KONTROLLAMT DER STADT WIEN
Rathausstraße 9
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA V - StW-WW-6/12

Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen", Mängelmeldung über einen Wasserschaden in einer städtischen Wohnhausanlage

Tätigkeitsbericht 2012

KURZFASSUNG

Das Kontrollamt nahm eine Beschwerde über einen Wasserschaden in einer städtischen Wohnhausanlage zum Anlass, die von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" eingeleiteten Maßnahmen zu dessen Behebung einer Einschau zu unterziehen. Dabei zeigte sich, dass der von der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" beauftragte Gebrechensdienst erst im vierten Anlauf eine Behebung des Schadens durchführen konnte, da der aufgrund einer Verlassenschaft für die Zugänglichmachung der Wohnung erforderliche Aufsperrdienst zu spät beauftragt wurde.

Der Empfehlung des Kontrollamtes wird nachgekommen werden.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Beschwerde 5
2. Schadensmeldungen 5
3. Veranlassungen durch Wiener Wohnen 7
4. Kosten des Wasserschadens 8
5. Feststellungen des Kontrollamtes 9
6. Empfehlung 10

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ..... beziehungsweise
ca. ..... circa
cm ..... Zentimeter
d.h. ..... das heißt
EUR ..... Euro
exkl. ..... exklusive
lt. ..... laut
m ..... Meter
m^2 ..... Quadratmeter
MRG ..... Mietrechtsgesetz
rd. ..... rund
s. ..... siehe
USt ..... Umsatzsteuer
Wiener Wohnen ..... Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"
Wiener Wohnen Kunden-
service ..... Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Beschwerde

Ein Mieter in einer städtischen Wohnhausanlage im 12. Wiener Gemeindebezirk, teilweise vertreten durch seine Tochter, teilte dem Kontrollamt telefonisch mit, dass ein eingetretener Wasserschaden in seiner Wohnung trotz mehrmaliger telefonischer Urgenz bei Wiener Wohnen nicht entsprechend beachtet worden sei. Vom Kontrollamt wurde dieser Beschwerde nachgegangen, indem sämtliche diesbezügliche Meldungen des Mieters bzw. dessen Tochter an Wiener Wohnen und die von Wiener Wohnen ergriffenen Maßnahmen einer Einschau unterzogen wurden.

2. Schadensmeldungen

2.1 Sämtliche von außerhalb des Magistrats der Stadt Wien bei Wiener Wohnen eingehende Anrufe werden vom Wiener Wohnen Kundenservice entgegengenommen. Schadensmeldungen, welche von Mieterinnen bzw. Mietern oder von anderen Personen gemeldet und eine städtische Wohnhausanlage betreffen, werden vom Wiener Wohnen Kundenservice in schriftlicher Form festgehalten und an das zuständige Kundendienstzentrum von Wiener Wohnen weitergeleitet. Vom bautechnischen Referat des Kundendienstzentrums für diese Wohnhausanlage wird gegebenenfalls die Behebung des Schadens veranlasst.

2.2 Die Erhebungen des Kontrollamtes ergaben, dass vom Wiener Wohnen Kundenservice betreffend dem gegenständlichen Wasserschaden in der Wohnhausanlage im 12. Wiener Gemeindebezirk sieben Anrufe des Mieters bzw. dessen Tochter in der Zeit von Donnerstag den 25. bis Montag den 29. August 2011 entgegengenommen bzw. dokumentiert wurden. In der nachstehenden Tabelle sind die Anrufe mit Datum, Anrufzeit und Gesprächsinhalt, welcher vom Wiener Wohnen Kundenservice auf dem Meldungsformular schriftlich vermerkt wurde, ersichtlich:

Anruf	Datum	Uhrzeit	Gesprächsinhalt lt. Vermerk des Wiener Wohnen Kundenservices
1	Donnerstag 25.08.2011	17.13	*"Mieter meldet, dass er einen Wasserfleck hat, der ca. 1 m und 50 cm breit ist (und nicht größer wird) bei der Trennwand zwischen Küche und Wohnzimmer. Es gibt lt. Angaben des Mieters keine Wasserleitung dazwischen und die Mieterin von oberhalb ist vor 3 - 4 Wochen verstorben."*
2	Donnerstag 25.08.2011	18.08	"*Die Tochter des Mieters meldet, dass sie nun einen Wasserfleck im Wohnzimmer haben. Sie bittet um dringende Begutachtung und dass man auch in den 3.Stock raufschaut, weil dort vielleicht was undicht ist."*
3	Freitag 26.08.2011	11.47	Endbeauskunftung
4	Freitag 26.08.2011	12.30	Endbeauskunftung
5	Freitag 26.08.2011	12.31	Endbeauskunftung
6	Montag 29.08.2011	8.47	*"Mieter bittet diesbezüglich um Rückruf, da die Firma bereits anwesend war, jedoch keinen Schlüssel für die Wohnung hatte."*
7	Montag 29.08.2011	19.51	*"Mieter meldet, dass er in der Küche einen ca. 1 m² großen Wasserfleck hat und es bereits von der Decke tropft. Am Boden hat sich bereits eine Lacke gebildet. Die Wohnung oberhalb ist leerstehend, da die Mieterin verstorben ist, aber die Tür ist mit einem Sicherheitsschloss versehen und nicht mit einem Bauschloss. Er ersucht, dass gegebenenfalls ein Schlosser mitkommt, damit die Tür geöffnet werden* kann*."*

2.3 Bei den Anrufen zwei und sechs wurde vom Mieter bzw. dessen Tochter nochmals auf die Wohnung oberhalb des Mietobjektes des Mieters verwiesen.

Der Gesprächsinhalt des dritten, vierten und fünften Anrufes des Mieters bzw. dessen Tochter wurde vom Wiener Wohnen Kundenservice mit dem Begriff Endbeauskunftung versehen. Darunter wird vom Wiener Wohnen Kundenservice ein Telefongespräch verstanden, welches von ihr beantwortet werden kann und eine weitere Veranlassung durch Wiener Wohnen nicht erfordert. Unter diesem Begriff fällt die Beantwortung allgemeiner Fragen durch das Wiener Wohnen Kundenservice, wie beispielsweise Öffnungszeiten der Kundendienstzentren und Kriterien der Vergabe von Gemeindewohnungen. Bei einer Endbeauskunftung wird daher vom Wiener Wohnen Kundenservice kein Vermerk über den Gesprächsinhalt verfasst. Für das Kontrollamt war daher der Inhalt der drei Telefongespräche zwischen dem Wiener Wohnen Kundenservice und dem Mieter bzw. dessen Tochter nicht nachvollziehbar.

Laut Mitteilung der Tochter des Mieters erfolgten auch Anrufe am Samstag den 27. und Sonntag den 28. August 2011. Diese Anrufe konnten vom Wiener Wohnen Kundenservice nicht eruiert werden. Diesbezüglich teilte das Wiener Wohnen Kundenservice dem

Kontrollamt mit, dass Anrufe von Telefonnummern beim Wiener Wohnen Kundenservice nur dann gespeichert werden, wenn die Anruferin bzw. der Anrufer die Telefonnummer mitsendet.

3. Veranlassungen durch Wiener Wohnen

Wiener Wohnen hatte nach dem zweiten Anruf durch die Tochter des Mieters am Donnerstag den 25. August 2011 den Notdienst beauftragt, der für Gebrechensbehebungen bei Wiener Wohnen zuständig ist. Im Auftragsschreiben von Wiener Wohnen an den Notdienst war beim Arbeitsbeginn der Vermerk *"sofort - Gefahr in Verzug"* angeführt. Der Notdienst konnte jedoch am selben Tag keine Behebung des Gebrechens durchführen, da die Wohnung über dem Mieter nicht zugänglich war. Dieser Umstand wurde Wiener Wohnen vom Notdienst mitgeteilt.

Am Freitag den 26. August 2011 wurde die für diesen Gemeindebezirk zuständige Kontrahentin für Gas-, Wasser- und Heizungsarbeiten mit der Behebung des Wassergebrechens von Wiener Wohnen beauftragt. Im Auftragsschreiben war von Wiener Wohnen betreffend Arbeitsbeginn neuerlich der Vermerk *"sofort - Gefahr im Verzug"* angeführt. Die Kontrahentin konnte ebenso keine Behebung des Wassergebrechens vornehmen, da die Wohnung über dem Mieter nicht zugänglich war. Laut Mitteilung der Kontrahentin an Wiener Wohnen sei der Wasserschaden in der Wohnung des Mieters jedoch nicht so massiv gewesen, dass ein sofortiges Öffnen der darüber befindlichen Wohnungseingangstür durch die Magistratsabteilung 68 mit der Polizei gerechtfertigt gewesen wäre. Aufgrund der Feststellung der Kontrahentin für Gas-, Wasser- und Heizungsarbeiten sei lt. Mitteilung von Wiener Wohnen die Kontrahentin beauftragt worden, am darauffolgenden Montag den 29. August 2011 das Öffnen der darüber befindlichen Wohnungseingangstür zu veranlassen, um die Behebung des Wassergebrechens vornehmen zu können.

Montagfrüh den 29. August 2011 konnte die Kontrahentin neuerlich keine Behebung des Wasserschadens durchführen, da Wiener Wohnen den Schlüssel der Wohnung nicht besorgt hatte bzw. die Kontrahentin es verabsäumt hatte, einen Aufsperrdienst zu beauftragen. Der Mieter teilte diesen Sachverhalt sofort dem Wiener Wohnen Kundenservice mit (s. sechster Anruf).

In Beantwortung dieses Anrufes teilte das zuständige Kundendienstzentrum von Wiener Wohnen dem Mieter am selben Tag nachmittags telefonisch mit, dass die Kontrahentin beauftragt worden sei, den Schlüssel der über seinem Mietobjekt befindlichen Wohnung zu beschaffen, diesem Auftrag jedoch nicht nachkam.

Diesbezüglich war vom Kontrollamt zu bemängeln, dass die Beschaffung des Wohnungsschlüssels vom Notar der Verlassenschaft Aufgabe von Wiener Wohnen gewesen wäre.

Nach dem siebenten Anruf des Mieters am Abend des 29. August 2011 beauftragte Wiener Wohnen neuerlich den Notdienst und einen Aufsperrdienst, um das Wassergebrechen zu beheben. Innerhalb einer Viertelstunde nach dem letzten Anruf des Mieters waren der Aufsperrdienst und der Notdienst vor Ort. Nach dem Öffnen der Wohnung durch den Aufsperrdienst stellte der Notdienst eine defekte Küchenarmatur und ein schadhaftes Wohnungsabsperrventil der Wasserleitung in der Wohnung fest.

Vom Notdienst wurde das Wohnungsabsperrventil erneuert und die Wasserzufuhr der Wohnung abgedreht. Nach etwas mehr als einer Stunde nach dem letzten Anruf des Mieters war das Wassergebrechen durch den Notdienst behoben.

4. Kosten des Wasserschadens

Der Wasserschaden verursachte unmittelbare Kosten von rd. 1.040,-- EUR (dieser Betrag und alle nachfolgenden Beträge exkl. USt). Die Kosten setzen sich aus den Einsätzen des Notdienstes samt dem Sperrdienst zum Öffnen der Wohnungseingangstür mit rd. 550,-- EUR bzw. der zuständigen Kontrahentin für Gas-, Wasser- und Heizungsarbeiten mit rd. 130,-- EUR und den Ausbesserungsarbeiten an der Malerei in der Wohnung des Mieters mit rd. 360,-- EUR zusammen.

Nicht berücksichtigt sind dabei die Kosten der Behebung der Schäden in der Wohnung über dem Mieter. Diese wurde von Wiener Wohnen einer sogenannten Leerwohnungsinstandsetzung zugeführt, d.h. die Wohnung wurde von Wiener Wohnen modernisiert

und auf Ausstattungskategorie A gemäß MRG angehoben. Im Zuge der Leerwohnungsinstandsetzung wurden die durch das Wassergebrechen verursachten Schäden behoben. Die Kosten der Schadensbehebung sind in den Kosten der Leerwohnungsinstandsetzung enthalten und von Wiener Wohnen nicht gesondert erfasst.

Vom Kontrollamt konnten daher die Gesamtkosten des Schadens nicht ermittelt werden. Aus diesem Grund war für das Kontrollamt auch nicht nachvollziehbar, ob die Schadensbehebungskosten durch die Einwirkung des Wassergebrechens über fünf Tage erhöht wurden.

Die unmittelbaren Kosten des Wasserschadens von rd. 1.040,-- EUR wurden über die Hauptmietzinsrücklage getragen, da Wiener Wohnen für ihre rd. 1.985 Wohnhausanlagen (davon ausgenommen sind zehn Wohnhausanlagen, bei denen auf Wunsch von Mieterinnen bzw. Mietern eine Leitungswasserversicherung besteht) keine Leitungswasserversicherung abgeschlossen hat.

5. Feststellungen des Kontrollamtes

Entsprechend den Wahrnehmungen des Kontrollamtes im Zusammenhang mit dem Wasserschaden in der gegenständlichen Wohnhausanlage war festzustellen, dass Wiener Wohnen auf die Meldungen des Mieters bzw. seiner Tochter zwar reagiert hatte, die von Wiener Wohnen eingeleiteten Maßnahmen jedoch nicht zielführend waren. Die Verständigung eines Aufsperrdienstes für das Öffnen der Wohnung erfolgte nach Ansicht des Kontrollamtes zu spät, da der Mieter bereits bei seinem ersten Anruf beim Wiener Wohnen Kundenservice darauf aufmerksam gemacht hatte, dass der Wasserschaden in seiner Wohnung offensichtlich von der Wohnung darüber ausgehen könnte und deren Mieterin einige Wochen zuvor verstorben ist, sodass der Rückschluss, dass diese Wohnung daher unbewohnt ist, naheliegend war.

Auch wenn möglicherweise ein Einsatz der Magistratsabteilung 68 mit der Polizei zum Öffnen der Wohnung seinerzeit nicht vertretbar war, so hätte von Wiener Wohnen ein Aufsperrdienst bereits zum Zeitpunkt des zweiten Anrufes durch die Tochter des Mieters bzw. am nächsten Werktag herangezogen werden sollen, da Gefahr im Verzug attestiert wurde.

6. Empfehlung

Das Kontrollamt empfahl daher Wiener Wohnen, entsprechende Vorkehrungen zu treffen, um gemeldeten Wasserschäden auch bei Unzugänglichkeit von Wohnungen zufolge Abwesenheit der Mieterinnen bzw. Mieter oder im Fall von Verlassenschaften entsprechend rasch nachgehen, zeitnahe Sofortmaßnahmen veranlassen und damit vermeidbaren allfälligen erhöhten Schadensbehebungskosten entgegen wirken zu können.

Stellungnahme der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen":

Der Empfehlung des Kontrollamtes wird entsprochen. Bei künftigen Wasserschäden ist das betroffene Mietobjekt in Abwesenheit der Mieterin bzw. des Mieters aufzusperren, um den Zugang und die Schadensbehebung ehestmöglich gewährleisten zu können.

Der bereits bestehende Prozess "Gebrechensmanagement" wird von der Stabstelle Steuerungsinstrumente - Qualitätsmanagement evaluiert werden. Zusätzlich zu diesem Prozess wird zur Risikominimierung mit dem Team der "Technischen Hausverwaltung" eine entsprechende Arbeitsanweisung durch den Prozesseigner ergehen.

Die Stellungnahme der geprüften Einrichtung ist dem betreffenden Berichtsabschnitt zugeordnet worden.

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Peter Pollak, MBA
Wien, im Jänner 2013