

Sozialmanagement

Was tun, wenn der Mieter nicht zahlt? Gespräch mit Susan Burmeister, Leiterin des internen WIRO-Forderungsmanagements

Wer die Miete nicht zahlt, setzt sein Zuhause aufs Spiel. Trotzdem kann es einem Menschen in der Krise schnell passieren, dass er bei den monatlichen Ausgaben den finanziellen Überblick verliert. Jeden kann es treffen: vom Studenten bis zum Rentner. Die WIRO Wohnen in Rostock lässt niemanden allein: Ein Interview mit Susan Burmeister über Mietrückstandsentwicklung und Lösungsstrategien.



Susan Burmeister leitet das interne Forderungsmanagement der WIRO Wohnen in Rostock.

Risiko Mietschulden: Rund 1.000 von 70.000 Kunden vernachlässigten 2012 ihre Mietzahlungen an die WIRO Wohnen in Rostock. Gründe dafür gibt es viele: persönliche Krisen, die schwierige Lage auf dem Arbeitsmarkt und die damit verbundene Einkommenssituation, aber auch Zahlungsunwilligkeit. Um rote Zahlen auf dem Mietkonto und Räumungsklagen gar nicht erst entstehen zu lassen, unterhält der kommunale Vermieter ein internes Forderungsmanagement. Eine Investition, die sich lohnt. Menschlich und finanziell: In Not geratene Mieter bleiben nicht allein und finden durch Beratung und Vermittlung an Ämter und Sozialverbände Hilfe, die sie in ihrem ganz speziellen Fall dringend brauchen. Eine Strategie, von der auch das Wohnungsunternehmen profitiert: Die laufenden Forderungen halten sich seit fünf Jahren auf konstanten 0,2 Prozent der Jahressollmiete.

In Not geratene Mieter bleiben nicht allein

Susan Burmeister leitet das interne Forderungsmanagement der WIRO. Ein

Blick auf Hintergründe, Trends und Lösungsstrategien:

Seit fünf Jahren gelingt es der WIRO, die laufenden Mietforderungen in ihren 36.000 Wohnungen konstant zu halten: auf 0,2 Prozent der Jahressollmiete. Ein vergleichsweise geringer Wert - wie schaffen Sie das?

Susan Burmeister: Wer Mietschulden hat, spricht nicht gern darüber. Miteinander reden aber ist das A und O. Dabei haben wir immer den Menschen dahinter im Blick, setzen bei unseren Beratungs- und Betreuungsleistungen auf persönlichen Kontakt und direkte Lebenshilfe.



Bei Mietschulden ist das miteinander Reden das A und O. Das Team des internen Forderungsmanagements der WIRO Wohnen in Rostock hat dabei immer den Menschen dahinter im Blick, setzt bei Beratungs- und Betreuungsleistungen auf persönlichen Kontakt und direkte Lebenshilfe; Fotos Jens Scholz

weisen, schlicht vernachlässigen. Dies betrifft vor allem junge Menschen, die lernen müssen, wo die Prioritäten liegen. Dass ein Dach über dem Kopf wichtiger ist als ein Flachbild-TV, wird dann schnell zu einer schmerzhaften Erfahrung. Ein mitunter sorgloses Verhalten gegenüber Ämtern führt außerdem dazu, dass die Wohnungskosten nicht übernommen werden. Selbst aber können diese Menschen ihre Miete nicht aufbringen und geraten so schnell in die roten Zahlen.

Wie sieht Ihre Hilfe konkret aus? Und mit welchen Maßnahmen arbeitet das interne Forderungsmanagement der WIRO, um die Mietschuldenentwicklung weiter zu professionalisieren?

Susan Burmeister: Oft wissen Menschen in finanziellen Notsituationen nicht, welche Hilfen sie in Anspruch nehmen können. Unsere Mitarbeiter kooperieren eng mit Schuldnerberatungs- und sozialen Einrichtungen, dem Hanse-Jobcenter sowie psychologischen Diensten. Zurzeit sind wir auf dem Weg, unser Forderungsmanagement zu zentralisieren. In der Praxis gibt es dann einen Ansprechpartner – für den säumigen Zahler und das im persönlichen Fall gefragte Amt. Gemeinsam finden wir Wege, um die Mietrückstände möglichst außergerichtlich abzubauen, zum Beispiel durch Tilgungspläne oder Ratenzahlungen. Gleichzeitig sind unsere Mitarbeiter für Mahnverfahren zuständig, so arbeiten wir Hand in Hand.

Nach Angaben der Creditreform steigt bundesweit die Anzahl verschuldeter Privathaushalte. Wohin, glauben Sie, geht der Trend in der Wohnungswirtschaft? Machen Wohnungsmieter künftig eher mehr oder weniger Mietschulden?

Susan Burmeister: Einen Trend sehe ich nicht. Schulden entstehen meist durch sehr persönliche Umstände: Arbeitsverlust, persönliche Schicksalsschläge wie der Tod eines Partners oder eine schwere Krankheit. Es gibt viele Gründe, warum das Geld plötzlich knapp wird. Jeden kann es treffen: vom Studenten bis zum Rentner. In einer Krise kann ein Mensch schnell den finanziellen Überblick verlieren. Er gerät dann ungewollt in eine Schuldenspirale, aus der er allein nicht mehr herausfindet. Da ist schnelle Hilfe gefragt, denn wer die Miete nicht zahlt, setzt sein Zuhause aufs Spiel.

Anders verhält es sich mit Nichtzahlern, die ihre Pflicht, die Miete termingerecht zu über-



STOLPUNDFRIENDS
Vernetztes Immobilienmarketing seit 1989

WIR VERBINDEN ...
 WERTSCHÖPFUNG MIT
 WERTSCHÄTZUNG!

VERMIETUNGSFÖRDERUNG | KUNDENZUFRIEDENHEIT | IMAGEGEWINN

MEN IN GREEN
 DIE GÄRTNER DER AUFBAUGEMEINSCHAFT
 ESPELKAMP | WERBEKAMPAGNE 2012

Weitere Informationen unter www.stolpundfriends.de

Wenn wir denken, dass es die beste Lösung ist, in eine kleinere Wohnung umzuziehen, die zu den Lebensumständen passt, kommen unsere WIRO-Sozialarbeiter zum Einsatz. Sie unterstützen die Mieter dabei, ihr Leben selbst zu regeln und helfen, den Wohnungswechsel zu organisieren.

Bei allem ist wichtig: Umso eher und ehrlicher wir einbezogen werden, desto besser und schneller können wir helfen. Einige suchen uns schon vor dem Entstehen der Schulden auf, um über ihre Sorgen zu sprechen. Das ist die beste Grundlage, um gemeinsam am Schuldenabbau zu arbeiten.

Die Miete bleibt aus: Wann nehmen Sie den ersten Kontakt auf?

Susan Burmeister: Der Gesetzgeber hat festgelegt: Nach dem ersten Rückstand kann der Vermieter mahnen, nach dem zweiten bereits die fristlose Kündigung aussprechen. Wer seine Miete nicht begleicht, kann die wirtschaftliche Stabilität seines Vermieters gefährden, verursacht also einen Schaden, der die gesamte Mieterschaft trifft. Wir schöpfen daher unsere rechtlichen Möglichkeiten aus.

Das große Ziel der WIRO ist, dass niemand sein Zuhause verliert. Wie verhindert das Forderungsmanagement eine Räumung, auch wenn der Fall aussichtslos erscheint?

Susan Burmeister: Eine Räumung ist für alle Beteiligten eine sehr belastende Situation. Konkrete Fallbesprechungen, in denen mit den Ämtern und den Schuldern Lösungsansätze gesucht und diskutiert werden, helfen, diese in den allermeisten Fällen zu verhindern. Die Räumung ist definitiv die Ultima Ratio.

Stichwort Sicherungsanordnung: Worin sehen Sie die Vorteile des seit 1. Mai geltenden geänderten Mietrechts?

Susan Burmeister: Das Mietrechtsänderungsgesetz muss sich erst in der Praxis bewähren. Erst dann werden Vorteile sichtbar. Sinn und Zweck der Sicherungsanordnung ist, dass bei Räumungsklagen wegen Mietrückständen nicht immer weitere Mietschulden verursacht werden, die vermutlich nie beglichen werden. Ein wirtschaftlicher Schaden kann so während der Dauer des Prozesses für das Unternehmen vermieden werden. Darin liegt ganz klar der Vorteil.

Kritisch sehe ich bei der Neuregelung lediglich, dass der Schuldner überhaupt fähig sein muss, eine Sicherheit für die Miete zu hinterlegen. Dies ist aufgrund meiner Erfahrungen meist schwierig, da der Schuldner ohnehin über geringe finanzielle Mittel verfügt.

Anders sieht es aus, wenn ein Vermieter es mit Mietnomaden zu tun hat, ein Rechtsstreit also unumgänglich ist. Dann hat er mit der Sicherungsanordnung ein wichtiges Instrument an die Hand: Weigert sich der Nomade, eine Sicherheitsleistung für die Miete zu hinterlegen, kann seine Wohnung binnen weniger Wochen geräumt werden. Bisher brauchten Vermieter hier einige Monate Geduld.

Dagmar Horning

Sind sie schon regelmäßiger Leser von
Wohnungswirtschaft-heute Technik ?
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .