

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Dr. Petra Vandrey und Katrin Schmidberger (GRÜNE)

vom 6. Januar 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 7. Januar 2026)

zum Thema:

Ein zweiter kalter Winter für Mieter*innen der Gewobag-Häuser im Klausenerplatz-Kiez?

und **Antwort** vom 21. Januar 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Januar 2026)

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Frau Abgeordnete Dr. Petra Vandrey und Frau Abgeordnete Katrin Schmidberger (Grüne)
über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/24730
vom 6. Januar 2026
über Ein zweiter kalter Winter für Mieter*innen der Gewobag-Häuser im Klausenerplatz-Kiez?

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

Vorbemerkung der Verwaltung:

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 (LWU) Gewobag Wohnungsbau-Aktiengesellschaft Berlin (Gewobag) um Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Vorbemerkung der Abgeordneten:

In der Antwort auf die Schriftliche Anfrage 19/22469 vom 23. April 2025 führte der Senat aus, dass „mehrfach von Störungen betroffene Anlagen bereits erneuert bzw. entsprechende Erneuerungen geplant“ seien und Reparaturen „fortlaufend im Bedarfsfall“ erfolgten. Trotz dieser Aussagen berichten Mieter*innen im Klausenerplatzkiez aktuell erneut über länger andauernde Heizungs- und Warmwasserausfälle, teils während der Heizperiode. Vor diesem Hintergrund ist eine Konkretisierung der bisherigen Angaben erforderlich.

Frage 1:

Welche konkreten Reparatur-, Instandsetzungs- oder Erneuerungsmaßnahmen wurden seit dem 14. Mai 2025 in den Wohngebäuden der Gewobag im Klausenerplatzkiez vorgenommen?

a) Bitte aufschlüsseln nach Adresse, Art der Maßnahme, Zeitpunkt und Kosten.

b) Welche dieser Maßnahmen führten nachweislich zu einer nachhaltigen Stabilisierung der Wärmeversorgung?

Antwort zu 1 und 1 a:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Als umfassende und wichtigste Maßnahmen wurden in Jahr 2025 zwei Dachinstandsetzungen mit einer Gesamtinvestition von circa 500.000 € veranlasst. Darüber hinaus wurden im Jahr 2025 zwei von zwanzig von der Gewobag versorgten Heizanlagen mit einer hydraulischen Trennung versehen. Im selben Zuge wurden die Unterstationen mit einer fernauslesbaren Gebäudeleittechnik ausgestattet. Die Investitionskosten im Bereich der Heizungsanlagen und Netze beliefen sich in 2025 auf ca. 400.000 €.“

Antwort zu 1 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Der Einbau einer hydraulischen Trennung geht mit einer Modernisierung und Fernaufschaltung der Anlagen einher. Dadurch verkürzen sich Reaktionszeiten und Einstellungen können unkomplizierter angepasst beziehungsweise überprüft werden.“

Frage 2:

Welche weiteren konkreten Maßnahmen sind derzeit für welche einzelnen Gebäude oder Wohneinheiten geplant?

a) Mit welchem verbindlichen Zeitplan (Start- und Abschlussdatum)?

b) Welche Maßnahmen sind bereits beauftragt, welche befinden sich lediglich „in Prüfung“?

Antwort zu 2, 2 a und 2 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die Gewobag wird das gesamte Quartier ab 2026 im Rahmen einer Machbarkeitsstudie hinsichtlich einer zukünftigen erneuerbaren Wärmeversorgung, zu großen Teilen über Fernwärme, und parallel zu den Bedarfen an den Gebäudehüllen untersuchen.

Mietergremien und betroffene Mietende werden von der Gewobag vorzugsweise informiert sobald verlässliche Aussagen über Zeitplan und Umfang gegeben werden können.“

Frage 3:

Wie viele Wohnungen im Klausenerplatzkiez waren seit dem 1. Januar 2025 von Heizungs- oder Warmwasserausfällen betroffen?

a) Bitte differenziert nach Wohnanlage, Anzahl der betroffenen Haushalte, Dauer der Ausfälle und Wiederholungsfällen.

Antwort zu 3 und 3 a:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„2.336 Wohnungen werden im Quartier zentral durch die Gewobag mit Wärme versorgt.

Die Zahl der Ausfälle im Jahr 2025 bis zum 16.01.2026 ist in der Tabelle dargestellt:

2026				
Nr	Ausfallursache	Betroffene Wohneinheiten	Dauer der Störung	
1	Kesselstörung durch einen defekten Kondensatablauf.	363	2x < 1 Tag	
2	Bauteile in Unterstationen mussten gespült werden.	257	< 1 Tag	

2025*				
1	Aufgrund einer Undichtigkeit musste die Anlage für einen Tag abgestellt werden.	23	1 Tag	
2	Aufgrund der Modernisierung der Anlage wurde die Station außerhalb der Heizperiode für drei Wochen außer Betrieb genommen (die Außerbetriebnahme wurde im Vorfeld angekündigt und organisiert).	5	21 Tage	
3	Druckverlust in der Anlage und anschließende Behebung einer Undichtigkeit; Regelungsprobleme der Kesselanlage	135	2x < 2 Tage	
4	Mischventil der Heizkreise musste ausgetauscht werden (zunächst provisorische Versorgung hergestellt; Reparatur nach zwei Wochen).	28	< 3 Tage	
5	Außerhalb der Heizperiode war der Feuerungsmanager des Brenners defekt; Ersatzteil musste bestellt werden.	25	4 Tage	
6	Abgas-Wärmeübertrager des Kessels war defekt und musste gewechselt werden.	9	6 Tage	
7	Undichtigkeit im Nahwärmennetz; Lokalisierung und Behebung der Undichtigkeit benötigten den Großteil der Ausfallzeit. Anschließend musste das Netz wieder gefüllt werden.	292	9 Tage	

*Die benannten Ausfälle 2025 beziehen sich lediglich auf die Wärmeerzeugungsanlagen. In den einzelnen Wohnungen kann es aus unterschiedlichen Gründen zu weiteren Ausfällen der WärmeverSORGUNG gekommen sein.“

Frage 4:

Wie viele Beschwerden zu Heizungs- oder Warmwasserausfällen gingen seit dem 1. Januar 2025 bei der Gewobag ein?

- a) Über welche Kanäle (App, Hotline, schriftlich, persönlich)?
- b) In wie vielen Fällen erfolgte keine oder erst verspätete Reaktion?

Antwort zu 4:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Im Jahr 2025 gab es 3.835 Meldungen zu Heizungs-/Warmwasserausfällen im Quartier Klausener Platz, darunter ist eine relevante Anzahl an Mehrfachmeldungen, insbesondere zu den sieben länger dauernden Ausfällen (siehe unter 3.). Das Meldeaufkommen beim Reparatur-Service ist zu Beginn 2026 deutlich niedriger als im gleichen Zeitraum 2025 (siehe unter 12.).“

Antwort zu 4 a:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Mietende erreichen die Gewobag über E-Mail/Fax, telefonisch und schriftlich bzw. über die Service App.“

Antwort zu 4 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die Mehrheit der Meldungen konnte innerhalb eines Tages bearbeitet werden. Circa 90 % wurden innerhalb von 10 Tagen bearbeitet. In Einzelfällen kam es zu längeren Bearbeitungszeiten.

Die Beseitigung von Defekten an Heizanlagen wird grundsätzlich umgehend beauftragt. In der Regel werden zentrale Ausfälle innerhalb von 24 Stunden behoben oder es wird eine provisorische Versorgung sichergestellt bis zum Beispiel notwendige Bauteile eintreffen. In wenigen Einzelfällen, wie zum Beispiel bei Rohrbrüchen an relevanten Verteilleitungen, kommt es bedauerlicherweise zu längeren Ausfällen. Die Dauer der einzelnen Anlagenausfälle 2025 kann der Auflistung unter 3. entnommen werden.“

Frage 5:

Trifft es zu, dass die Gewobag in einzelnen Fällen Kosten für Hotelunterbringungen von Mieter*innen übernommen hat, weil Wohnungen aufgrund fehlender Heizung zeitweise nicht bewohnbar waren?

- a) Falls ja: in wie vielen Fällen, für welche Dauer und in welcher Gesamthöhe?

Antwort zu 5 und 5 a:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Bei Unbewohnbarkeit der Wohnung übernimmt die Gewobag unter bestimmten Voraussetzungen Kosten in Höhe von bis zu 100 € / Nacht für eine Hotelunterbringung von betroffenen Mieterinnen und Mietern. Im Jahr 2025 sind für Mieterinnen und Mieter im Quartier Klausener Platz circa 30 Hotelunterbringungen erstattet worden, die im Durchschnitt rund fünf Nächte andauerten. Die Gesamtkosten der Hotelunterbringungen lagen entsprechend bei rund 15.000,- €.

Hauptursache war ein Rohrbruch in dessen Folge rund 120 Wohnungen für ca. 14 Tage ohne Wärmeversorgung waren.“

Frage 6:

Welche Energieformen zur zukünftigen Wärmeversorgung des Quartiers werden aktuell konkret geprüft?

a) Hat sich die Gewobag inzwischen auf eine bevorzugte Energieform festgelegt?

b) Falls nein: bis wann ist eine Entscheidung vorgesehen?

Antwort zu 6, 6 a und 6 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Für eine zukunftsähnige und klimagerechte Energieversorgung kommen grundsätzlich der Anschluss an die Fernwärme und auch eine Versorgung über Wärmepumpentechnologie in Betracht. Alternativ könnte gegebenenfalls zumindest zwischenzeitlich eine anteilige Versorgung mittels Biomethan eine Möglichkeit bieten. Die Gewobag steht grundsätzlich zu der potentiellen FernwärmeverSORGUNG im Quartier mit der BEW Berliner Energie und Wärme GmbH im Austausch. Die finalen Entscheidungen können erst mit Ergebnissen einer fundierten Machbarkeitsanalyse getroffen werden (siehe 2).“

Frage 7:

Sind die vorhandenen Rohr- und Heizsysteme in den überwiegend älteren Gebäuden des Klausenerplatzkiezes technisch geeignet für den Einsatz von Fernwärme oder Wärmepumpentechnologie?

a) Welche gutachterlichen oder technischen Prüfungen liegen hierzu vor?

b) Falls Anpassungen erforderlich sind: welcher Umfang und welche Kosten sind zu erwarten?

Antwort zu 7, 7 a und 7 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Bei der Planung von Fernwärmeanschlüssen oder der Errichtung von Wärmepumpen werden die Rohr- und Heizsysteme mituntersucht und entsprechend notwendige Maßnahmen im Zuge der Umsetzung mit ausgeführt.“

Frage 8:

Mit welchen auf die Mieter*innen umlegbaren Kosten ist bei einer Modernisierung der Heizungsanlagen jeweils zu rechnen

a) bei Anschluss an Fernwärme,

b) bei Einsatz von Wärmepumpen,

c) bei anderen geprüften Energieformen?

Bitte jeweils getrennt nach Modernisierungsumlage, Betriebskosten und langfristigen Mietwirkungen darstellen.

Antwort zu 8, 8 a, 8 b und 8 c:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die zu erwartenden Kosten sind von diversen Faktoren abhängig, unter anderem den jeweiligen Gegebenheiten in den Häusern und Wohnungen und den konkreten Sanierungsmaßnahmen. Eine pauschale Aussage ist nicht möglich.

Sofern bei den Investitionsmaßnahmen anteilige Modernisierungskosten entstehen, werden diese auf der Grundlage der Regelungen des BGB und der Kooperationsvereinbarung „Leistbare Mieten, Wohnungsneubau und Soziale Wohnraumversorgung“ (KoopV) mietwirksam. Dabei ist

die Modernisierungsumlage gemäß aktuell geltender KoopV auf max. 2 €/m² monatlich begrenzt.

Bei vereinbarten Wärmelieferungen können die Kosten durch andere Energieträger steigen. Oft zeigt sich, dass die Kosten der Fernwärme oder der Einsatz erneuerbarer Energien zu einem Anstieg der Wärmekosten führen. Bedingt dadurch können auch die Betriebskosten steigen. Eine generelle Aussage lässt sich aber aufgrund der individuellen Wärmelieferungsverträge vor einer derartigen Umstellung nicht treffen.“

Frage 9:

Ist dem Senat und der Gewobag bekannt, dass die von Mieter*innen genutzte App zur Meldung von Mängeln und Störungen wiederholt als technisch unzuverlässig beschrieben wird?

- a) Welche konkreten Funktionsmängel sind bekannt?
- b) Welche Verbesserungen wurden seit Januar 2025 umgesetzt oder beauftragt?

Antwort zu 9, 9 a und 9 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die teilweise auftretenden technischen Störungen der App sind bekannt und werden durch eine umfassende Neugestaltung behoben. Einzelne Konstellationen von Codierungen führen zu Fehlern, die den Mieterinnen und Mietern angezeigt werden (zum Beispiel geräteabhängige Performanceprobleme oder Verbindungsprobleme zum Appserver). Aktuell befindet sich die Service App in der technischen Überarbeitung.“

Frage10:

Welche festen und namentlich benannten Ansprechpartner*innen stehen den betroffenen Mieter*innen derzeit seitens der Gewobag zur Verfügung?

- a) Wie ist das Beschwerdemanagement organisatorisch aufgestellt?
- b) Gibt es für den Klausenerplatzkiez eine zentrale Koordinierungsstelle?

Antwort zu 10, 10 a und 10 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Den Mieterinnen und Mietern stehen Ansprechpartnerinnen und -partner der Gewobag nach vorheriger Terminabstimmung im Quartierbüro der Gewobag am Klausenerplatz zur Verfügung. Alle Mieterinnen und Mieter können sich mit ihren das Mietverhältnis betreffenden Anliegen telefonisch, per E-Mail oder schriftlich an das Service-Center der Gewobag wenden.

Für die Bewirtschaftung des Quartiers sind jeweils zugeordnete Bearbeiterinnen und Bearbeiter zuständig. Beschwerden werden in einem dafür etablierten Prozess bearbeitet. Dieser wird fortlaufend optimiert.“

Frage 11:

Wie und in welchem Umfang wird der Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf in die Planung, Umsetzung und Kommunikation der Maßnahmen einbezogen?

- a) Welche Abstimmungen fanden seit Mai 2025 konkret statt?
- b) Welche weiteren Beteiligungsschritte sind vorgesehen?

Antwort zu 11, 11 a und 11 b:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Die Gewobag steht im Rahmen von Modernisierungs- und Instandsetzungsmaßnahmen grundsätzlich mit dem Bezirksamt in Kontakt, sofern es Genehmigungs- und/oder Informationspflichten für geplante Maßnahmen gibt. Seit Mai 2025 war dies beispielsweise bei den zwei genannten Dachinstandsetzungen im Quartier Klausener Platz der Fall. Zwischen der Gewobag ED und dem Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf gab es in der Vergangenheit einen Ideenaustausch zur Nutzung von Geothermie im Quartier. Weiterer Informationsaustausch mit dem Bezirk findet fortlaufend im Bedarfsfall statt.“

Frage 12:

Warum haben die in der Antwort auf die Schriftliche Anfrage 19/22469 angekündigten Maßnahmen bislang offensichtlich nicht zu einer dauerhaften Sicherstellung der Wärmeversorgung geführt?

Antwort zu 12:

Die Gewobag teilt dazu Folgendes mit:

„Störungen der Wärmeversorgung können vielfältige Ursachen haben, u.a. Rohrbrüche innerhalb oder außerhalb des Hauses sowie Fehler im Heizkreislauf innerhalb der Wohnung oder andere technische Störungen. Erfolgte Maßnahmen können daher nicht garantieren, dass es zu keinen weiteren Störungen kommt. Im Falle der in der schriftlichen Anfrage beschriebenen Maßnahmen haben diese erfreulicherweise unmittelbar einen Effekt gezeigt. Das Meldungsaufkommen beim Reparatur-Service im Vergleich 01.-14.01.2025 zum gleichen Zeitraum 2026 konnte trotz der Witterungsverhältnisse um 61% reduziert werden. Im Einzelfall kommt es immer wieder einmal zu Störungen. Die Gewobag ist bestrebt, diese Fälle durch weitere Gegenmaßnahmen weiter einzuschränken.“

Berlin, den 21.01.2026

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen