



Prof. Dr. (Univ. Florenz)  
Elisabeth Merk  
Stadtbaurätin

**An die Stadtratsfraktion Die Linke / Die PARTEI  
Rathaus**

05.12.2025

**Unzumutbare Wohnsituation und mangelnde Unterstützung durch die Münchner Wohnen GmbH in der Karwendelstraße**

Schriftliche Anfrage gem. § 68 GeschO

Anfrage Nr. 20 – 26 / F 01272 von der Die Linke / Die PARTEI Stadtratsfraktion München vom 19.08.2025, eingegangen am 19.08.2025

Sehr geehrte Kolleg\*innen,

mit Schreiben vom 19.08.2025 haben Sie gemäß § 68 GeschO folgende Anfrage an Herrn Oberbürgermeister Reiter gestellt, die vom Referat für Stadtplanung und Bauordnung wie folgt beantwortet wird.

In Ihrer Anfrage führen Sie aus, dass am 27.09.2024 in der Wohnung einer Mieterin ein erheblicher Wasserschaden aufgetreten sei, wodurch die Wohnung seitdem unbewohnbar sei. Trotz wiederholter telefonischer und schriftlicher Versuche der Mieterin, Kontakt mit der Münchner Wohnen aufzunehmen, sei bis August 2025 weder das Problem behoben worden noch eine für die Mieterin zufriedenstellende Lösung gefunden worden.

Zudem bestehe bereits seit mehreren Jahren ein notwendiger Bedarf für einen barrierefreien Zugang zur Wohnung. Entsprechende Umbauten seien trotz mehrfacher Anfragen nicht umgesetzt worden, obwohl ein Teil der Umbaukosten von der Krankenkasse übernommen würde.

In diesem Zusammenhang stellen Sie fünf Fragen, die wir nach Rücksprache mit der Münchner Wohnen wie folgt beantworten können:

**Frage 1:**

„Warum wurde der erhebliche Wasserschaden in der Wohnung der Mieterin seit fast einem Jahr nicht behoben und weshalb hat die Mieterin keinerlei Rückmeldung auf ihre Kontaktversuche erhalten?“

**Antwort:**

Der Wasserschaden in der Wohnung in der Karwendelstraße entstand laut Aussage der Münchner Wohnen im September 2024 aufgrund einer Verstopfung des Abwassersystems, die zu einem Rückstau von Schmutzwasser in die Wohnung geführt hat. Unmittelbar nach Meldung des Schadens am 27.09.2024 wurden Sofortmaßnahmen wie die Beseitigung der Rohrverstopfung, die Reinigung der betroffenen Bereiche sowie eine Feuchtigkeitsmessung eingeleitet. Diese Messung ergab erhebliche Feuchtigkeitswerte im Estrich und in den Sockelbereichen. Die vollständige Schadensbehebung gestaltet sich aufgrund der Art des Schadens (Schmutzwassereintrag) als aufwändig und erfordert unter anderem den Rückbau von Bodenbelägen sowie gegebenenfalls Estrich- und Dämmmaterialien.

Nach einer erneuten Schadensmeldung der Mietpartei im August 2025 wurde der Sachverhalt erneut aufgegriffen, geprüft und weitere Schritte zur erforderlichen Sanierung eingeleitet. Zu diesem Zeitpunkt beauftragte die Münchner Wohnen eine Fachfirma, die die Terminvereinbarungen und Abstimmungen direkt mit der Mieterin durchführt. Es stand außer Frage, dass die Wohnung für den Zeitraum der Sanierung nicht bewohnbar sein würde, da nahezu die gesamte Bodenfläche vom Schaden betroffen war. Aufgrund der persönlichen Situation der Mieterin - insbesondere ihrer eingeschränkten Mobilität und der Tatsache, dass auch ihr Sohn und ein Untermieter in der Fünf-Zimmer-Wohnung leben - wurde der Zeitraum September 2025 als der am besten geeignete Termin für die umfangreiche Sanierungsmaßnahme festgelegt. In diesem Zeitraum können die Arbeiten mit der geringstmöglichen Belastung für die Mieterin durchgeführt werden.

Die Sanierungsarbeiten haben am 8. September 2025 begonnen und werden in enger Abstimmung mit der Mieterin durchgeführt. Die Münchner Wohnen hat die beteiligten Firmen angewiesen, die Maßnahmen mit höchster Priorität voranzutreiben und die Mieterin regelmäßig einzubinden. Ziel ist es, die Arbeiten zügig abzuschließen und die Wohnsituation nachhaltig wiederherzustellen.

#### **Frage 2:**

„Welche Maßnahmen ergreift die Münchner Wohnen GmbH, um der betroffenen Mieterin kurzfristig eine bewohnbare Ersatzwohnung oder anderweitige angemessene Unterkunft zur Verfügung zu stellen?“

#### **Antwort:**

Der Mieterin, ihrem Sohn und ihrem Untermieter wird von der Münchner Wohnen eine Unterbringung im Hotel sichergestellt – bis zum vollständigen Abschluss der Sanierungsmaßnahmen. Alle Möbel und privaten Gegenstände wurden fachgerecht durch ein Umzugsunternehmen verpackt und eingelagert und werden vor Rückkehr der Mieterin wie vorher wieder aufgestellt und einsortiert.

#### **Frage 3:**

„Weshalb wurden die seit mehreren Jahren beantragten Maßnahmen zur Herstellung eines barrierefreien Zugangs nicht umgesetzt, obwohl eine teilweise Kostenübernahme durch die Krankenkasse möglich ist?“

#### **Antwort:**

Die Münchner Wohnen teilt mit, dass die Mieterin nach eigenen Aussagen einen Antrag beim Vorbesitzer der Wohnung eingereicht hatte, der der Münchner Wohnen jedoch nicht vorliegt. Die Hausverwaltung der Münchner Wohnen hat erst bei einem Hausbesuch Mitte August 2025 Kenntnis von diesem Wunsch erhalten. Die beanstandete, ein Zentimeter hohe Schwelle ist Teil des Türrahmens der Haustür. Um einen barrierearmen Zugang zum Haus zu gewährleisten, wäre voraussichtlich ein vollständiger Tausch der Tür erforderlich. Die Münchner Wohnen prüft derzeit, ob dies die einzige Möglichkeit ist – und befindet sich in Klärung mit der Krankenkasse, welche Kosten diese übernimmt.

#### **Frage 4:**

„Wie stellt die Münchner Wohnen GmbH künftig sicher, dass Mieter\*innen auch ohne Nutzung der Mieter-App verlässlich und zeitnah Unterstützung erhalten?“

#### **Antwort:**

Die Münchner Wohnen ist für Ihre Mieter\*innen stets und dauerhaft, besonders in Notfällen, erreichbar. Mieter\*innen können sie zuverlässig über den zentralen Kundenservice erreichen. Die Kontaktdaten sind sowohl auf den Hausaushängen als auch auf der Website angegeben. Mieter\*innen erreichen diesen wie folgt:

E-Mail: kundenservice@muenchner-wohnen.de

Telefon: 089 877 662-5800

Telefonzeiten: Montag – Mittwoch von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:30 Uhr

Freitag von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Außerhalb der Geschäftszeiten leistet eine Hotline im Notfall, beispielsweise bei Wasserschäden, umgehend Hilfe. Diese erreichen die Mieter\*innen ebenfalls über die auf allen Kanälen kommunizierte Telefonnummer 089 877662-4567.

Zusätzlich wird der Kundenservice der Münchner Wohnen ab Anfang Oktober durch ein Mietermobil ergänzt, das unter anderem bei Notfällen eingesetzt werden kann, um den Mieter\*innen eine mobile Ansprechmöglichkeit vor Ort zur Verfügung zu stellen.

**Frage 5:**

„Welche internen Prozesse bestehen, um auf dringende Schadensmeldungen und Barrierefreiheitsanträge besonders schutzbedürftiger Mieter\*innen (z. B. Menschen mit Behinderung, Senior\*innen) prioritär zu reagieren?“

**Antwort:**

Die Belange besonders schutzbedürftiger Mieter\*innen, wie Menschen mit Behinderung oder Senior\*innen, haben für die Münchner Wohnen als kommunale Vermieterin höchste Priorität. Um auf dringende Schadensmeldungen und Barrierefreiheitsanträge schnell und effektiv zu reagieren, hat sie interne Abläufe etabliert, die eine zügige Bearbeitung gewährleisten.

Bei Barrierefreiheitsanträgen wird eng mit den betroffenen Mieter\*innen zusammengearbeitet, individuelle Bedürfnisse ermittelt und maßgeschneiderte Lösungen entwickelt. Dabei wird besonders auf eine enge Kommunikation geachtet, um Anliegen zügig zu klären und umzusetzen.

Mit freundlichen Grüßen

Prof. Dr. (Univ. Florenz) Elisabeth Merk  
Stadtbaurätin