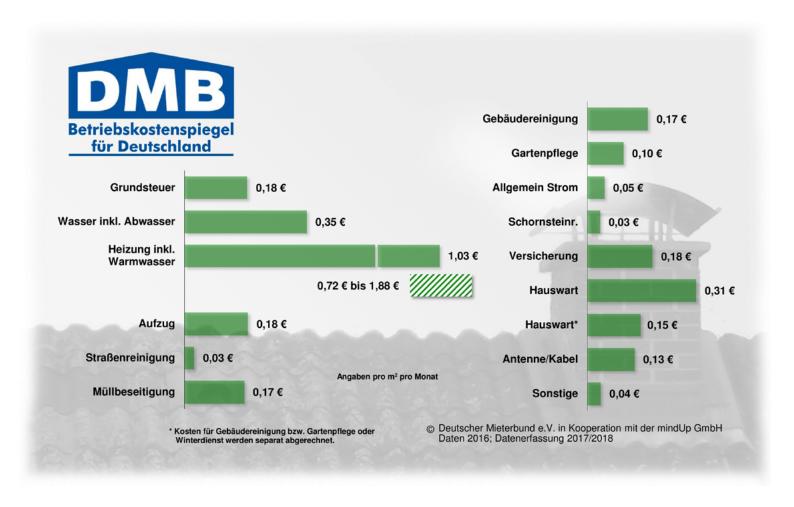
Energie

Nebenkosten-Auswertung zeigt: Vonovia liegt unter bundesweitem Betriebskostenspiegel des DMB

Vonovia hat für die Jahre 2016 und 2017 über 700.000 Betriebs- und Heizkostenabrechnungen ausgewertet. Das Ergebnis: Bei den Nebenkosten liegen die Mieter von Vonovia unter dem bundesweiten Betriebskostenspiegel des Deutschen Mieterbundes (DMB). Während Vonovia im Durchschnitt 2,61 € (2016) beziehungsweise 2,55 € (2017) pro Quadratmeter und Monat berechnete, kam der bundesweite Betriebskostenspiegel 2016 auf 2,79 €. Der Vergleich basiert auf insgesamt 14 Nebenkostenpositionen.



"Unser Anspruch ist es, dass unsere Nebenkostenabrechnungen transparent, nachvollziehbar und vor allem richtig sind. Vonovia rechnet nur Leistungen ab, die auch erbracht wurden", sagt Klaus Freiberg, Mitglied des Vorstands bei Vonovia. Und weiter: "Für die Aussage, dass unsere Nebenkosten seit Jahren steigen und unsere Mieter höhere Nebenkosten tragen als andere, gibt es keine Grundlage."

Nebenkosten zu über 40 Prozent vom Verbrauch des

einzelnen Mieters abhängig

Die Auswertung der einzelnen Nebenkostenpositionen zeigt auch, dass ihre Entwicklung zahlreichen Faktoren unterliegt. So sind über 40 Prozent der Nebenkosten verbrauchsabhängig. "Einen Großteil können wir als Vermieter gar nicht beeinflussen. Heizung, Warmwasser und Strom sind in den letzten Jahren teurer geworden. Und sie hängen vom individuellen Verbrauch ab", erklärt Freiberg.

Regionale Unterschiede

Auf die von der öffentlichen Hand erhobenen Gebühren für Grundsteuer, Straßenreinigung, Müllbeseitigung, Wasser und Entwässerung haben Vermieter überhaupt keinen Einfluss. Bei Vonovia lagen diese durchlaufenden Posten pro Quadratmeter und Monat bei kumuliert 1,00 € (2016) beziehungsweise 1,02 € (2017). Der Betriebskostenspiegel 2016 des Deutschen Mieterbundes weist für diese Kostenarten einen Wert von 0,73 €/m²/Monat aus. Grund für diese Unterschiede sind die in Deutschland sehr verschiedenen Gebührensätze für kommunale Leistungen. Das Portfolio von Vonovia befindet sich zum Großteil in Schwarmstädten, wo die Kosten für Straßenreinigung und Müllbeseitigung vergleichsweise hoch sind.

Mehr als ein Drittel der Nebenkosten entfällt auf Leistungen, zu denen Vonovia als Eigentümerin verpflichtet ist: beispielsweise die Wartung technischer Anlagen und sonstige Verkehrssicherungspflichten. "Außerdem sehen wir uns in der Pflicht, unseren Mietern ein sicheres und sauberes Wohnumfeld zu bieten", sagt Freiberg. Während Reinigungsleistungen bei Vonovia pro Quadratmeter und Monat 2016 und 2017 mit 0,11 € konstant blieben, kam der Deutsche Mieterbund in seiner bundesweiten Vergleichsrechnung auf deutlich höhere 0,17 €.

Für Dienstleistungen, die Vonovia in Eigenleistung erbringt, gelten marktübliche Konditionen. Sie orientieren sich sowohl am Wirtschaftlichkeitsgebot für Betriebskosten als auch an den lokalen Betriebskostenspiegeln. Ein Beispiel: Über Jahre stabil und deutlich unter dem DMB-Wert waren bei Vonovia die Kostenarten Gartenpflege, Hauswart und Gebäudereinigung. Sie lagen für 2015, 2016 und 2017 in Summe bei 0,35 € pro Quadratmeter und Monat. "Diese Stabilität ist im Interesse der Mieter, denn sie läuft gegen Inflation und Lohnanpassungen", sagt Freiberg. Zum Vergleich: Der Deutsche Mieterbund kam für 2016 auf eine Summe von 0,42 Euro.



Vonovia prüft Einsprüche und korrigiert Fehler

Für das Abrechnungsjahr 2016 erstellte Vonovia rund 714.000 Betriebs- und Heizkostenabrechnungen mit über 5 Millionen vorgelagerten Rechnungsvorgängen. Zu diesen Abrechnungen hat Vonovia rund 61.000 Kundenreaktionen erhalten, wobei darin auch Beleganforderungen, Anfragen und Auskünfte enthalten waren. Auf Einsprüche entfielen 36.000 Reaktionen, von denen wiederum knapp 6.000 zu Nebenkostenerstattungen führten. Im Verhältnis zu allen Abrechnungen lag die Quote bei 0,8 Prozent. Allerdings waren darin auch Erstattungen aus Kulanz enthalten – beispielsweise, weil eine Bearbeitung angesichts des geringen Streitwerts unwirtschaftlich gewesen wäre oder weil Vonovia eine gerichtliche Auseinandersetzung im Sinne des guten Miteinanders vermeiden wollte. "In unserem Kundenservice befassen sich über 200 Mitarbeiter mit Nebenkostenabrechnungen. Sie arbeiten täglich hart daran, die Transparenz zu erhöhen, die Reaktionsgeschwindigkeit zu beschleunigen und die Fehlerquote weiter zu senken. Aber: Menschen sind keine Maschinen, sie machen auch Fehler. Entscheidend ist, wie man damit umgeht. Für uns gilt: Wenn wir Fehler machen, dann korrigieren wir sie", sagt Freiberg.

Die Abläufe und Qualitätsstandards der Heizkostenabrechnung, die einen wesentlichen Posten der Nebenkosten darstellt, hatte Vonovia im Sommer 2018 von der unabhängigen Prüfungsgesellschaft Deloitte in einer Sonderuntersuchung überprüfen lassen. Das Gutachten kommt zu dem Ergebnis, dass "der allgemeine Prozess zur Erstellung der Heiz- und Warmwasserkostenabrechnung, einschließlich der implementierten Kontrollen, grundsätzlich einen sachgerechten, ordnungsgemäßen und nachvollziehbaren Ablauf der Abrechnung sicherstellt." Es gebe "keine Hinweise auf Manipulation, Vertuschung oder Verzögerung", so das Gutachten.

Nina Henckel

Fünfzig Prozent bei der Werbung sind immer rausgeworfen. Man weiß aber nicht, welche Hälfte das ist. Henry Ford

Wir helfen Ihnen beim Suchen.

Gerd Warda warda@wohnungswirtschaft-heute.de