

HAUSORDNUNG

Umgang mit Beschwerden - Infoblatt für Wohnungseigentümer

Eigeninitiative, Verantwortung und abgestufte Maßnahmen

Kernaussage

Die Verwaltung nimmt Beschwerden auf, prüft Zuständigkeit und Tatsachengrundlage und organisiert die erforderlichen Schritte. Sie ist jedoch keine Ordnungsbehörde. Bei vermieteten Wohnungen bleibt der Eigentümer dafür verantwortlich, zulässige mietvertragliche Maßnahmen gegenüber seinem Mieter zu prüfen und umzusetzen.

1. Wer ist wofür zuständig?

Ebene	Typische Zuständigkeit	Grenzen / Voraussetzung
Eigentümer	Eigene Beschwerden konkretisieren; bei vermieteter Wohnung den eigenen Mieter anhören, zur Abhilfe auffordern und geeignete mietvertragliche Maßnahmen prüfen.	Verhältnismäßigkeit, Beweisbarkeit und vertragliche Grundlagen beachten; Kündigung und gerichtliche Schritte sind stets Einzelfallfragen.
Hausverwaltung	Meldung erfassen, Zuständigkeit einordnen, erforderliche Unterlagen anfordern, Beteiligte einbeziehen und bei Bedarf weitere gemeinschaftsbezogene Schritte vorbereiten.	Keine Polizei- oder Bußgeldbefugnis; keine automatische Befugnis zur Kündigung eines fremden Mietverhältnisses. Umfang auch nach Verwaltervertrag und § 27 WEG.
GdWE	Gemeinschaftsbezogene Rechte verfolgen, besonders bei Beeinträchtigung des Gemeinschaftseigentums oder wenn eine einheitliche Rechtsverfolgung erforderlich ist (§ 9a Abs. 2 WEG).	Ein gemeinschaftliches Vorgehen kommt regelmäßig erst in Betracht, wenn individuelle Maßnahmen nicht genügen oder die Gemeinschaft insgesamt betroffen ist.
Betroffener Bewohner	Konkrete Störungen dokumentieren und dem eigenen Vermieter oder Eigentümer nachvollziehbar mitteilen; gegebenenfalls individuelle Abwehransprüche prüfen.	Eigene Ansprüche, Zuständigkeit und Duldungspflichten sind einzelfallbezogen zu beurteilen.

2. Eingang einer Beschwerde - sachgerechter Prüfweg

1

Tatsachenbasis sichern

Schriftliche Angaben zu Ort, Datum, Uhrzeit, Dauer, Häufigkeit, Art der Störung und möglichen Zeugen zusammenstellen. Bei Wiederholungen ein fortlaufendes Protokoll führen lassen. Starre Mindestzeiträume sind zu vermeiden; Schwere und Dringlichkeit bestimmen das Vorgehen.

2

Eigene Zuständigkeit und Möglichkeiten prüfen

Betrifft der Vorgang den eigenen Mieter, die Nutzung einer anderen Einheit, Gemeinschaftseigentum oder eine gemeinschaftsbezogene Pflicht? Hausordnung, Mietvertrag sowie Teilungserklärung/Gemeinschaftsordnung sind getrennt zu betrachten.

3

Direkte Abhilfe versuchen

Den eigenen Mieter neutral anhören und bei nachvollziehbaren Pflichtverletzungen konkret zur Abhilfe auffordern. Wird die eigene Einheit gestört, kann zunächst der Eigentümer oder Vermieter der betreffenden Einheit sachlich angesprochen werden.

4

Ergebnis dokumentieren und erst dann eskalieren

Gespräche, Schreiben, Fristen und weitere Vorfälle festhalten. Erst wenn eigene Maßnahmen erfolglos bleiben oder mehrere Einheiten bzw. Gemeinschaftseigentum betroffen sind, sollte die Verwaltung um Prüfung eines gemeinschaftlichen Vorgehens gebeten werden.

HAUSORDNUNG

Umgang mit Beschwerden - Infoblatt für Wohnungseigentümer

3. Wenn der eigene Mieter betroffen ist

Eine nachvollziehbare Meldung über den eigenen Mieter sollte nicht ungeprüft zurückgewiesen werden.

- Meldung und geltende mietvertragliche Regelungen vollständig prüfen
- Mieter zeitnah und neutral zur Stellungnahme auffordern
- bei bestätigter oder hinreichend belegter Pflichtverletzung konkrete Abhilfe verlangen
- weitere Vorfälle dokumentieren; bei Wiederholung Abmahnung sowie mögliche Unterlassungs- oder Kündigungsschritte rechtlich prüfen lassen

Wichtig für vermietende Eigentümer

Der Eigentümer muss im Rahmen seiner rechtlichen Möglichkeiten auf seinen Mieter einwirken. Kündigung oder Schadensersatz sind keine Automatismen, sondern stets anhand des konkreten Sachverhalts zu prüfen.

4. Wenn der eigene Mieter oder das eigene Sondereigentum gestört wird

- Mieter um eine konkrete schriftliche Meldung und - bei Wiederholung - um Protokollierung bitten.
- Den Eigentümer oder Vermieter der mutmaßlich störenden Einheit mit den konkreten Angaben ansprechen und um Abhilfe bitten.
- Individuelle Abwehransprüche bei Bedarf rechtlich prüfen; die Verwaltung informieren, wenn die Störung fortbesteht oder gemeinschaftliche Belange berührt sind.

Eigentümerversammlung als letztes Mittel

Eine Beratung oder Beschlussfassung kommt regelmäßig erst in Betracht, wenn eigene zumutbare Schritte erfolglos geblieben sind und ein gemeinschaftliches Interesse besteht. Bisherige Bemühungen und das gewünschte Ziel sind dann konkret zu dokumentieren.

Grundlagen und Quellen

Interne Unterlagen: KHV-G, Checkliste Verstoß Hausordnung u. a. Lärm, Fassung 27.10.2024 mit Praxisergänzung vom 21.05.2025; Hausverwaltung Klara Bernhofer GmbH, Die Hausordnung, 2018. Gesetz (Abruf 29.08.2026): §§ 9a, 14, 18, 19, 24 WEG sowie §§ 541, 543, 862, 1004 BGB; amtliche Fassungen: www.gesetze-im-internet.de.

Hinweis: Allgemeine Ablauf- und Rechtsinformation. Sie ersetzt keine Prüfung von Mietvertrag, Hausordnung, Teilungserklärung/Gemeinschaftsordnung oder Einzelfall.