

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stephan Schmidt (CDU)**

vom 15. Februar 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Februar 2021)

zum Thema:

**Kalter Winter in Tegel-Süd**

und **Antwort** vom 02. März 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. März 2021)

Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung und Wohnen

Herrn Abgeordneten Stephan Schmidt (CDU)  
über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/26714  
vom 15.02.2021  
über Kalter Winter in Tegel Süd

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher das landeseigene Wohnungsunternehmen Gewobag AG um eine Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme wurde von der Gewobag AG in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Frage 1:

Welche Heizungsausfälle sind in der Gewobag-Siedlung in Tegel-Süd in den Jahren 2019, 2020 und 2021 aufgetreten (bitte einzeln datierte und nach Objekten geordnete Auflistung)?

Frage 3:

Welche Ausfälle der Warmwasserversorgung sind in der Gewobag-Siedlung in Tegel-Süd in den Jahren 2019, 2020 und 2021 aufgetreten (bitte einzeln datierte und nach Objekten geordnete Auflistung)?

Antwort zu 1 und 3:

Eine detailliert nach Objekten aufgeschlüsselte Auflistung ist aufgrund des Umfangs im Rahmen einer Schriftlichen Anfrage kurzfristig nicht möglich.

Die folgende Darstellung bezieht sich auf Ausfälle einer Hauptanlage im Quartier Tegel Süd. Die Anlage versorgt diverse Gebäude in der Bernauerstr., Namslaustr., Neheimerstr. sowie dem Bottroper Weg.

2019	2020	2021 (Stand 25.02.2021)
13	18	1

Bei den Ausfällen handelt es sich in ca. 47% der Fälle um Heizung- und Warmwasserausfälle. 53% der Ausfälle betrafen entweder die Warmwasser- oder die Heizungsversorgung.

Frage 2:

Was waren jeweils die Ursachen für die Ausfälle?

Antwort zu 2

Die wesentlichen Ursachen sowohl für die Heizungs- als auch für die Warmwasserausfälle waren entweder Störungen und Ausfälle in der Heizzentrale der Vattenfall, Rohrbrüche in der Wärmetrasse und in den Unterstationen oder Defekte an Einzelteilen.

Frage 4:

Welche Investitionen sind in den kommenden drei Jahren geplant, um eine kontinuierliche und stetige Heizungs- und Warmwasserversorgung in Tegel-Süd sicherzustellen?

Frage 5:

Was waren jeweils die Ursachen für die Ausfälle?

Antwort zu 4 und 5:

Im Rahmen der jährlichen Investitionsplanung wird laufend, insbesondere auch in Bezug auf die Heiz- und Warmwasserversorgung, geprüft, ob Instandhaltungs- oder Modernisierungsbedarfe bestehen. Auch in dem betreffenden Quartier hat die Gewobag AG wir kurz- bis mittelfristig entsprechende Maßnahmen zur Planung identifiziert. Zur Konkretisierung der Bedarfe und Kostenfeststellung werden Untersuchungen zu Heizsträngen in Verkehrsflächen und für die Ertüchtigung einer Heizanlage inklusive der erdverlegten Leitungen erfolgen.

Frage 6:

Wie viele Beschwerden über Heizungs- und/oder Warmwasserausfälle hat die Gewobag-Hausverwaltung aus der Siedlung in Tegel-Süd in den Jahren 2019, 2020 und 2021 erhalten?

Antwort zu 6:

Eine Aufschlüsselung von Beschwerden nach den gewünschten Mustern kann kurzfristig nicht ohne unverhältnismäßigen Aufwand ausgewertet werden.

Die nachfolgende Auflistung enthält alle im Service Center der Gewobag AG im fraglichen Zeitraum eingegangene Meldungen. Darunter sind auch solche Meldungen, die in keinem Zusammenhang mit Warmwasser- oder Heizungsausfällen stehen, sowie Meldungen fremdverwalteter Objekte der Tochtergesellschaft Gewobag VB.

2019	2020	2021 (Stand 18.02.2021)
37	151	4

Der hohe Stand in 2020 wird von der Gewobag AG mit zwei voneinander unabhängigen Rohrbrüchen im September 2020 sowie einem Ausfall der Warmwasserversorgung im November 2020 begründet, von dem mehrere Objekte in Tegel Süd betroffen waren.

Frage 7:

Handelt es sich dabei um Beschwerden aus Mietwohnungen oder aus zu Wohneigentum umgewandelten Wohnungen (bitte getrennt auflisten)?

Antwort zu 7:

Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann darüber keine Auskunft gegeben werden. Eine Auskunft würde Rückschlüsse auf die betroffenen Mieterinnen und Mieter oder Eigentümerinnen und Eigentümer ermöglichen.

Frage 8:

Welche Beschwerdemöglichkeiten gegenüber der Hausverwaltung stehen den Mieterinnen und Mietern der Gewobag zur Verfügung?

Antwort zu 8:

Ansprechpartner für die Mieterinnen und Mieter der Gewobag AG sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Centers. Das Service -Center ist telefonisch oder per E-Mail zu erreichen.

Die Mieterinnen und Mieter haben zusätzlich die Möglichkeit, sich über den Postweg oder über die Service-App an die Gewobag AG zu wenden.

Für technische Angelegenheiten, wie zum Beispiel Mängel an der Mietsache können die Mieterinnen und Mieter den Reparatur- und Notfallservice der Gewobag AG kontaktieren. Der Notfallservice der Gewobag AG ist grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zu erreichen.

Frage 9:

Werden die Mieterinnen und Mieter über die Zuständigkeiten und Erreichbarkeiten der Hausverwaltung regelmäßig unterrichtet?

Antwort zu 9:

Die Mieterinnen und Mieter der Gewobag AG werden über Hausaushänge, über die Internetseite der Gewobag AG (<https://www.gewobag.de/ueber-uns/kontakte/fuer-unsere-mieter/>) sowie über die Service-App der Gewobag AG über die Zuständigkeiten und die Erreichbarkeit der Gewobag AG informiert.

Frage 10:

Gab es im Zusammenhang mit denen unter 1. und 3. abgefragten Ausfällen erklärende Benachrichtigungen an die betroffenen Mieterinnen und Mieter? Falls ja, wann sind diese jeweils erfolgt (bitte einzeln datierte Auflistung)?

Antwort zu 10:

Die Mieterinnen und Mieter werden bei zentralen Heizungs- und Wasserausfällen auskunftsgemäß durch eine Mieterinformation in ihren Häusern benachrichtigt.

Die Dokumente werden jedoch nur bei länger anhaltenden Ausfällen, wie bei einem Warmwasser- und Heizungsausfall vom 14.09.2020 bis 25.09.2020, archiviert:

Am 15.09.2020 wurde in den betroffenen Häusern eine Mieterinformation ausgegangen.

Über die Information per Hausaushang führt die Gewobag AG keine Statistik. Die

Gewobag AG informiert über derartige Vorgänge regelmäßig den jeweils zuständigen Mieterbeirat. Der Mieterbeirat wird auch regelmäßig über den aktuellen Sachstand vom Kiezkoordinator informiert.

Nach Abschluss der Arbeiten haben alle Mieterinnen und Mieter in Tegel Süd am 08.10.2020 ein Entschuldigungsschreiben der Gewobag AG und eine Mitteilung über die gewährte Mietminderung bekommen.

Frage 11:

Hält der Senat es für wichtig, dass kommunale Wohnungsunternehmen in punkto Kommunikationspolitik zwischen Mieterinnen/Mietern und Vermieter vorbildlich sein sollten? Was wird seitens des Senats getan, um dies sicherzustellen?

Antwort zu 11:

Der Senat hält es für wichtig, dass die Gewobag AG fortlaufend die Prozesse der Mieterkommunikation evaluiert und anpasst. Es wird erwartet, dass die Gewobag AG auskunftsgemäß mit Nachdruck am Ausbau des Kommunikationskonzepts arbeitet. Wichtig hierbei sollte die erfolgreiche Integration entsprechender Mieterinformationen in die Gewobag Mieter-App sein. Aber auch die schnellere Information der Mieterinnen und Mieter durch Aushänge von Mieterinformationen vor Ort sowie die Informationslage beim Reparatur-Service erwartet der Senat als Variante der Mieterinformation.

Berlin, den 2.3.21

In Vertretung

Christoph

.....  
Senatsverwaltung für  
Stadtentwicklung und Wohnen