

Frage 6:

Wie lange dauert es, bis Ausfälle der Hausanlagen der degewo, speziell Aufzüge, behoben sind?

Antwort zu 6:

Die Mängelbeseitigungsanzeige wird umgehend nach Kenntnis an das Aufzugsunternehmen weitergeleitet. Die Mängelbeseitigung ist abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit und Materialbeschaffung.

Frage 7:

Werden den Mieter*innen der degewo im Falle eines mehrtägigen Aufzugsausfalles Entschädigungen angeboten? Wenn ja, welche?

Antwort zu 7:

Ein Ausfall der Aufzugsanlage berechtigt die Mieter grundsätzlich zur Mietminderung.

Frage 8:

Welche Unterstützung bekommen insbesondere mobilitätseingeschränkte Mieter*innen der degewo im Falle eines mehrtägigen Aufzugausfalls? Wie oft wurde diese Unterstützung in den letzten drei Jahren geleistet?

Antwort zu 8:

Mobilitätseingeschränkte Mieter, die konkret Hilfe bei der Alltagsbewältigung (Einkaufen, Botengänge, Arztgänge etc.) benötigen, können die Hilfe der Tochtergesellschaft SOPHIA in Anspruch nehmen. SOPHIA bietet u. a. Einkaufshilfen, Tragehilfen oder weitere Services an. Die Kosten trägt in der Regel degewo. Derartige Leistungen wurden in den vergangenen Jahren bei Aufzugsausfällen regelmäßig durch die Mieter in Anspruch genommen. Eine Statistik über die Unterstützungsleistungen liegt nicht vor.

Frage 9:

Wie oft und wie lange ist der Aufzug in der Simmelstraße 25 in den letzten drei Jahren ausgefallen? Wie viele Etagen hat das Haus und wie viele Mieter sind von einem Aufzugsausfall betroffen?

Antwort zu 9:

Wie im Punkt 3 ausgeführt, wird keine Statistik über die Aufzugsausfälle geführt. Das Objekt in der Simmelstr. 25 verfügt über 8 Etagen, auf denen 111 Mietparteien wohnen. Von diesen Mietparteien können 13 abgezogen werden, da sich diese im Erdgeschoss befinden, den Aufzug nicht nutzen und von einem Ausfall daher nicht betroffen sind.

Frage 10:

Was unternimmt die degewo, um die Mieter*innen der Simmelstraße 25 in so einem Fall zu unterstützen und/oder zu entschädigen? Gibt es einen festen Ansprechpartner für die Mieter*innen der Simmelstraße 25 für den Fall eines Aufzugausfalls?

Antwort zu 10:

Siehe Beantwortung zu den Fragen 1, 7 und 8.

Frage 11:

Was unternimmt die degewo, damit Aufzugsausfälle in der Simmelstraße 25 künftig nicht mehr vorkommen?

Antwort zu 11:

Ein Austausch der Aufzugsanlage in der Simmelstraße 25 ist in einer geplanten Sanierung vorgesehen. Die Sanierung wurde den Mietern bereits angezeigt. Darüber hinaus fand in Vorbereitung auf die geplanten Maßnahmen eine Mieterversammlung statt, bei der auch die Aufzugsthematik diskutiert wurde. Nach derzeitiger Planung kann der Einbau der neuen Aufzugsanlage ab September 2020 erfolgen. Wie alle Aufzüge wird auch der Aufzug in der Simmelstraße 25 auf Basis der gesetzlichen Vorgaben regelmäßig gewartet, vom TÜV geprüft und einer Gefährdungsanalyse unterzogen.

Die Entscheidung für den Austausch der Aufzugsanlage beruht auf unterschiedlichen Gründen. Zum einen ist eine Veränderung der Eingangssituation der Simmelstr. 25 erforderlich, um den Zugang zur Aufzugsanlage ebenerdig auszubilden. Zum anderen ist der Aufzug seit längerer Zeit störanfällig, was unter anderem auf das Alter der Anlage zurückzuführen ist. Dies ist uns auch ohne die Erstellung einer Statistik bekannt. Auch

aufgrund der vermehrten Schwierigkeiten, Ersatzteile nachzubestellen, hat degewo den Entschluss gefasst, die Aufzugsanlage zu erneuern.

Berlin, den 17.05.2019

In Vertretung

Scheel

.....
Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung und Wohnen