



Mieterforum Ruhr - c/o Mieterverein Bochum e. V. – Brückstr. 58 - 44787 Bochum



## • Mieterforum Ruhr

- Arbeitsgemeinschaft der Mietervereine:
- Bochum, Hattingen und Umgegend e. V.
- Dortmund und Umgebung e. V.
- Witten und Umgebung e. V.
- und der Mietergemeinschaft Essen e. V.
- • • • •

An den  
Vorstandsvorsitzenden  
der Vonovia  
Herrn Rolf Buch  
Philippstraße 3  
**44803 Bochum**

Datum  
02.05.2016 / wi  
bearbeitet von  
RA Martin Grebe  
Knut Unger

### ***Kundenorientierung: Prüfstein Betriebskostenabrechnungen***

Sehr geehrter Herr Buch,

noch vor einem Jahr hatten Sie sich wiederholt und markant dazu bekannt, dass die Deutsche Annington / Vonovia „kundenorientiert“ sei und alle Belange ihrer Mieter ernst nehme. Ein allen Mietern zur Verfügung stehender Prüfstein für die Umsetzung dieser Zielvorgabe sind die jährlichen Betriebskostenabrechnungen. Wie auch in anderen Bereichen legt die Vonovia hier eine „Innovationsfreude“ an den Tag, die nicht immer zu Gunsten der Mieter ausfällt.

Ein großes Unternehmen hat Möglichkeiten, erhebliche Kostenersparnisse beim Energiebezug und bei der Beauftragung von Dienstleistungen zu erzielen, und nach eigenen Aussagen nutzt die Vonovia diese Möglichkeiten gezielt. Leider kommt von den wirtschaftlichen Vorteilen bei den Mietern nichts an. Statt zu sinken oder sich zu stabilisieren, steigen die Betriebskosten auch bei der Vonovia weit stärker an als der Teuerungsrate entspricht. Wir fragen uns, wo die Kostenersparnis, die die Vonovia durch Nutzung ihrer Marktmacht erzielt, bleibt. Wir fragen uns, welche Vorteile die Mieter von der Vergabe und Abrechnung immer neuer Verkehrssicherungsmaßnahmen haben und ob hier nicht klassische Vermieteraufgaben kostenmäßig auf die Mieter „outsourced“ werden. Wir fragen uns, warum die Mieter mit ihren Betriebskosten dafür zahlen sollen, dass Sie die interne Informationsbeschaffung über Ihre Immobilien („Objektbetreuer“) verbessern, und damit auch deren Verwertung – etwa durch Mieterhöhungen – optimieren.

Es ist richtig, dass die Vonovia keine gediegenen Wohnquartiere für Besserverdienende sondern in großer Anzahl Standardwohnungen für breite Schichten der Bevölkerung anbietet und dass deshalb gewisse Standardisierungen unvermeidlich sind. Das erklärte Vorhaben der Vonovia, eine „Industrialisierung“ der Wohnungsbewirtschaftung durchzusetzen, sehen wir aber trotzdem mit großer Skepsis.

Abgesehen von in Teilbereichen ohne Qualitätsverluste erzielbaren Kostenvorteilen in der Beschaffung bleibt die Wohnungsbewirtschaftung auch im größeren Stil ein „Handwerk“, das auf die auch physische Nähe zu den Wohnanlagen und MieterInnen angewiesen ist und nur begrenzt in stark standardisierte Tätigkeiten aufzugliedern ist. Das Fehlen dezentraler Wohnungsverwaltungen mit persönlich erreichbaren Ansprechpartnern kann nicht durch SAP-gesteuerte „Objekt-Betreuer“ ersetzt werden. Die Verantwortung für die ganzheitliche gärtnerische Pflege der Grünanlagen kann nicht auf EDV-gestützte Baumkontrollen und standardisierte Rasenschnitte ausgegliedert werden. Der erforderliche Dialog mit den Mietern zur Senkung des Müllvolumens kann nicht auf großräumig handelnde „Müllmanager“ abgewälzt werden.

Vor annähernd zwei Jahren hatten wir auf Initiative Ihres Regionalleiters im Ruhrgebiet einen zunächst offenen Dialog zur Thematik strittiger Betriebskostenpunkte begonnen.

In einer ersten, konstruktiven Phase wurden die einzelnen Betriebskostenarten zugrundeliegende Dienstleisterverträge zum Teil offengelegt und die strittigen Punkte konstruktiv diskutiert. In der Folgezeit hat sich allerdings gezeigt, dass über die Offenlegung von Dienstleistungsverträgen hinaus keine Bereitschaft der Vonovia erkennbar ist, Änderungen an der vom Mieterforum Ruhr kritisierten Betriebskostenpraxis vorzunehmen.

Nach einem in eisiger Atmosphäre verlaufenden Gespräch am 18.08.2015 ist der Verhandlungsfaden völlig abgebrochen. Nicht einmal das Ergebnis zweier zugesagter Prüfungspunkte wurde mitgeteilt.

Dementsprechend hat sich nunmehr die Auseinandersetzung auf eine juristische Ebene verlagert. Die letzten Monate sind geprägt von einer ständig steigenden Anzahl von gerichtlichen Verfahren; Amtsgerichte müssen die nicht gelösten strittigen Punkte zu Betriebskostenabrechnungen nunmehr juristisch aufarbeiten.

Dabei ist als Zwischenergebnis vorwegzunehmen, dass die Gerichte nach den bisher vorliegenden Entscheidungen, insbesondere zur Frage der Baumkontrollkosten für uns erfreulicherweise ausnahmslos zugunsten der betroffenen Mieter und Mieterinnen entschieden haben.

Auch mit Blick auf die anstehende Jahreshauptversammlung Ihrer Gesellschaft wollen wir den Stand der Auseinandersetzung um die Betriebskosten wie folgt zusammenfassen:

### **1. Hausmeister/Objektbetreuung**

Die zwischenzeitlich vorgelegenen Rechnungen für die Wirtschaftsjahre 2014 und 2015 haben gezeigt, dass die Kostenbelastung der Mieter in diesem Bereich weiter angestiegen ist. Die bei Einführung der Maßnahmen angekündigten monatlichen Belastung von 9,90 € ist es nicht geblieben. Ausweislich der vorliegenden Leistungsverzeichnisse werden zu einem großen Teil Tätigkeiten durchgeführt, die der Freizeichnung von Verkehrssicherungspflichten dienen. Eine klassische Hausmeistertätigkeit, die für die betroffenen Mieter auch einen realen Vorteil bringt, ist nur in begrenztem Maße vorhanden.

Ein erheblicher Teil der Aufgaben der „Objektbetreuer“ erstreckt sich auf allgemeine Kontrollen, die allein der Minimierung des Verwaltungsaufwandes, der Risiken des Vermieters und der Beschaffung von Informationen für die Geschäftssteuerung dienen. Dieser Aufwand ist nicht umlagefähig. Es kann außerdem davon ausgegangen werden, dass ein großer Teil der stark zergliederten Arbeitszeit allein dafür aufgewendet werden muss, diese Einzelaufgaben elektronisch zu erfassen. Diese Erfassung führt jedoch zu keinen den Kosten entsprechenden Serviceverbesserungen für die Mieter.

Nach wie vor werden lediglich standardisierte Monatsrechnungen zur Verfügung gestellt. Hieraus lässt sich nicht ableiten, welche tatsächlich angefallenen anteiligen Personalkosten auf die in der Objektliste aufgeführten Tätigkeiten entfallen.

Genau dies ist aber bei der vorliegenden internen Abrechnung innerhalb des Konzerns des Vermieters zu verlangen. Ohne Nachweis der Personalkosten kann nämlich nicht ausgeschlossen werden, dass in den abgerechneten Betriebskosten unzulässiger Weise Gewinne des Vermieters enthalten sind. Der Verdacht einer Gewinnerzielung wird gestützt durch die Tatsache, dass die Vonovia ausweislich des Geschäftsberichtes im Jahr 2015 bei der Berechnung der Betriebskosten einen Überschuss von 19 Mio. Euro über den Materialkosten erzielt hat. Dienstleistungen zumindest der TGS werden nach marktüblichen Preisen abgerechnet. Es ist naheliegend zu vermuten, dass sich dies bei

Ihrer „Objektbetreuerorganisation“ ähnlich verhält. Da die Bilanzen der betreffenden Firmen („Immobilien-service GmbHs“) unter Berufung auf § 264 HGB nicht veröffentlicht werden, bleibt verborgen, welchen Gewinn diese Unternehmen machten. Der Geschäftsbericht 2015 weist jedoch für das Segment „Extensions“, zu dem nach Aussagen des Geschäftsberichtes neben der TGS auch die umlagefähigen Betriebskosten zählen, einen operativen Gewinn von 37,6 Mio. Euro aus.

## **2. Baumkontrollkosten**

Weil die Kosten der „Baumkontrolle“ in der Betriebskostenabrechnung unter der Position „Gehölzflächenpflege“ abgerechnet werden, wissen viele Mieter bis zum heutigen Tage, nicht einmal, dass seit Jahren derartige Kosten abgerechnet werden. Sicherlich kein gutes Beispiel für Transparenz. Das Amtsgericht Dortmund hat in einer jüngeren Entscheidung ausdrücklich festgehalten, dass es sich hier gerade um keine gartenpflegerische Tätigkeit handelt, sondern der Schwerpunkt auf der Freizeichnung von Verkehrssicherungspflichten liegt. Dementsprechend sind die Kosten nur dann umzulegen, wenn dies ausdrücklich im Mietvertrag der Fall ist. Dies ist allerdings lediglich bei den von Ihnen in den letzten Jahren verwendeten Mietverträgen der Fall.

In allen Fällen, in denen sich das Amtsgericht Dortmund in den vergangenen Monaten mit der Umlagefähigkeit von Baumwartungskosten beschäftigt hat, ist es von einer Nichtumlagefähigkeit dieser Kostenposition ausgegangen. Gleichwohl hält die Betriebskostenabteilung bis zum heutigen Tage unter Berufung auf ein juristisch nichtssagendes Urteil des Amtsgericht Bottrop daran fest, dass das Gegenteil der Fall sein soll. Demgegenüber hat Ihre Gesellschaft trotz Zulassung der Berufung durch das AG Dortmund die Möglichkeit nicht genutzt, eine Entscheidung des Landgerichts Dortmund herbeizuführen. Auch dies spricht Bände. Die Folge ist, dass die Zahl der strittigen Fälle in den nächsten Monaten rapide ansteigen wird und zu einer weiteren Flut von Verfahren führen wird.

## **3. Die Firma Ensys als Allgemeinstromanbieter**

Der Wechsel zum Anbieter Ensys als Ersatz für lokale Energieversorger wird lediglich dann verständlich, wenn man sich das Leistungsspektrum des Anbieters anschaut. Die Angebotspalette reicht vom Sammeln von Daten bis zur Optimierung von Abrechnungsprozessen, Datenmanagement und Analysetools. Aufgrund der Struktur des offensichtlich bundesweit einheitlichen Vertrages sind die Stromnebenkosten, wie Zähler- und Ablesgebühren, zum Teil erheblich teurer, als die anderer Energieanbieter. Die Zeche hierfür zahlen damit wiederum die Mieter, zumindest in kleineren und mittleren Wohneinheiten. Gerade dort werden Vorteile durch geringe kWh-Preise durch höhere Fixkosten nicht ausgeglichen.

## **4. Müllmanagement**

Die Kosten des Dienstleisters Peters entspringen einem Dienstleistungsvertrag, bei dessen Abschluss das Müllvolumen noch überdurchschnittlich hoch war aufgrund von im Jahre 2011/12 erzielten Einsparungen. Die entsprechende Provision, die sich am Gebührensatz der kommunalen Abfallbescheide orientiert und mit 28,5 % zzgl. MwSt. der eingesparten Abfallgebühren orientiert, wird dabei bis zum Ende der Laufzeit des Vertrages Jahr für Jahr gezahlt, auch wenn keine weiteren Einsparungen hinzukommen.

Nach dem Dienstleistungsvertrag gehören ein wöchentlich dreimaliges „Behältermanagement“, eine wöchentliche Reinigung des Abfallplatzes und eine jährliche „Informationsveranstaltungen“ oder mehrsprachigen Informations-Broschüren zu den Leistungen der Firma Peters.

Derartige Leistungen werden allerdings, nach glaubhafter Aussage vieler Mieter nicht erbracht, Gleichwohl sollen diese Kosten von den Mietern im Rahmen der Betriebskostenabrechnung bezahlt werden. Auf die Mitteilung, dass die Mieter mehrerer Standorte niemals die beauftragten Leistungen beobachtet haben, hat die Vonovia mit der Übersendung von Durchführungsnachweisen der Firma Peters reagiert, die die Mieter nicht bestätigen können.

## **5. Winterdienst**

Bzgl. abgerechneter Winterdienstrechnungen der Firma Alba häufen sich die Fälle, in denen Mieter glaubhaft versichern, dass entsprechende Streu- und Schneefegeleistungen nicht erbracht worden sind. Aufforderungen der Mietervereine, geeignete Kontrollmechanismen einzuführen, damit sichergestellt wird, dass abgerechnete Leistungen auch tatsächlich erbracht wurden, sind bisher nicht um-

gesetzt worden. Auch hier droht, dass Mieter bei ohnehin ständig steigenden Betriebskosten für nicht einmal erbrachte Leistungen mitzahlen müssen.

## **6. Einführung neuer Betriebskosten**

Mit Sorge betrachten wir die bei Ihnen eingeleitete Entwicklung, dass von Jahr zu Jahr neue Betriebskostenarten direkt oder unter anderen Betriebskostenbezeichnungen abgerechnet werden. In einzelnen Fällen sind die Nebenkosten bereits jetzt höher als die Grundmiete und sind somit tatsächlich zur „Zweiten Miete“ geworden.

In den letzten drei Jahren neu hinzugekommen sind neben den Hausmeister-, Kabel- und Baumkontrollkosten jedwede Art von Wartungskosten für Spielplatzgeräte. Jüngstes Beispiel ist hier die Ankündigung, zukünftig Kosten für die Wartung von Trinkwasserfiltern mit 50,00 € pro Stück und Jahr zu berechnen oder die Einführung von Gasdichtigkeitsprüfungen.

Die neuen Mietverträge, die unter sonstigen Betriebskosten bis zu 56 verschiedene Betriebskostenarten, vor allen Dingen im Wartungsbereich, aufzeigen, verdeutlichen, wohin die Reise in absehbarer Zeit offensichtlich gehen soll. Hier sind dutzende weitere Betätigungsfelder für die Deutsche TGS erkennbar. Es ist den Mietern bei Vertragsschluss unmöglich, die die lange Liste der „sonstigen Betriebskosten“ zu überprüfen. Von einem transparenten Vertragswerk kann keine Rede mehr sein. Mit Anmietung einer Vonovia-Wohnung verpflichtet sich der Mieter zur Zahlung einer unübersehbaren Vielfalt von den Nebenkosten, deren Umlage der Gesetzgeber für den Regelfall gar nicht vorgesehen hat.

Seit 2008 hat die Deutsche Annington/Vonovia ihre Betriebskostenerlöse pro Quadratmeter um 53 % steigern können, eine Betrag der noch weit über der im Bundesvergleich ebenfalls stark überdurchschnittlichen Steigerung der Nettokaltmiete um 18 % liegt. Die „zweite Miete“ ist somit auch bei der Vonovia neben der Modernisierungsumlage zum Wohnkostentreiber Nummer 1 geworden. Diese ständige weiter steigende Kostenbelastung von Mietern lehnen wir ab.

Wir erwarten von Ihrer Gesellschaft:

- a) Nachweis, dass das Unternehmen mit den abgerechneten Betriebskosten keine Gewinne macht. Ggf. Bereinigung der Betriebskosten um die Gewinne und Rückerstattung überzahlter Beträge an die Mieter.
- b) Verzicht auf die Einführung immer neuer Betriebskostenarten, insbesondere keine Umlage von Kosten von Freizeichnungen von Verkehrssicherungspflichten und sonstigen puren Informationsbeschaffungen..
- c) Hausmeister: Klare Trennung von erkennbaren Hausmeisterleistungen, die auch den Mietern zu Gute kommen, von der „Objektbetreuung“, die nur der Informationsbeschaffung, Verwaltung und Verkehrssicherung des Vermieters dient. Die grundsätzlichen Aufgaben und die Kernanwesenheitszeiten der Hausmeister müssen den Mietern bekannt gegeben werden. Umlagefähig ist nur der nachgewiesene Personalkostenanteil ohne Unternehmensgewinne, der auf die Arbeitszeit entfällt, die für die umlagefähigen Aufgaben des Hausmeisters angefallen ist.
- d) Keine Umlage von Hausmeisterkosten für Altmietverträge ohne entsprechende Vereinbarung vor 1986.
- e) Bei Kleineinheiten Abstimmung mit den betroffenen Mietern, welche Leistungen tatsächlich für das entsprechende Objekt benötigt werden. Kein Warenhauskatalog für sämtliche Objekte.
- f) „Sonstige Betriebskosten“: Damit die Übersichtlichkeit wieder hergestellt wird, wird die Liste der „sonstigen Betriebskosten“ in den Vertragsformularen wird auf diejenigen Kosten reduziert, die tatsächlich in dem Objekt erwartungsgemäß anfallen.
- g) Vertragstreue: Sonstige Betriebskosten, z.B. im Wartungsbereich, werden nur dann umgelegt, wenn diese ausdrücklich als sonstige Betriebskosten namentlich im Mietvertrag aufgeführt sind

- h)** Wegfall der Kosten für das angebliche Abfallmanagement. „Einmalzahlungen“ sind bereits über Jahre mehr als abbezahlt.
- i)** Die Kosten für den Allgemenstromanbieter Ensys sind um den Dienstleistungsanteil für den Vermieter zu bereinigen. Der sich dadurch errechnende Kostenvorteil ist in vollem Umfang an die Mieter weiter zu geben. Die Energiekosten haben sich an den Kosten der günstigsten Anbieter mit vergleichbarem Angebot zu orientieren. Auf keinen Fall dürfen sie die Kosten örtlicher Anbieter übersteigen. Bei gleichen Kosten ist der Bezug von Ökostrom zu bevorzugen.
- j)** Keine Betriebskosten für nicht erbrachte Leistungen. Wir erwarten ein Controlling u.a. des Winterdienstleisters im Hinblick auf abgerechnete Tätigkeiten.

Mit freundlichen Grüßen,

Martin Grebe  
Mieterverein Dortmund und Umgebung e.V.

Knut Unger  
MieterInnenverein Witten und Umgebung e.V.