

Pressemitteilung

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Matthias Wulff
Pressesprecher
Ostdeutschland
T +49 234 / 314 - 1817
M +49 160 / 90603050
Matthias.wulff@vonovia.de

01.09.2022

Ombudsstelle für Dresdner Mieterinnen und Mieter klärt Konfliktfälle

- **Unabhängige Experten helfen seit 18 Monaten bei Konfliktlösung**
- **Hauptthemen sind Nachbarschaftsstreitigkeiten, Kündigung, Mietmängel**
- **Ombudsmann André Leist: „Wir konnten bisher in allen Fällen eine Lösung finden“**
- **Neue Ombudsfrau ergänzt Experten-Team**

Bettina Benner
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1911
M +49 172 / 206 - 0336
bettina.benner@vonovia.de
www.vonovia.de

Dresden, 1. September 2022. Ansprech- und Lösungspartner für Konfliktfälle: Seit 1. Februar 2021 setzen sich unabhängige Ombudsleute für eine gütliche Lösung bei Streitfällen von Dresdner Mieterinnen und Mietern und Vonovia ein. Nun zieht die Ombudsstelle eine erste Bilanz. Außerdem gibt es einen Personalwechsel im Expertenteam zu vermelden.

Nur wenige Eingaben zum Schlichten

Bei dem Schlichtungsgremium haben sich bisher (Stand 31. August 2022) 59 Dresdner Mieterinnen und Mietern von Vonovia gemeldet. 2021 waren es 48, im laufenden Jahr bisher 11. Davon erreichten insgesamt sieben die Ombudsstelle. „Die Geschäftsordnung regelt eindeutig, welche Themen und Fälle von uns Ombudsleuten bearbeitet werden und welche formalen Regelungen erfüllt sein müssen“, erklärt Ombudsfrau Manuela Wolfram. „Zwei der Wichtigsten sind: Die Mieter müssen zustimmen, dass ihre Daten an die Ombudsleute weitergeben werden dürfen. Zudem müssen alle anderen Einigungsmöglichkeiten zwischen Vermieter und Mieter erschöpft sein, das Verfahren also als abgeschlossen gelten. In einem Großteil der Anfragen war das einfach nicht gegeben“, so die Rechtsanwältin weiter.

Ombudsperson André Leist: „Wir konnten bisher in allen Fällen eine Lösung finden“

Die Fälle, die in der Ombudsstelle begutachtet wurden, ließen sich alle per Vergleich erfolgreich lösen; einer der sieben ist derzeit noch in Bearbeitung. „Vonovia und Mieter sind in diesen Fällen

stets unseren Empfehlungen gefolgt“, sagt André Leist, Rechtsanwalt aus Dresden und Ombudsmann. In der Mehrheit der sieben Fälle (insgesamt vier) ging es um Mängel am Mietobjekt, also zum Beispiel Wärmeisolierung der Wohnung oder Erneuerung eines Bodenbelages.

„Als neutrales und vor allem unabhängiges Gremium ist es wichtig, alle Seiten detailliert zu betrachten. Meine Kollegen und ich haben uns in den letzten Monaten durch gefühlt mehrere Gigabyte große Dateien mit Unterlagen, Schriftverkehr und Bildern durchgearbeitet und dann die Problemlage untereinander besprochen. Am Ende unserer Beratungen steht eine Empfehlung, wie sich die Streitigkeiten beilegen lassen. Diesen Empfehlungen sind die Parteien bisher immer gefolgt, so dass wir nach unserer Wahrnehmung erfolgreich deeskalieren konnten“, erklärt Ombudsmann André Leist.

Neutrales Gremium als Ansprechpartner

Die Ombudsstelle ist gegründet worden, um vor allem Streitigkeiten in den Häusern von Vonovia in Dresden zu schlichten, z.B. Probleme mit Lärm und Geruch. Sie hilft aber auch bei Konflikten zwischen Mieterinnen und Mietern und Vonovia, etwa bei Uneinigkeit über Miethöhe und -erhöhung oder Wohnungskündigung. „Die bisherige Tätigkeit hat gezeigt, dass die Ombudsstelle eine gute Ergänzung zu unserer Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen ist, wie etwa dem Mieterverein“, sagt Regionalbereichsleiter Sebastian Krüger von Vonovia Dresden. „Wir als Vonovia können immer wieder etwas dazu lernen. Auch wichtig für uns: Es werden tatsächlich nur wenige Fälle bei der Ombudsstelle vorgebracht. Das bedeutet, dass wir den Großteil der Meinungsverschiedenheiten direkt und zügig beilegen können. Ein Beleg für die gute Arbeit meiner engagierten Kollegen im Zentralen Kundenservice“, so Sebastian Krüger weiter.

Neu im Team: Dr. Ulla Nagel

Die bisherige Ombudsfrau Karin Hildebrand hat ihr Mandat aus privaten Gründen zurückgegeben. Neu berufen wurde Dr. Ulla Nagel. Die promovierte Psychologin führt in Dresden eine Firma für Personal- und Unternehmensentwicklung und ist eine erfahrene Expertin und Mediatorin. „Wohnen und Leben sind sensible Themen, in dem Emotionen schnell die Überhand gewinnen können. In Streitfällen ist eine neutrale Sicht auf die Dinge häufig der Schlüssel zur Lösung. Ich freue mich, meine

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Matthias Wulff
Pressesprecher
Ostdeutschland
T +49 234 / 314 - 1817
M +49 160 / 90603050
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1911
M +49 172 / 206 - 0336
bettina.benner@vonovia.de
www.vonovia.de

Erfahrung nun auch in der Ombudsstelle einbringen zu können“, so die neue Ombudsfrau.

Zum Hintergrund: Ombudsstelle von Vonovia in Dresden

Kosten und Themen: Alle Mieterinnen und Mieter von Vonovia in Dresden können die Ombudsstelle bei Streitfällen anrufen. Wichtig ist, dass der betreffende Vorfall nicht älter als drei Monate ist. Außerdem, muss Vonovia erklärt haben, dass der Fall für das Unternehmen abschließend bearbeitet wurde. Für die Mieterinnen und Mieter entstehen beim Ombudsverfahren keine Kosten. Das Gremium befasst sich mit Mietstreitigkeiten, wie zum Beispiel Mietminderung und Mietmängeln. Wichtig ist: Fragen und Meinungsverschiedenheiten zu Themen wie Neben- und Betriebskosten werden nicht von der Ombudsstelle, sondern bei Vonovia deutschlandweit einheitlich bearbeitet. Bei Themen wie Bauvorhaben gelten in Dresden weitere Mitsprachemöglichkeiten.

Ablauf des Verfahrens: Mieterinnen und Mieter können sich per Post oder per E-Mail an die Ombudsstelle wenden und den streitigen Sachverhalt darlegen. Nach Überprüfung der Vollständigkeit der Unterlagen hat Vonovia 14 Tage Zeit, zu der Angelegenheit Stellung zu nehmen. Die Ombudsleute prüfen dann Unterlagen und Sachverhalt, führen Gespräche oder machen sich vor Ort ein Bild. Danach berät sich die Ombudsstelle, erarbeitet einen Lösungsvorschlag und bittet die Betroffenen um Zustimmung. Ein solches Verfahren soll möglichst nicht länger als ein halbes Jahr dauern.

Alle Details zu Zuständigkeit und Formalien regelt die Geschäftsordnung, die sich auf der Website der Ombudsstelle auch in leichter Sprache, auf Englisch, Russisch und Arabisch findet: www.vonovia.de/ombudsstelle-dresden

Kontakt Ombudsstelle:

Post:

Ombudsstelle
c/o Vonovia
Immobilienervice GmbH
Pfortenhauerstr. 48 / 48a
01307 Dresden

E-Mail:

ombudsstelle.dresden_extern@
vonovia.de

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Matthias Wulff
Pressesprecher
Ostdeutschland
T +49 234 / 314 - 1817
M +49 160 / 90603050
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1911
M +49 172 / 206 - 0336
bettina.benner@vonovia.de
www.vonovia.de

Mitglieder Ombudsstelle Vonovia Dresden:

Manuela Wolfram, Ombudsfrau. Die gebürtige Dresdnerin ist seit 2001 als Anwältin tätig, eines ihrer Fachgebiete ist Miet- und Immobilienrecht. In Verfahren vertritt Manuela Wolfram die Interessen beider Seiten und kennt so die jeweiligen Sichtweisen. Die Kanzleimitinhaberin ist Mitglied im Deutschen Anwaltsverein und engagiert sich im Berufsbildungsausschuss der Rechtsanwaltskammer Sachsen.

Dr. Ulla Nagel, Ombudsfrau. Seit 30 Jahren arbeitet sie als Geschäftsführerin ihrer GmbH für Personal- und Unternehmensentwicklung und berät Entscheider. Sechs Jahre lang war sie Präsidentin der Internationalen Gesellschaft für Organisationsentwicklung IODA. Die studierte Psychologin gilt als erfahrene Expertin und Mediatorin. Die Dresdnerin verfügt über viel Erfahrung beim Schlichten von Streitigkeiten und der Lösung von Konflikten.

André Leist, Ombudsmann. Der Jurist mit Kanzlei in Dresden ist ein erfahrener Fachanwalt für Mietrecht und Wohnungsangelegenheiten. Er kennt aus seiner praktischen Erfahrung beide Seiten: Als Anwalt vertritt er die Interessen von Mietern und Vermietern.

Bildmaterial und Fotos von den Ombudsleuten erhalten Sie gern auf Nachfrage.

Für Fragen:

- Matthias Wulff, Pressesprecher Vonovia,
Tel. +49 234 3141817, +49 160 90603050,
matthias.wulff@vonovia.de
- Ulf Mehner, Agentur WeichertMehner
Tel. +49 351 50 14 02 00, +49 172 8935317,
vonovia.dresden@weichertmehner.com

Über Vonovia

Vonovia bietet rund einer Million Menschen in Deutschland ein Zuhause. Das Wohnungsunternehmen steht mitten in der Gesellschaft, deshalb haben die Aktivitäten von Vonovia niemals nur eine wirtschaftliche, sondern immer auch eine gesellschaftliche Perspektive. Vonovia beteiligt sich daran, Antworten auf die aktuellen Herausforderungen auf dem Wohnungsmarkt zu finden. Das

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Matthias Wulff
Pressesprecher
Ostdeutschland
T +49 234 / 314 - 1817
M +49 160 / 90603050
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1911
M +49 172 / 206 - 0336
bettina.benner@vonovia.de
www.vonovia.de

Unternehmen setzt sich ein für mehr Klimaschutz, mehr altersgerechte Wohnungen und für ein gutes Zusammenleben in den Quartieren. In Kooperation mit sozialen Trägern und den Bezirken unterstützt Vonovia soziale und kulturelle Projekte, die das nachbarliche Gemeinschaftsleben bereichern. Zudem beteiligt sich Vonovia an der im Moment besonders wichtigen gesellschaftlichen Aufgabe: dem Bau neuer Wohnungen.

Im Mittelpunkt des Handelns stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse. Vor Ort kümmern sich Objektbetreuer und eigene Handwerker um die Anliegen der Mieter. Diese Kundennähe sichert einen schnellen und zuverlässigen Service. Zudem investiert Vonovia großzügig in die Instandhaltung der Gebäude und entwickelt wohnungsnaher Dienstleistungen für mehr Lebensqualität. Für Fragen im Zusammenhang mit Mietverträgen und Nebenkostenabrechnungen ist der zentrale Kundenservice über eine regionale Telefonnummer, per E-Mail, Fax, App oder postalisch erreichbar.

Vonovia beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter, Vorstandsvorsitzender ist Rolf Buch.

Zusatzinformationen:

Zulassung: Regulierter Markt / Prime Standard, Frankfurter Wertpapierbörse ISIN: DE000A1ML7J1 WKN: A1ML7J Common Code: 094567408 Sitz der Vonovia SE: Bochum, Deutschland, Amtsgericht Bochum, HRB 16879 Verwaltung der Vonovia SE: Universitätsstraße 133, 44803 Bochum, Deutschland

Diese Pressemitteilung wurde von der Vonovia SE und/oder ihren Tochtergesellschaften ausschließlich zu Informationszwecken erstellt. Diese Pressemitteilung kann Aussagen, Schätzungen, Meinungen und Vorhersagen in Bezug auf die erwartete zukünftige Entwicklung der Vonovia („zukunftsgerichtete Aussagen“) enthalten, die verschiedene Annahmen wiedergeben betreffend z.B. Ergebnisse, die aus dem aktuellen Geschäft der Vonovia oder von öffentlichen Quellen abgeleitet wurden, die keiner unabhängigen Prüfung oder eingehenden Beurteilung durch Vonovia unterzogen worden sind und sich später als nicht korrekt herausstellen könnten. Alle zukunftsgerichteten Aussagen geben aktuelle Erwartungen gestützt auf den aktuellen Businessplan und verschiedene weitere Annahmen wieder und beinhalten somit nicht unerhebliche Risiken und Unsicherheiten. Alle zukunftsgerichteten Aussagen sollten daher nicht als Garantie für zukünftige Performance oder Ergebnisse verstanden werden und stellen ferner keine zwangsläufig zutreffenden Indikatoren dafür dar, dass die erwarteten Ergebnisse auch erreicht werden. Alle zukunftsgerichteten Aussagen beziehen sich nur auf den Tag der Ausgabe dieser Pressemitteilung an die Empfänger. Es obliegt den Empfängern dieser Pressemitteilung, eigene genauere Beurteilungen über die Aussagekraft zukunftsgerichteter Aussagen und diesen zugrundeliegenden Annahmen anzustellen. Vonovia schließt jedwede Haftung für alle direkten oder indirekten Schäden oder Verluste bzw. Folgeschäden oder -verluste sowie Strafen, die den Empfängern durch den Gebrauch der Pressemitteilung, ihres Inhaltes, insbesondere aller zukunftsgerichteten Aussagen, oder im sonstigen Zusammenhang damit entstehen könnten, soweit gesetzlich zulässig aus. Vonovia gibt keine Garantie oder Zusicherung (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Informationen in dieser Pressemitteilung. Vonovia ist nicht verpflichtet, die

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Matthias Wulff
Pressesprecher
Ostdeutschland
T +49 234 / 314 - 1817
M +49 160 / 90603050
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1911
M +49 172 / 206 - 0336
bettina.benner@vonovia.de
www.vonovia.de

Seite 6 / 6

Informationen, zukunftsgerichtete Aussagen oder Schlussfolgerungen in dieser Pressemitteilung zu aktualisieren oder zu korrigieren oder nachfolgende Ereignisse oder Umstände aufzunehmen oder Ungenauigkeiten zu berichtigen, die nach dem Datum dieser Pressemitteilung bekannt werden.

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Matthias Wulff
Pressesprecher
Ostdeutschland
T +49 234 / 314 - 1817
M +49 160 / 90603050
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1911
M +49 172 / 206 - 0336
bettina.benner@vonovia.de
www.vonovia.de