

## Pressemitteilung

Vonovia SE  
Universitätsstraße 133  
44803 Bochum

Matthias Wulff  
Pressesprecher  
Ostdeutschland  
T +49 234 / 314 - 1817  
M +49 160 / 90603050  
Matthias.wulff@vonovia.de

27.01.2021

### **Vonovia richtet Ombudsstelle für Dresdner Mieterinnen und Mieter ein**

- **Unabhängige Experten helfen bei Konfliktlösung**
- **Öffentlich zugängliche Geschäftsordnung regelt Aufgaben**
- **Regionalbereichsleiterin Martina Pansa: „Wir verstehen die Ombudsstelle als lernendes System“**
- **Erwartete Themen: Mieterhöhung, Kündigung, Lärm**

Bettina Benner  
Pressesprecherin  
T +49 234 / 314 - 1911  
M +49 172 / 206 - 0336  
bettina.benner@vonovia.de  
[www.vonovia.de](http://www.vonovia.de)

**Dresden, 27. Januar 2021.** Mehr Service für die Vonovia Mieter in Dresden. Ab 1. Februar 2021 können sich Dresdner Mieterinnen und Mieter an die neue Ombudsstelle von Vonovia in Dresden wenden. Dabei handelt es sich um ein neues Schlichtungsgremium, das es nur bei Vonovia in Dresden gibt.

#### **Ombudsstelle hilft, Konflikte einfach zu lösen**

„Als größter Vermieter Dresdens übernehmen wir Verantwortung für unsere Mieter und für das Zusammenleben in der Stadtgesellschaft. Die Ombudsstelle ist ein ergänzendes Serviceangebot zur Lösung von Konflikten“, sagt Martina Pansa, Regionalbereichsleiterin von Vonovia in Dresden. „Wohnen heißt auch Leben und hat viel mit Emotionen zu tun. Mit der Ombudsstelle werden Konflikte frühzeitig geklärt und so vor- und außergerichtlich gelöst. Wichtig ist, dass die Ombudsleute neutral und unparteiisch sind und nach bestem Wissen und Gewissen und auf Grundlage ihrer Erfahrung eine Empfehlung abgeben.“

#### **Gremium als lernendes System**

Aufgabe der neu geschaffenen Ombudsstelle ist es, Probleme und Streitigkeiten zwischen Dresdner Mieterinnen und Mietern sowie Vonovia beizulegen. „Für uns steht im Vordergrund, Probleme in den Häusern zu lösen und Streitigkeiten zu schlichten. Dabei wirkt die Ombudsstelle vermittelnd, zum Beispiel bei Nachbarschaftsstreitigkeiten. Alle Mieterinnen und Mieter können die Ombudsstelle anrufen“, so Martina Pansa weiter. „Wir verstehen die Ombudsstelle als lernendes System, bei dem wir jetzt erst einmal Erfahrungen sammeln und Empfehlungen gern annehmen. Ich bin gespannt, was die nächsten Monate bringen“, sagt die Regionalbereichsleiterin bei Vonovia.

## **Von Mieterhöhung über Kündigung bis zu Lärm und Geruch**

Mieterinnen und Mieter von Vonovia in Dresden können sich bei Uneinigkeit über Themen wie Miethöhe und -erhöhung oder Wohnungskündigung an die Ombudsstelle wenden. Auch für Streitigkeiten mit Nachbarn, etwa Problemen mit Lärm und Geruch, sind die Ombudsleute eine Anlaufstelle. Wichtig ist, dass der betreffende Vorfall nicht älter als drei Monate her ist. „Mir ist wichtig zu betonen, dass die Ombudsstelle eine Ergänzung zu unserer sehr guten Zusammenarbeit mit dem Mieterverein ist. Damit schaffen wir ein zusätzliches sinnvolles Angebot für die Streitschlichtung“, erklärt Martina Pansa.

Für die Mieterinnen und Mieter entstehen bei Ombudsverfahren keine Kosten. Wichtig ist aber: Fragen und Meinungsverschiedenheiten zu Themen wie Neben- und Betriebskosten wird das Gremium nicht behandeln. Diese Themen werden bei Vonovia deutschlandweit zentral bearbeitet. Bei Themen wie Bauvorhaben gelten in Dresden weitere Mitsprachemöglichkeiten.

## **Geschäftsordnung regelt Ablauf und Themen**

Ihre Arbeit haben die Ombudsleute in einer öffentlich einsehbaren Geschäftsordnung geregelt, die auch in leichter Sprache und auf Englisch, Russisch und Arabisch verfügbar ist. Alle Informationen dazu sind im Internet zugänglich ([www.vonovia.de/ombudsstelle-dresden](http://www.vonovia.de/ombudsstelle-dresden)). Derzeit ist die Ombudsstelle mit drei unabhängigen Fachleuten besetzt, die langjährige Erfahrung mit mietrechtlichen und schlichtungsbezogenen Themen haben. Sowohl Mieterinnen und Mieter als auch Vonovia selbst können die Ombudsleute anrufen. „Mit Manuela Wolfram, Karin Hildebrand und André Leist konnten wir drei erfahrene und anerkannte Persönlichkeiten als Ombudsfrauen bzw. Ombudsmann gewinnen“, freut sich Martina Pansa.

## **Ablauf des Verfahrens**

Mieterinnen und Mieter können sich per Post oder per E-Mail an die Ombudsstelle wenden und den streitigen Sachverhalt darlegen. Nach Überprüfung der Vollständigkeit der Unterlagen hat Vonovia 14 Tage Zeit, zu der Angelegenheit Stellung zu nehmen. Die Ombudsleute prüfen dann Unterlagen und Sachverhalt, führen Gespräche oder machen sich vor Ort ein Bild. Danach berät sich die Ombudsstelle, erarbeitet eine Lösung und bittet die Betroffenen um Zustimmung. Es ist geplant, dass ein

solches Verfahren möglichst nicht länger als ein halbes Jahr dauern soll.

Klar ist auch geregelt, wann die Ombudsstelle einen Streit- oder Problemfall nicht annimmt: Dies tritt zum Beispiel ein, wenn der Sachverhalt derzeit vor Gericht verhandelt wird, das Problem bereits einmal Thema der Ombudsstelle war oder es verjährt ist.

Mehr Informationen zu Ombudsstelle und Geschäftsordnung (inkl. Version in leichter Sprache und als Übersetzung) finden Sie hier: [www.vonovia.de/ombudsstelle-dresden](http://www.vonovia.de/ombudsstelle-dresden)

## Die Ombudsleute

**Manuela Wolfram**, Ombudsfrau. Seit 2001 ist die gebürtige Dresdnerin als Anwältin tätig, eines ihrer Fachgebiete ist Miet- und Immobilienrecht. In Verfahren vertritt Manuela Wolfram die Interessen beider Seiten und kennt so die jeweiligen Sichtweisen. Die Kanzlei-Mitinhaberin ist Mitglied im Deutschen Anwaltsverein und engagiert sich zudem im Berufsbildungsausschuss der Rechtsanwaltskammer Sachsen.

Manuela Wolfram zur Arbeit der Ombudsstelle: *„Mietsachen sind emotional. Es geht um das Zuhause. Ein offener und ehrlicher Austausch kann Zeit und Nerven sparen.“*

**Karin Hildebrand**, Ombudsfrau. Die Diplomökonomin ist ausgebildete Mediatorin und verfügt über langjährige Erfahrungen im Umgang mit Menschen – als Unternehmerin, Chefin sowie in Gremien.

Karin Hildebrand zur Arbeit der Ombudsstelle: *„Eine dritte, neutrale Einschätzung eines Sachverhaltes hilft, Klarheit zu schaffen.“*

**André Leist, Ombudsmann**. Der Jurist mit Kanzlei in Dresden ist ein erfahrener Fachanwalt für Mietrecht und Wohnungsangelegenheiten. Er kennt aus seiner praktischen Erfahrung beide Seiten: Als Anwalt vertritt er die Interessen von Mietern und Vermietern.

André Leist zur Arbeit der Ombudsstelle: *„Gerade bei langfristigen Verträgen – wie im Mietrecht – ist es in den allermeisten Fällen besser, einen Streit zu vermeiden und unterschiedliche Positionen zueinander zu führen. Klappt zwar nicht immer, aber: Der Versuch eine einvernehmliche Lösung zu finden lohnt sich auf jeden Fall. Hierzu wollen wir mit unserer Arbeit beitragen.“*

Vonovia SE  
Universitätsstraße 133  
44803 Bochum

Matthias Wulff  
Pressesprecher  
Ostdeutschland  
T +49 234 / 314 - 1817  
M +49 160 / 90603050  
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner  
Pressesprecherin  
T +49 234 / 314 - 1911  
M +49 172 / 206 - 0336  
bettina.benner@vonovia.de  
[www.vonovia.de](http://www.vonovia.de)

**Zum Hintergrund:** Anfang 2019 hatte der Dresdner Stadtrat den Dresdner Oberbürgermeister beauftragt, die Einrichtung eines Interessens- und Schlichtungsgremiums für Mieterinnen und Mieter von Vonovia zu prüfen. Vonovia hat dies als Impuls aufgenommen und die unabhängige Ombudsstelle für Dresden eingerichtet. Aus Sicht des Wohnungsunternehmens lassen sich Mietersorgen bzw. Streitigkeiten so direkter und schneller klären, bevor sie bei Gericht landen. Zudem sind die Ombudsleute unabhängig, und zwar gegenüber den Mieterinnen und Mietern und Vonovia – ein weiterer Vorteil einer Ombudsstelle.

Vonovia SE  
Universitätsstraße 133  
44803 Bochum

Matthias Wulff  
Pressesprecher  
Ostdeutschland  
T +49 234 / 314 - 1817  
M +49 160 / 90603050  
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner  
Pressesprecherin  
T +49 234 / 314 - 1911  
M +49 172 / 206 - 0336  
bettina.benner@vonovia.de  
[www.vonovia.de](http://www.vonovia.de)

## Kontakt Ombudsstelle:

### Post:

Ombudsstelle  
c/o Vonovia  
Immobilienervice GmbH  
Pfothenhauerstr. 48 / 48a  
01307 Dresden

### E-Mail:

ombudsstelle.dresden\_extern@vonovia.de

Bildmaterial und Fotos von den Ombudsleuten erhalten Sie gern auf Nachfrage.

### Für Fragen:

- Matthias Wulff, Pressesprecher Vonovia,  
Tel. +49 234 3141817, +49 160 90603050,  
[matthias.wulff@vonovia.de](mailto:matthias.wulff@vonovia.de)
- Ulf Mehner/Johannes Maidorn, Agentur WeichertMehner  
Tel. +49 351 50 14 02 00, +49 172 8935317,  
[vonovia.dresden@weichertmehner.com](mailto:vonovia.dresden@weichertmehner.com)

## Über Vonovia

Vonovia bietet rund einer Million Menschen in Deutschland ein Zuhause. Das Wohnungsunternehmen steht mitten in der Gesellschaft, deshalb haben die Aktivitäten von Vonovia niemals nur eine wirtschaftliche, sondern immer auch eine gesellschaftliche Perspektive. Vonovia beteiligt sich daran, Antworten auf die aktuellen Herausforderungen auf dem Wohnungsmarkt zu finden. Das Unternehmen setzt sich ein für mehr Klimaschutz, mehr altersgerechte Wohnungen und für ein gutes Zusammenleben in den Quartieren. In

Kooperation mit sozialen Trägern und den Bezirken unterstützt Vonovia soziale und kulturelle Projekte, die das nachbarliche Gemeinschaftsleben bereichern. Zudem beteiligt sich Vonovia an der im Moment besonders wichtigen gesellschaftlichen Aufgabe: dem Bau neuer Wohnungen.

Im Mittelpunkt des Handelns stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse. Vor Ort kümmern sich Objektbetreuer und eigene Handwerker um die Anliegen der Mieter. Diese Kundennähe sichert einen schnellen und zuverlässigen Service. Zudem investiert Vonovia großzügig in die Instandhaltung der Gebäude und entwickelt wohnungsnaher Dienstleistungen für mehr Lebensqualität. Für Fragen im Zusammenhang mit Mietverträgen und Nebenkostenabrechnungen ist der zentrale Kundenservice über eine regionale Telefonnummer, per E-Mail, Fax, App oder postalisch erreichbar.

Vonovia beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter, Vorstandsvorsitzender ist Rolf Buch.

#### **Zusatzinformationen:**

Zulassung: Regulierter Markt / Prime Standard, Frankfurter Wertpapierbörse ISIN: DE000A1ML7J1 WKN: A1ML7J Common Code: 094567408 Sitz der Vonovia SE: Bochum, Deutschland, Amtsgericht Bochum, HRB 16879 Verwaltung der Vonovia SE: Universitätsstraße 133, 44803 Bochum, Deutschland

Diese Pressemitteilung wurde von der Vonovia SE und/oder ihren Tochtergesellschaften ausschließlich zu Informationszwecken erstellt. Diese Pressemitteilung kann Aussagen, Schätzungen, Meinungen und Vorhersagen in Bezug auf die erwartete zukünftige Entwicklung der Vonovia („zukunftsgerichtete Aussagen“) enthalten, die verschiedene Annahmen wiedergeben betreffend z.B. Ergebnisse, die aus dem aktuellen Geschäft der Vonovia oder von öffentlichen Quellen abgeleitet wurden, die keiner unabhängigen Prüfung oder eingehenden Beurteilung durch Vonovia unterzogen worden sind und sich später als nicht korrekt herausstellen könnten. Alle zukunftsgerichteten Aussagen geben aktuelle Erwartungen gestützt auf den aktuellen Businessplan und verschiedene weitere Annahmen wieder und beinhalten somit nicht unerhebliche Risiken und Unsicherheiten. Alle zukunftsgerichteten Aussagen sollten daher nicht als Garantie für zukünftige Performance oder Ergebnisse verstanden werden und stellen ferner keine zwangsläufig zutreffenden Indikatoren dafür dar, dass die erwarteten Ergebnisse auch erreicht werden. Alle zukunftsgerichteten Aussagen beziehen sich nur auf den Tag der Ausgabe dieser Pressemitteilung an die Empfänger. Es obliegt den Empfängern dieser Pressemitteilung, eigene genauere Beurteilungen über die Aussagekraft zukunftsgerichteter Aussagen und diesen zugrundeliegenden Annahmen anzustellen. Vonovia schließt jedwede Haftung für alle direkten oder indirekten Schäden oder Verluste bzw. Folgeschäden oder -verluste sowie Strafen, die den Empfängern durch den Gebrauch der Pressemitteilung, ihres Inhaltes, insbesondere aller zukunftsgerichteten Aussagen, oder im sonstigen Zusammenhang damit entstehen könnten, soweit gesetzlich zulässig aus. Vonovia gibt keine Garantie oder Zusicherung (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Informationen in dieser Pressemitteilung. Vonovia ist nicht verpflichtet, die Informationen, zukunftsgerichtete Aussagen oder Schlussfolgerungen in dieser Pressemitteilung zu aktualisieren oder zu korrigieren oder nachfolgende Ereignisse oder

Vonovia SE  
Universitätsstraße 133  
44803 Bochum

Matthias Wulff  
Pressesprecher  
Ostdeutschland  
T +49 234 / 314 - 1817  
M +49 160 / 90603050  
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner  
Pressesprecherin  
T +49 234 / 314 - 1911  
M +49 172 / 206 - 0336  
bettina.benner@vonovia.de  
[www.vonovia.de](http://www.vonovia.de)

Seite 6 / 6

Umstände aufzunehmen oder Ungenauigkeiten zu berichtigen, die nach dem Datum dieser Pressemitteilung bekannt werden.

Vonovia SE  
Universitätsstraße 133  
44803 Bochum

Matthias Wulff  
Pressesprecher  
Ostdeutschland  
T +49 234 / 314 - 1817  
M +49 160 / 90603050  
Matthias.wulff@vonovia.de

Bettina Benner  
Pressesprecherin  
T +49 234 / 314 - 1911  
M +49 172 / 206 - 0336  
bettina.benner@vonovia.de  
[www.vonovia.de](http://www.vonovia.de)