

## HAUSVERWALTUNG Freundlicher Umgangston



Ich habe richtig Angst vor der Dame, die bei uns für die Hausverwaltung zuständig ist. Wenn man nachfragt, warum die Nebenkosten so steigen, wird sie am Telefon laut. Das letzte Mal hat sie gemeint, dass ich froh sein soll, dass ich überhaupt hier wohnen kann. Ich zittere schon fast, wenn ich wieder einen Brief von der Hausverwaltung in der Hand habe. Seitdem ich alleine hier wohne, weiß ich nicht mehr, was ich machen soll.

FRIEDA M. (34), ERZIEHERIN AUS MÜNCHEN

So was darf nicht sein, sagt Rudolf Stürzer, Vorsitzender von Haus und Grund München. „Hausverwaltungen sind Dienstleister. Als solche sollten sie sich auch geben.“ Mieter haben ein Recht, bei Nebenkosten nachzufragen und Einsicht in die Belege zu verlangen, um zu sehen, ob die Betriebskosten der Höhe nach gerechtfertigt sind. „Es gibt nicht die geringste Veranlassung dazu, den Mieter einzuschüchtern, wenn der seine Rechte wahrnimmt.“ Dies täten nur schlechte Hausverwaltungen. Und diese schwarzen Schafe beschädigten den Ruf einer ganzen Branche. „Etwas anderes ist es, wenn der Mieter als Querulant den Vermieter oder die Hausverwaltung terrorisiert. Dann ist es nachvollziehbar, dass nicht jede Antwort freundlich ist“, sagt Stürzer. Wenn einem Hauseigentümer zu Ohren kommt, dass seine Hausverwaltung unfreundlich mit den Mietern umgeht, sollte er ein ernstes Wort aussprechen.

svs/Foto: dpa/Büttner