

Ombudsstelle

Beratung und Unterstützung
für Mieter*innen der
Landeseigenen
Wohnungsunternehmen
Berlins

Halbjahresbericht Januar – Juni 2026



Inhalt

1. Zwischenbericht zum 1. Halbjahr 2026	3
2. Auswertung der Beratung.....	4
Auswertung und Bericht aus den Sprechstunden	9
3. Fazit	12

1. Zwischenbericht zum 1. Halbjahr 2026

Auch im Jahr 2026 setzte die Ombudsstelle für die Mieter*innen der landeseigenen Wohnungsunternehmen Berlins (LWU) ihre Tätigkeit fort. Im vorliegenden Halbjahresbericht werden die bisherige Tätigkeit sowie die aktuellen Zahlen vorgestellt.

Die Ausgestaltung der Ombudsstelle, das Konzept, die Arbeitsweise, der Beratungsablauf und die Erreichbarkeiten sind dem Jahresbericht 2024 zu entnehmen. Die Sprechzeiten und Beratungsstandorte sind im Jahr 2026 größtenteils identisch geblieben.

Die Ombudsstelle ist weiterhin zuständig für alle Wohnungsmietparteien der Landeseigenen Wohnungsunternehmen (LWU) in Berlin. Hierzu gehören Mieter*innen der Gesellschaften **degewo**, **GESOBAU**, **Gewobag**, **HOWOGE**, **Stadt&Land**, **WBM** sowie der **Mietwohnungen im Eigenbestand der berlinovo**.

Die Ombudsstelle ist für Angelegenheiten zwischen landeseigenen Wohnungsunternehmen und deren Mieter*innen zuständig und wirkt auf einvernehmliche Lösungen hin. Vorrangig wird den Mieter*innen eine Beratung zu den Regelungen und Vereinbarungen zwischen dem Land Berlin und den landeseigenen Wohnungsunternehmen angeboten. Diese sind in erster Linie der **Kooperationsvereinbarung** (KoopV) und dem **Wohnraumversorgungsgesetz** Berlin (WoVG Bln) zu entnehmen. Dazu gehören das Leistbarkeitsversprechen, Mieterhöhungen in Zusammenhang mit der Kooperationsvereinbarung, der Wohnungstausch und Kündigungen wegen Zahlungsverzug. Zudem kann die Ombudsstelle auch bei Kommunikationsschwierigkeiten bei der Mängelbeseitigung tätig werden und seit Ende 2025 auch bei Fragen zum Wohnungswechsel.

Alle Anliegen, mit denen sich Mieter*innen an die Ombudsstelle wenden, werden laufend dokumentiert. Dies betrifft sowohl Anfragen, die an andere Beratungsangebote verwiesen werden, als auch Fälle, die weiterbearbeitet werden. Im Folgenden wird die statistische Aufbereitung der Ergebnisse dargestellt. Zum Vergleich werden in einigen Fällen die Zahlen vorangegangener Jahre dargestellt.

2. Auswertung der Beratung

Anzahl der Fälle

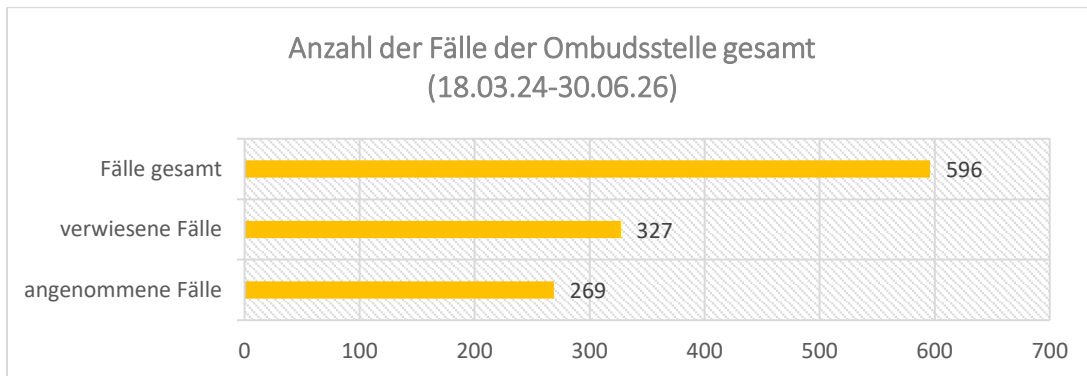


Abbildung 1: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 18.03.2024 bis 30.06.2026.

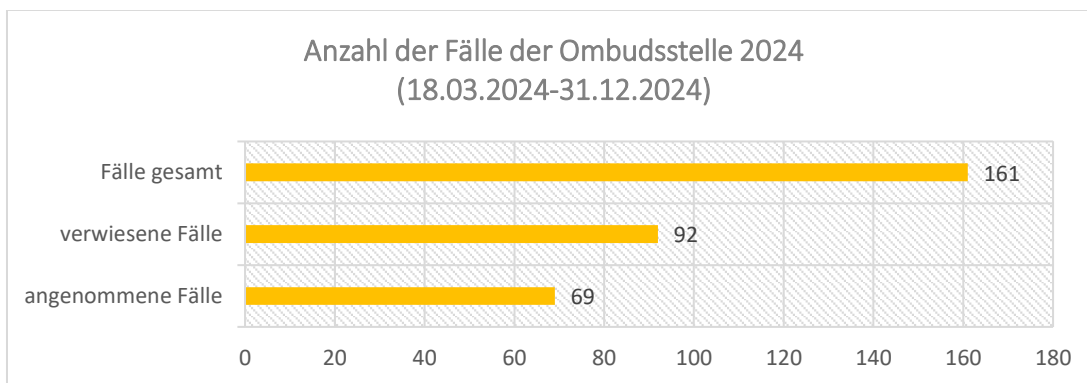


Abbildung 2: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle 2024, d.h. 18.03.2024 bis 31.12.2024.

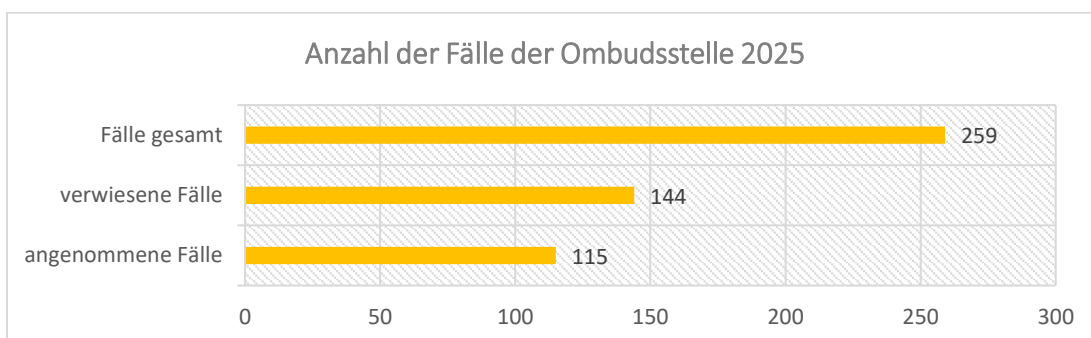


Abbildung 3.1: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle 2025.

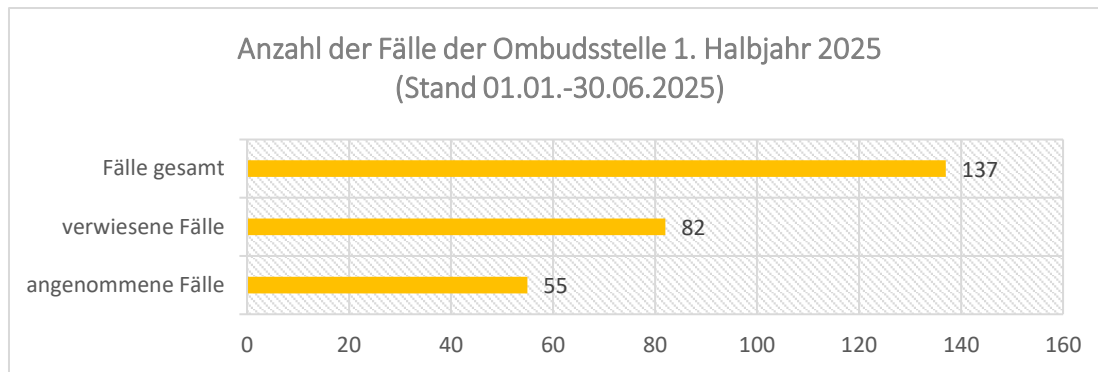


Abbildung 3.2: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle im ersten Halbjahr 2025.

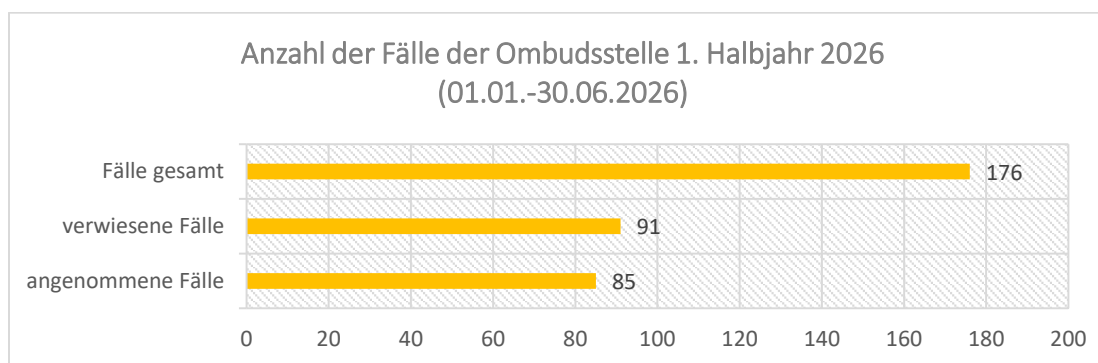


Abbildung 4: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 01.01.2026-30.06.2026, davon an LWU übermittelt: 55 Fälle.

Themen der Beratungen

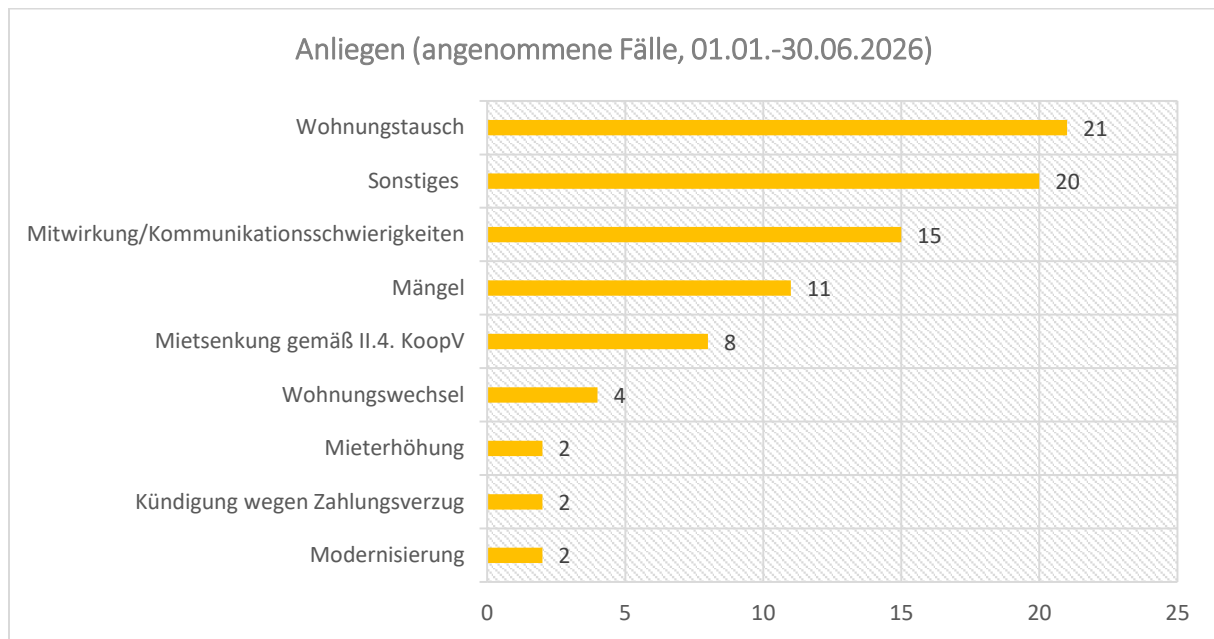


Abbildung 5: Aufschlüsselung der Anliegen der angenommenen Fälle im ersten Halbjahr 2026.¹

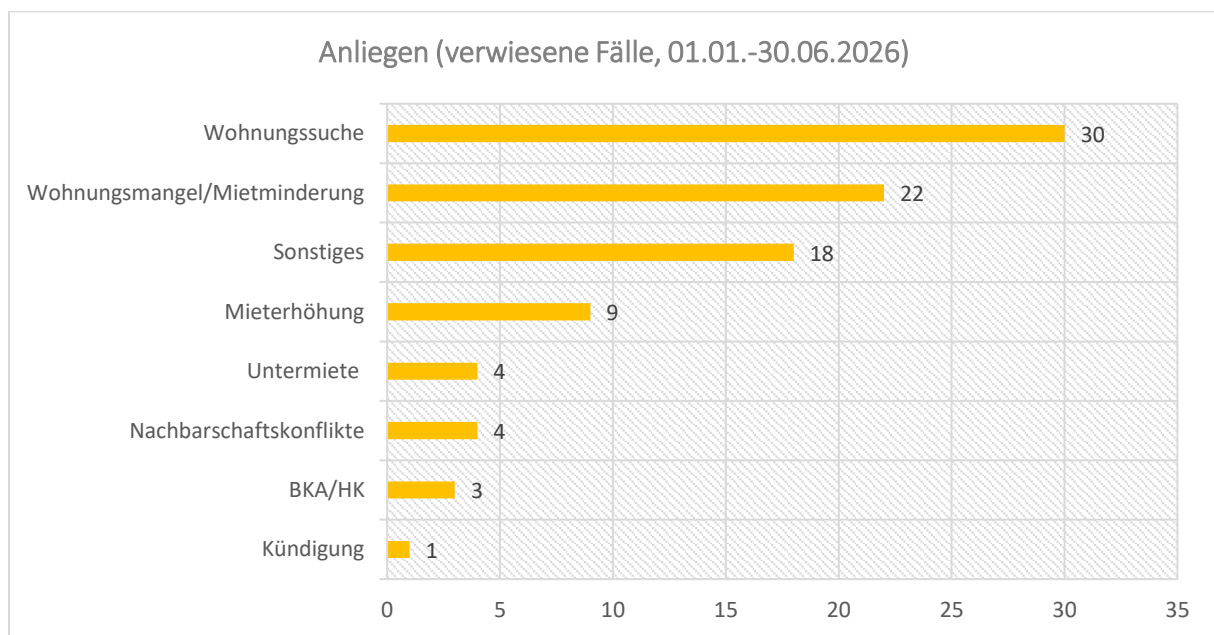


Abbildung 6: Aufschlüsselung der Anliegen der verwiesenen Fälle im ersten Halbjahr 2026.²

¹ Unter Sonstiges fielen folgende Anliegen: Fragen zum Mietverhältnis (6), Fahrstuhl (4), Barrierefreiheit (3), Sanierung (3), Nachbarschaftskonflikt (gibt keinen Mieterbeirat) (1), BKA (1), Diskriminierung (1), Fragen bei Anmietung (1).

² Unter Sonstiges fielen folgende Anliegen: Fragen zum Mietverhältnis, Anmietung oder Umsetzung (9), WBS (2), Mietpreisbremse (1), Vergabekriterien (1), Beteiligung (1), Tauschportal (1), Fragen zu Genossenschaften (1), Obdachlosigkeit (1), Fahrstuhl (1).

Verweisberatung

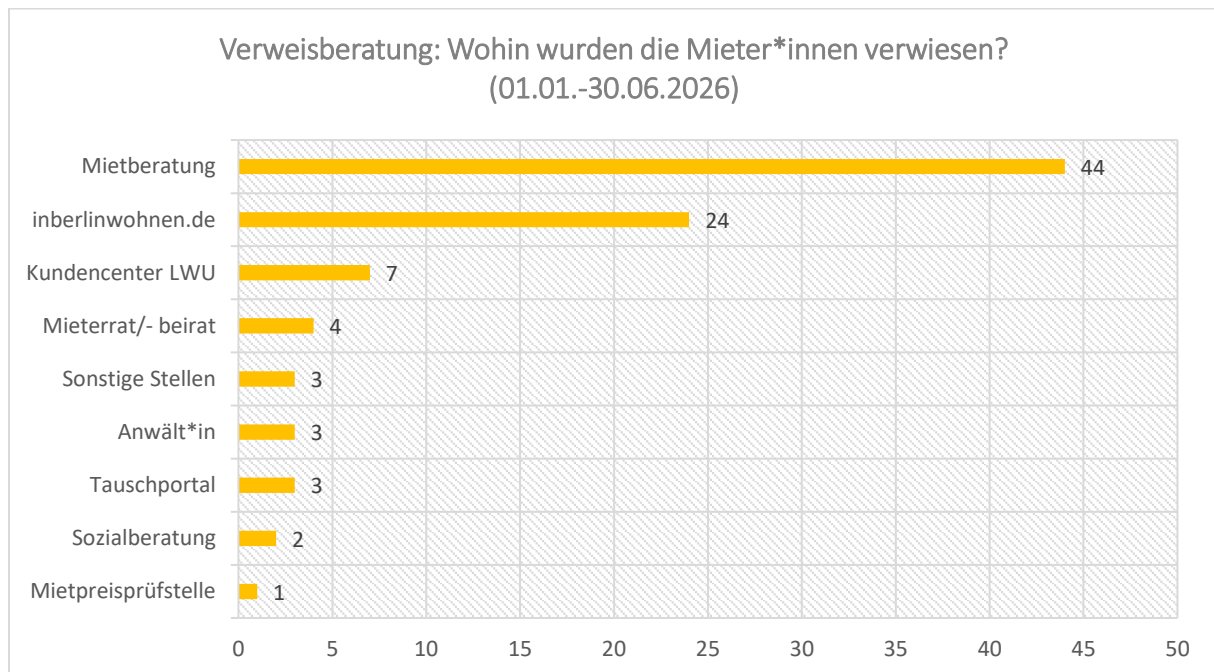


Abbildung 7: Verweisberatung im ersten Halbjahr 2026 (*sonstige Stellen: SenStadt, Genossenschaften, Geflüchtetenberatung).

Verteilung auf LWU und Bezirke

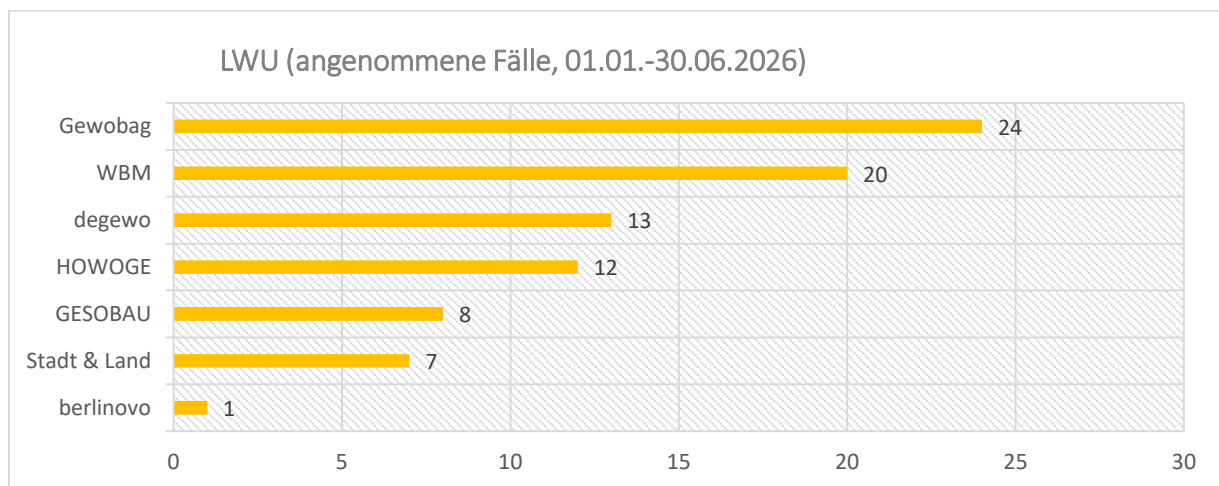


Abbildung 8: Angenommene Fälle je LWU im ersten Halbjahr 2026³.

³ Zum Vergleich die Bestände der LWU: HOWOGE (81.600), degewo (79.400), Gewobag (74.600), Stadt&Land (52.000), GESOBAU (48.400), WBM (33.900), berlinovo (19.700), siehe <https://www.inberlinwohnen.de/die-landeseigenen>.

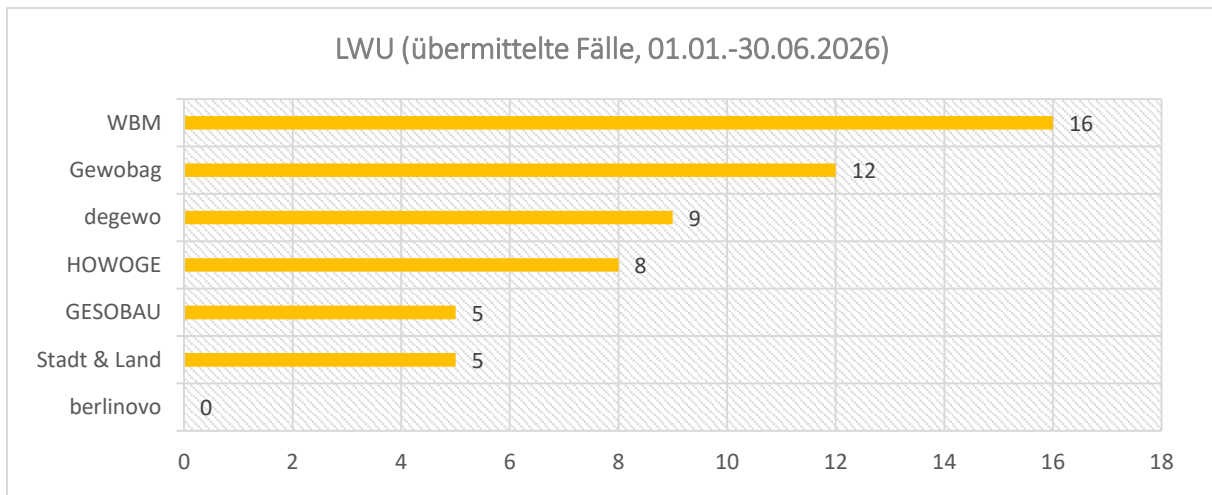


Abbildung 9: Anzahl der übermittelten Fälle je LWU im ersten Halbjahr 2026.

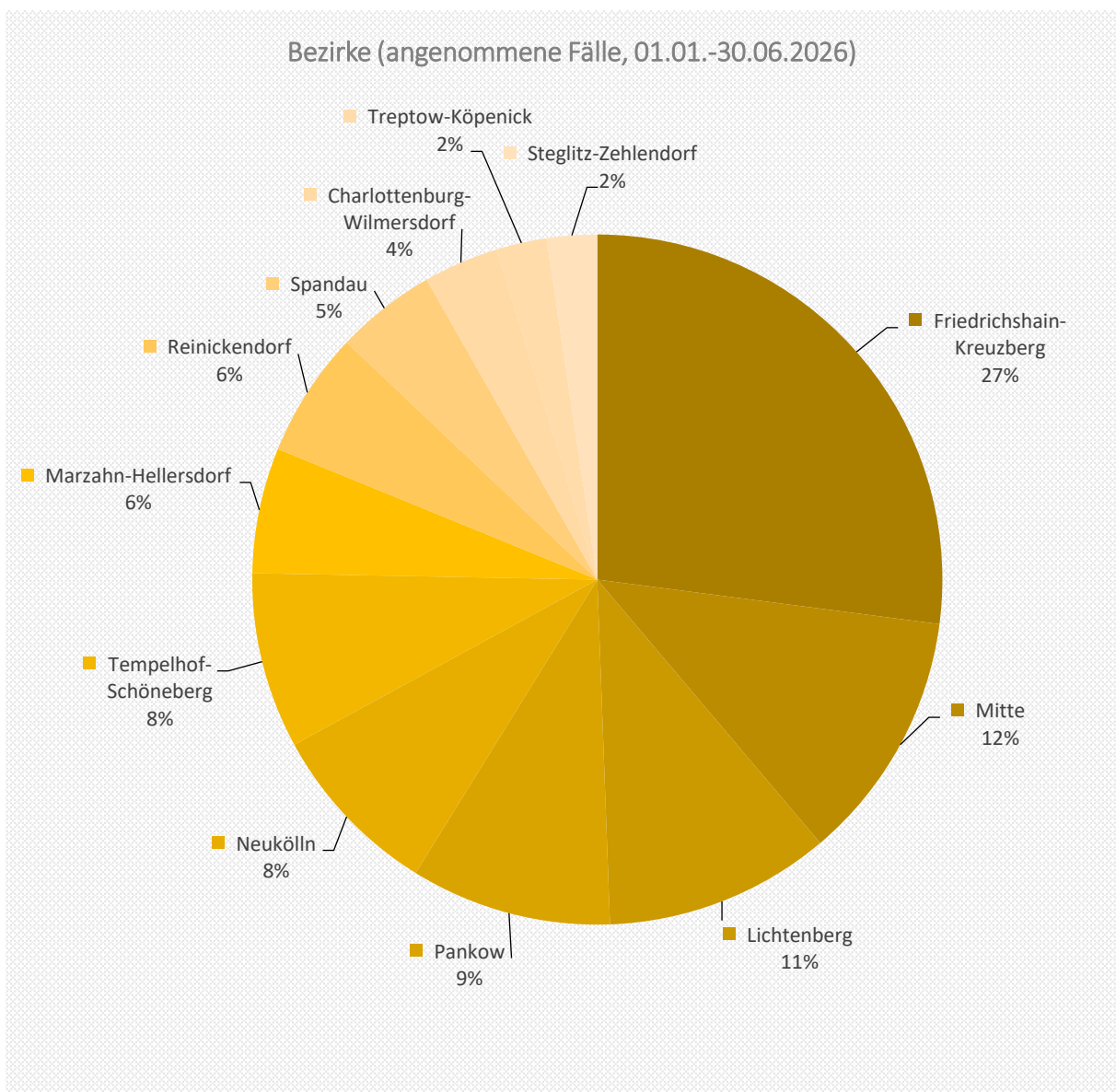


Abbildung 10: Verteilung der Fälle nach Bezirk im ersten Halbjahr 2026.

Auswertung und Bericht aus den Sprechstunden

Insgesamt hat die Ombudsstelle im ersten Halbjahr 2026 mehr Fälle bearbeitet als zum Vergleich noch im ersten Halbjahr 2025. Insbesondere bei den angenommenen Fällen ist ein deutlicher Anstieg zu sehen (siehe Abbildung 3.2 und Abbildung 4). Von den insgesamt 176 Fällen wurden 91 verwiesen und 85 Fälle konnten in der Beratung der Ombudsstelle angenommen werden, 55 von diesen wurden an die LWU übermittelt.

Weiterhin ist die sogenannte **Verweisberatung** ein wesentlicher Teil der Arbeit der Ombudsstelle. Knapp über die Hälfte der Fälle - im ersten Halbjahr 2026 91 Fälle - werden daher qualifiziert verwiesen (siehe Abbildung 4). Die meisten Anliegen, die wir im ersten Halbjahr 2026 verwiesen haben, betrafen die Wohnungssuche, verschiedene Themen, die unter Sonstiges erfasst wurden, und Mängel/Mietminderung (siehe Abbildung 6) und wurden daher hauptsächlich an die bezirklichen Mieter*innenberatungsangebote und inberlinwohnen.de verwiesen (siehe Abbildung 7). Weiterhin sind viele Anfragen, die die Mietverhältnisse mit den LWU betreffen, mietrechtlicher Art, die nicht die Regelungen der Kooperationsvereinbarung berühren. Bei den Anfragen zur Wohnungssuche verweisen wir auf inberlinwohnen.de.

Im ersten Halbjahr 2026 ist das am häufigsten vorkommende **Beratungsanliegen** der **Wohnungstausch** mit 21 Fällen (siehe Abbildung 5). Es erreichten die Ombudsstelle einige Fälle, bei denen der Wohnungstausch abgelehnt wurde, weil sich dadurch keine Veränderung in der Wohnflächenverteilung (Haushaltsmitglieder pro Zimmer oder Quadratmeter der Wohnung) ergeben würde. In diesen Fällen wäre der gewünschte Tausch allerdings mit anderen erheblichen Verbesserungen der Lebenssituation der Mietparteien verbunden gewesen. Als Beispiele sind Wege zur Arbeitsstelle oder zur Kita/Schule der Kinder, Nähe zu pflegebedürftigen Angehörigen, Schnitt/Grundriss der Wohnung, barriereärmere Zugänglichkeit der Wohnung zu nennen. Seitens der LWU gibt es keine durchweg einheitliche Kommunikation dazu, welche Kriterien für einen Tausch offiziell erfüllt werden müssen. Ombudsstelle, Sicheres Wohnen, AÖR sowie die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen haben dies mit den LWU thematisiert und insbesondere, dass auch Tauschanfragen ohne eine eindeutige Veränderung der Wohnflächenverteilung geprüft und bewilligt werden können, wenn sich dies positiv auf die Lebensumstände der Mietparteien auswirkt. Weiterhin ist anzumerken, dass die Ombudsstelle vermehrt die Rückmeldung von den Mietparteien erhält, dass sich Tauschprozesse oft über Monate hinweg verzögern, insbesondere, wenn der Tausch zwischen zwei verschiedenen LWU stattfinden soll. Zudem haben uns mehrere Fälle erreicht, in denen ein Tausch wegen einer bevorstehenden Sanierung abgelehnt wurde, ohne dies jedoch gegenüber der Mietpartei näher zu erläutern. Es scheint außerdem häufiger zu Missverständnissen im Prozess des Tausches zu kommen, da mehrere Fälle vorliegen, in denen die Mietparteien von einer (in Aussicht gestellten) Zustimmung zum Wohnungstausch berichteten, dieser jedoch letztendlich nicht abgeschlossen werden durfte. In einigen Fällen gab es bereits Wohnungsvorabnahmen, nach welchen der Tauschvorgang dann seitens der LWU abgebrochen wurde.

Zum neu eingeführten **Wohnungswechsel** haben bereits erste Fälle die Ombudsstelle erreicht. Die Regelung zum Mieterlass wirft bei den Mietparteien Fragen auf. Laut LWU soll es die Möglichkeit geben, Haushalten mit geringen Einkommen bis zu zwei Nettokaltmieten im Zuge

des Wohnungswechsels zu erlassen (abhängig vom Einkommen)⁴. Zudem berichteten Mieter*innen, dass sie sehr lange auf Wohnungsangebote warteten, nachdem sie die Bereitschaft zur Verkleinerung und damit die Freigabe einer größeren Wohnung signalisiert hatten. Hier ist abzuwarten, wie sich dieses Instrument weiter etabliert.

Auch im Jahr 2026 kontaktieren uns einige Mieter*innen wegen des sog. **Leistbarkeitsversprechens** (Mietsenkung gemäß II. 4. KoopV). Das Verständnis für dieses Instrument hat nach unserer Beratungserfahrung zwar zugenommen, dennoch gibt es weiter viele Unklarheiten zu dessen Anwendung und Voraussetzungen. Weiterhin ist vielen Mietparteien nicht klar, dass einer Mieterhöhung nach § 558 BGB, sofern diese mietrechtlich zulässig ist, im Rahmen der gesetzlichen Fristen zugestimmt werden muss und unabhängig davon die Anwendung des Leistbarkeitsversprechens bei Bedarf erst im Anschluss beantragt werden kann. Die Ombudsstelle konnte bei abgelehnten Anträgen eine Korrektur dort erreichen, wo es aufgrund falscher Berechnungen zu Ablehnungen kam. Auf entsprechende Hinweise der Sicherer Wohnen, AöR und im Austausch mit der Ombudsstelle haben die LWU zugesagt, die Abläufe in den Gesellschaften zur Anwendung des Leistbarkeitsversprechens zu überprüfen und ggf. anzupassen. Dazu gehört auch im Sinne größerer Transparenz und besserer Nachvollziehbarkeit für Mieter*innen, und auch für die Ombudsstelle, dass die Berechnungsbögen zu den konkreten Fällen vorgelegt werden. Offen bleibt, warum sich nicht mehr Mieter*innen melden, deren Antrag zum Leistbarkeitsversprechen abgelehnt wurde.⁵ Die Ombudsstelle bietet den Mieter*innen der LWU zum Leistbarkeitsversprechen weiterhin Hilfe an und ist mit den LWU zu den Geschäftsprozessen im Austausch.

Kündigungen wegen Zahlungsverzug waren im ersten Halbjahr 2026 kaum Thema in den Beratungen der Ombudsstelle. Ebenso gab es weiterhin nur wenig Fälle zu **Modernisierungen** und **Mieterhöhungen mit Bezug zur Kooperationsvereinbarung**.

Die hier dokumentierten Fälle zu **Mitwirkung/Kommunikationsschwierigkeiten** betreffen Anliegen, bei denen es über einen längeren Zeitraum zu Kommunikationsschwierigkeiten kommt und nicht ersichtlich ist, warum sich die Rückmeldung der LWU in dieser Art verzögert oder ausbleibt. Dies kann die Behebung von Mängeln betreffen, aber auch verschiedene andere Anliegen. Fälle, die Mängel betrafen, wurden nur dann unter *Mitwirkung* erfasst, wenn die Kommunikationsschwierigkeiten der maßgebliche Faktor in der Fallgestaltung waren.

Mit der Erweiterung des Tätigkeitsbereichs hat die Ombudsstelle mehr Fälle zu **Mängeln** angenommen. In vielen Fällen werden Anliegen zu Mietmängeln an die mietrechtliche Beratung verwiesen, wenn die Ombudsstelle zu der Einschätzung gelangt, dass die Angelegenheit auf diesem Wege geklärt werden kann und geklärt werden sollte. Die Ombudsstelle sollte nicht zum Beschwerdemanagement der LWU werden und nicht in jedem Mängelfall vermitteln. Ging es in den Fällen aber um gravierende Mängel (bspw. Unterbrechung der Wasserversorgung in einem Gebäude) oder solche, die über eine lange Zeit

⁴ <https://www.inberlinwohnen.de/wohnungswechsel>.

⁵ Es werden insgesamt offenbar wenig Anträge gestellt sowie sehr wenig Anträge bewilligt, siehe dazu die schriftliche Anfrage, Drs. 19/26328 vom 26. Juni 2026, <https://pardok.parlament-berlin.de/starweb/adis/citat/VT/19/SchrAnfr/S19-26328.pdf>.

und trotz erfolgter Kommunikation mit den LWU nicht behoben wurden, wurden die Anliegen beraten und übermittelt.

Unter die Kategorie **Sonstige Themen** fielen verschiedene Beratungsanliegen, insbesondere verschiedene Fragen zum Mietverhältnis, aber auch Ausfall des Fahrstuhls.

Bezüglich der **Wohnorte** der Mietparteien der angenommenen Fälle ist in diesem Halbjahr zu sagen, dass 27% aller Mieter*innen der angenommenen Fälle im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg wohnen (siehe Abbildung 10). Weiterhin bevorzugten die meisten Mieter*innen eine **telefonische Beratung**. Bei der Aufteilung der Anfragen auf die **LWU** lässt sich erkennen, dass vor allem Mieter*innen der Gewobag und der WBM sich mit ihren Anliegen an die Ombudsstelle wendeten (Abbildungen 8 und 9). Die Gewobag gehört mit 74.600 Wohnungen neben der degewo (79.400 Wohnungen) und der HOWOGE (81.600 Wohnungen) zu den drei LWU mit den größten Beständen. Der Bestand der WBM umfasst 33.900 Wohnungen.⁶ Die geringe Nachfrage von Mieter*innen der berlinovo erklärt sich weiterhin durch den im Vergleich deutlich kleineren Wohnungsbestand für den die KoopV und das WoVG gilt.

⁶ <https://www.inberlinwohnen.de/die-landeseigenen>

3. Fazit

Die Ombudsstelle zieht positive Schlüsse aus dem ersten Halbjahr 2026. Die Anfragen an die Stelle steigen stetig, vor allem ist ein Anstieg der Fälle zu erkennen, die angenommen und übermittelt werden konnten.

Insbesondere die Themen Wohnungstausch und Leistbarkeitsversprechen werfen weiterhin viele Fragen auf. Hier wird es hilfreich sein, mehr Transparenz in der Bearbeitung der Anträge auf Anwendung des Leistbarkeitsversprechens zu schaffen – sowohl gegenüber den Mietparteien als auch gegenüber der Ombudsstelle bspw. mittels Bereitstellung der Berechnungsbögen. Es wäre zudem wünschenswert, wenn die Berechnungsgrundlagen unternehmensübergreifend vereinheitlicht würden. Die Erfahrung aus den Beratungen zeigt, dass die Bekanntheit dieses Instruments verbessert und die Anwendung für die Mieter*innen vereinfacht werden sollte.

Insgesamt ist die Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle und den LWU weiterhin als gut zu bewerten. Die Ombudsstelle bekommt in der Regel zeitnah Rückmeldungen zu den übermittelten Fällen und blickt einer weiteren konstruktiven Zusammenarbeit zuversichtlich entgegen.

Das Team der Ombudsstelle