

Ombudsstelle

Beratung und Unterstützung
für Mieter*innen der
Landeseigenen
Wohnungsunternehmen
Berlins

Halbjahresbericht Januar – Juni 2025



Inhalt

1. Zwischenbericht zum Halbjahr 2025.....	3
2. Auswertung der Beratung.....	5
Beratungszahlen	5
Auswertung und Bericht aus den Sprechstunden	9
3. Fazit.....	12

1. Zwischenbericht zum Halbjahr 2025

Auch im Jahr 2025 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, auf den wir an dieser Stelle verweisen möchten. Die Sprechzeiten und Beratungsstandorte bleiben im Jahr 2025 identisch.

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

Die Ombudsstelle bietet den Mieter*innen eine Beratung zu den Regelungen und Vereinbarungen zwischen dem Land Berlin und den landeseigenen Wohnungsunternehmen an. Dies sind vorrangig die Regelungen aus der **Kooperationsvereinbarung** (KoopV) und dem **Wohnraumversorgungsgesetz** Berlin (WoVG Bln). Dazu gehören beispielsweise das Leistbarkeitsversprechen, Mieterhöhungen in Zusammenhang mit der Kooperationsvereinbarung, der Wohnungstausch und Kündigungen wegen Zahlungsverzug. Zudem hat die Ombudsstelle in den vergangenen Monaten verstärkt auch Fälle zu besonders gravierenden Mängeln angenommen. Nach der gesetzlichen Neuregelung von November 2024¹ ist die Ombudsstelle für Angelegenheiten zwischen landeseigenen Wohnungsunternehmen und deren Mieter*innenzuständig und wirkt auf einvernehmliche Lösungen hin.

Etablierung der Ombudsstelle 2024-2025

Nach der Aufbauphase im Jahr 2024 haben sich die Fallzahlen der Ombudsstelle im Verlauf der ersten Jahreshälfte 2025 verstetigt. Während im Jahr 2024 (vom Start der Ombudsstelle am 18.03.2025 begonnen) insgesamt 161 Anfragen an die Ombudsstelle gestellt wurden, von denen 92 Fälle verwiesen und 69 angenommen wurden, verzeichnet die Stelle zum Halbjahr 2025 bereits 137 Fälle, von denen 82 verwiesen und 55 angenommen werden konnten.

Insbesondere ist ein Anstieg der Anfragen zum Wohnungstausch und zum Leistbarkeitsversprechen zu erkennen. Eine Erläuterung der Themen und eine detaillierte Aufstellung der Fallzahlen und deren Verteilung sind im folgenden Kapitel aufgeführt.

Zur Ausgestaltung und Weiterentwicklung der Ombudsstelle fanden auch im Jahr 2025 monatlich Runden mit der **Sicheres Wohnen AÖR** statt. Hier wurde sich über die aktuelle Arbeit

¹ Gesetz zur Errichtung der „Sicheres Wohnen – Beteiligung, Beratung, Prüfung – Anstalt öffentlichen Rechts“ (SWErG) vom 17.11.2024 s. § 2 Absatz 1; verkündet als Artikel 3 des Gesetzes über die Neuausrichtung der sozialen Wohnraumversorgung in Berlin (Berliner Wohnraumversorgungsgesetz - WoVG Bln).

der Stelle und die vorliegenden Fälle ausgetauscht sowie die weitere Entwicklung der Arbeit und Zuständigkeiten diskutiert.

Zudem gab es einen Termin zur Abstimmung mit der **Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen (SenStadt)** im Frühjahr 2025.

Im April 2025 fand ein Treffen mit den **Vertreter*innen der LWU** statt, in welchem gemeinsam auf ein Jahr Ombudsstelle zurückgeblickt wurde und in dem die bisherige Zusammenarbeit evaluiert sowie Vereinbarungen für den künftigen Austausch getroffen wurden. Bei dem Termin wurde sich unter anderem darüber verständigt, dass die LWU einer Vermittlung durch die Ombudsstelle in komplizierten Fällen aufgeschlossen gegenüberstehen. Sie befürworten in solchen Fällen grundsätzlich eine Vermittlung durch die Ombudsstelle in einem Verfahren, das über das Stellen einer Anfrage für einen Fall hinausgeht. Den Wohnungstausch zwischen ähnlich großen Wohnungen möchten die LWU unterstützen und auch bei Fällen, die bisher nicht eindeutig in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen, ansprechbar bleiben und kooperativ nach Lösungen suchen. Damit kann die in der Ombudsstelle angelegte Vermittlungsfunktion sinnvoll gestärkt werden. Im zugrundeliegenden Beratungszeitraum hat sich dies kaum in entsprechenden Fallbearbeitungen niedergeschlagen.

2. Auswertung der Beratung

Beratungszahlen

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 Gesamtzahlen, die Zahlen des Jahres 2024 und die Zahlen des Jahres 2025 bis zum Ende des 1. Halbjahres am 30.06.2025 dargestellt.

Anzahl der Fälle

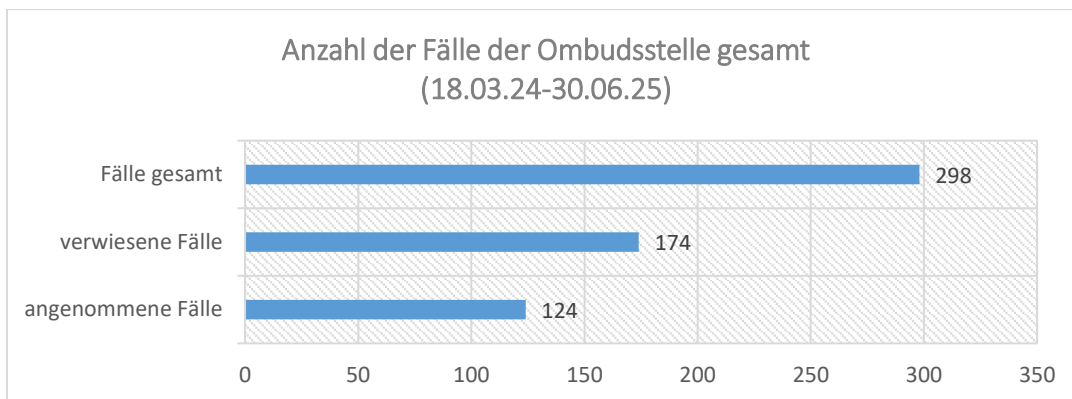


Abbildung 1: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 18.03.2024 bis 30.06.2025.

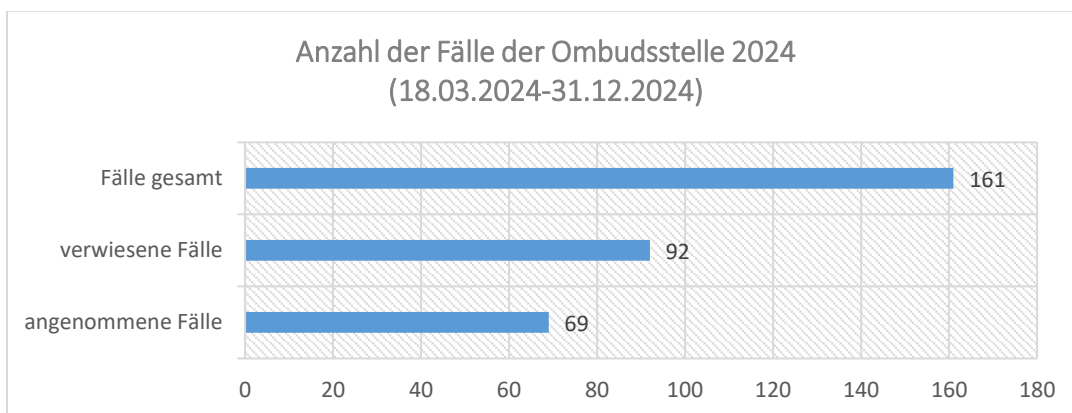


Abbildung 2: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 18.03.2024 bis 31.12.2024.

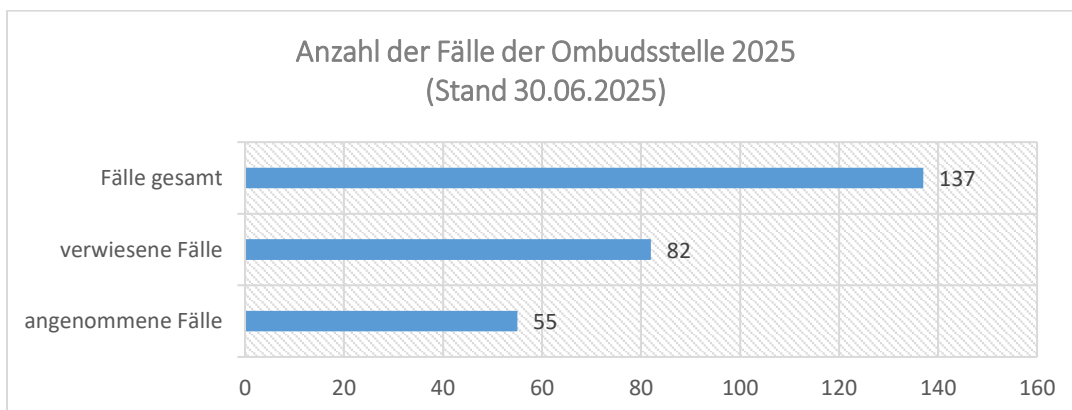


Abbildung 3: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 01.01.2025-30.06.2025.

Themen der Beratungen

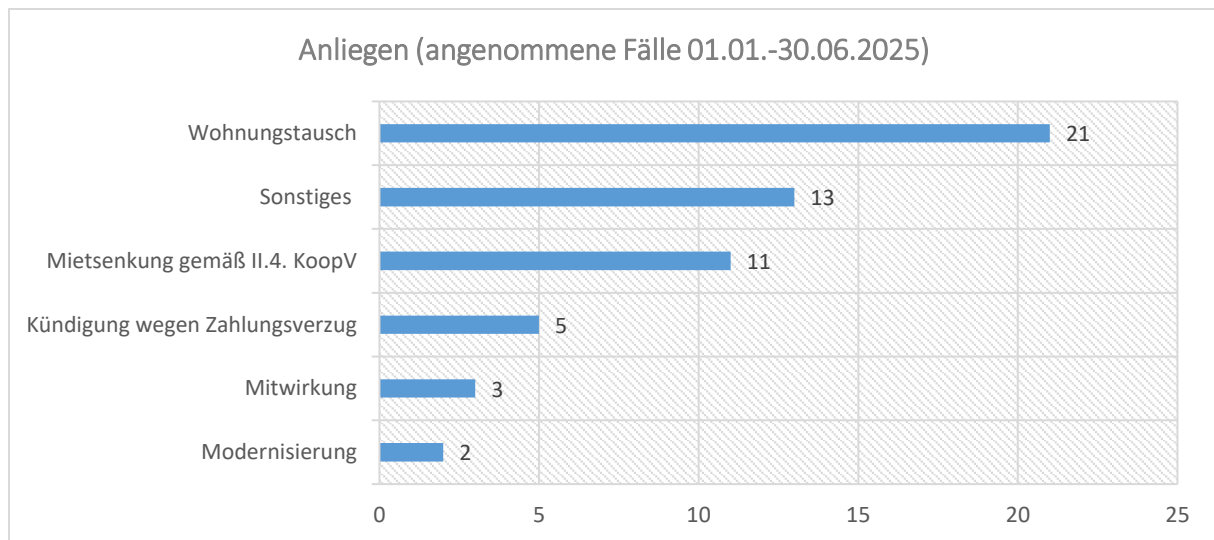


Abbildung 4: Aufschlüsselung der Anliegen der angenommenen Fälle im ersten Halbjahr 2025.²

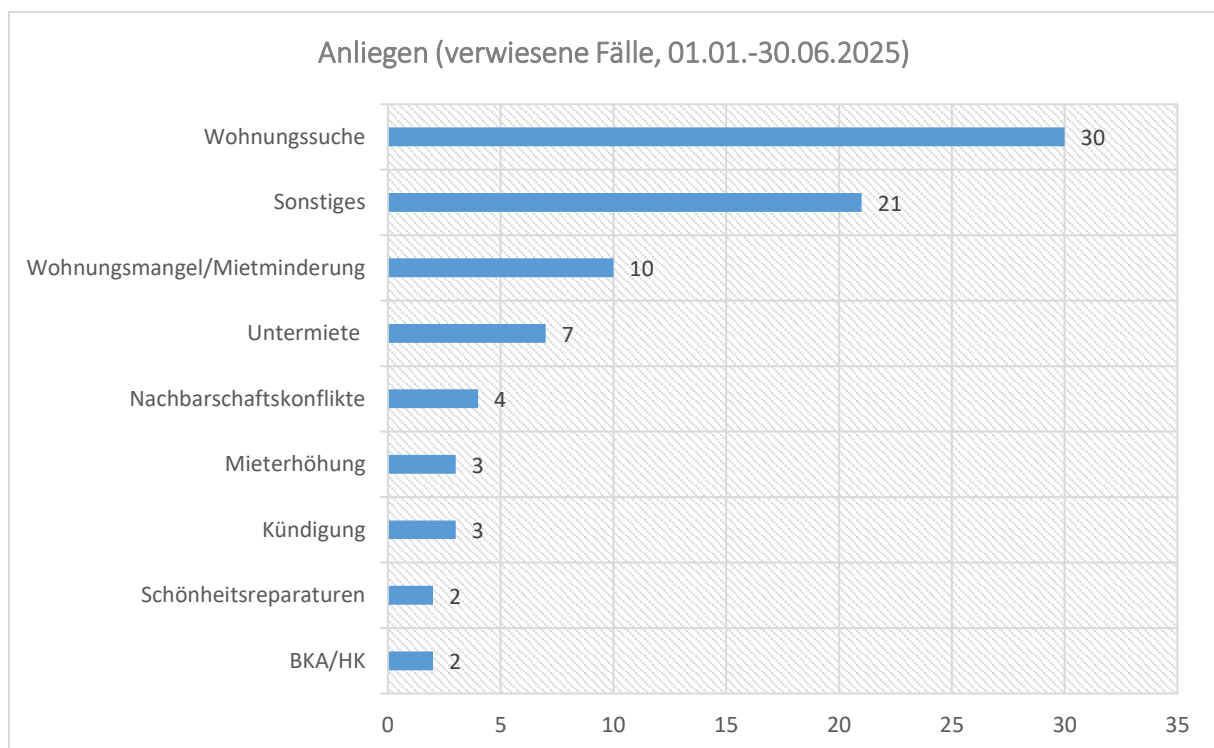


Abbildung 5: Aufschlüsselung der Anliegen der verwiesenen Fälle im ersten Halbjahr 2025.³

² Unter Sonstiges fielen folgende Anliegen: Mängel (4), Untermiete (1), Betriebskosten (1), verhaltensbedingte Kündigung (1), Nachbarschaftskonflikt (1), Wohnungswechsel (1), drohende Kündigung Gewerbemietvertrag (1), Mietzahlung durch das Jobcenter (1), barrierefreier Umbau (1), Balkonkraftwerk (1).

³ Unter Sonstiges fielen folgende Anliegen: Wohnungstausch, -wechsel, die nicht die LWU betrafen (5), allg. Fragen zur Anmietung oder Mietvertrag (7), Nachbarschaftskonflikte oder Konflikte zwischen Hauptmieter*innen (3), Kautions (1), Schulden (1), Wohngeld/WBS (1), Abmahnung (1), Mängel (1), Stalking (1).

Verweisberatung

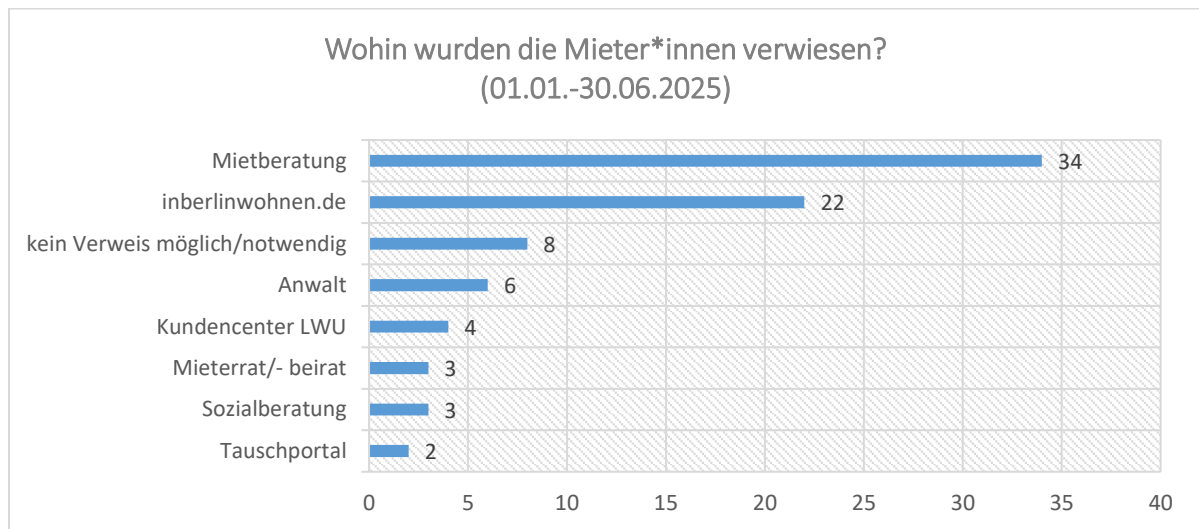


Abbildung 6: Verweisberatung im ersten Halbjahr 2025. („kein Verweis möglich/notwendig“: In diesen Fällen wurden entweder abschließend beraten oder es konnte nicht sinnvoll verwiesen werden.)

Verteilung auf LWU, Bezirke und Beratungsstandorte

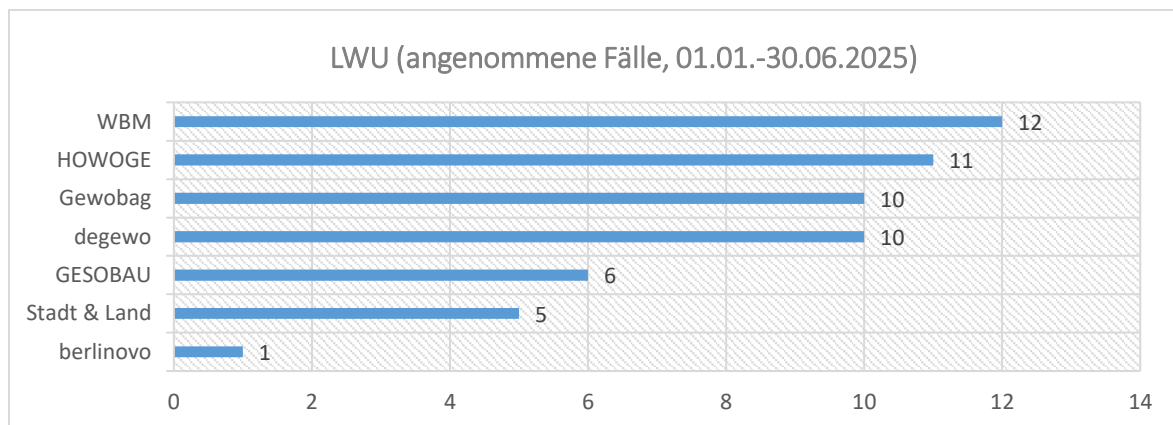


Abbildung 7: Eingegangene Fälle je LWU im ersten Halbjahr 2025.

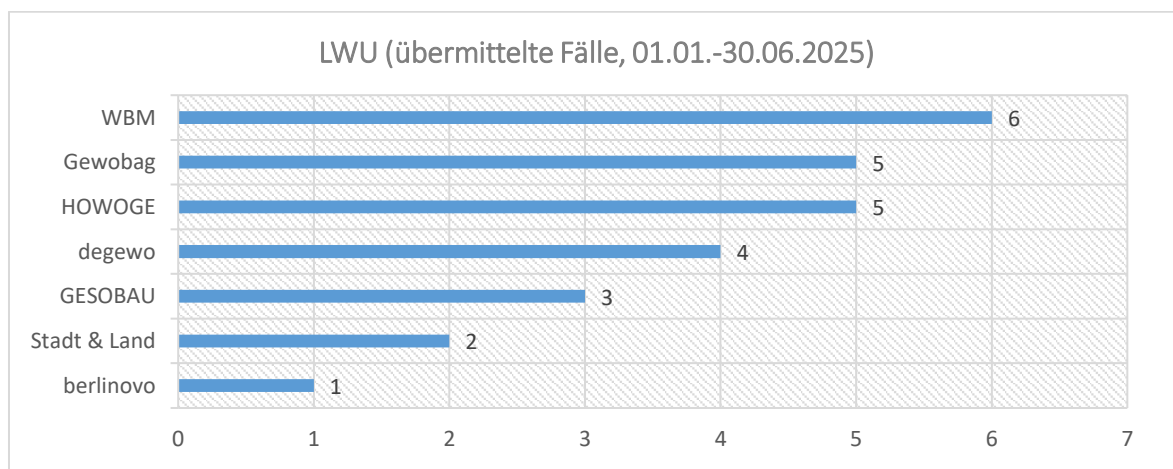


Abbildung 8: Anzahl der übermittelten Fälle je LWU im ersten Halbjahr 2025.

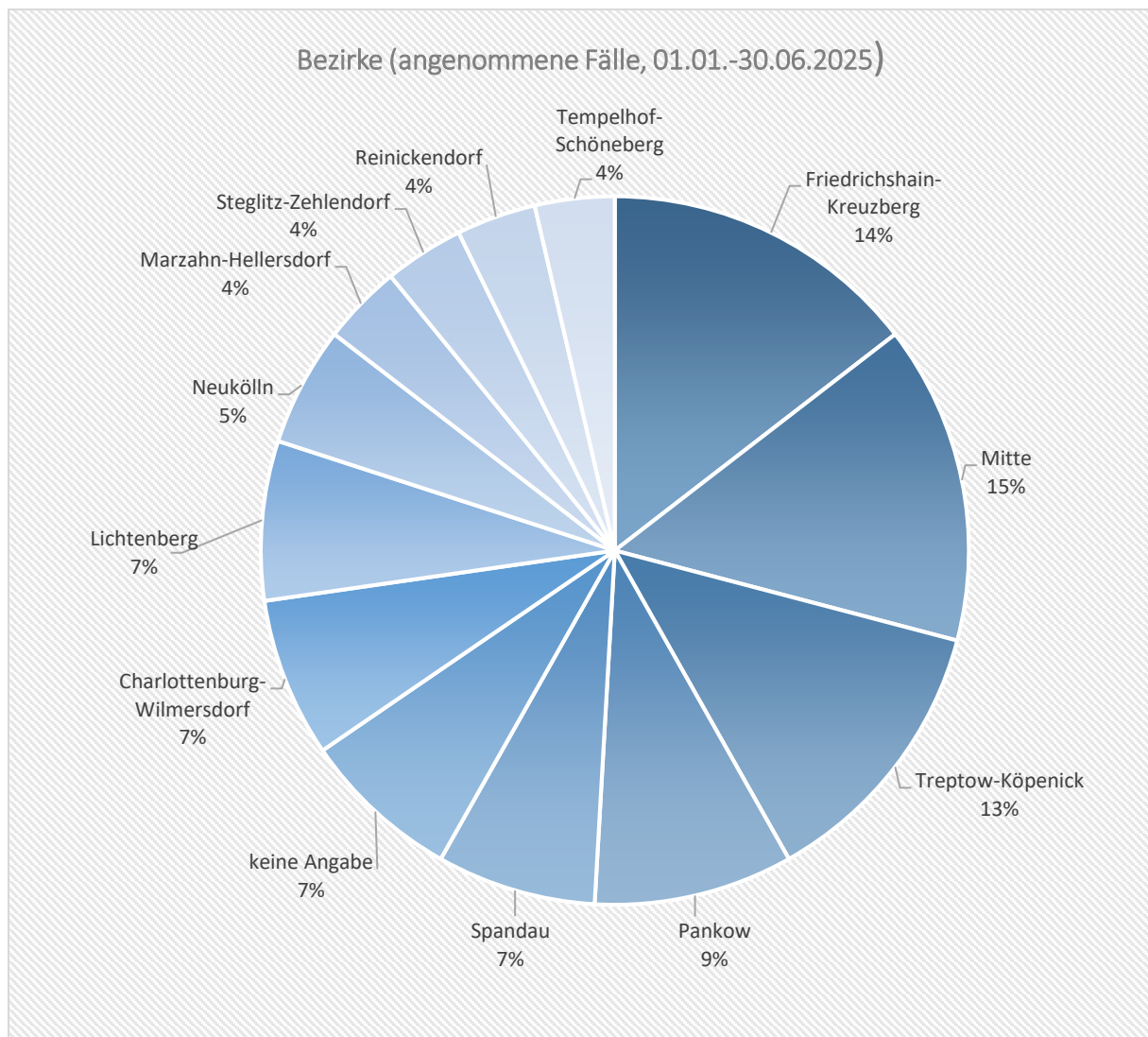


Abbildung 9: Verteilung der Fälle nach Bezirk im ersten Halbjahr 2025.

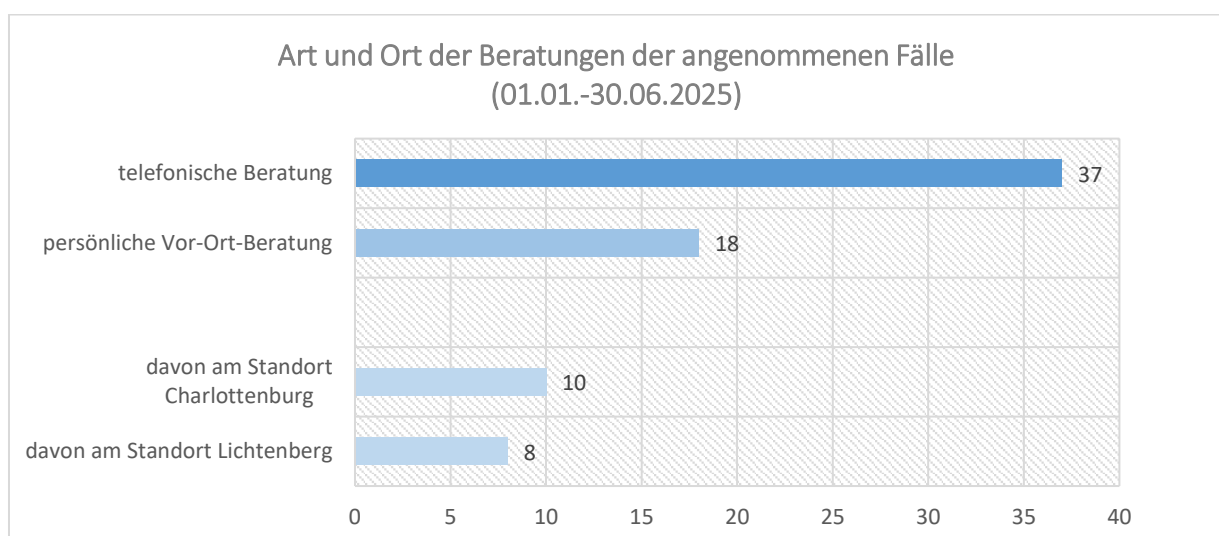


Abbildung 10: Art der Beratung und Verteilung auf die Standorte im ersten Halbjahr 2025.

Auswertung und Bericht aus den Sprechstunden

Wie in den Zahlen von 2024 bereits deutlich wurde und sich auch im Jahr 2025 bestätigt, ist ein bedeutender Anteil der Arbeit der Ombudsstelle bei der Bearbeitung von Anfragen die sogenannte **Verweisberatung**. Weiterhin liegen sehr viele Anliegen von Mieter*innen nicht im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle, da sie keine in der Kooperationsvereinbarung festgehaltenen Vereinbarungen berühren. Diese Fälle - im ersten Halbjahr 2025 82 Fälle - werden daher qualifiziert verwiesen (siehe Abbildungen 5 und 6). Dabei wird den Mieter*innen stets erklärt, warum die Ombudsstelle in ihrem Fall nicht tätig werden kann und an welche Stelle sie sich stattdessen wenden können. Es wird dabei immer angeboten, Adressen und Kontaktdaten für die Mieter*innen herauszusuchen oder ggf. Termine zu vereinbaren, sofern dies gewünscht ist. Außerdem bitten wir um eine Rückmeldung, ob den Mieter*innen mit ihrem Anliegen geholfen werden konnte, um ggf. weitere Hilfestellung geben zu können oder Erfahrungen zu sammeln, welche Anliegen wo tatsächlich gelöst werden konnten. Der Rücklauf von Meldungen über den Erfolg bei anderen Beratungsstellen, Mieterbeiräten o.ä. ist allerdings, wie zu erwarten, sehr gering. Daher bleibt die Verweisberatung ein wichtiger Teil unserer Arbeit, der jedoch in seinen Auswirkungen kaum zu beurteilen ist. Die meisten Anliegen, die wir im Jahr 2025 verwiesen haben, betrafen die Wohnungssuche, verschiedene Themen, die unter Sonstiges erfasst wurden, und Mängel/Mietminderung (siehe Abbildung 5) und wurden daher hauptsächlich an die bezirklichen Mieter*innenberatungsangebote und inberlinwohnen.de verwiesen (siehe Abbildung 6). Weiterhin sind viele Anfragen, die die Mietverhältnisse mit den LWU betreffen, mietrechtlicher Art, wobei längst nicht alle die Regelungen der Kooperationsvereinbarung berühren.

Um den **Tätigkeitsbereich** der Ombudsstelle auf andere mietrechtliche Problemstellungen auszuweiten, müssten die derzeitigen Arbeitsgrundlagen entsprechend angepasst werden, die derzeit vereinbarungsgemäß die Regelungen der Kooperationsvereinbarung im Fokus haben. Bei den Anfragen zur Wohnungssuche verweisen wir auf inberlinwohnen.de. Für die Vermittlung von WBS-Wohnungen auf die zuständigen Mieter*innenberatungen in den Bezirken. Teilweise betrafen Anfragen zur Wohnungssuche auch den Wohnungswechsel, Wohnungstausch oder mietrechtliche Angelegenheiten und wurden an die Kundencenter der LWU oder an Mieter*innenberatungen verwiesen. Die Anfragen zu verschiedenen anderen Themen, welche nicht verwiesen wurden, wurden abschließend beraten. In seltenen Fällen war kein qualifizierter Verweis möglich. Dies betraf vor allem Fragen zum Wohnungswechsel oder Wohnungstausch zwischen den LWU und privaten Eigentümer*innen.

Auch im Jahr 2025 sind die **häufigsten Themen** der Wohnungstausch und das Leistbarkeitsversprechen, gefolgt von Kündigungen wegen Zahlungsverzug. Hingegen gibt es nur wenige Anfragen zu Modernisierungen (siehe Abbildung 4). Mieterhöhungen ohne Bezug zur Kooperationsvereinbarung, bei denen es explizit um die Prüfung einer Mieterhöhung nach §558 BGB geht, werden an eine Mietrechtsberatung verwiesen, sofern damit kein Anspruch oder keine Fragen zum Leistbarkeitsversprechen verbunden sind. Eine kurze Prüfung von Mieterhöhungsverlangen erfolgt auch in der Beratung der Ombudsstelle. Jedoch kann die Ombudsstelle bei Unstimmigkeiten, bspw. über die Einordnung in den Mietspiegel, aufgrund ihres aktuellen Tätigkeitsbereichs nur bedingt tätig werden, da es sich letztendlich um eine mietrechtliche Auseinandersetzung handelt.

Die Anfragen und Beratungen zum Thema **Wohnungstausch** sind gestiegen: Bereits im ersten Halbjahr 2025 betrafen 21 der angenommenen Fälle den Wohnungstausch (siehe Abbildung 4). Zum Vergleich: im Jahr 2024 gab es dazu insgesamt nur 18 angenommene Fälle zu diesem Thema. Typische Anfragen sind hier vor allem die Prüfung des Einkommens und sonstiger Unterlagen für den Bezug der neuen, „ertauschten“ Wohnung, die Durchführung von Modernisierungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen unmittelbar vor dem Tausch oder die fehlende Rückmeldung eines der LWU, sofern der Tausch zwei verschiedene LWU betraf. Mehrfach wurden Wohnungstauschanfragen zunächst mit der Begründung abgelehnt, dass sich durch den Tausch die Wohnflächensuffizienz, also die Verteilung von Wohnfläche/Zimmeranzahl auf Personen nicht verbessern würde. Dass ein Wohnungstausch, für den sich zwei Tauschpartner*innen gefunden hatten und einig geworden waren, für die Mietparteien aus vielfältigen persönlichen oder beruflichen Gründen eine deutliche Verbesserung der Lebensumstände im Alltag bedeuten kann, wurde sodann von der Ombudsstelle bei den LWU vorgetragen. Zum Zeitpunkt dieses Berichts sind diese Fälle noch nicht abgeschlossen.

Das **Leistbarkeitsversprechen** (Mietsenkung gemäß II. 4. KoopV) bleibt für viele Mieter*innen nur bedingt verständlich, weshalb uns auch hierzu immer wieder viele Anfragen erreichen. Dabei geht es meistens darum, den Mieter*innen das Leistbarkeitsversprechen zu erklären und zu erläutern, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, welche Unterlagen benötigt werden und wie die Berechnung vorgenommen wird. Oft wissen Mieter*innen nicht, dass bei der Prüfung des Anspruchs auf das Leistbarkeitsversprechen ein Wohngeldbescheid angefordert wird. Dies haben wir den LWU bereits rückgemeldet, die die Information dazu nun auch deutlicher auf ihren eigenen Seiten hervorheben möchten. Bisher wurden 11 Fälle von der Ombudsstelle im ersten Halbjahr 2025 zum Leistbarkeitsversprechen angenommen (siehe Abbildung 4). Zum Vergleich: im Jahr 2024 gab es insgesamt 10 Fälle dazu. Viele Anfragen betreffen eine Ablehnung mit für die Mieter*innen nicht immer verständlicher Berechnung. Manchmal fehlt die Berechnung oder es ist nicht ersichtlich, welche Beträge und Einkünfte darin eingeflossen sind. In diesen Fällen fordert die Ombudsstelle bei den LWU die Berechnungsbögen noch einmal an oder bittet um Aufklärung der Mieter*innen.

Kündigungen wegen Zahlungsverzug waren im ersten Halbjahr 2025 Thema in insgesamt 5 der angenommenen Fälle (siehe Abbildung 4). In nur einem Fall wurde nach Annahme des Falls durch die Ombudsstelle und Übermittlung an die LWU eine Lösung gefunden, indem von den LWU Kündigungsaufschübe oder -aussetzungen angeboten wurden. In den anderen Fällen konnte die Kündigung nicht abgewendet werden, da die Ombudsstelle zu einem zu späten Zeitpunkt in das Verfahren eintrat. Teilweise wurde mit einem bereits laufenden Gerichtsverfahren begründet, dass das LWU nicht mehr von der Kündigung absehen würde. Wir erhoffen uns, dass es in Zukunft zu weniger Kündigungen wegen Zahlungsverzug kommt und die LWU auch bei einem sehr späten Eintritt der Ombudsstelle in laufende Verfahren noch einmal bereit sind, an einem Vermittlungsverfahren durch die Ombudsstelle teilzunehmen oder der Mietpartei aus Kulanz ein letztes Mal die Aufhebung der Kündigung bei Ausgleichung der Zahlungsrückstände anzubieten. Dies würde den Absprachen mit den LWU zur Stärkung der Vermittlungsfunktion der Ombudsstelle entsprechen.

Kaum relevant in der bisherigen Arbeit der Ombudsstelle sind hingegen Anfragen zu **Modernisierungen**. Nur zwei der im Halbjahr 2025 angenommenen Fälle betrafen dieses Anliegen (siehe Abbildung 4).

Neben den Anfragen, die eindeutig dem Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle zugeordnet werden können, wurden einige Fälle zu **sonstigen Themen** angenommen (siehe Abbildung 4). Dies betraf beispielsweise Fälle von gravierenden Mängeln. Hierbei ging es oft um die Kommunikation zwischen LWU und Mietpartei. Nach Weiterleitung dieser Fälle durch die Ombudsstelle, wurde die Kommunikation von Seiten der LWU mit den Mieter*innen erneut aufgenommen.

Die meisten Mieter*innen haben im ersten Halbjahr 2025 eine **telefonische Beratung** bevorzugt (siehe Abbildung 10). Nur etwa ein Drittel aller Beratungsgespräche fand vor Ort an einem der Beratungsstandorte statt, und zwar ähnlich verteilt auf beide Standorte. Zwei Drittel der Beratungen fanden telefonisch statt, wobei wichtige Unterlagen zusätzlich per Mail übermittelt wurden.

Die **Wohnorte** der Mietparteien der angenommenen Fälle lassen hingegen keine klare Tendenz erkennen (siehe Abbildung 9). Die Fälle, zu denen es keine Angabe hierzu gibt, wurden in einer Beratung von der Ombudsstelle abschließend beraten. Daher erfolgte keine Aufnahme der Adresse. Da diese Fälle nicht übermittelt wurden, war dies auch nicht notwendig.

Bei der Aufteilung der Anfragen auf die **LWU** lässt sich ebenfalls keine klare Tendenz erkennen (Abbildungen 7 und 8). Die geringe Nachfrage von Mieter*innen der berlinovo erklärt sich durch den im Vergleich deutlich kleineren Wohnungsbestand für den die KoopV und das WoVG gilt.

3. Fazit

Die Ombudsstelle blickt zufrieden auf das erste Halbjahr 2025 zurück. Die Bekanntheit der Stelle ist gestiegen, die Anfragen haben zugenommen und die Ombudsstelle kann weiterhin einige Mieter*innen bei der Kommunikation und mit ihren Anliegen an die LWU unterstützen. In vielen Fällen ließen sich Einigungen zwischen den Mietparteien und den LWU erreichen, Lösungen finden und die Situation für die Mietparteien verbessern. Es gab jedoch auch Fälle, in denen die Ombudsstelle, teilweise trotz mehrmaliger Kontaktaufnahme mit den LWU, leider keine Veränderung herbeiführen konnte.

Die Zusammenarbeit mit den LWU ist auch in diesem Jahr sehr positiv zu bewerten, da diese insgesamt offen für Vermittlungsverfahren und eine Bearbeitung von Fällen sind, die nicht explizit von der Kooperationsvereinbarung oder dem Wohnraumversorgungsgesetz erfasst sind. Es ist anzumerken, dass vor allem beim Wohnungstausch unklar bleibt, welche Kriterien zu einer Zusage oder Ablehnung einer Tauschanfrage führen und warum dies bei den LWU nicht einheitlich gehandhabt wird. Auch möchten wir an dieser Stelle erneut darauf hinweisen, dass die Erläuterungen zu den notwendigen Unterlagen für das Leistbarkeitsversprechen auf den Webseiten der LWU vereinheitlicht werden und um die Bedingung der Vorlage eines Wohngeldbescheids ergänzt werden sollten, um die Verständlichkeit für die Mieter*innen zu verbessern.

Die Ombudsstelle geht davon aus, dass sich die Arbeit der Stelle weiter verstetigen wird. Eine Ausweitung des Zuständigkeitsbereiches würden wir aufgrund der Anfragen weiterhin begrüßen und sehen hierfür in dem neu gefassten gesetzlichen Auftrag, dass eine Ombudsstelle für Angelegenheiten zwischen landeseigenen Wohnungsunternehmen und deren Mieter*innen errichtet wird, eine gute Grundlage.

Das Team der Ombudsstelle