

Pressemitteilung

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
M +49 174 / 318 - 7772
Nina.henckel@vonovia.de

Christina Bertholdt
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1986
M +49 152 / 579 - 41519
Christina.bertholdt@vonovia.de
www.vonovia.de

Nebenkosten-Auswertung zeigt: Vonovia liegt unter bundesweitem Betriebskostenspiegel

- **Vonovia berechnete pro Quadratmeter und Monat durchschnittlich 2,61 € (2016) bzw. 2,55 € (2017)**
- **Deutscher Mieterbund kommt bei bundesweiter Vergleichsrechnung für 2016 auf 2,79 €**
- **Nebenkosten zu über 40 Prozent vom Verbrauch des einzelnen Mieters abhängig**
- **Anstieg vor allem bei Steuern und öffentlichen Abgaben**

Bochum, 10.05.2019 – Vonovia hat für die Jahre 2016 und 2017 über 700.000 Betriebs- und Heizkostenabrechnungen ausgewertet. Das Ergebnis: Bei den Nebenkosten liegen die Mieter von Vonovia unter dem bundesweiten Betriebskostenspiegel des Deutschen Mieterbundes (DMB). Während Vonovia im Durchschnitt 2,61 € (2016) beziehungsweise 2,55 € (2017) pro Quadratmeter und Monat berechnete, kam der bundesweite Betriebskostenspiegel 2016 auf 2,79 €. Der Vergleich basiert auf insgesamt 14 Nebenkostenpositionen.

„Unser Anspruch ist es, dass unsere Nebenkostenabrechnungen transparent, nachvollziehbar und vor allem richtig sind. Vonovia rechnet nur Leistungen ab, die auch erbracht wurden“, sagt Klaus Freiberg, Mitglied des Vorstands bei Vonovia. Und weiter: „Für die Aussage, dass unsere Nebenkosten seit Jahren steigen und unsere Mieter höhere Nebenkosten tragen als andere, gibt es keine Grundlage.“

Die Auswertung der einzelnen Nebenkostenpositionen zeigt auch, dass ihre Entwicklung zahlreichen Faktoren unterliegt. So sind über 40 Prozent der Nebenkosten verbrauchsabhängig. „Einen Großteil können wir als Vermieter gar nicht beeinflussen. Heizung, Warmwasser und Strom sind in den letzten Jahren teurer geworden. Und sie hängen vom individuellen Verbrauch ab“, erklärt Freiberg.

Regionale Unterschiede

Auf die von der öffentlichen Hand erhobenen Gebühren für Grundsteuer, Straßenreinigung, Müllbeseitigung, Wasser und Entwässerung haben Vermieter überhaupt keinen Einfluss. Bei Vonovia lagen diese durchlaufenden Posten pro Quadratmeter und Monat bei kumuliert 1,00 € (2016) beziehungsweise 1,02 € (2017). Der Betriebskostenspiegel 2016 des Deutschen Mieterbundes weist für diese Kostenarten einen Wert von 0,73 €/m²/Monat aus. Grund für diese Unterschiede sind die in Deutschland sehr verschiedenen Gebührensätze für kommunale Leistungen. Das Portfolio von Vonovia befindet sich zum Großteil in Schwarmstädten, wo die Kosten für Straßenreinigung und Müllbeseitigung vergleichsweise hoch sind.

Mehr als ein Drittel der Nebenkosten entfällt auf Leistungen, zu denen Vonovia als Eigentümerin verpflichtet ist: beispielsweise die Wartung technischer Anlagen und sonstige Verkehrssicherungspflichten. „Außerdem sehen wir uns in der Pflicht, unseren Mietern ein sicheres und sauberes Wohnumfeld zu bieten“, sagt Freiberg. Während Reinigungsleistungen bei Vonovia pro Quadratmeter und Monat 2016 und 2017 mit 0,11 € konstant blieben, kam der Deutsche Mieterbund in seiner bundesweiten Vergleichsrechnung auf deutlich höhere 0,17 €.

Für Dienstleistungen, die Vonovia in Eigenleistung erbringt, gelten marktübliche Konditionen. Sie orientieren sich sowohl am Wirtschaftlichkeitsgebot für Betriebskosten als auch an den lokalen Betriebskostenspiegeln. Ein Beispiel: Über Jahre stabil und deutlich unter dem DMB-Wert waren bei Vonovia die Kostenarten Gartenpflege, Hauswart und Gebäudereinigung. Sie lagen für 2015, 2016 und 2017 in Summe bei 0,35 € pro Quadratmeter und Monat. „Diese Stabilität ist im Interesse der Mieter, denn sie läuft gegen Inflation und Lohnanpassungen“, sagt Freiberg. Zum Vergleich: Der Deutsche Mieterbund kam für 2016 auf eine Summe von 0,42 Euro.

Vonovia prüft Einsprüche und korrigiert Fehler

Für das Abrechnungsjahr 2016 erstellte Vonovia rund 714.000 Betriebs- und Heizkostenabrechnungen mit über 5 Millionen vorgelagerten Rechnungsvorgängen. Zu diesen Abrechnungen hat Vonovia rund 61.000 Kundenreaktionen erhalten, wobei darin auch Beleganforderungen, Anfragen und Auskünfte enthalten waren. Auf Einsprüche entfielen 36.000 Reaktionen, von denen wiederum knapp 6.000 zu Nebenkostenerstattungen führten. Im Verhältnis zu allen

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
M +49 174 / 318 - 7772
Nina.henckel@vonovia.de

Christina Bertholdt
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1986
M +49 152 / 579 - 41519
Christina.bertholdt@vonovia.de
www.vonovia.de

Abrechnungen lag die Quote bei 0,8 Prozent. Allerdings waren darin auch Erstattungen aus Kulanz enthalten – beispielsweise, weil eine Bearbeitung angesichts des geringen Streitwerts unwirtschaftlich gewesen wäre oder weil Vonovia eine gerichtliche Auseinandersetzung im Sinne des guten Miteinanders vermeiden wollte. „In unserem Kundenservice befassen sich über 200 Mitarbeiter mit Nebenkostenabrechnungen. Sie arbeiten täglich hart daran, die Transparenz zu erhöhen, die Reaktionsgeschwindigkeit zu beschleunigen und die Fehlerquote weiter zu senken. Aber: Menschen sind keine Maschinen, sie machen auch Fehler. Entscheidend ist, wie man damit umgeht. Für uns gilt: Wenn wir Fehler machen, dann korrigieren wir sie“, sagt Freiberg.

Die Abläufe und Qualitätsstandards der Heizkostenabrechnung, die einen wesentlichen Posten der Nebenkosten darstellt, hatte Vonovia im Sommer 2018 von der unabhängigen Prüfungsgesellschaft Deloitte in einer Sonderuntersuchung überprüfen lassen. Das Gutachten kommt zu dem Ergebnis, dass „der allgemeine Prozess zur Erstellung der Heiz- und Warmwasserkostenabrechnung, einschließlich der implementierten Kontrollen, grundsätzlich einen sachgerechten, ordnungsgemäßen und nachvollziehbaren Ablauf der Abrechnung sicherstellt.“ Es gebe „keine Hinweise auf Manipulation, Vertuschung oder Verzögerung“, so das Gutachten.

Der aktuellste vom Deutschen Mieterbund veröffentlichte Betriebskostenspiegel basiert auf Daten für das Abrechnungsjahr 2016. Die Aufstellung der 14 Positionen ist dort online verfügbar.

Über Vonovia

Vonovia bietet rund einer Million Menschen in Deutschland ein Zuhause. Die durchschnittliche Miete liegt bei rund 6,50 Euro pro Quadratmeter. 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

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
M +49 174 / 318 - 7772
Nina.henckel@vonovia.de

Christina Bertholdt
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1986
M +49 152 / 579 - 41519
Christina.bertholdt@vonovia.de
www.vonovia.de

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

Vonovia SE
Universitätsstraße 133
44803 Bochum

Nina Henckel
Leiterin Konzernpresse
T +49 234 / 314 - 1909
M +49 174 / 318 - 7772
Nina.henckel@vonovia.de

Christina Bertholdt
Pressesprecherin
T +49 234 / 314 - 1986
M +49 152 / 579 - 41519
Christina.bertholdt@vonovia.de
www.vonovia.de