

HAUSORDNUNG

Umgang mit Beschwerden - Infoblatt für Mieter in Wohnungseigentümergeinschaften (WEGs)

Beschwerden fair, nachvollziehbar und wirksam bearbeiten

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. Was Sie bei einer Störung tun können

1

Akute Situationen richtig einordnen

Bei unmittelbarer Gefahr, Gewalt, Bedrohung, Feuer oder einem medizinischen Notfall wenden Sie sich sofort an die zuständigen Notfallstellen. Die Hausverwaltung ist kein Notdienst und kann Gefahrenlagen nicht unmittelbar aufklären.

2

Rücksichtsvoll ansprechen - wenn zumutbar

Bei kleineren, erstmaligen Beeinträchtigungen kann ein ruhiges persönliches Gespräch helfen. Dies ist freiwillig. Bei Angst, Eskalationsgefahr oder wiederholten erheblichen Störungen melden Sie den Vorgang direkt.

3

Beschwerde konkret mitteilen

Senden Sie die Meldung möglichst in Textform an Ihre zuständige Verwaltung oder an Ihren Vermieter. Benennen Sie die betroffene Wohnung bzw. den Ort und schildern Sie nur eigene Wahrnehmungen. Vermutungen bitte ausdrücklich als solche kennzeichnen.

4

Wiederholungen dokumentieren

Bei fortlaufendem Lärm oder ähnlichen Störungen ist ein Protokoll hilfreich. Notieren Sie Datum, Beginn und Ende, Art und Intensität, betroffenen Raum/Ort, mögliche Zeugen und besondere Folgen. Bei erheblichen Vorfällen muss nicht erst mehrere Wochen abgewartet werden.

2. Diese Angaben gehören in eine Beschwerde

- Ihr Name, Ihre Anschrift, Wohnung und sichere Kontaktmöglichkeit
- Ort bzw. Wohnung, von der die Störung nach Ihrer Wahrnehmung ausgeht
- Datum, Uhrzeit, Dauer und Häufigkeit
- konkrete Beschreibung: Was war zu hören, zu sehen oder zu riechen?
- mögliche Zeugen und bereits unternommene Schritte
- bei Schäden: Fotos und kurze Schadensbeschreibung; Originaldateien aufbewahren

Bitte sachlich bleiben

Keine Beleidigungen, Diagnosen oder pauschalen Wertungen. Formulierungen wie 'laute Musik von 23:15 bis 00:05 Uhr' sind verwertbarer als 'ständig unerträglicher Lärm'. Ton- oder Videoaufnahmen können Rechte anderer verletzen; fertigen Sie solche Aufnahmen nicht ohne rechtliche Prüfung an.

HAUSORDNUNG

Umgang mit Beschwerden - Infoblatt für Mieter in Wohnungseigentümergeinschaften (WEGs)

3. Was nach Ihrer Meldung geschieht

Die Verwaltung prüft zunächst, ob sie zuständig ist und ob die Angaben für eine weitere Bearbeitung ausreichen. Je nach Objektart, Hausordnung, Mietvertrag und Schwere des Vorgangs kommen insbesondere folgende Schritte in Betracht:

- Eingangsbestätigung oder Rückfrage zu fehlenden Tatsachen
- sachlicher Hinweis an die betroffene Person oder - bei einer vermieteten Eigentumswohnung - an deren Eigentümer/Vermieter
- Bitte an den Vermieter, mietvertragliche Maßnahmen zu prüfen
- bei wiederholten oder gemeinschaftsbezogenen Verstößen: Vorbereitung einer Beratung und gegebenenfalls Beschlussfassung der Wohnungseigentümer
- bei privatrechtlichen Einzelansprüchen: Hinweis, eigene miet- oder nachbarrechtliche Hilfe in Anspruch zu nehmen

Die Verwaltung muss beide Seiten anhören und darf eine Behauptung nicht allein deshalb als erwiesen behandeln, weil sie mehrfach wiederholt wurde. Sie kann keine Geldbußen verhängen und keine polizeilichen Aufgaben übernehmen.

4. Vertraulichkeit und anonyme Hinweise

Ihre Angaben werden nur soweit erforderlich zur Bearbeitung verwendet. Eine vollständige Anonymität kann nicht zugesichert werden: Für eine Anhörung, Abmahnung oder gerichtliche Durchsetzung können konkrete Tatsachen, Unterlagen und gegebenenfalls Zeugen erforderlich sein. Teilen Sie bei der Meldung mit, wenn Ihre Kontaktdaten zunächst nicht weitergegeben werden sollen.

Auch anonyme Hinweise können Anlass für eine eigene Prüfung sein. Ohne überprüfbare Einzelheiten reichen sie jedoch häufig nicht für personenbezogene Vorwürfe oder weitergehende Maßnahmen aus.

5. Was die Hausordnung nicht ersetzt

- Bei einer vermieteten Wohnung ist entscheidend, welche Hausordnung wirksam in den Mietvertrag einbezogen wurde.
- Beschlüsse der Wohnungseigentümer binden Mieter nicht automatisch wie ein eigener Mietvertrag; der vermietende Eigentümer muss zulässige Regelungen mietrechtlich umsetzen.
- Gesetzliche Abwehransprüche können unabhängig von einer Hausordnung bestehen, etwa bei erheblichen Störungen.
- Übliche Wohngeräusche und unvermeidbare Beeinträchtigungen des Zusammenlebens sind grundsätzlich hinzunehmen; maßgeblich bleibt der konkrete Einzelfall.

Rückmeldung an die Verwaltung

Bitte informieren Sie uns auch, wenn sich die Situation erledigt oder wesentlich verändert hat. So kann der Vorgang korrekt dokumentiert und abgeschlossen werden.

Grundlagen und Quellen

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