

*Die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" ist für die Verwaltung der städtischen Wohnhäuser zuständig. Gegenstand der Einschau war die Vorgangsweise bei der Einhebung von Mietzinsrückständen vor Einleitung gerichtlicher Schritte. Dabei wurde festgestellt, dass den säumigen Mietern im ersten und zweiten Mahnlauf Mahngebühren in der Höhe von jeweils 18,50 EUR vorgeschrieben wurden. In Einzelfällen entsprachen die aufgelaufenen Spesen (37,-- EUR) annähernd der aushaftenden Forderung.*

*Wiener Wohnen hat dies zum Anlass einer probeweisen Änderung der bisherigen Vorgangsweise genommen.*

1. In den seitens der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" (WW) mit den Mietern abgeschlossenen Mietverträgen ist vereinbart, dass die Bezahlung des Mietzinses monatlich im Voraus zu erfolgen hat. Diese Zahlung wird je Mieter auf einem Mietzinsverrechnungskonto erfasst.

Zu Beginn der Prüfung wurden Rückstände wie folgt bearbeitet: Sollte zu einem vorgegebenen Stichtag - etwa einen Monat nach dem Zahlungsstichtag - ein Rückstand von mehr als 15,-- EUR (Sockelbetrag) auf einem Verrechnungskonto festgestellt werden, so erfolgt durch die Mietzinsverrechnung von WW automatisch eine erste Mahnung, die ab einer Forderungshöhe von mindestens 37,-- EUR mit einer Mahngebühr von 18,50 EUR verbunden ist.

Wird innerhalb eines Monats der Mietzinsrückstand inklusive Mahngebühr beglichen, ist das Mahnverfahren beendet. Erfolgt eine rechtzeitige Rückstandsbegleichung ohne Bezahlung der Mahngebühr, so führt dies für den Mieter zum gleichen Ergebnis. In diesem Fall wird die Mahngebühr nicht vereinnahmt, sondern storniert.

Bleibt der erste Mahnlauf ergebnislos, weil keine oder keine ausreichende Begleichung des Mietzinsrückstandes erfolgte, wird etwa einen Monat später automatisch eine zweite Mahnung ausgelöst, die erneut mit einer Mahngebühr von 18,50 EUR versehen ist. Dadurch erreichen die Mahngebühren 37,-- EUR, was im Einzelfall der Höhe der

aushaftenden Forderung entsprechen kann. Dieses zweite Mahnschreiben enthält zudem den Hinweis, dass bei Missachtung der erneuten Zahlungsaufforderung gerichtliche Schritte in die Wege geleitet werden würden.

Die Begleichung der Forderung nach der zweiten Mahnung mit oder ohne Mahngebühr wird seitens WW, wie bereits hinsichtlich der ersten Mahngebühr beschrieben, behandelt.

Bleibt auch diese zweite Mahnung ohne entsprechende Reaktion des betroffenen Mieters, wird etwa nach dem 3. Monat eine Räumungsklage erstellt. Mahngebühren sind ab diesem Zeitpunkt grundsätzlich nicht mehr vorgesehen.

Stellungnahme der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen":

Bezüglich der Stornos von vorgeschriebenen Mahnungen ist zu sagen, dass die Außenstellen von WW den Auftrag haben, bei unverschuldetem Zahlungsverzug bzw. umgehenden Bemühungen zur Bereinigung der Angelegenheit von den Mahngebühren Abstand zu nehmen. Die Mahngebühren sollen vor allem jene Mieter treffen, die durch Schlampereien einen hohen Aufwand in der Verwaltung hervorrufen. Oftmals führt dieses nachlässige Umgehen mit Verbindlichkeiten zu Rückständen, die von den Schuldnern selbst in der Folge nicht mehr bewältigt werden können.

2. Der angeführte Verzicht auf Mahngebühren im Falle einer vollständigen Begleichung der Hauptschuld, die jeweils auf Grund eines Zahlungsverzuges vorgeschrieben wurden, ließ erkennen, dass die von WW gewählte Form der Vorschreibung von Mahngebühren rechtlich nicht vorbehaltlos abgesichert ist.

2.1 Zunächst wurde nicht differenziert, inwieweit in den jeweiligen Mietverträgen auch entsprechende Vereinbarungen über die mögliche Vorschreibung von Mahngebühren getroffen wurden oder nicht. Entgegen den erwähnten vorschüssigen Zahlungs-

vereinbarungen für die monatlichen Mietzinse finden sich bezüglich der Vorschreibung von Mahngebühren in den Mietverträgen von WW erst ab dem Jahre 1982 diesbezügliche Vereinbarungen. Lt. Auskunft des Mietzinsreferates bestanden per Juni 2002 aber noch 107.368 aufrechte Mietverträge, die vor dem 1. Jänner 1982 abgeschlossen worden waren. Dies bedeutete, dass bei knapp der Hälfte aller Mietverträge ursprünglich keine entsprechende Vorgangsweise vereinbart worden war und somit die Vorschreibung von Mahngebühren zumindest bedenklich erschien.

2.2 Die Einschau in die relevante Judikatur hinsichtlich der Einklagbarkeit von Mahngebühren ergab, dass Mahn- und Inkassogebühren als vorprozessuale Kosten gelten und daher nicht mit der Hauptforderung zusammen eingeklagt werden können. Dies gilt im Übrigen auch dann, falls sich der Kläger auf allfällige allgemeine Geschäftsbedingungen berufen würde.

Unbeschadet dessen stellen Mahngebühren dann eine einklagbare Forderung dar, wenn es dem Kläger bei Gericht gelingt, die Höhe der vorgeschriebenen Mahngebühren nachweislich in Relation zu den mit der Mahnung entstandenen Kosten zu bringen. So ist auch nach § 6 Z 15 Konsumentenschutzgesetz eine Vereinbarung von Mahnspesen für den Verbraucher dann verbindlich, wenn diese Kosten zur Eintreibung der Forderung notwendig waren.

Der Nachweis über die Angemessenheit der Höhe der Mahngebühren in Relation zu den entstandenen Kosten scheiterte bei WW zunächst daran, dass WW über keine geeignete Kostenrechnung verfügte, aus der die relevanten Daten gesichert ermittelt werden konnten. Darüber hinaus war auch das Kostenbewusstsein bei WW dann nicht ausreichend gegeben, wenn nicht entrichtete Mahngebühren trotz entstandener Kosten nicht eingeklagt wurden. Die Vorgehensweise von WW ließ daher weder eine konsequente noch eine alle Mieter gleichbehandelnde Vorgangsweise zur Kostendeckung und Belangung des Kostenverursachers erkennen.

2.3 Hinsichtlich der Höhe der vorgeschriebenen Mahngebühren fiel auf, dass sich diese seit dem Jahr 2000 deutlich nach oben entwickelt hatte. So wurden im Jahr 2000 für die

erste Mahnung Mahngebühren in der Höhe von 4,36 EUR verlangt, bis Oktober 2001 erhöhte sich dieser Betrag auf 7,27 EUR, ab November 2001 auf 17,66 EUR und seit Februar 2002 auf die bereits erwähnten 18,50 EUR. Ab Mai 2001 wurde eine zweite Mahnung eingeführt, die zunächst in einer Höhe von 14,54 EUR festgesetzt worden war und die sich ab November 2001 parallel zur ersten Mahnung entwickelte. Insgesamt wurden in den vergangenen Jahren 0,84 Mio.EUR (1999), 0,91 Mio.EUR (2000) bzw. 1,63 Mio.EUR (2001) an Einnahmen aus den Mahngebühren erzielt, wobei dieser Trend für 2002 eine weitere Steigerung erwarten ließ.

Der Grund der Steigerung der Mahngebühren innerhalb der letzten zwei Jahre beruhte jedoch nicht oder jedenfalls nicht ausschließlich auf einem gesteigerten Kostenbewusstsein von WW, sondern vielmehr auf der seit November 2001 eingegangenen Bindung an die Haushaltsordnung für den Magistrat der Stadt Wien (HO).

Lt. § 16 (1) der HO 2001 sind bei Forderungen der Stadt Wien "spätestens einen Monat nach Entstehung und für den Fall des Zahlungsverzuges Mahnspesen in der Höhe von 0,1 v.T. des jeweils festgestellten Wertes gemäß § 88 Abs. 1 lit. e [das sind derzeit 18,50 EUR] der Wiener Stadtverfassung und Verzugszinsen in Höhe von 9 v.H. zu vereinbaren". Einschränkend zu diesen Bestimmungen wird dort weiters ausgeführt, dass die zitierte Vorgangsweise nur dann uneingeschränkt anzuwenden ist, "sofern auf die Forderungen anzuwendende Rechtsvorschriften nicht anderes bestimmen oder die Festlegung anderer Bedingungen wegen der Eigenart der betreffenden Forderung und der demgemäß geltenden Regeln des wirtschaftlichen Verkehrs erforderlich ist."

Die angeführten einschränkenden Bedingungen des § 16 (1) wurden seitens WW bei der Festsetzung der Höhe der Mahngebühren nicht als relevant erachtet.

2.4 In der Folge ergaben Erhebungen des Kontrollamtes, dass sich WW mit der Bindung an die HO auch nicht an der Branche der Hausverwalter orientierte. Durchschnittlich wurde bei dieser eine Vorschreibung von etwa 7,-- EUR pro Mahnung festgestellt, wobei auch Zahlungserinnerungen ohne weitere Zuschläge an Stelle einer ersten Mahnung vorzufinden waren.

Bei einem Vergleich der Mahngebühren von WW mit den für Anwälte geltenden Richtlinien ergab sich, dass einem einfachen Mahnschreiben mit einer Mahngebühr von 18,50 EUR eine Forderung von etwa 4.000,- EUR zu Grunde liegt. Im Vergleich dazu betrug die durchschnittliche Monatsmiete für Wohnungen bei WW lt. Mietzinsreferat etwa 257,- EUR, also etwa ein Fünfzehntel des Vergleichswertes der Honorar-Richtlinien.

2.5 Zur Höhe der von WW vorgeschriebenen Mahngebühren war zur vollständigen Darstellung noch anzumerken, dass seit Mai 2002, also bereits während der Einschau durch das Kontrollamt, zur Vermeidung von Härtefällen seitens WW mit einer Dienst-anweisung festgelegt wurde, dass bei Rückständen, die weniger als 10,- EUR betragen, die Mahngebühr zu stornieren war. Bei Rückständen zwischen 10,- und 37,- EUR war eine Mahngebühr von 5,- EUR vorzuschreiben.

Über die Abstufung der Mahngebühurvorschreibungen in Abhängigkeit von der Rückstandshöhe hinaus ließ die Dienst-anweisung erkennen, dass die diesbezüglich erforderlichen Verwaltungsschritte zur Herabsetzung der Mahngebühren von der automatischen Mietzinsverrechnung nicht unterstützt wurde. Das Mietzinsprogramm schrieb nach wie vor für alle offenen Forderungen eine Mahngebühr von 18,50 EUR vor. Ergab sich in den erstellten Mahnlisten, dass im Sinne der Dienst-anweisung die Mahngebühr zu reduzieren oder zu stornieren war, musste dieser Vorgang durch händische Eingriffe in das Mietzinsprogramm vorgenommen werden. Durchschnittlich wurden im Jahr 2001 etwa 14.000 Mahnungen pro Monat (Etwa 10.000 Erst- und 4.000 Zweitmahnungen) erstellt, wobei davon ca. 2.000 Stornierungen (lt. Auskunft der Magistratsabteilung 6 - Buchhaltungsabteilung 11) aus den angeführten und anderen Gründen erfolgten.

Aus Sicht der Kostenverursachung ergab sich somit, dass für jene Mahnvorgänge, die personal- und kostenintensiv waren, keine oder nur geringe Mahngebühren vorgeschrieben wurden. Darüber hinaus stieg durch die Vielzahl an händischen Eingriffen auch das Fehlerrisiko für falsche Vorschreibungen entsprechend an, wodurch sich z.B., wie sich anlässlich der Einschau ergab, auch Mahnungen mit Mahngebühren über mehr als zwei Monate hinweg erstrecken konnten.

Zur Frage der Bemessung der Mahngebühren nach der HO ist zu sagen, dass WW davon ausgeht, dass diese generelle Festlegung der Mahngebühr für Verbindlichkeiten jedweder Art durch den Gemeinderat unter Beachtung der Angemessenheit erfolgt ist. Betrachtet man die im Zusammenhang mit Zahlungsrückständen tatsächlich anfallenden Kosten (die Rückbuchungsgebühren seitens der Banken, Porti bei Versand der Mahnungen, Druck, Versand von Zahlscheinen usw.), so verbleibt für die kostendeckende Bearbeitung eines Rückstandes ohnehin nur mehr ein Zeitraum von durchschnittlich ca. 10 bis 15 Minuten pro Fall, was sicherlich nicht zu hoch angesetzt ist.

3. Abgesehen vom Argument der Kostendeckung sollten die Mahngebühren auch eine lenkende Funktion (Rückstandsminimierung, Delogierungsprävention) ausüben.

Die gesamten Mietzinsrückstände betragen in den letzten Jahren etwa 16,50 Mio.EUR im Monat, was etwa 2,4 % der Gesamtverschreibungen eines Monats entsprach. Die abzuschreibenden Forderungen an uneinbringlichen Mietzinsrückständen waren seit Jahren ebenso nahezu unverändert und betragen etwa 2,40 Mio.EUR pro Jahr. Im Gegensatz zu diesen Kennzahlen zeigte die Statistik der Delogierungen einen gegenläufigen Trend. So wurden von 1999 bis 2001 insgesamt jeweils 885, 1.052 bzw. 1.266 Delogierungen durchgeführt. Davon entfielen durchschnittlich etwa 86 % auf Delogierungen wegen Mietzinsrückständen, etwa 4 % auf solche wegen Verlassenschaften und 10 % aus sonstigen Gründen.

Das Argument, dass das Mahnsystem Delogierungen nicht verhindern kann, geht insofern an der Problematik vorbei, weil die meisten der in den letzten Jahren Delogierten nicht mehr von den Mahngebühren betroffen sind, zumal nach Gerichtsanhängigkeit keine weiteren Mahngebühren anfallen (die Schuldner werden in diesem Zeitraum ohnehin mit den Gerichtsgebühren belastet). Der

Erziehungseffekt über eine Mahngebühr kann daher dort nicht mehr greifen.

Was die mit ca. 2,4 bis 2,5 % der Jahresmiete in den letzten drei Jahren trotz Mahngebühr gleich gebliebene Rückstandsquote betrifft, blieb unerwähnt, dass diese etwa noch 1997 bei über 2,8 %, also etwa 15 % höher, gelegen war. Nach den Beobachtungen der Schuldnerberatungs- und Konsumentenvereine ist die Verschuldung der Privathaushalte im selben Zeitraum deutlich gestiegen und es ist WW eben durch die sicherlich zu diskutierenden Mahngebühren gelungen, den Grad der Rückstände zu senken und in den letzten Jahren wenigstens stabil zu halten.

4. Zusammenfassend war festzuhalten, dass nach Ansicht des Kontrollamtes die derzeit von WW vorgeschriebenen Mahngebühren insbesondere im Vergleich zu anderen Hausverwaltungen zu hoch bemessen waren. Außer den damit verbundenen gestiegenen Einnahmen waren für das Kontrollamt keinerlei weitere positive Effekte erkennbar.

Es wurde daher empfohlen, die derzeitige Form des Mahnwesens zu überdenken und den Mahnungen gegebenenfalls eine automatische (kostenlose) Zahlungserinnerung voranzustellen. Unter dem Gesichtspunkt verwaltungsoptimaler Organisationsabläufe sollte - unter Beachtung der rechtlichen Grundlagen sowie der branchenadäquaten Vorgehensweise - eine moderate Gebührengestaltung bei einer Wahrung der in der Satzung vorgegebenen sozialen Ziele angestrebt werden. Die allfällig geringeren Einnahmen könnten durch den Wegfall händischer Stornierungsschritte und ähnlicher Aufwandsminimierung, insbesondere durch das in Aussicht gestellte neue Mietzinsprogramm (automatische Staffelung) kompensiert werden.

Die Mahngebühren wurden bisher sowohl für den Erst- als auch für die Zweitmahnung vorgeschrieben. Der Empfehlung des Kontrollamtes folgend, hat WW ab Jänner 2003 das Eintreibungsverfahren versuchsweise vorläufig auf die Dauer von sechs Mona-

ten so umgestellt, dass bei erstmaligem Zahlungsverzug eine für die Mieter kostenlose Zahlungserinnerung versandt wird. Erst wenn dieser Zahlungserinnerung nicht nachgekommen wird, ist eine Mahnung zu erstellen, bei der ab Jänner 2003 Mahngebühren von 18,30 EUR verrechnet werden.

WW wird das Zahlungsverhalten während des sechsmonatigen Beobachtungszeitraumes genau analysieren. Sollte es zu einer spürbaren Erhöhung der Mietzinsrückstände kommen, muss überlegt werden, auch für die Zahlungserinnerung eine Gebühr zu verrechnen. Wenn es jedoch zu keiner wesentlichen Änderung des Zahlungsverhaltens der Mieter kommt, wird das System mit der kostenlosen Zahlungserinnerung beibehalten.

Es darf auch bemerkt werden, dass gerade in Zeiten, in denen oftmals die Tendenz zu "kaufe heute - zahle später" besteht, die Konsequenzen bei Spätzahlungen deutlich sein müssen, um die Schuldner rechtzeitig darauf aufmerksam zu machen, dass die Nichtzahlung der Miete geahndet wird und letztendlich drastische Folgen haben kann. Selbstverständlich sollen einmalige Versäumnisse nicht dazu führen, dass Mieter mit finanziellen Nachteilen belastet werden. Daher hat WW der Mahnung eine kostenlose Zahlungserinnerung vorangestellt.

Im Zusammenhang mit der hohen Zahl von Delogierungen wäre der Ausbau der individuellen Rückstandsbetreuung (Schuldnerberatung) durch die Mitarbeiter von WW wünschenswert, wodurch die Rückstände insgesamt verringert werden könnten und den steigenden Delogierungen - die sich auf Mietzinsrückstände begründen - entgegengesteuert werden könnte.

Hinsichtlich einer individuelleren Betreuung der Rückstände bezogen auf die einzelnen Mieter muss festgestellt werden, dass die



Verwaltung schon derzeit mit den in diesem Zusammenhang anfallenden Aufgaben stark belastet ist. Ein händisches Eingreifen unterschiedlicher Art je nach Mieter oder ein Eingehen auf individuelle Zahlungsziele einzelner Gruppen kann ohne zusätzliches Personal, dessen Kosten durch neue Einnahmenquellen finanziert werden müssten, nicht mehr bewältigt werden. Außerdem würde eine Inkaufnahme späterer Zahlungen zu einer Ungleichbehandlung der Mieter und Zinsenverlusten bei der Stadt führen.

Jedenfalls sollte in eine allfällige Neugestaltung des Mahnwesens auch der Aspekt der Gleichbehandlung der Mieter einfließen. Wenn von Mietern, die die vorgeschriebenen Mahngebühren begleichen, diese einbehalten und anderen Mietern, welche die Bezahlung von Mahngebühren verweigern, diese erlassen werden, widerspricht diese Vorgangsweise nicht nur ökonomischen Gesichtspunkten.

5. Im Zuge der Einschau wurde das Kontrollamt mit der Problematik konfrontiert, die sich für Mieter ergab, die eine Mietbeihilfe in Form einer Direktüberweisung von der Magistratsabteilung 12 bezogen und trotzdem von WW gemahnt wurden.

Die rechtliche Grundlage für die Gewährung einer Mietbeihilfe durch die Magistratsabteilung 12 wien sozial findet sich im § 13 Wiener Sozialhilfegesetz. Demnach ist das entsprechende Ausmaß der Mietbeihilfe nach den Erfordernissen des jeweiligen Einzelfalles zur Deckung des Bedarfes - u.a. an einer Unterkunft - über den festgelegten Richtsatz hinaus zu ermitteln.

In der Praxis unterscheidet man drei verschiedene Beihilfevarianten für Mieter. Dazu zählen die Mietbeihilfen für Pensionisten und für Dauerleistungsbezieher sowie solche, die im Rahmen der Gewährung von Sozialhilfe vergeben werden. Insgesamt werden monatlich durchschnittlich etwa 9.000 Beihilfen gewährt.

Die Auszahlung der Mietbeihilfen erfolgt mit Hilfe von Postanweisungen, Kontoüberweisungen, direkten Ausbezahlungen bei den Sozialreferaten bzw. Sozialzentren sowie

mittels direkter Überweisung an den jeweiligen Hausverwalter. In rd. 600 Fällen erfolgen die Überweisungen direkt an WW, wobei diese Unterstützungen durch die Magistratsabteilung 12 fast ausschließlich jeweils die gesamten Mietzinsforderungen von WW abdecken.

Bei der Bearbeitung und Erledigung dieser Direktüberweisungen durch die Magistratsabteilung 12 in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 6 - Buchhaltungsabteilung 4 kommt es bisweilen zu Verzögerungen, die seitens WW eine Mahnautomatik in Gang setzten, die jedoch letztlich sozial schwache Mieter traf, welche sich in der Obhut der Stadt Wien wähnten.

Wie sich anlässlich der Einschau durch das Kontrollamt zeigte, waren zunächst Abstimmungsprobleme zwischen den Sozialhilfe-Anspruchsterminen der Magistratsabteilung 12 - die über den ganzen Monat verteilt sind und an welche die Magistratsabteilung 12 gebunden ist - und den Fälligkeitsterminen beim Mieteninkasso durch WW gegeben. Darüber hinaus fiel auf, dass neben diesen systembedingten Verzögerungsgründen auch noch zu lange Überweisungszeiten, Personalengpässe, Stapelverarbeitungen, Trennung in automatische bzw. händische Verarbeitung sowie punktuelle EDV-Probleme als Problemfelder vorzufinden waren.

Weiters war festzustellen, dass es unabhängig von diesen - auf organisatorischen Versäumnissen basierenden - Verzögerungsfällen auch dann seitens WW zur Vorschreibung von Mahnungen kam, wenn von der Magistratsabteilung 12 gegenüber WW eine Übernahmeerklärung für Mietzinsrückstände abgegeben worden war bzw. für WW nachvollziehbar und erkennbar eine entsprechende Unterstützung der betroffenen Mieter durch die genannten Sozialhilfeeinrichtungen der Stadt Wien vorlag.

In diesem Zusammenhang wurde angeregt, die Magistratsabteilung 12 und WW mögen diesbezüglich Kontakt mit dem Ziel aufnehmen, seitens der Magistratsabteilung 12 weitgehend termingerechte, an die Verarbeitungstermine von WW angepasste Überweisungen anzustreben. Weiters sollte WW Mietforderungen, für die von der Magistratsabteilung 12 Mietzinsbeihilfen direkt überwiesen werden, gesondert kennzeichnen.

Darüber hinaus sollte im neuen Mietzinsprogramm eine möglichst kundenorientierte Verarbeitung zur Anwendung kommen, um die Zahl der Mahnungen zwischen Dienststellen der Stadt Wien tunlichst zu vermeiden bzw. so gering wie möglich zu halten, wobei das Kontrollamt die ökonomische Verantwortung für die einzelnen Geschäftsbereiche nicht verkannte.

Allfällige Vereinbarungen zwischen WW und der Magistratsabteilung 12 sollten auf Basis möglichst einfacher Verwaltungsabläufe erfolgen. Dabei wurden Lösungsvorschläge, wie etwa Ratenvereinbarungen mit Mietern, die eine Unterstützung durch die Magistratsabteilung 12 erhalten, insbesondere für den Bereich der Direktüberweisungen als nicht zielführend erachtet.

Eine bessere Abstimmung mit der Magistratsabteilung 12 kann nur so geschehen, dass von dieser Seite die Zahlungstermine für die Mieten (wie dies sicherlich auch gegenüber privaten Hauseigentümern geschieht) beachtet werden. WW wird der Magistratsabteilung 12 jedenfalls die Termine, bis zu denen die Mieten eingelangt sein müssen, bekannt geben.