

# Ombudsstelle

**Beratung und Unterstützung  
für Mieter\*innen der  
Landeseigenen  
Wohnungsunternehmen  
Berlins**

## 2. Halbjahresbericht Juli – Dezember 2025

## Inhalt

1. Zwischenbericht zum zweiten Halbjahr 2025 .....	3
2. Auswertung der Beratung.....	4
2.1. Beratungszahlen .....	4
2.2. Auswertung und Bericht aus den Sprechstunden .....	9
3. Fazit .....	10

## 1. Zwischenbericht zum zweiten Halbjahr 2025

Im vorliegenden zweiten Halbjahresbericht 2025 wird über die Tätigkeiten der Ombudsstelle für die Mieter\*innen der landeseigenen Wohnungsunternehmen Berlins berichtet und die Beratungsstatistik 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 2025 identisch geblieben.

Die Ombudsstelle ist 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.

### Verstetigung der Arbeit der Ombudsstelle im Jahr 2025

Nach der Aufbauphase im Jahr 2024 haben sich die Fallzahlen der Ombudsstelle im Verlauf der ersten Jahreshälfte 2025 verstetigt. Während im Jahr 2024 (18.03. – 31.12.2024) insgesamt 161 Anfragen an die Ombudsstelle gestellt wurden, von denen 92 Fälle verwiesen und 69 angenommen wurden, verzeichnet die Stelle im ersten Halbjahr 2025 137 Fälle, von denen 82 verwiesen und 55 angenommen werden konnten. Im zweiten Halbjahr 2025 gab es 122 Fälle, von denen 62 verwiesen und 60 angenommen wurden.

Eine Erläuterung der Themen und eine detaillierte Aufstellung der Fallzahlen und deren Verteilung sind im folgenden Kapitel aufgeführt.

Zur Ausgestaltung und Weiterentwicklung der Ombudsstelle wurden der monatliche Jour-Fixe mit der **Sicheres Wohnen AÖR** (SiWo) fortgeführt. Hier wurde sich über die aktuelle Arbeit der Stelle und die vorliegenden Fälle ausgetauscht sowie die weitere Entwicklung der Arbeit und Zuständigkeiten diskutiert.

Am 11.12.2025 fand ein gemeinsamer Termin mit Vertreter\*innen der LWU, SiWo, asum GmbH, Staatssekretär Machulik und SenStadt Abt. IV in der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, Bauen und Wohnen statt. In diesem wurden die bisherige Zusammenarbeit aller Beteiligten gemeinsam evaluiert sowie Vereinbarungen für den künftigen Austausch getroffen.

## 2. Auswertung der Beratung

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 teilweise die Zahlen des Jahres 2024 und die Zahlen des Jahres 2025 bis zum Ende des 1. Halbjahres am 30.06.2025 herangezogen.

### 2.1. Beratungszahlen

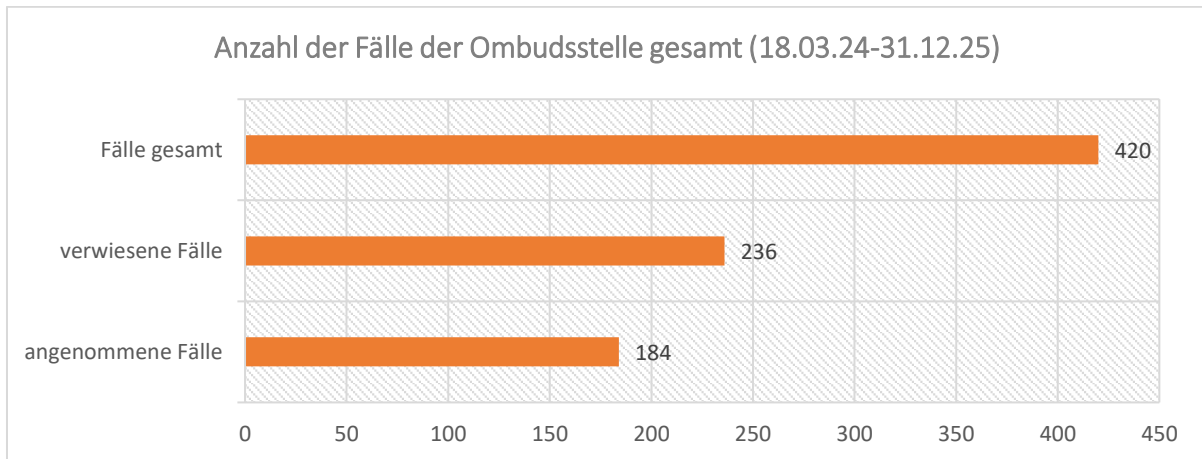


Abbildung 1: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 18.03.2024 bis 31.12.2025.

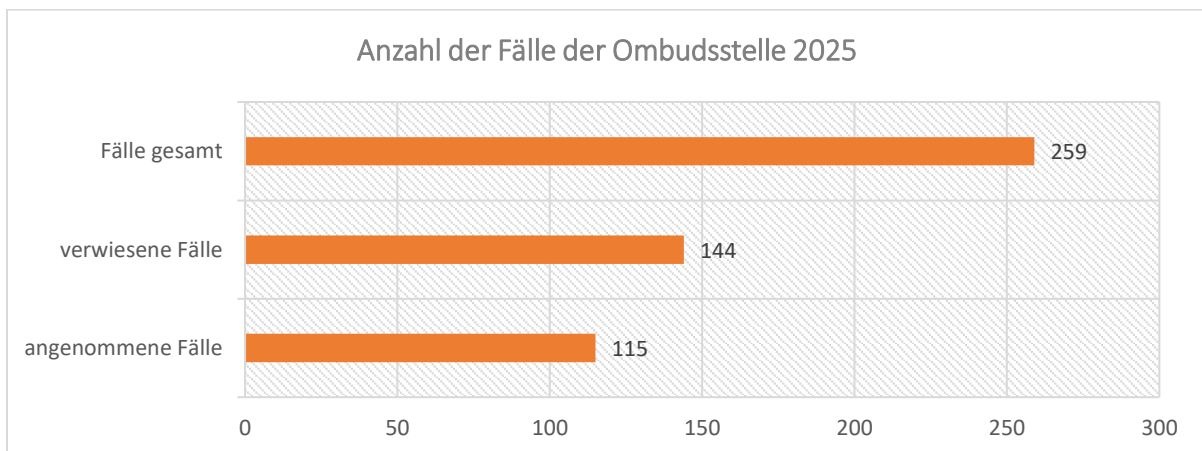


Abbildung 2: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 01.01.2025-31.12.2025

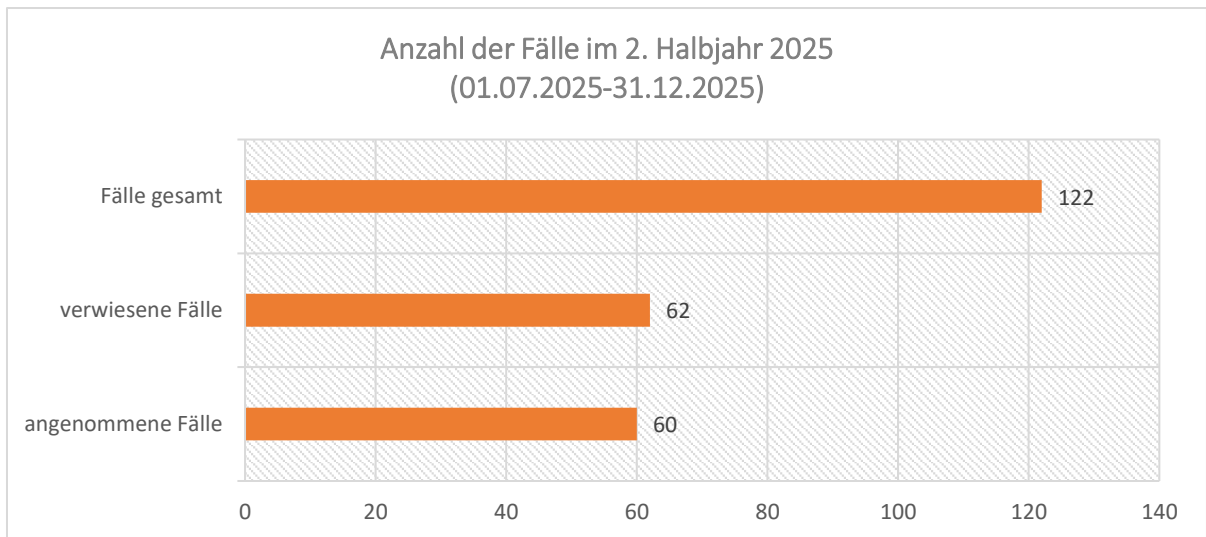


Abbildung 3: Anzahl der Fälle der Ombudsstelle in der Zeit vom 01.01.2025-31.12.2025.

### Themen der Beratungen

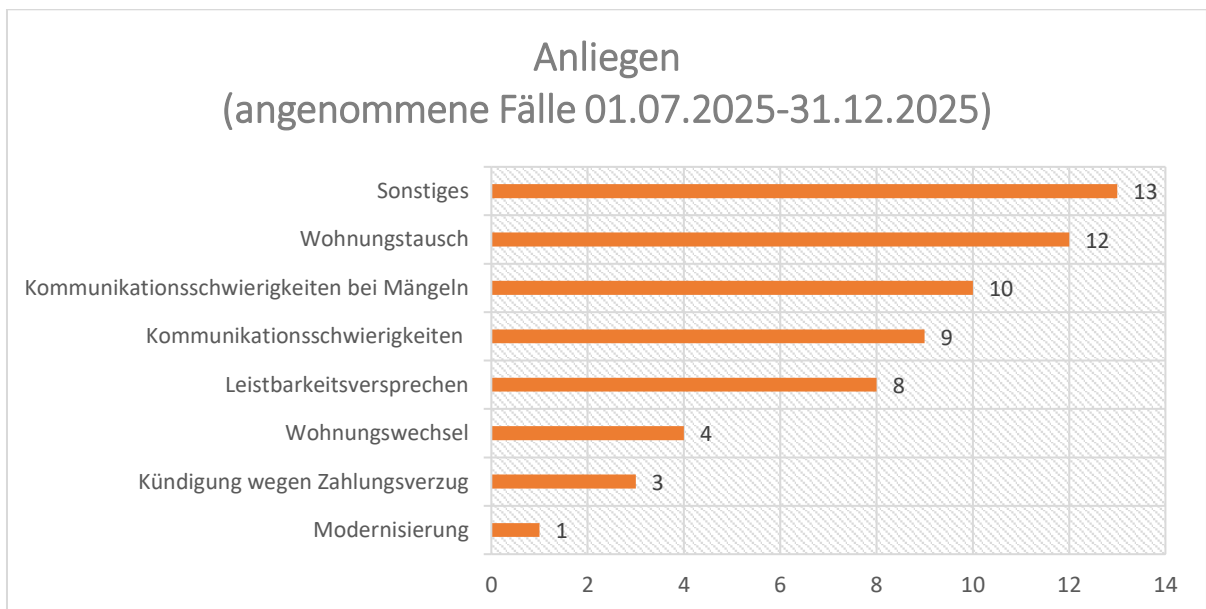


Abbildung 4: Aufschlüsselung der Anliegen der angenommenen Fälle im zweiten Halbjahr 2025.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Unter Sonstiges fielen folgende Anliegen: Mietvertrag allg. (3), Barrierefreiheit (3), finanzielle Schwierigkeiten (2), Betriebskosten (1), Kündigung (1), Mietzahlung durch das Jobcenter (1), Umsetzwohnung (1), Wohnflächenangabe (1)

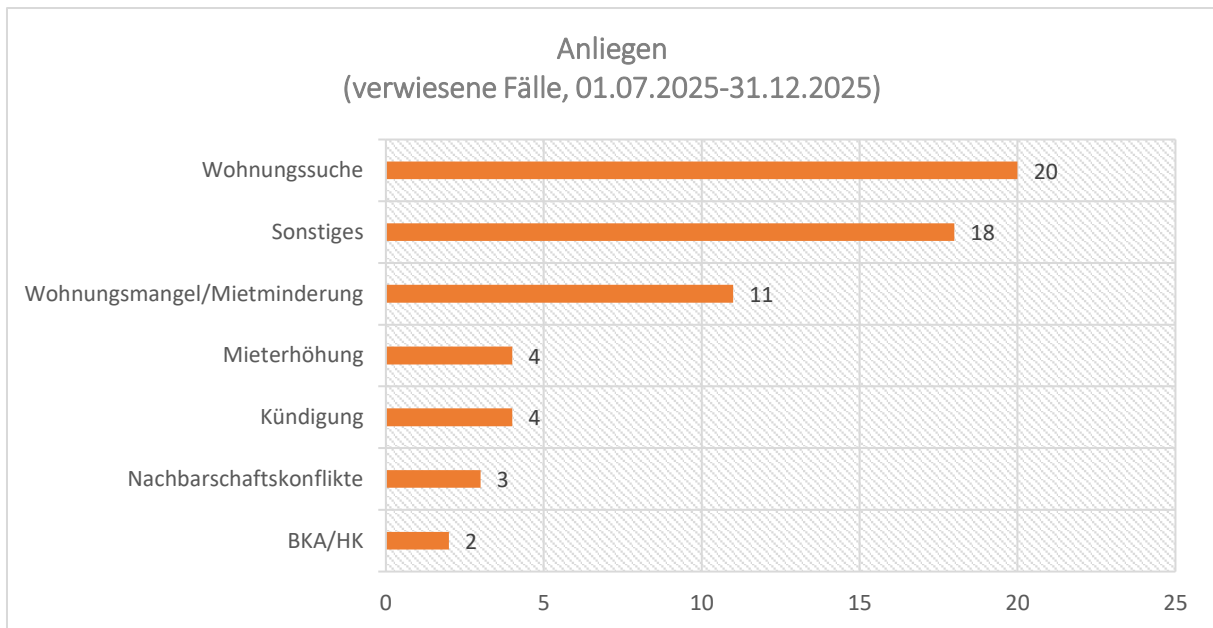


Abbildung 5: Aufschlüsselung der Anliegen der verwiesenen Fälle im zweiten Halbjahr 2025.<sup>2</sup>

### Verweisberatung

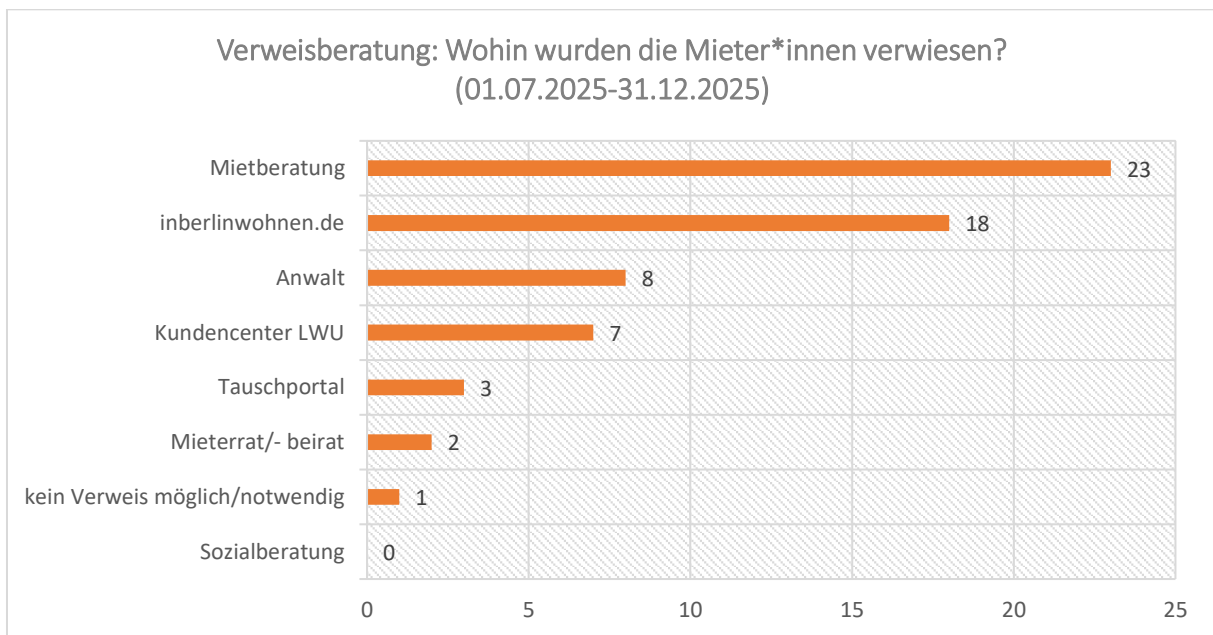


Abbildung 6: Verweisberatung im zweiten Halbjahr 2025. („kein Verweis möglich/notwendig“: In diesen Fällen wurde entweder abschließend beraten oder es konnte nicht sinnvoll verwiesen werden.)

<sup>2</sup> 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).

## Verteilung auf LWU, Bezirke und Beratungsstandorte

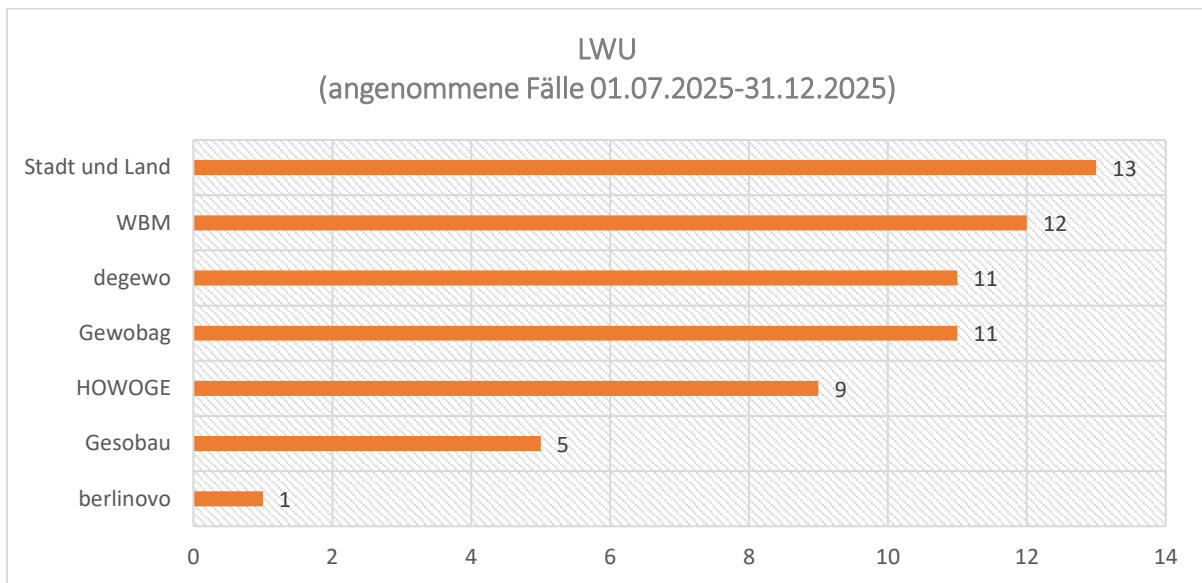


Abbildung 7: Eingegangene Fälle je LWU im zweiten Halbjahr 2025.

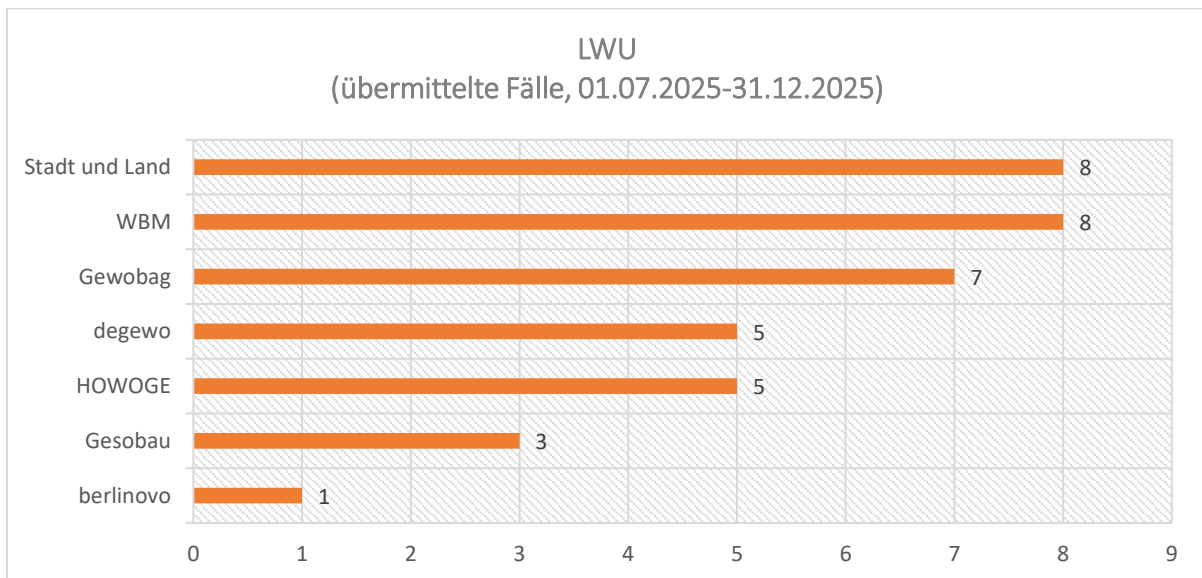


Abbildung 8: Anzahl der, an das jeweilige LWU, übermittelten Fälle im zweiten Halbjahr 2025.

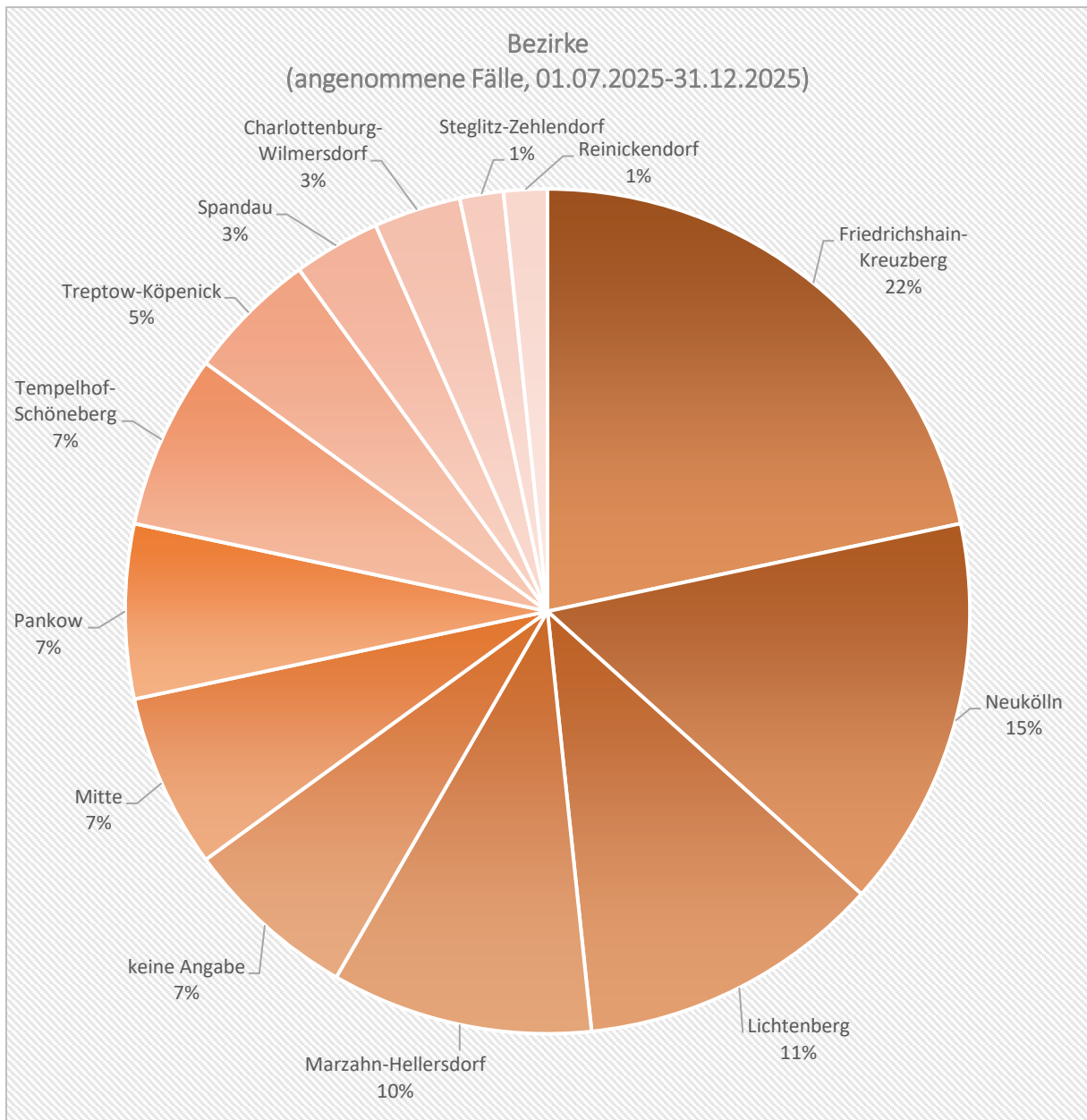


Abbildung 9: Verteilung der Fälle nach Bezirk im zweiten Halbjahr 2025.

## 2.2. Auswertung und Bericht aus den Sprechstunden

In der zweiten Jahreshälfte 2025 sind die **häufigsten Themen** der Ombudsstelle der Wohnungstausch und Kommunikationsschwierigkeiten bei Mängeln und anderen Angelegenheiten sowie das Leistbarkeitsversprechen. Auch zum Wohnungswechsel und Kündigung wegen Zahlungsverzug gab es mehrere Anfragen an die Ombudsstelle. Viele Anfragen ließen sich nicht einer der Kategorien zuordnen und sind daher unter Sonstiges geführt, diese haben unter anderem Rückfragen zum Mietvertrag betroffen oder Konflikte um die Herstellung von Barrierefreiheit.

Die Beratungen zum Thema **Wohnungstausch** sind weiterhin gefragt: Bereits im ersten Halbjahr 2025 betrafen 21 der angenommenen Fälle den Wohnungstausch, im zweiten Halbjahr waren es zwölf Fälle und damit die größte Fallgruppe (siehe Abbildung 4). Typische Anfragen sind hier vor allem die Prüfung des Einkommens und sonstiger Unterlagen für den Bezug der Tauschwohnung, 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. Da ein Wohnungstausch für die Tauschpartner\*innen aus vielfältigen Gründen eine Verbesserung der Wohnsituation darstellen kann, haben wir uns in diesen Fällen dafür eingesetzt, dass der Wohnungstausch doch noch erfolgen kann.

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. Beispielsweise wissen viele Mieter\*innen nicht, dass bei der Prüfung des Anspruchs auf das Leistbarkeitsversprechen ein Wohngeldbescheid benötigt wird. Dies haben wir den LWU zurückgemeldet, damit diese Information deutlicher hervorgehoben werden. Viele Anfragen betreffen eine Ablehnung, die für die Mieter\*innen nicht nachvollziehbar ist. In diesen Fällen erklärt die Ombudsstelle die Berechnung und fordert gegebenenfalls bei den LWU die Berechnungsbögen noch einmal an oder bittet um Aufklärung der Mieter\*innen.

Die Fallgruppe der **Kommunikationsschwierigkeiten** wird in die Fälle unterteilt, die Mängel betreffen, und Sonstige. Bei Mängeln wird die Ombudsstelle aktiv, wenn von Seiten der LWU über längere Zeiträume keine Rückmeldung erfolgt und eine Erheblichkeitsschwelle überschritten wird. Dies erfolgt nach Ermessen der Ombudsstelle. Hier konnten wir regelmäßige einen ins Stocken geratenen Prozess der Mängelbeseitigung wieder anschieben. Bei sonstigen Kommunikationsschwierigkeiten handelt es sich beispielsweise um Informationen zu Sanierungsverfahren oder Rückfragen bei der Neuvermietung, bei denen die Ombudsstelle zu einer besseren Kommunikation und einem besseren gegenseitigen Verständnis beitragen kann.

Ein bedeutender Anteil der Arbeit der Ombudsstelle ist die sogenannte **Verweisberatung**. Viele Anliegen von Mieter\*innen liegen nicht im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle, da sie

keine in der Kooperationsvereinbarung oder im Wohnraumversorgungsgesetz vereinbarten Regelungen berühren. Diese Fälle - im zweiten Halbjahr 2025 waren es 62 Fälle - wurden qualifiziert verwiesen (siehe Abbildungen 5 und 6). Die Berater\*innen der Ombudsstelle kennen sich mit dem Beratungsangebot in Berlin aus und können die Mieter\*innen mit ihren Anliegen an die richtige Stelle verweisen. Die meisten verwiesenen Anliegen in der zweiten Jahreshälfte, 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 zivilrechtlicher Natur und berühren daher nicht die Regelungen der Kooperationsvereinbarung oder des Wohnraumversorgungsgesetzes. Bei den Anfragen zur Wohnungssuche verweisen wir in der Regel auf inberlinwohnen.de. Für die Vermittlung von WBS-Wohnungen leiten wir an die zuständigen Mieter\*innenberatungen in den Bezirken. Die Anfragen zu verschiedenen anderen Themen, welche nicht verwiesen wurden, wurden abschließend beraten.

Die **Wohnorte** der Mietparteien der angenommenen Fälle lassen keine klare Tendenz erkennen (siehe Abbildung 9). Es fällt auf, dass viele Fälle auf die Bezirke Friedrichshain-Kreuzberg (13) und Neukölln (9) entfallen. Die Fälle, zu denen es keine Angabe hierzu gibt, wurden in einer Beratung von der Ombudsstelle abschließend beraten. Daher erfolgte keine Aufnahme der Adresse.

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 gelten.

### 3. Fazit

Das zweite Halbjahr 2025 ist aus Sicht der Ombudsstelle erfolgreich gewesen. Die Bekanntheit der Stelle ist weiter gestiegen und die Ombudsstelle hat sich in eigener Wahrnehmung in der Beratungslandschaft Berlins etabliert. In vielen Fällen ließen sich Einigungen zwischen den Mietparteien und den LWU erreichen, Lösungen finden und die Situation für die Mietparteien verbessern.

Wir freuen uns, dass die Arbeit der Ombudsstelle auch im Jahr 2026 und optional in 2027 fortgeführt werden kann. Wir bedanken uns für das Vertrauen unserer Auftraggeberin SiWo und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Das Team der Ombudsstelle