

<b>Zeitschrift:</b>	Wohnen
<b>Herausgeber:</b>	Wohnbaugenossenschaften Schweiz; Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger
<b>Band:</b>	80 (2005)
<b>Heft:</b>	4
<b>Artikel:</b>	Wenn zwei sich streiten...
<b>Autor:</b>	Omoregie, Rebecca
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-107361">https://doi.org/10.5169/seals-107361</a>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 22.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Wie gehen Baugenossenschaften  
mit Mieterstreitigkeiten um?

# Wenn zwei sich streiten . . .

. . . freut sich der Dritte nicht unbedingt: Nachbarschaftskonflikte können die Wohnqualität einer ganzen Siedlung beeinträchtigen. Und sie werden zunehmend komplexer und aggressiver. Für Verwaltungen stellt dies eine grosse Herausforderung dar. Was tun Baugenossenschaften, wenn der Hausegen schief hängt?

Text: Rebecca Omoregie





In Wohnsiedlungen, wo sehr viele Menschen zusammenleben, sind Konflikte unvermeidbar.

ation macht ja nur Sinn, wenn alle Beteiligten dabei sind», erinnert sich Geschäftsleiter Franz Burtscher. Dafür statteten er und ein weiteres Vorstandsmitglied Familie X. persönlich einen Besuch ab und «prüften» die Lärm situation vor Ort. Während der eine in der oberen Wohnung Stühle rückte und im Kinderzimmer herumsprang, horchte der andere von unten. Resultat: «Wir fanden, das ist normaler Lärm, den man halt bis zur Nachtruhe um 21 Uhr akzeptieren muss. Kinder hört man nun mal.» Und so wie sich die Geschichte schneeballartig entwickelt hatte, schien sie auch von selbst zu versanden. Das ältere Ehepaar empfand die Situation nach diesem Gespräch als besser und auch die übrigen Klagen im Haus flauten ab.

Selten leider laufen Streitfälle so günstig ab, und mitunter müssen Verwaltungen auch hart durchgreifen. Im extremsten Fall kann zankenden Mietern die Kündigung drohen, so Ruedi Schoch vom SVW-Rechtsdienst (siehe auch Interview auf Seite 5). Lässt sich nicht eruieren, wer der Störenfried ist, dann gilt dies für beide Parteien. Zu dieser letzten Massnahme kommt es allerdings selten, oft genügt schon die Drohung, damit sich die Zerstrittenen doch noch an einen Tisch setzen. Doch wie können Genossenschaften zwischen streitenden Mietern vermitteln? Die Baugenossenschaft Hagenbrünneli habe richtig gehandelt, findet Ruedi Schoch. Wer sich durch seinen Nachbarn belästigt fühlt, soll erst einmal persönlich mit ihm sprechen. Können sich die Mieter nicht direkt einigen, empfiehlt sich eine Aussprache auf neutralem Boden, zum Beispiel in der Geschäftsstelle. Wenn diese «Chropfleerei» nicht hilft, muss man sich vielleicht tatsächlich vor Ort von der Situation überzeugen. Doch man ahnt es: All dies ist sehr zeitaufwändig und kann die ohnehin mit Verwaltungs-, Vermietungs- und Baufragen belasteten Geschäftsstellen überfordern.

#### SELBST IST DER MIETER

Einige Genossenschaften setzen deshalb auf das Konzept «Laienvermittlung» und ernennen einzelne Mieterinnen und Mieter zu Vermittlern. Auch wenn Fachleute diesem Modell gegenüber skeptisch sind, hat es sich in der Praxis nicht schlecht bewährt. Bei der Allgemeinen Baugenossenschaft Luzern (ABL) zum Beispiel ist pro Siedlung eine Hausbetreuerin oder ein Hausbetreuer neben der Annahme von Schadensmeldungen auch für die Schlichtung von Streitigkeiten zuständig. Schwierige

Fälle können an die Sozialarbeiterin der Genossenschaft weitergeleitet werden. Für Vreni Wyss, seit drei Jahren Hausbetreuerin der Siedlung Brunnmatt in Kriens, ist dies mit ein Grund, weshalb sie sich vor dieser schwierigen Aufgabe nicht scheut: «Ich weiß ja, dass ich mich jederzeit an den Siedlungsgötti, die Geschäftsstelle oder die Sozialberatung wenden kann.» Frau Wyss hat Glück mit ihrer Siedlung: In den vergangenen drei Jahren gab es nur einmal einen größeren Konflikt. Es sei halt auch ein Vorteil, dass viele Mieterinnen und Mieter so wie sie und ihr Mann schon sehr lange in der Siedlung wohnen und sich fast alle kennen. Vom jährlichen Austausch mit Kollegen weiß sie allerdings, dass es nicht überall so harmonisch zu- und hergeht. Dies bestätigt auch Barbara Brügger, stellvertretende Geschäftsleiterin der ABL: «Es gibt Siedlungen, von denen man nie hört, und andere, mit denen wir laufend zu tun haben.» Dass die Hausbetreuer jeweils selbst in der Siedlung wohnen, findet sie sinnvoll. Es sei denn, sie sind persönlich in einen Konflikt involviert: Dann wird die Geschäftsstelle eingeschaltet. Generell sei die Konfliktbewältigung klar schwieriger geworden, vor allem wenn es um Generationenprobleme oder kulturelle Differenzen gehe. Mit regelmäßigen Themenabenden oder auch einmal einem Weiterbildungskurs des SVW versucht Barbara Brügger deshalb, die Hausbetreuer zu unterstützen.

#### GESUNDER MENSCHENVERSTAND

Werner Fürst von der Heimstättengenossenschaft Winterthur hingegen hat bisher nicht beobachtet, dass Laien bei der Konflikt schlichtung an Grenzen stossen. Er ist Vorsitzender der Beschwerdekommission der Genossenschaft, die sich jeweils aus einem Vorstandsmitglied und aus zwei Mieterinnen oder Mieter zusammensetzt. Im Gegenteil: «Meist hilft beraten, ausreden lassen und der gesunde Menschenverstand. Auch Fachpersonen kommen zum Teil nicht weiter, weil sie um den heißen Brei herumreden», findet er. Die Kommission geht nach einem sehr formellen Verfahren vor. Gelangen die Mieter mit Klagen an die Verwaltung, dann sind sie gehalten, ihre Beschwerde schriftlich einzureichen. Nach einer Abklärung der Situation versucht die Beschwerdekommission, kleinere Differenzen vor Ort zu regeln.

Ist dies nicht möglich, lädt sie die involvierten Parteien vor. «Wir erläutern den Streithähnen zunächst die Grundsätze des Zusammenlebens, erinnern an Rücksichtnahme und Toleranz und an die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Zur Eröffnung der Diskussion lesen wir dann den Beschwerdebrief laut vor.» Fürst legt dabei Wert auf eine offene, ehrliche Aus sprache, die nicht nach Schuldigen, sondern ►

Die Geschichte begann eigentlich harmlos: Das ältere Ehepaar beklagte sich, Familie X. in der Maisonettewohnung oben an sei zu laut. Da würden Stühle gerückt, die Kinder trampelten. Solche Klagen, wie sie bei der Baugenossenschaft Hagenbrünneli eingingen, kennen wahrscheinlich die meisten Verwaltungen nur zu gut. Doch mit der Zeit nahm der Fall eine Eigendynamik an, es kamen weitere Vorwürfe hinzu: Die Kinder würden Gegenstände, unter anderem auch Spielsachen und Lebensmittel, zum Fenster hinauswerfen. Familie X. bestritt dies. Als die Verwaltung die Streithähne zu einer Aussprache einlud, meldeten sich plötzlich noch weitere Nachbarn, die einander ebenfalls wegen übermässigem Lärm beschuldigten.

#### VIEL LÄRM UM NICHTS?

Als bald alle Hausbewohner miteinander zu streiten schienen, organisierte die Verwaltung ein Treffen mit sämtlichen Parteien, um das leidige Lärmthema endlich aus dem Weg zu schaffen. Die Mediation\* sollte ein Fachmann des SVW-Rechtsdienstes leiten. Doch es kam anders: Eine der Mietparteien weigerte sich, am Gespräch teilzunehmen. «Also haben wir das Ganze abgeblasen, eine Medi-

\*Unter einer Mediation versteht man eine professionell geleitete Aussprache zur Vermittlung zwischen Streitenden.

Morgenstund hat Gold im Mund – oder eben nicht? Wenn Frühaufsteher auf Nachtschwärmer treffen, kann es schon mal krachen. Ein grosser Teil der Nachbarschaftskonflikte ist auf unterschiedliche Lebensrhythmen zurückzuführen.



«Wir sind keine Polizisten und keine Richter!» Die Sozialberaterinnen und Sozialberater versuchen, Mieterstreitigkeiten im gemeinsamen Gespräch zu lösen. Von links: Anna Geschwend (Bahoge), Barbara Nyffeler (GBL), Markus Hofstetter (FGZ), Eva Haupt (ABZ), Hanne Leu (ASIG).

Foto: wohnen

nach Lösungen sucht. Dabei sei er «einer, der eher tief grabe»: «Der Ausbruch ist vielleicht eine Banalität, aber geschmiedet hat es ja meist schon lange.» Die allermeisten Konflikte lassen sich so lösen. Vielleicht einmal pro Jahr müsse es zu einer Kündigungsandrohung oder gar zu einer Kündigung kommen, «bei Leuten, die sich an gar nichts halten». Die Laienvermittlung hat auch grosse Vorteile. Sie federt viele Bagatellkonflikte ab und entlastet so Vorstand und Verwaltung. Und sie ist kostengünstig: Die meisten Genossenschaften entlönen zwar ihre privaten Vermittler, allerdings in einem sehr bescheidenen Rahmen. Doch klagen alle Befragten über Rekrutierungsprobleme. Es sei zunehmend schwierig, Menschen zu finden, die diese anspruchsvolle Arbeit auf sich nehmen wollten.

#### SPEZIALISTEN FÜR SOZIALES

Vor allem grössere Genossenschaften arbeiten deshalb mit fest angestellten Profis zusammen. Eine eigene Sozialberatungsstelle unterhalten zum Beispiel die Allgemeine Baugenossenschaft Zürich (ABZ), die ASIG, die Familienheim-Genossenschaft Zürich (FGZ), die Bahoge oder die Gemeinnützige Baugenossenschaft Limmattal (GBL). *Wohnen extra* hatte Gelegenheit, mit den Verantwortlichen über ihre Arbeit zu diskutieren. Sie alle beobachten, dass die Konflikte in den letzten Jahren zugenommen haben oder zumindest komplexer geworden sind. «Früher gab es ganz klare Vorstellungen, was sich gehört und was nicht. Daran versuchte man sich zu halten, weil man ja kein Geschwätz von den Nachbarn wollte. Wenn nun junge Leute einziehen, für die ganz andere Regeln und Lebensrhythmen gelten, dann ist die ältere Generation vor den Kopf gestossen», beobachtet zum Beispiel Barbara Nyffeler von der GBL.

Neben Generationenkonflikten sei es vor allem auch die grössere kulturelle Vielfalt, die den Streitigkeiten eine neue Dimension gebe, ergänzt Markus Hofstetter von der FGZ. Hanne Leu von der ASIG findet generell, dass die Streitigkeiten «verbissener» geworden seien. «Der Auslöser mag vielleicht eine Bagatelle

sein, aber dahinter stecken oft ganz andere, ernsthafte Probleme.» Gerade deshalb finden sie es wichtig, dass Fachleute sich der Konflikte annehmen. «Wir hatten früher auch Hausbetreuer», erklärt Eva Haupt von der ABZ. «Doch ich spürte, dass diese mit den Konflikten zunehmend überfordert waren.» Wenn ein Vermittler selbst in der Siedlung wohne oder wenn sich eine Person aus dem Vorstand der Konflikte annehme, sei die Neutralität nicht immer gewährleistet, gibt Markus Hofstetter zu bedenken.

Neutralität sei jedoch oberstes Gebot in ihrer Arbeit, betonen alle Sozialberaterinnen und Sozialberater. «Wir sind keine Polizisten und keine Richter», so Hanne Leu. «Wir möchten die Beteiligten dazu bringen, dass sie ihre Konflikte gemeinsam lösen. Dies bedingt aber, dass beide dazu motiviert sind. Allzu oft erwartet leider eine Partei einfach, dass wir so rasch wie möglich die andere bestrafen, sprich «auswerfen».» Sie wehrt sich auch dagegen, erklärt Anna Geschwend von der Bahoge, sich vor Ort vom Lärm der Nachbarn zu überzeugen. Nützlich könne es allerdings sein, so Eva Haupt, die Mieter gegenseitig einmal in die Nachbarwohnung zum «Prob hören» zu schicken. «Manche fallen aus allen Wolken, wenn sie sich bewusst werden, wie gut man sie hört.» Solche «Missverständnisse» gehören natürlich zu den einfacheren und befriedigenderen Herausforderungen. Barbara Nyffeler erinnert sich an einen älteren Herrn, dem es selbst ungemein peinlich war, als sich herausstellte, dass er mit seinem lauten Fernseher und Radio die Nachbarschaft störte. «Da bin ich eigenhändig mit ihm losgezogen, um einen Kopfhörer zu kaufen – danach waren alle glücklich.» Nicht alle Konflikte lassen sich leider so leicht lösen. Auf ihre «Erfolgsquote» angesprochen, lachen die Sozialberaterinnen und Sozialberater. «Da sind wir bescheiden», schmunzelt Markus Hofstetter.

#### PROFIS BEIZIEHEN

Die erwähnten Sozialberatungsstellen decken ein Pensum von 40 bis 80 Stellenprozenten ab und werden in der Regel über die Ge-

schäftsstelle finanziert. Eine Ausnahme bildet hier die FGZ, deren Sozialberatung zur Hälfte von einer Stiftung getragen wird. Kleineren Genossenschaften, die sich keine eigene Konfliktberatung leisten können oder wollen, empfehlen die Sozialberaterinnen und Sozialberater, sich bei Mieterstreitigkeiten in jedem Fall an eine neutrale Fachstelle zu wenden. Dies kann wie im Beispiel der Baugenossenschaft Hagenbrünneli ein Vertreter des SVW-Rechtsdienstes oder ein externer Mediator sein. Je nach Konfliktthema empfiehlt sich auch die Zusammenarbeit mit spezialisierten Stellen wie der Gemeinwesenarbeit oder der Pro Senectute. Im Raum Zürich bietet außerdem auch die Stiftung Domicil Konfliktvermittlung an (siehe *wohnen* 3/2005).

Einen Schritt weiter geht die Fambau in Bern. Auch sie verfügt seit längerem über einen ehrenamtlichen Vermittlungsausschuss. «Damit haben wir eigentlich sehr gute Erfahrungen gemacht», erklärt Geschäftsführer Max Brüllmann. «Doch wir beobachteten einfach, dass es immer mehr Probleme gibt und dass wir, insbesondere wenn Gewalt im Spiel ist, an Grenzen stossen.» Also liess die Genossenschaft an der Hochschule für Soziale Arbeit Bern eine Diplomarbeit über Konfliktmanagement schreiben. Daraus ist mittlerweile – gemeinsam mit der Liegenschaftenverwaltung der Stadt Bern – ein interdisziplinäres Pilotprojekt entstanden, das unter anderem vom BWO und vom SVW unterstützt wird. Angehende Sozialarbeiter und Mediatorinnen sowie Studierende der Hochschule für Architektur, Bau und Holz wollen gemeinsam klären, wie und warum Konflikte entstehen beziehungsweise wie sie sich vermeiden lassen. Dazu analysieren sie zum Beispiel Mieterdossiers und telefonische Beschwerden. Oder untersuchen, inwiefern bauliche Fragen zur Konfliktprävention beitragen können.

Bis man weiß, wie sich Konflikte vermeiden lassen, wird es zweifellos noch eine ganze Weile dauern. Bis dahin müssen die Morgenmenschen und die Fledermäuse also wohl oder übel miteinander auskommen ...

*wohnenextra*