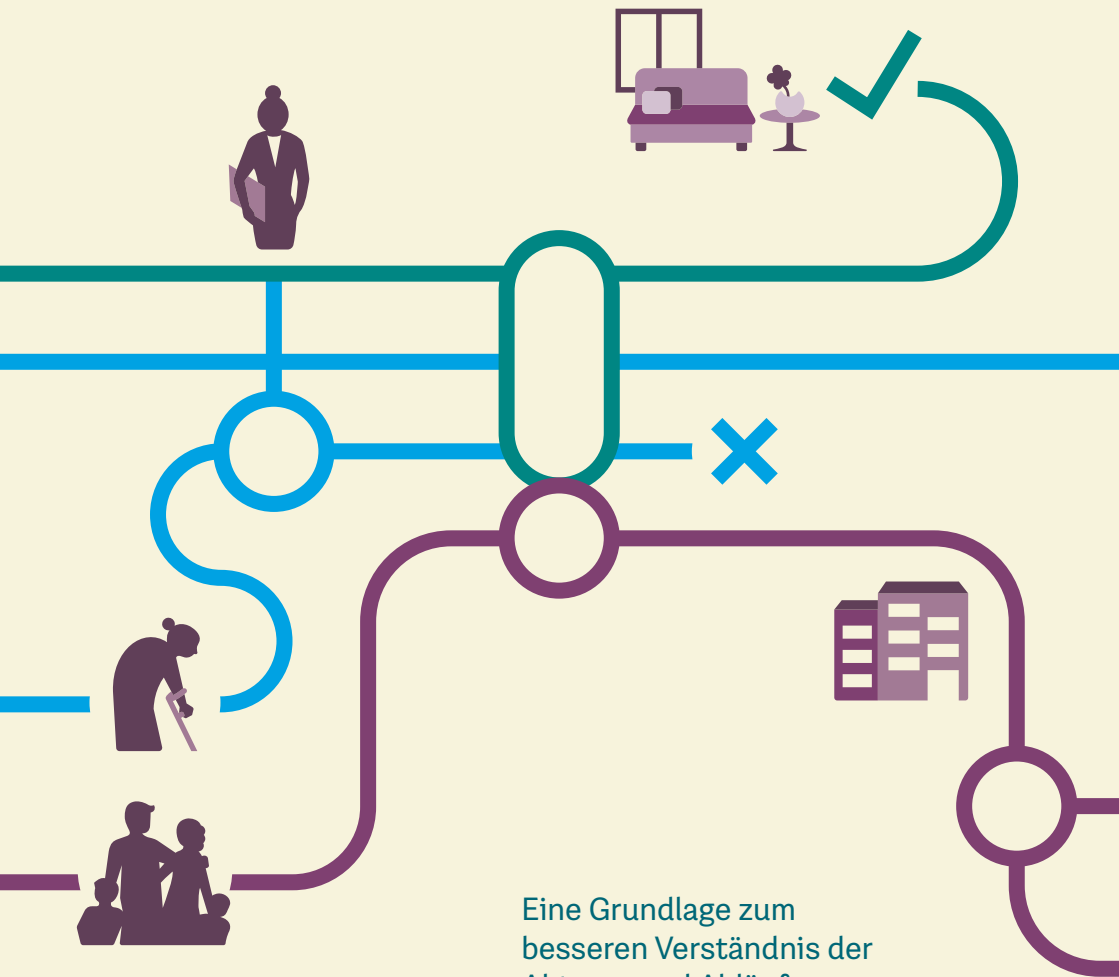


# Orientierungsrahmen für sozialverträgliche Entmietungsprozesse



Eine Grundlage zum besseren Verständnis der Akteure und Abläufe in Entmietungsprozessen und zur Abwägung von Massnahmen.

Age —  
Stiftung

SVIT  
ZÜRICH

# Orientierungsrahmen

Es gibt keinen festen Weg für Entmietungen. Das ideale Vorgehen für eine Liegenschaft hängt von der Situation auf dem Wohnungsmarkt, der Zusammensetzung der Mieterschaft, der Grösse des Projekts, der Verfügbarkeit von Ersatzwohnungen, der Risikotoleranz und der Kommunikationskultur der Eigentümerin ab. Unabhängig davon gibt es aber einen Orientierungsrahmen für einen sozialverträglichen Ablauf.



## Erstinformation

Mit der Erstinformation legt die Eigentümerin ihre Karten offen. Ab jetzt kann sie kommunizieren und Massnahmen auslösen. Der Zeitpunkt sollte so gewählt werden, dass sich Mieter auf die bevorstehende Kündigung einstellen können.



## Anpassungszeit Mieter

Mieter brauchen Zeit, sich mit dem Auszug und dem Wechsel des Wohnumfelds auseinanderzusetzen. Je transparenter und verbindlicher Eigentümerinnen informieren, desto leichter fällt es Mietern, sich mit der Situation abzufinden und auf Wohnungssuche zu gehen.



## Umzug

Nicht alle Mieter sind mit der Wohnungssuche gleich gut vertraut. Jüngere passen sich in der Regel schnell an. Familien, Senioren und langjährige Mieter brauchen mehr Zeit. Je früher Eigentümerinnen informieren, desto mehr Zeit bleibt den Mietern, ein passendes Angebot zu finden und termingerecht auszuziehen.



## Kündigung

Bei Kündigungen wird in der Regel deutlich mehr Zeit gewährt als gesetzlich vorgegeben. Der Auszugstermin und die Kommunikation müssen aufeinander abgestimmt werden.

## Fristerstreckung

Viele Mieter nutzen das Recht auf Ersterückung als Sicherheit, ziehen aber fristgerecht oder sogar frühzeitig aus, sofern sie eine passende Wohnung finden. Je früher sie auf Wohnungssuche gehen, desto grösser ist die Chance auf eine passende Lösung.



## Begleitung

Viele Mieter finden selbst eine Wohnung. Die anderen können mit Informationen zur Wohnungssuche, Vorrang bei Wohnungsangeboten und Hotlines unterstützt werden.



## Temporäre Mietverhältnisse

Um Leerstand bei Entmietungsprozessen zu reduzieren, können Wohnungen mit befristeten Verträgen vermietet werden. Bei der Vermietung sollten flexible und mobile Zielgruppen angesprochen werden.



## Härtefälle

Mieter mit kleinem Budget, gesundheitlichen Beschwerden oder schlechten Referenzen haben häufig Mühe, eine Wohnung zu finden. Verschiedene Dienstleisterinnen begleiten Härtefälle von der Wohnungssuche bis zum Einzug in eine neue Wohnung.

Strategische Planung

2-4 Jahre

Vorstudien

2 Jahre

Projektierung

Kündigungsfrist

Auszugstermin

Erstbezug

Erstinformation mit der Planung



Erstinformation mit dem Studienauftrag



Erstinformation mit Kündigung



Kündigung

## Zeitraum

Erneuerungen und Entmietungen sind langfristige Prozesse. Wenn Mieter frühzeitig und transparent informiert werden, können sie sich auf die anstehende Veränderung einstellen und auf die Kündigung und Wohnungssuche vorbereiten. Langjährige Mieter, die wenig Erfahrung mit dem Wohnungsmarkt haben, können begleitet werden. Spezialisierte Dienstleisterinnen und Angehörige können Lösungen für Härtefälle finden. In angespannten Wohnungsmärkten wie der Stadt Zürich sind frühzeitige Erstinformationen und transparente Entmietungsprozesse wichtige Voraussetzungen für die sozialverträgliche Erneuerung des Wohnungsbestands.

# Akteurs-Checklisten

Zum Entmietungsprozess gehören viele Akteure: Wohnungseigentümer, Liegenschaftsverwaltungen, Mieter und oft auch Dienstleisterinnen. Ihre Aufgaben lassen ihnen einen gewissen Handlungsspielraum. Nicht alle Typen agieren gleich.



## Wohnungseigentümerin

### Trifft Entscheidungen zum Entmietungsprozess:

- Plant Erneuerung, entscheidet über die Entmietung und informiert die Liegenschaftsverwaltung
- Analysiert die Mieterstruktur
- Bestimmt den Zeitpunkt der Erstinformation
- Entwickelt ein Kommunikationskonzept und steuert die Kommunikation
- Definiert Etappierung und Rückkehroptionen für Mieter
- Definiert Leerstandsmanagement (z.B. befristete Vermietungen)
- Passt den Vermietungsauftrag an
- Definiert Möglichkeiten für die Bereitstellung von Ersatzobjekten
- Definiert Unterstützungsangebote (z.B. Wohnungssuche, Umzugshilfe)
- Entscheidet über Kündigungszeitpunkt und erlaubt Kulanz bei den Fristen
- Beauftragt Liegenschaftsverwaltung mit Entmietung und Dienstleisterinnen für Unterstützungsangebote

### Typen

- Eigentümerinnen mit grossen Portfolios können oft Ersatzobjekte anbieten, aber nicht immer vor Ort.
- Eigentümerinnen mit kleinen Portfolios können Ersatzobjekte nur mit Kooperationen bereitstellen.
- Eigentümerinnen mit wenig Mieterwechseln müssen langfristig planen.



## Liegenschaftsverwaltung

### Führt den Auftrag der Eigentümerin aus:

- Ist primäre Ansprechpartnerin der Mieter
- Berät Eigentümerinnen zum Entmietungsprozess
- Unterstützt Eigentümerinnen bei der Einschätzung der Mieterstruktur
- Unterstützt Eigentümerinnen beim Kommunikations- und Vorgehenskonzept
- Prüft Mieter-Unterlagen auf Sperrfristen («Rachekündigungen»)
- Informiert Mieter über den Entmietungsprozess
- Befragt Mieter nach den Eigenschaften von Ersatzobjekten (Lage, Grösse, Preis)
- Sichert sich das Einverständnis der Eigentümerin zum vorzeitigen Auszugsrecht ohne weitere Mietzinshaftung
- Setzt Entmietung um und spricht Kündigung aus
- Unterstützt Mieter bei der Wohnungssuche und bietet Ersatzobjekte und Referenzschreiben an
- Begleitet Dienstleisterinnen, die Unterstützungsangebote umsetzen

### Typen

- Grosse Verwaltungen können spezialisierte Teams anbieten.
- Kleine Verwaltungen können den direkten Kontakt zu Mietern nutzen.
- Eigentümergeführte Verwaltungen haben kurze Entscheidungswege und sind gut informiert.



## Mieter

### Suchen eine neue Wohnung:

- Setzen sich mit dem Wohnungsmarkt auseinander
- Definieren Erwartungen an das Angebot
- Prüfen den rechtlichen Spielraum
- Suchen selbst eine Wohnung
- Nehmen Wohnungsangebote an
- Ziehen fristgerecht aus

### Typen

- Parate, die eigenständig auf Wohnungssuche gehen
- Offene, die sich informieren und Angebote prüfen
- Überraschte, die sich erst mit der Situation arrangieren müssen
- Härtefälle, die Begleitung brauchen



## Dienstleisterinnen

### Können allen Gruppen Unterstützung bieten:

- Übernehmen Wohnungen mit befristeten Mietverträgen
- Beraten zu Rechten und Pflichten
- Begleiten Härtefälle
- Unterstützen bei Wohnungssuche und Umzug
- Setzen Kommunikationsmassnahmen um

### Typen

- Kommerzielle und gemeinnützige Anbieter, die von der Eigentümerin beauftragt werden
- Branchen-/Interessensverbände, die Mietern und Eigentümerinnen ihre Kompetenzen zur Verfügung stellen
- Akteure der öffentlichen Hand, die bestimmte Zielgruppen unterstützen

## Weiterführende Informationen

Neben kommerziellen Dienstleistern können folgende Organisationen die Akteure bei Entmietungsprozessen unterstützen (für Stadt und Kanton Zürich)

### SVIT Zürich

Aus- und Weiterbildung von Bewirtschaftern.  
[www.svit-zuerich.ch](http://www.svit-zuerich.ch)

### Pro Senectute Zürich

Information, Begleitung, Umzugshilfe und (finanzielle) Unterstützung von Senioren.  
<https://pszh.ch>

### Stadt Zürich, Zürich60plus

Information, Begleitung und Unterstützung von Senioren in Veränderungsprozessen.  
[zueri60plus.ch](http://zueri60plus.ch), [stadt-zuerich.ch/gza](http://stadt-zuerich.ch/gza)

### Altersbeauftragte, Soziale Dienste

In jeder Stadt und Gemeinde ist eine altersbeauftragte Person im Einsatz, die Auskunft geben kann. Städte und Gemeinden beraten und unterstützen finanzielle Härtefälle in allen Altersgruppen zur Sozialhilfe.

### Juwo und Projekt Interim

Vermietung von Wohnungen mit Befristung an flexible Zielgruppen. [www.juwo.ch](http://www.juwo.ch), [www.projekt-interim.ch](http://www.projekt-interim.ch)

### Domicil

Vermittlung von Wohnungen an benachteiligte Menschen inkl. Solidarhaftung und Unterstützung der Mieter.  
[www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch)

**Impressum:** Dieser Flyer ist ein Produkt des Runden Tisches «ImmoSenior». Er ist im Auftrag der Age-Stiftung und des SVIT Zürichs entstanden.

Inhalt: Zimraum GmbH, Gestaltung: anamorph.ch  
Kontakt für Fragen und Anliegen: [svit-zuerich@svit.ch](mailto:svit-zuerich@svit.ch)  
Datum: November 2021