

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

vom 26. Mai 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Mai 2026)

zum Thema:

**Information der Mieter sowie Unterstützungs- und Hilfsangebote bei Ausfall von Aufzügen in Wohngebäuden der landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften**

und **Antwort** vom 11. Juni 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 11. Juni 2026)

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen

Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)  
über

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

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/26156

vom 26. Mai 2026

über Information der Mieter sowie Unterstützungs- und Hilfsangebote bei Ausfall von Aufzügen  
in Wohngebäuden der landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften

---

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

Die Schriftliche Anfrage betrifft teilweise 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 die landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) degewo AG (degewo), Gewobag Wohnungsbau-Aktiengesellschaft Berlin (Gewobag), HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft mbH (HOWOGE), GESOBAU AG (GESOBAU), STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH (SuL) sowie die WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte (WBM) um Stellungnahmen gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Frage 1:

Wie werden die Mietenden durch die landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften über eine Störung oder den Ausfall von Aufzügen sowie über die voraussichtliche Dauer der Reparatur informiert?

Antwort zu 1:

Hierzu berichtet die degewo:

„Über größere Störungen oder längere Ausfälle von Aufzügen sowie über die voraussichtliche Dauer der Reparatur werden die betroffenen Mieterinnen und Mieter insbesondere durch Hausaushänge, Mieteranschreiben sowie ergänzend über die Zentrale Kundenberatung

informiert, sobald die entsprechenden Informationen seitens der beauftragten Fachfirmen vorliegen. Kleinere Störungen können in der Regel innerhalb eines Tages durch die Fachfirmen behoben werden.“

Hierzu berichtet die GESOBAU:

„Bei Außerbetriebnahme von Aufzügen kennzeichnen die beauftragten Fachfirmen die betroffenen Anlagen unmittelbar vor Ort und informieren die jeweilige landeseigene Wohnungsbaugesellschaft über den Ausfall.

Seitens der Wohnungsbaugesellschaften werden daraufhin Hausaushänge erstellt, die über die Störung sowie – sofern verfügbar – über die voraussichtliche Dauer der Reparatur informieren. Die Aushänge enthalten zudem Hinweise auf Unterstützungsangebote für betroffene Mietende und werden sowohl in den Eingangsbereichen als auch auf den Etagen ausgebracht.

In besonderen Einzelfällen, beispielsweise bei Verschiebungen von Reparaturen informieren wir die Mietenden zusätzlich auch telefonisch.“

Hierzu berichtet die Gewobag:

„Im Falle eines Ausfalls werden die Mietenden per Hausaushang und Gewobag-App über den Stand der Reparatur und das voraussichtliche Datum der Wiederinbetriebnahme informiert. Die Hausaushänge werden auf jeder Etage angebracht.“

Hierzu berichtet die HOWOGE:

„Mietende werden über Hausaushänge und Einwurfschreiben informiert und bei Änderungen des Sachstandes gleichermaßen in Kenntnis gesetzt. Zur Gewährleistung eines einheitlichen Informationsflusses wurde für jeden Bautyp ein standardisierter Vordruck entworfen.“

Hierzu berichtet die SuL:

„Die Mietenden der STADT UND LAND werden mittels Hausaushang über Aufzugsausfälle und der voraussichtlichen Dauer der Reparaturmaßnahme informiert. Darüber hinaus erhalten Mietende bei telefonischer Kontaktaufnahme entsprechende Informationen durch unseren zentralen Kundenservice.“

Hierzu berichtet die WBM:

„Kann eine Störung nicht innerhalb der ersten 24h nach Störungsmeldung repariert werden, informieren wir unsere Mieterinnen und Mieter per Hausaushang über den Ausfall und die zu erwartende Dauer.“

Frage 2:

Welche Unterstützungs- und Hilfsangebote werden den Mietenden während des Ausfalls der Aufzüge durch die landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften angeboten?

Antwort zu 2:

Hierzu berichtet die degewo:

„Neben den in der Beantwortung zu Frage 1 beschriebenen Informationsangeboten setzt degewo zudem auf die Hilfsangebote ihres Tochterunternehmens SOPHIA. SOPHIA unterstützt betroffene Mieterinnen und Mieter bei Bedarf unter anderem durch Einkaufshilfen und organisiert Treppentransporte, um die Einschränkungen während der Störungsphase abzufedern. Auf dieses Angebot werden die Mieterinnen und Mieter durch dauerhaft angebrachte Aufkleber in und an den Aufzügen hingewiesen.“

Hierzu berichtet die GESOBAU:

„Die GESOBAU stellt bei Aufzugsausfällen in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister Unterstützungsleistungen zur Verfügung. Das Leistungsspektrum umfasst unter anderem Tragehilfen, Unterstützung beim Treppensteigen, die Organisation von Krankentransporten sowie Hilfen beim Einkauf und bei der Versorgung mit Medikamenten.“

Hierzu berichtet die Gewobag:

„Darüber hinaus informieren die Aushänge auch über die mögliche Inanspruchnahme des Tragedienstes SOPHIA. Dieser ist mit der Unterstützung bei Einkäufen, Arztbesuchen oder mit einem Treppenhaustransport beauftragt. Die Kosten hierfür trägt die Gewobag.“

Hierzu berichtet die HOWOGE:

„Wir kontaktieren unsere Mietenden vor Ort und bieten individuelle Unterstützung an. Mietende mit Beeinträchtigungen erhalten durch unsere Hausmeisterinnen und Hausmeister und Kiezhelferinnen und -helfer Unterstützung, beispielweise in Form von Trage/-Einkaufshilfen. Bei Bedarf können zudem nach individueller Abstimmung Transporthilfen durch externe Dienstleister organisiert werden. Innerhalb der Hausaushänge und Einwurfschreiben erhalten unsere Mietenden, die wir vor Ort nicht antreffen konnten, die Kontaktinformationen, um Hilfsangebote zu nutzen. Sofern sich im Nachbaraufgang ein Aufzug befindet, wird dessen Zugänglichkeit sichergestellt. Darüber hinaus werden Sitzgelegenheiten als Möglichkeit für Ruhe- und Erholungspausen bereitgestellt.“

Hierzu berichtet die SuL:

„Bei Aufzugsausfällen bietet die STADT UND LAND ihren Mietenden einen Service durch ihre Tochtergesellschaft SOPHIA Berlin GmbH an. Dazu zählen u.a. die Unterstützung im Alltag, z.B. Einkauf von Lebensmitteln oder Hilfe bei der Online-Lebensmittelbestellung, Abholung von Medikamenten und Rezepten, Posterledigungen sowie Hausmüllentsorgung und die Organisation von Krankentransporten.“

Hierzu berichtet die WBM:

„Je nach Ausfallszenario und Dauer des Ausfalls organisieren wir entlastende Maßnahmen und bieten individuelle Unterstützungsangebote an.“

Betroffene Mieterinnen und Mieter, die sich bei uns melden, werden beraten und der konkrete Unterstützungsbedarf und Hilfsbedürftigkeit über Schriftwechsel und insbesondere Telefonate eruiert. Je nach Ausfallszenario und Dauer des Ausfalls werden entlastende Maßnahmen organisiert.

Für hilfebedürftige Mieterinnen und Mieter wird ein Treppentransportservice über einen externen Dienstleister organisiert, damit diese wichtige Termine, z.B. Arztbesuche, wahrnehmen können. Für die ältere Mieterschaft werden Stühle zum Ausruhen in den oberen Etagen aufgestellt.“

Berlin, den 11.06.2026

In Vertretung

Machulik

.....

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen