

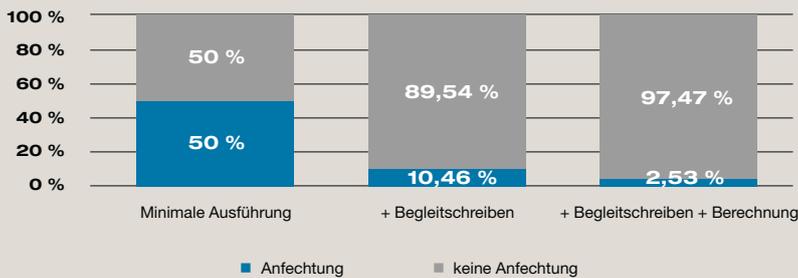
UMFASSENDE KOMMUNIKATION RECHNET SICH

Je besser Mietzinserhöhungen nach wertvermehrenden Renovationen kommuniziert werden, desto weniger Mieter fechten sie an. Es lohnt sich deshalb, in eine umfassende Information der Mieter zu investieren.

TEXT – JILL SCHLAGETER*

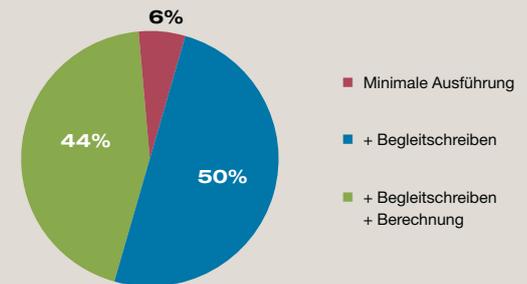
DURCHSCHNITTLLICHE ANFECHTUNGSQUOTE PRO INFORMATIONART

Quelle: Diplomarbeit eidg. dipl. Immobilienreuhänder Jill Schlageter



INFORMATIONSGEHALT DER MIETZINSERHÖHUNG

Quelle: Diplomarbeit eidg. dipl. Immobilienreuhänder Jill Schlageter



► WIE SAGT MAN ES RICHTIG

Die Versuchung ist heute gross, mit Mietern digital und möglichst knapp zu kommunizieren. Bei der Kommunikation von Mietzinserhöhungen nach grösseren wertvermehrenden Investitionen und Sanierungen kann dies aber fatale Folgen haben, wie eine empirische Erhebung zeigt. Ziel der Untersuchung bei 18 Immobilienbewirtschaftungsunternehmen im Kanton Zürich war, eine Best-Practice-Lösung für die Anzeige von Mietzinserhöhungsanfechtungen herauszufiltern – und zwar so, dass möglichst wenige Mieteranfechtungen eingehen. Die Untersuchung umfasste insgesamt 622 Mietzinserhöhungen.

DREI WEGE WURDEN UNTERSUCHT

Das Vorgehen der Bewirtschafter bei der Kommunikation von Mietzinserhöhungen nach wertvermehrenden Investitionen lässt sich in drei Kategorien einteilen: (1) Gesetzliche Minimalvariante: Begründung der Mietzinserhöhung ausschliesslich im Mietzinserhöhungsformular; keine Beilagen oder Zusatzinformationen. (2) Plus Begleitschreiben: Beim Versand des Mietzinserhöhungsformulars wird zusätzlich ein Begleitschreiben beigelegt; in diesem werden die Gründe für die Mietzinserhöhung und Details zur wertvermehrenden Investition/Sanierung dargelegt. (3) Plus Berechnungsgrundlagen: Dem Mietzinserhöhungsformular und dem Begleitschreiben wird zusätzlich ein Dokument mit den Berechnungsgrundlagen für die Mietzinserhöhung beigelegt, bzw. diese Information wird in das Begleitschreiben integriert. Üblicherweise werden im Rahmen der Berechnungsgrundlagen folgende Inhalte übermittelt: die Gesamtinvestitionssumme, der Prozentsatz des wertvermehrenden Anteils, die Lebensdauer, der Verzinsungssatz, die Unterhaltskosten und der Verteilschlüssel auf die einzelnen Wohnungen. Von den 622 ausgewerteten Mietzinserhöhungen fielen nur 6% in die Kategorie Minimalvariante, 50% legten ein Begleitschreiben bei und 44% kommunizierten zusätzlich die Berechnungsgrundlagen.

TRANSPARENTE
MIETZINS-
ERHÖHUNGEN
WERDEN
WENIGER OFT
ANGEZWEIFELT.

JE MEHR INFORMATIONEN, DESTO WENIGER ANFECHTUNGEN

Die Auswertung der drei Kategorien nach der jeweiligen Anfechtungsquote zeigte, dass der Informationsgehalt einen wesentlichen Einfluss auf die Zahl der Anfechtungen in den spezifischen Fällen hatte. Bei der Minimalvariante fiel die Anfechtungsquote durch die Mieter mit 50% sehr hoch aus. Mit der Beilage eines Begleitschreibens fällt sie stark zurück auf rund 10,5%. Nochmals deutlich weniger Anfechtungen resultieren, wenn zusätzlich die Berechnungsgrundlagen mitgesendet werden: Nur noch 2,53% der Mieter ergriffen Massnahmen.

Die Ergebnisse der Umfrage belegen deutlich, dass ein grosser Anteil der Mieter durchaus bereit ist, Mietzinserhöhungen zu akzeptieren – sofern sie nachvollziehbar und schlüssig begründet sind und durch die Bewirtschafter richtig kommuniziert werden. Für Eigentümer und Bewirtschafter ist dies eine wichtige Botschaft: Eine tiefere Anfechtungsrate bedeutet weniger Aufwand und eine höhere Rendite.

MIETER IMMER ERNST NEHMEN

Aus der Praxis der CSL Immobilien AG lassen sich weitere Vorgehensweisen ergänzen, die zur Akzeptanz einer Mietzinserhöhung beitragen können. Bereits vor der formellen Kommunikation der Miet-

GESETZLICHE GRUNDLAGEN

Der Gesetzgeber ermöglicht dem Vermieter von Liegenschaften einen Teil seiner Investitionskosten als sogenannte «wertvermehrende Investitionen» auf die Mietzinse zu überwälzen (Art. 269a OR und Art. 14 VMWG). Die Mietzinsanzeige muss auf dem amtlich genehmigten Formular klar begründet und ohne gleichzeitige Androhung einer Kündigung erfolgen. Im Anfechtungsfall wird die Erhöhung vor der Schlichtungsstelle verhandelt. Sofern Nichteinigung festgestellt wird oder der Vermieter mit dem Vorschlag nicht einverstanden ist, erhält der Vermieter in jedem Fall die Klagebewilligung.

zinserrhöhung sind folgende Punkte zu beachten. Die Mieter sollten frühzeitig vor dem Sanierungsbeginn über den Umfang der Sanierungsmassnahmen, den Zeitplan und die zu erwartenden Auswirkungen auf die Mietzinse informiert werden. Unter Umständen lohnt sich eine spezielle Informationsveranstaltung. Vor und während der Bauphase müssen die Mieter und ihre Anliegen ernst genommen werden. Dies betrifft über die Bewirtschaftung hinaus auch die Bauleitung und die Handwerker vor Ort. Die Bewirtschaftler sollten darauf achten, dass nur Kosten auf die Mieter überwälzt werden, wenn dafür eine rechtliche Grundlage besteht.

Die umfassende Informationspolitik ist auch nach der formellen Kommunikation der Mietzinserhöhung beizubehalten. Auf Nachfragen der Mieter sollte der Bewirtschaftler detailliert Auskunft geben. Bei weiterbestehenden Unklarheiten ist die Einladung zu einem

persönlichen Gespräch zu empfehlen. Im Ausnahmefall kann auch eine aussergerichtliche Lösung angestrebt werden. Wenn es zu einer Verhandlung vor der Schlichtungsbehörde kommt, wird es dem Eigentümer oder dessen Vertreter positiv angerechnet, wenn dieser umfassend über die Mietzinserhöhung informierte und sich offen für Gespräche zeigte.

AKZEPTANZ BEGINNT IM ALLTAG

Diese Argumente aus der Praxis zeigen, dass die Akzeptanz von Mietzinserhöhungen bereits im Bewirtschaftungsalltag beginnt, bevor eine Investition/Sanierung überhaupt auf der Traktandenliste steht. Der Mieter ist nicht erst ab Beginn der Umbauarbeiten Kunde des Eigentümers bzw. der Verwaltung. Der Erfolg steht und fällt dabei meist mit dem Bewirtschaftler, der an der Front tätig ist und den Dialog mit den Mietern pflegt.



***JILL SCHLAGETER**

Die Autorin ist Leiterin Bewirtschaftung und Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung bei der CSL Immobilien AG.

ANZEIGE



Das Vertrauen unserer vielen langjährigen Kunden verdienen wir uns jeden Tag aufs Neue.

Der rege Austausch mit unseren Kunden ist das perfekte Teamwork und die ideale Grundlage für Innovationen, die wirklich etwas nützen – und das langfristig. Deshalb nehmen wir für uns auch in Anspruch, nicht jedem Modetrend nachzurrennen. Neuerungen bei unseren Immobilien-Softwares «Rimo» und «Hausdata» prüfen wir immer selbstkritisch auf ihren Nutzen. Das bringt uns und unsere Kunden weiter und schafft ein Verhältnis gegenseitigen Vertrauens.

Anna Barone, Kundendienst eXtenso IT-Services AG



eXtenso

eXtenso IT-Services AG

Schaffhauserstrasse 110, 8152 Glattbrugg
Tel. 044 808 71 11, info@extenso.ch