

Arbeitshilfe für Vermieter:innen und Hausverwaltungen

Vorgehen bei diskriminierenden Nachbarschaftskonflikten

Diskriminierende Nachbarschaftskonflikte belasten Betroffene und die Hausgemeinschaft und können zum Problem für Vermieter:innen werden, vor allem wenn sie so stark eskalieren, dass es zu Sachbeschädigungen kommt oder, dass Kündigung bzw. die Notwendigkeit zum Umzug einer Partei als letzte Option bleiben. Obwohl es sich vordergründig um einen Konflikt zwischen Mieter:innen handelt, haben auch Vermieter:innen und Hausverwaltungen in solchen Fällen die Möglichkeit, schnell und effektiv einzugreifen und eine weitere Eskalation zu vermeiden. Um Sie dabei zu unterstützen, hat der Fachbeirat der Fachstelle die folgende Arbeitshilfe erstellt und empfiehlt ihre Anwendung.

Zu allen beschriebenen Schritten und weiteren Fragen ist die Fachstelle gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt für Sie ansprechbar! Kontakt zur Fachstelle: www.fairmieten-fairwohnen.de/ // fachstelle@fairmieten-fairwohnen.de // Telefon: 030-29343114

0: Vorbeugen

Es gibt bewährte Mittel, um ein gutes Zusammenleben in der Nachbarschaft zu unterstützen, den Umgang mit Konflikten für Sie und Ihre Mieter:innen zu vereinfachen und damit einer möglichen Eskalation von Nachbarschaftskonflikten vorzubeugen. Dazu gehören u.a.: eine klare Hausordnung mit Regeln für ein respektvolles Zusammenleben, Angebote zur Förderung des nachbarschaftlichen Miteinanders oder auch Hausaushänge mit Kontaktmöglichkeiten / Ansprechpartner:innen seitens der Vermieter:innen bzw. Hausverwaltungen.

Kommt es dennoch zu Konflikten, soll die nachfolgende Arbeitshilfe eine Hilfestellung zum weiteren Umgang bieten. Die Arbeitshilfe unterscheidet zwischen Konflikten, bei denen es um offensichtliche Diskriminierung geht (Teil 1) und solchen, bei denen Diskriminierung verdeckt eine Rolle spielen kann (Teil 2).

1

Teil 1: Bei offensichtlicher Diskriminierung

Hier geht es um deutlich erkennbare, mitunter strafrechtlich relevante Anfeindungen, Aushänge, oder andersartige Angriffe auf Nachbar:innen. Hier ist eine schnelle Reaktion, Abstimmung mit den Betroffenen und Schutz dieser gefragt.

Beispiel: In einem von der Fachstelle gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt betreuten Fall wurde einer Person nichtdeutscher Herkunft von einem Hausbewohner ohne Anlass Gewalt angedroht. Der Betroffene fand Zettel im Hausflur, an seiner Wohnungstür und im Briefkasten mit klar volksverhetzenden und verfassungsfeindlichen Aussagen und Symbolen.

Betroffene unterstützen, Verursachende ansprechen

Eine schnelle und transparente Kommunikation schafft Vertrauen. Signalisieren Sie den Betroffenen, dass Diskriminierung oder Übergriffe gesehen wurden und bearbeitet werden und nennen Sie nach Möglichkeit eine konkrete Ansprechperson. Dies ist der erste wichtige Schritt. Angriffe im eigenen Wohnumfeld wirken besonders bedrohend. Mit dem Vermieter oder der Hausverwaltung eine starke Partnerin an der Seite zu haben, die einen unterstützt und bei Angst oder Bedrohungsgefühlen kontaktierbar ist, kann ein Gefühl der Sicherheit und Kontrolle vermitteln. Stellen Sie dabei möglichst die Bedürfnisse der Betroffenen in den Vordergrund und werden Sie nicht ohne Einverständnis „für

sie“ aktiv. Es gibt Situationen, in denen Betroffene die begründete Angst haben, dass eine öffentliche Ansprache der Vorfälle negativ auf sie zurückfällt und Übergriffe noch weiter eskalieren.

Wird dies gewünscht, sprechen Sie in einem zweiten Schritt – sofern die Person bekannt bzw. eindeutig identifizierbar ist – auch die verursachende Person direkt an. Damit zeigen Sie, dass so ein Verhalten nicht akzeptiert wird. Machen Sie dies auch der betroffenen Person gegenüber transparent. Das schafft Vertrauen und zeigt, dass Sie das Problem ernst nehmen und die Betroffenen nicht alleine sind. Sind Vorfälle nachweisbar, können Betroffene auf die Möglichkeit einer Anzeige hingewiesen werden.

Nachbar:innen informieren, mit der Hausgemeinschaft kommunizieren

Der nächste Schritt kann ein Aushang im Haus oder Anschreiben an alle Mieter:innen mit dem Hinweis auf ein respektvolles, tolerantes und diskriminierungsfreies Miteinander in der Nachbarschaft sein. Formulierungsvorschläge dazu finden Sie im Anhang. Alle Hausbewohner:innen zu informieren kann weiteren Übergriffen vorbeugen und gibt ihnen die Möglichkeit, Solidarität mit den Betroffenen zu zeigen, wenn die Auseinandersetzung vorher noch nicht bekannt war. Es ist außerdem eine Möglichkeit aktiv zu werden, wenn eine direkte Ansprache der verursachenden Person nicht möglich ist – zum Beispiel, weil sie nicht bekannt ist.

Ansprechbar sein und auf Bedürfnisse der Betroffenen eingehen

Bleiben Sie auch nach den ersten Schritten für die Betroffenen ansprechbar. Oft reicht die direkte Ansprache der verursachenden Person bzw. der Hausgemeinschaft schon aus, um das Verhalten der Verursachenden zu ändern. Dennoch und gerade, wenn dies nicht der Fall ist, ist es wichtig, für die Betroffenen erreichbar zu bleiben und auf Bedürfnisse nach weiteren Maßnahmen einzugehen. Sie können auch andere Akteure hinzuziehen oder die Betroffenen an diese verweisen, z.B. Mediationsdienste, die Fachstelle gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt, sensibilisierte Nachbarschaftsgremien oder Antidiskriminierungsberatungen. Erste Kontakte finden Sie im Anhang.

Wenn nichts mehr hilft

Bei rechtlich relevantem Verhalten oder Verstoß gegen die Hausordnung ist eine Abmahnung von Verursachenden möglich – bis hin zur Kündigung.

Teil 2: Bei nicht-offensichtlicher Diskriminierung

Hier geht es um Konflikte, die nicht Diskriminierung direkt zum Gegenstand haben – wie z.B. Lärmbeschwerden – bei denen Diskriminierung aber Ursprung oder Teil der Auseinandersetzung sein kann. Oft ziehen sich Konflikte schon über eine längere Zeit, bis sie Vermieter:innen oder Hausverwaltungen gemeldet werden. Eine Klärung oder Schlichtung dieser oft komplexen Fälle ist für Wohnungsunternehmen häufig nicht machbar. Es sollte aber vermieden werden, sich unbeabsichtigt auf die Seite der Verursachenden zu stellen.

Beispiel: In einem von der Fachstelle gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt betreuten Fall wurde einer Alleinerziehenden Schwarzen Frau Lärmbelästigung durch ihre Kinder vorgeworfen. Ein vermeintlich davon gestörter Nachbar meldete dies dem Vermieter. Dieser mahnte die Frau ab, ohne vorab mit ihr oder dem Beschwerdesteller weiterführend zu kommunizieren. Der Fachstelle gegenüber konnte die Ratsuchende nachweisen, dass sie zu den im Lärmprotokoll genannten Zeiten teilweise gar nicht in der Wohnung war. Schließlich war nicht Lärm Ursache des Konflikts, sondern Diskriminierung durch den Beschwerdesteller. Die Abmahnung richtete sich dabei fälschlicherweise an die Betroffene, statt den Verursacher.

Es folgen Hilfestellungen für einen diskriminierungssensiblen Umgang:

Diskriminierung erkennen

Ihnen gegenüber geschilderte, und vermeintlich neutrale Vorwürfe, können Teil eines Konflikts sein, in dem Diskriminierung eine Rolle spielt. Dabei werden Sie möglicherweise erst einbezogen, wenn der Konflikt schon eskaliert ist. Besondere Aufmerksamkeit ist wichtig, wenn Vorwürfe entlang stereotyper Vorurteile erhoben werden, wie beispielsweise:

- Alleinerziehenden wird Kinderlärm vorgeworfen – manchmal zu Zeiten, in denen sie nicht anwesend waren.
- Gerüche „fremder“ Küchen werden exotisiert und als Geruchsbelästigung gemeldet, vertraute Gerüche dagegen akzeptiert.
- Alleinwohnenden Frauen* wird Sexarbeit nachgesagt, wenn sie von Männern besucht werden.
- Nachbar:innen werden als dreckig oder unordentlich dargestellt – teils wird dafür gezielt Müll platziert.

Wenn Sie diese Vorwürfe schon im ersten Anschreiben an die Betroffenen unhinterfragt übernehmen, sind diese oft verunsichert und trauen sich nicht, ihre Sicht auf die Situation zu teilen. Wichtig ist daher im ersten Schritt eine diskriminierungssensible Kommunikation, welche beiden Konfliktparteien die Möglichkeit zur Stellungnahme gibt. Eine Formulierungshilfe finden Sie im Anhang.

Ziel der Kommunikation sollte es sein zu erörtern, welche Teile des Konflikts auf eine belastbare Sachebene zurückzuführen sind und wo Vorurteile mobilisiert werden, um Mieter:innen unter Druck zu setzen und aus der Wohnung oder Nachbarschaft zu drängen. Bei Anzeichen für Diskriminierung können Betroffene an Beratungsstellen verwiesen werden.

Erst am Ende dieses Vorgangs könnte eine mögliche Abmahnung stehen. So verhindern Sie, falsche Beschuldigungen aus Versehen zu übernehmen und zur Grundlage einer Abmahnung zu machen. Wird im Zuge der Bearbeitung deutlich, dass Diskriminierung im Konflikt zentral ist, können Sie sich nachfolgend an Teil 1 dieser Arbeitshilfe orientieren.

Betroffene schützen

Um Diskriminierung zu begegnen und Betroffene zu schützen, ist Vertrauen die wichtigste Ressource. Das durch die Diskriminierung verursachte Unsicherheitsgefühl kann beseitigt werden, wenn Sie direkt offen und unvoreingenommen mit den Betroffenen kommunizieren.

Oft ist es der Wunsch der Betroffenen, das gute nachbarschaftliche Miteinander wieder herzustellen und nicht, den Fall juristisch zu klären. Wo noch nicht geschehen, können Sie auch in diesen Fällen die Konfliktparteien an Mediationsdienste oder passende Beratungsstellen verweisen. Auch Mieterbeiräte, Nachbarschaftsinitiativen oder Quartiersmanagements können eingebunden werden, wenn sie für das Problem zu sensibilisieren sind, um Betroffenen das Gefühl zu vermitteln, dass sie nicht allein mit den feindselig gesinnten Nachbar:innen sind.

Wo eine Verständigung nicht möglich ist, muss der Fokus darauf liegen, weitere Probleme zu verhindern. Vermieter:innen/Hausverwaltungen haben die Möglichkeit, mit Gesprächen, Aushängen oder Anschreiben (z.B. unter Bezugnahme auf die Hausordnung) darauf hinzuweisen, dass Diskriminierung nicht toleriert und ein respektvolles Miteinander eingefordert wird. Ist ein Zusammenleben im Haus nicht mehr möglich, können Sie Betroffene bei der Suche nach alternativem Wohnraum unterstützen.

ANHANG: Formulierungsvorschläge und Kontakte

Anschreiben:

Sehr geehrte/r *[Name einfügen]*

Wir sind von *Ihrem Nachbarn / Ihrer Nachbarin* angeschrieben worden mit Hinweisen auf *Unzufriedenheit /einen bestehenden Konflikt*. Wir möchten uns dafür einsetzen, diesen Konflikt möglichst für beide Seiten zufriedenstellend zu lösen. Gerne möchten wir Ihre Sicht auf die Situation und den Kontakt mit *[Name einfügen]* hören. Dafür würden wir gerne ein telefonisches oder persönliches Gespräch mit Ihnen vereinbaren und schlagen Ihnen dafür die folgenden Daten/Zeiten vor *[Terminvorschläge einfügen]*. Alternativ können Sie uns Ihre Sicht auch schriftlich per E-Mail oder Brief an *[Kontaktdaten einfügen]* zusenden.

Ihre Ansprechperson ist: *[Name und Kontaktmöglichkeiten einfügen]*

Mit freundlichen Grüßen

[Signatur]

Aushang:

Wichtige Information an alle Bewohnende

In letzter Zeit kam es leider zu Vorfällen, bei denen rassistische Beleidigungen und Drohungen in Form von *[einfügen, z.B. Zetteln, Briefen und Aushängen]* verbreitet wurden.

Wir möchten hiermit ausdrücklich klarstellen, dass wir als *[Name des Wohnungsunternehmens]* und Ihr Vermieter ein solches Verhalten in keiner Weise dulden. *[Wenn zutreffend:]* Ausdrücklich verweisen wir diesbezüglich auf die Regelungen in der Hausordnung, die zu einem gutnachbarschaftlichen Verhältnis verpflichten. Diese sind für alle Mietenden verbindlich.

Solche rassistischen Handlungen widersprechen den Grundwerten der *[Name des Wohnungsunternehmens]* und haben in unseren Objekten keinen Platz. Wir gehen davon aus, dass alle Bewohner:innen im Sinne einer guten Nachbarschaft respektvoll miteinander umgehen. Wer Diskriminierung und Übergriffe erlebt, kann sich vertrauensvoll an uns wenden und wird durch unsere Mitarbeitenden unterstützt.

[Kontaktdaten/ konkrete Ansprechperson einfügen]

Wir setzen uns für ein respektvolles Miteinander ein und danken Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und Mithilfe.

Kontakte*

Stelle	Themenfeld	Kontakt
Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung (LADS)	Übersicht über Beratungsstellen im Kontext von Diskriminierung im Land Berlin	https://www.berlin.de/sen/lads/beratung/suche/
Berliner Mieterverein e.V.	Konfliktberatung und Mediation für Konflikte zwischen Nachbar:innen (keine Rechtsberatung) <i>Mitgliedschaft im BMV notwendig</i>	Mail: mediation@berliner-mieterverein.de Telefon: 030 226 26 187 https://www.berliner-mieterverein.de/recht/infoblatter/info-138-mediation-und-konfliktberatung-im-berliner-mieterverein.htm
Loom e.V.	Antidiskriminierungsberatung und diskriminierungskritische Mediation	Mail: loom.verein@gmail.com Mobil: 017624554892 Lausitzer Straße 10, 10999 Berlin-Kreuzberg https://www.loomverein.org/konfliktmanagement-und-mediation
MediationsZentrum Berlin e.V.	Spezialisierung auf Mediation u. a. im Kontext von Diversity und Gemeinwesen, die „AG Mietermediation“ unterstützt bei Nachbarschaftskonflikten <i>Einkommensabhängige Gebühr</i>	Mobil: 0157 8134 5674 Dennewitzstr. 34, 10783 Berlin-Schöneberg https://www.mediationszentrum-berlin.de/

*Die Auflistung stellt eine Auswahl möglicher Kontakte als Ergebnis einer Desktoprecherche zu Mediationsangeboten mit Antidiskriminierungskompetenz dar und hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Es besteht bisher keine Zusammenarbeit zwischen den Mediationsdiensten (ausgenommen des Berliner Mietervereins) und der Fachstelle.