BÜRGERSCHAFT
DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG

Drucksache 23/5962

23. Wahlperiode

17.11.26

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten David Erkalp (CDU) vom 11.11.26

und Antwort des Senats

Betr.: Heizungsausfälle und Umgang mit Mieterbeschwerden bei der SAGA – wie werden Mieter insbesondere in Finkenwerder geschützt?

Einleitung für die Fragen:

Die SAGA-Unternehmensgruppe ist mit einem Bestand von rund 140.000 Wohnungen das größte städtische Wohnungsunternehmen Hamburgs und trägt damit eine besondere Verantwortung für die Wohn- und Lebensqualität vieler Hamburger. Aus Finkenwerder wird wiederholt von Problemen im Zusammenhang mit der Wärmeversorgung in SAGA-Wohnungen berichtet. Insbesondere soll es zu wiederkehrenden beziehungsweise länger andauernden Ausfällen von Heizungen gekommen sein. Für die betroffenen Mieter stellen solche Ausfälle insbesondere in den Wintermonaten eine erhebliche Belastung dar. Neben der technischen Behebung von Störungen stellt sich die Frage, wie die SAGA mit Beschwerden ihrer Mieter umgeht.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Als größtes städtisches Wohnungsunternehmen Hamburgs trägt die SAGA eine besondere Verantwortung für die Wohn- und Lebensqualität vieler Hamburgerinnen und Hamburger. Dieser Verantwortung kommt die SAGA gewissenhaft und im Interesse ihrer Mieterinnen und Mieter nach. Dazu gehören neben einer bedarfsgerechten und verlässlichen Bewirtschaftung des Wohnungsbestands eine funktionierende Wärmeversorgung, eine zeitnahe Beseitigung möglicher technischer Störungen sowie eine transparente, gut erreichbare und lösungsorientierte Kommunikation mit den Mieterinnen und Mietern.

Eine verlässliche Wärmeversorgung gehört zu den grundlegenden Voraussetzungen für ein sicheres und angemessenes Wohnen. Heizungsausfälle beeinträchtigen die Lebensqualität der betroffenen Mieterinnen und Mieter erheblich und führen zu belastenden Situationen. Dies gilt in besonderem Maße für ältere Menschen, Familien mit Kindern sowie Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen. Die SAGA ist entsprechend ständig bemüht, etwaige Beeinträchtigungen der Wärmeversorgung zeitnah zu beheben.

Der Senat nimmt seine Kontrollfunktion im Rahmen des Beteiligungsmanagements der zuständigen Behörde sowie über die gesellschaftsrechtlichen Aufsichtsgremien wahr. Außerdem besteht in der zuständigen Fachbehörde eine Beschwerdestelle. Darüber hinaus werden die zuständigen Behörden bei konkreten Mängeln im Rahmen ihrer gesetzlichen Aufgaben tätig.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf der Grundlage von Auskünften der SAGA wie folgt:

Frage 1: *Wie viele Wohnungen der SAGA befinden sich derzeit im Stadtteil Finkenwerder? Wie hat sich die Anzahl seit 2011 entwickelt?*

Antwort zu Frage 1:

Tabelle: Wohnungsbestand der SAGA im Stadtteil Finkenwerder

Jahr	
2011	1.900
2012	1.899
2013	1.897
2014	1.883
2015	1.879
2016	1.877
2017	1.875
2018	1.870
2019	1.870
2020	1.868
2021	1.868
2022	1.868
2023	1.868
2024	1.867
2025	1.867
31.10.2026	1.867

Zudem befinden sich im Stadtteil Finkenwerder städtische Gebäude, die über einen Generalmietvertrag von der SAGA im Auftrag der Freien und Hansestadt Hamburg bewirtschaftet werden.

Frage 2: *Wie viele Heizungsausfälle beziehungsweise Störungen der Wärmeversorgung wurden in SAGA-Wohnungen in Finkenwerder in den Jahren seit 2020 jeweils gemeldet?*

Antwort zu Frage 2:

Die erfragten Daten werden EDV-technisch nicht zentral erfasst. Eine manuelle Auswertung würde eine Aktenauswertung über den gesamten Wohnungsbestand in Finkenwerder im vierstelligen Bereich bedeuten. Dies ist in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich.

Frage 3: *Wie viele dieser Störungen dauerten jeweils*

a) weniger als 24 Stunden,

b) zwischen 24 und 48 Stunden,

c) zwischen 48 Stunden und einer Woche sowie

d) länger als eine Woche?

Antwort zu Fragen 3 a) bis 3 d):

Diese Daten werden nicht erfasst.

Frage 4: *Wie viele Haushalte beziehungsweise Wohnungen waren von den unter Frage 2 genannten Heizungsausfällen jeweils betroffen?*

Antwort zu Frage 4:

Siehe Antwort zu 2.

Frage 5: *Sollten diese Daten nicht vorliegen, woher weiß der Senat, ob die Wärmeversorgung gegeben ist?*

Antwort zu Frage 5:

Eine regelhafte Meldung an die für Stadtentwicklung und Wohnen zuständige Behörde ist nicht vorgesehen, weil die SAGA für das operative Geschäft eigenverantwortlich ist. Betroffenen Mieterinnen und Mietern steht es aber frei, sich mit Beschwerden jederzeit an die Beschwerdestelle in der zuständigen Fachbehörde zu wenden.

Frage 6: *Welche SAGA-Wohnanlagen beziehungsweise Straßen in Finkenwerder waren in den Jahren seit 2020 jeweils besonders häufig von Ausfällen der Heizungs- oder Wärmeversorgung betroffen?*

Antwort zu Frage 6:

Seit 2020 gab es in den SAGA-Wohnanlagen in Finkenwerder keine Häufung von Ausfällen der Heizungs- und beziehungsweise oder Wärmeversorgung.

Frage 7: *Wie viele Beschwerden von Mietern über Heizungsausfälle beziehungsweise eine unzureichende Wärmeversorgung sind der SAGA in Finkenwerder in den Jahren seit 2020 jeweils zugegangen?*

Frage 8: *Wie lange dauerte es bei den in unter Frage 7 genannten Fällen durchschnittlich von der ersten Meldung eines Heizungsausfalls bis zur vollständigen Behebung der Störung?*

Antwort zu Fragen 7 und 8:

Die erfragten Daten werden nicht zentral erfasst. Eine manuelle Auswertung von Aktenvorgängen im vierstelligen Bereich ist in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich.

Frage 9: *Welche maximalen Reaktions- und Behebungszeiten gelten bei der SAGA für den Ausfall einer Heizung beziehungsweise der zentralen Wärmeversorgung?*

Antwort zu Frage 9:

Die von der SAGA beauftragten Vertragspartner sind verpflichtet, bei Störungen der Wärmeversorgung die betroffenen Heizungsanlagen unverzüglich aufzusuchen und mit der Störungsbeseitigung zu beginnen. Verbindliche maximale Reaktions- oder Behebungszeiten sind nicht vereinbart, da der für die Mängelbeseitigung erforderliche Zeitraum jeweils nach den Umständen des Einzelfalls zu beurteilen ist.

Frage 10: *Welche Notfall- beziehungsweise Übergangslösungen bietet die SAGA Mietern an, wenn ein Heizungsausfall nicht kurzfristig behoben werden kann?*

Frage 11: *Werden betroffenen Mietern beispielsweise elektrische Heizgeräte oder andere geeignete Übergangslösungen zur Verfügung gestellt?*

Wenn ja, unter welchen Voraussetzungen?

Wenn nein, warum nicht?

Antwort zu Fragen 10 und 11:

Die SAGA bietet betroffenen Mieterinnen und Mietern in der Regel Heizlüfter an oder erstattet die nachgewiesenen Anschaffungskosten. Soweit es die Umstände des Einzelfalls erfordern, stellt die SAGA für betroffene Wohnanlagen zudem eine mobile Heizungsanlage zur Wärmeversorgung der Wohnungen bereit.

Frage 12: *Welche finanziellen oder sonstigen Ausgleichsleistungen können Mieter bei länger andauernden Heizungsausfällen beziehungsweise erheblichen Einschränkungen der Wärmeversorgung gegenüber der SAGA geltend machen?*

Antwort zu Frage 12:

Bei Mängeln der Mietsache kann eine Mietminderung gemäß § 536 Bürgerliches Gesetzbuch in Betracht kommen. Die SAGA prüft jeweils im Einzelfall, ob die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind.

Frage 13: *Wie viele Fälle von Mietminderungen, Erstattungen oder sonstigen Ausgleichszahlungen aufgrund von Heizungsausfällen wurden bei der SAGA in Finkenwerder in den Jahren seit 2020 jeweils registriert?*

Antwort zu Frage 13:

Daten im Sinne der Fragestellung werden nicht zentral abrufbar erfasst. Eine händische Auswertung der Akten war in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich.

Frage 14: *Ist dem Senat bekannt, dass sich Mieter in Finkenwerder aufgrund von Beschwerden über Heizungsausfälle oder andere Mängel von Beschäftigten oder Beauftragten der SAGA unter Druck gesetzt oder mit einer Kündigung beziehungsweise dem Verlust ihrer Wohnung bedroht gefühlt haben?*

Antwort zu Frage 14:

Der Beschwerdestelle in der zuständigen Fachbehörde liegen keine etwaigen Fälle vor. Im Übrigen siehe Antwort zu 5.

Frage 15: *Hat die SAGA gegenüber Mietern in Finkenwerder jemals eine Kündigung, Nichtverlängerung eines Mietverhältnisses oder sonstige Beendigung des Mietverhältnisses im Zusammenhang mit wiederholten Beschwerden über Mängel oder die Wohnsituation ausgesprochen oder angedroht?*

Antwort zu Frage 15:

Die SAGA prüft und bearbeitet ihr bekannt gewordene Beschwerden zu Mängeln oder zur Wohnsituation ordnungsgemäß und im Rahmen der geltenden rechtlichen Vorgaben. Im Übrigen siehe Antwort zu 5.

Frage 16: *Welche Vorgaben bestehen innerhalb der SAGA für Mitarbeiter im Umgang mit Mietern, die wiederholt Mängel oder Beschwerden vortragen?*

Antwort zu Frage 16:

Die SAGA richtet ihre Dienstleistungen konsequent an den Bedürfnissen ihrer Mieterinnen und Mieter aus und legt großen Wert auf eine nachhaltige, wertschätzende und transparente Kundenkommunikation. Hinweise auf Mängel sowie Beschwerden werden unabhängig von ihrer Häufigkeit nach einheitlichen Standards bearbeitet, wobei den Mieterinnen und Mietern dadurch keinerlei Nachteile entstehen.

Zur kontinuierlichen Weiterentwicklung dieser Kundenorientierung führt die SAGA seit vielen Jahren repräsentative Wohnzufriedenheitsanalysen im gesamten Bestand durch. Die Ergebnisse zeigen, dass die überwiegende Mehrheit der Mieterinnen und Mieter, auch in Finkenwerder, ihre Wohnsituation positiv bewertet.

Frage 17: *Gibt es bei der SAGA interne Vorgaben oder Schulungen, die sicherstellen sollen, dass Mieter durch das Vorbringen von Beschwerden über Mängel keine Nachteile für ihr Mietverhältnis erfahren?*

Antwort zu Frage 17:

Die Unternehmenspolitik der SAGA, an der sie auch die Schulungen ihrer Mitarbeitenden ausrichtet, ist auf eine ausschließlich sachorientierte Bearbeitung von Beschwerden und Mängeln gerichtet. Im Übrigen siehe Antwort zu 16.

Frage 18: *An welche unabhängigen Stellen können sich SAGA-Mieter in Hamburg wenden, wenn sie der Auffassung sind, dass ihre Beschwerden über Mängel nicht angemessen bearbeitet werden oder sie sich durch Mitarbeiter der SAGA unter Druck gesetzt fühlen?*

Antwort zu Frage 18:

Die SAGA hat schon seit Längerem ein anonymes Hinweisgebersystem etabliert.

Verstöße gegen die Compliance-Regeln der SAGA sowie begründete und nachvollziehbare Anhaltspunkte für Straftaten, unzulässige Geschäftspraktiken wie zum Beispiel Diskriminierung oder sonstiges gravierendes Fehlverhalten im Interesse der SAGA und

ihrer Beschäftigten können unmittelbar an einen externen Vertrauensanwalt gemeldet werden. Alle Hinweise werden vertraulich behandelt.

Siehe ergänzend folgende Website: Hinweisgebersystem.

Frage 19: *Wie kontrolliert der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde, dass die SAGA ihrer Verpflichtung zur ordnungsgemäßen Instandhaltung ihrer Wohnungen und insbesondere zur Sicherstellung einer ausreichenden Wärmeversorgung nachkommt?*

Antwort zu Frage 19:

Die ordnungsgemäße Instandsetzung von Wohnungen obliegt der SAGA im Rahmen ihres Geschäftsbestriebs und unterliegt insofern im Einzelnen keiner direkten Kontrolle durch den Senat.

Frage 20: *Welche Erkenntnisse liegen dem Senat über den baulichen beziehungsweise technischen Zustand der Heizungsanlagen in den SAGA-Beständen in Finkenwerder vor?*

Antwort zu Frage 20:

Dem Senat liegen derzeit keine eigenen Erkenntnisse über den baulichen beziehungsweise technischen Zustand der Heizungsanlagen in den SAGA-Beständen in Finkenwerder vor. Die Beurteilung des baulichen und technischen Zustands der Heizungsanlagen in den Beständen der SAGA obliegt dieser im Rahmen ihrer eigenverantwortlichen Bestandsbewirtschaftung.

Frage 21: *Sind für die SAGA-Bestände in Finkenwerder in den Jahren 2026 bis 2030 Sanierungen, Erneuerungen oder Modernisierungen von Heizungsanlagen geplant?*

Wenn ja, bitte die betroffenen Wohnanlagen, den vorgesehenen Zeitraum und die geplanten Maßnahmen angeben.

Wenn nein, warum nicht?

Antwort zu Frage 21:

Für den abgefragten Zeitraum gibt es noch keine konkreten mit den Aufsichtsgremien der SAGA abgestimmten Planungen.