

Was tun gegen Diskriminierung

**bei Vergabe, Vermietung und
Verwaltung von Wohnraum?**

**Ergebnisse der Good-Practice-Sammlung –
Überblick aus Sicht der
Antidiskriminierungsstelle des Bundes**



**Antidiskriminierungsstelle
des Bundes**



Den vorliegenden Überblick hat die Antidiskriminierungsstelle des Bundes auf Basis der Studie „Was tun gegen Diskriminierung bei Vergabe, Vermietung und Verwaltung von Wohnraum? Beispiele Guter Praxis“ von Barbara Nägele, Nils Pagels und Myrna Sieden Bartel (Zoom Sozialforschung und Beratung GmbH) im Auftrag der Antidiskriminierungsstelle des Bundes erstellt. Er fasst die Ergebnisse der Good-Practice-Sammlung aus Sicht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes zusammen.



Inhalt

Einleitung	4
Warum eine Good-Practice-Sammlung?	5
Für wen ist die Good-Practice-Sammlung gegen Diskriminierung am Wohnungsmarkt?	6
Der Studienbericht zur Good-Practice-Sammlung gegen Diskriminierung am Wohnungsmarkt	6
Grundlagen	8
Ergebnisse der Recherche	9
Wer wird aktiv?	9
Warum gibt es bisher so wenige öffentliche Vorbilder?	10
Ansätze gegen Diskriminierung im Überblick	11
Beispielhafte Ansätze gegen Diskriminierung im Wohnungswesen	12
1. Diskriminierung im Wohnungswesen erkennen	12
2. Der Vermietungsprozess: transparent, fair, nach klaren Kriterien	13
3. Verbesserte Zugangschancen für Benachteiligte schaffen	14
4. Diskriminierung in Nachbarschaften verhindern	14
5. Für alle verständlich informieren und kommunizieren	15
6. Mit Diskriminierungsbeschwerden professionell umgehen	15
7. Verankerung von Antidiskriminierung	16
8. Sensibilisierung, Vernetzung und Beratung zu Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt	16
Die Good-Practice-Sammlung im Überblick	17

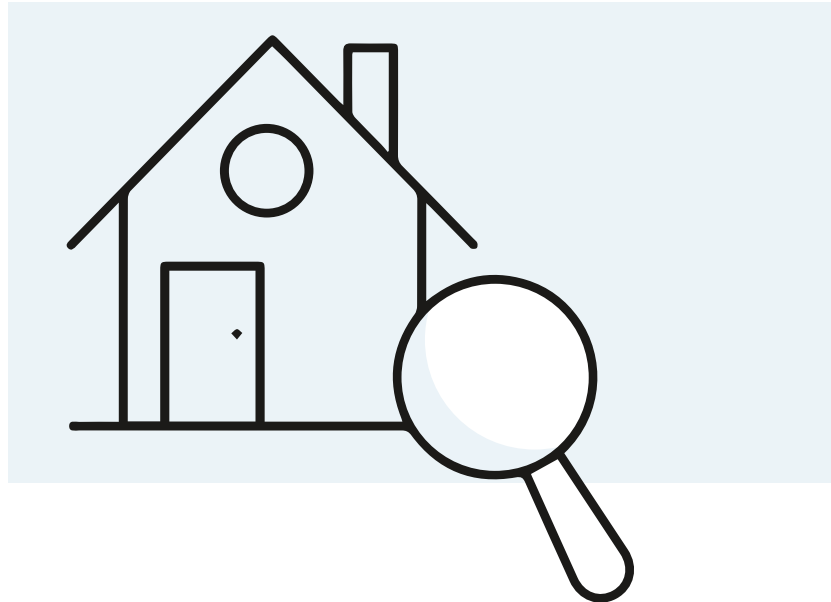
Einleitung

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) kann vor ungerechtfertigten Benachteiligungen bei der Wohnungssuche und im Mietverhältnis schützen. Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt ist dennoch ein Problem. Das belegen Studien, die Erfahrungen Betroffener und die Beratungsanfragen bei staatlichen und zivilgesellschaftlichen Stellen.

Dabei kann es zu offenen Diskriminierungen kommen, etwa wenn Vermieter*innen direkt sagen oder in Anzeigen formulieren, dass sie nicht an bestimmte Gruppen vermieten wollen. Oftmals verbergen sich Diskriminierungen aber auch hinter scheinbar neutralen Absagen. Benachteiligungen bei der Wohnungssuche sind für Betroffene dann nur schwer nachweisbar. Sie erleben aber, dass sie trotz intensiver und teils langjähriger Bemühungen keine Wohnung bekommen. Das tatsächliche Ausmaß von Wohnungsmarktdiskriminierung bleibt ein großes Dunkelfeld.

Nicht immer wird bewusst diskriminiert. Viele Vermieter*innen kennen das AGG immer noch nicht. Außerdem erlaubt der § 19 AGG bisher einige – umstrittene – Ausnahmen. So kann beispielsweise die Regelung missbraucht werden, eine Ungleichbehandlung zur „Schaffung und Erhaltung sozial stabiler Bewohnerstrukturen und ausgewogener Siedlungsstrukturen“ zuzulassen.

Nach vielen Jahren der Beratungsarbeit und Sensibilisierung gegen Diskriminierung am Wohnungsmarkt müssen wir erkennen: Die Wohnungswirtschaft wird insgesamt noch eher



selten ihrer Verantwortung für eine diskriminierungssensible Vergabe und Verwaltung von Wohnungen gerecht.

Gleichzeitig beobachten wir, dass Diskriminierung am Wohnungsmarkt und ihre Folgen zunehmend Aufmerksamkeit erhalten. Dafür sorgen nicht zuletzt wegweisende Urteile von Gerichten und öffentlich diskutierte Einzelfälle von Wohnungsmarktdiskriminierung.

Die Wohnungswirtschaft und immer mehr Vermieter*innen möchten Benachteiligungen vorbeugen und im Ernstfall richtig handeln. Viele wissen immer noch zu wenig darüber, was sich gegen Diskriminierung am Wohnungsmarkt tun lässt. Bislang fehlte ein Überblick über das Spektrum der Handlungsmöglichkeiten gegen Benachteiligungen bei Vermieten und Wohnen.

Warum eine Good-Practice-Sammlung?



Die Sammlung von Good-Practice-Beispielen ist eine von der Antidiskriminierungsstelle des Bundes 2021 gestartete Reihe. Für verschiedene Lebensbereiche wurden und werden Vorbilder im Einsatz gegen Diskriminierung recherchiert, aufbereitet und präsentiert. 2021 erschien eine Sammlung von Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz. Der zweite nun vorliegende Teil widmet sich Maßnahmen gegen Diskriminierung am Wohnungsmarkt. Ein 2022/23 erarbeiteter dritter Teil wird voraussichtlich Ende 2023 eine Good-Practice-Sammlung gegen Diskriminierung in allgemein- und berufsbildenden Schulen beinhalten. Weitere Lebensbereiche werden folgen.

Die Beispielsammlungen sollen Verantwortliche in den jeweiligen Feldern (zum Beispiel Arbeitgeber*innen, Vermieter*innen, Wohnungsunternehmen, Schulleitungen und so weiter) inspirieren und dazu einladen, den eigenen Umgang mit Diskriminierung zu reflektieren und neue Maßnahmen zu veranlassen, bestehende zu überprüfen und bei Bedarf zu verbessern.

Die beispielhaften Maßnahmen zeigen, wie Prävention und Intervention funktionieren können. Und sie machen Mut, sich selbst auf den Weg zu machen und dabei bestehende Ideen aufzugreifen. Sie zeigen auch, dass sich der Einsatz gegen Diskriminierung lohnt, denn viele der Maßnahmen dienen der Qualitätsentwicklung in der Organisation oder dem Unternehmen: antidiskriminierungsstelle.de/good_practice

Für wen ist die Good-Practice-Sammlung gegen Diskriminierung am Wohnungsmarkt?

Die Good-Practice-Sammlung soll sich an unterschiedliche Akteur*innen am Wohnungsmarkt richten:

- Wohnraumanbietende, zum Beispiel private und öffentliche Wohnungsunternehmen, Genossenschaften, Vermieter*innen mittlerer und kleinerer Bestände und von Einzeleigentum
- beauftragte Dritte, zum Beispiel Hausverwaltungen, Hausmeisterservices, Immobilienportale
- Akteur*innen der Wohnraumversorgung und Wohnungspolitik
- Interessenvertretungen von Vermieter*innen und Mieter*innen, zum Beispiel Verbände, Beratungsstellen

Der Studienbericht zur Good-Practice-Sammlung gegen Diskriminierung am Wohnungsmarkt

Zur Beispielsammlung wurde ein detaillierter Studienbericht erstellt, der den folgenden Fragen nachgeht: Welche Maßnahmen gegen Diskriminierung bei der Vergabe, Vermietung und Verwaltung von Wohnraum ergreift die Wohnungswirtschaft bereits? Welche unterschiedlichen Ansätze gibt es, welche Akteur*innen der Wohnungswirtschaft engagieren sich? Mit welcher Motivation ergreifen sie ihre Maßnahmen, was sind aber auch Hürden für die Wohnungswirtschaft für mehr Engagement?

In ihm werden auch die 24 aufbereiteten Maßnahmen ausführlich dargestellt.



https://www.antidiskriminierungsstelle.de/Shared-Docs/downloads/DE/publikationen/Expertisen/beispiele_guter_praxis_wohnungsmarkt.html

Exkurs – Der Diskriminierungsschutz nach AGG

Diskriminierung bei der Wohnungssuche ist in Deutschland verboten. Das regelt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG). Außerdem kann es während des Mietverhältnisses zu Benachteiligungen kommen, zum Beispiel durch benachteiligende Mieterhöhungen, Verwarnungen oder Kündigungsandrohungen.

Diskriminierung beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen ist in Deutschland aus sechs Gründen verboten (§ 19 AGG):

- | | |
|--|--|
| — rassistische Zuschreibung und ethnische Herkunft | — Behinderung und chronische Krankheiten |
| — Geschlecht | — Alter |
| — Religion | — sexuelle Identität |

Dies gilt prinzipiell auch bei der Vermietung von Wohnraum.

Wenn die Rechte von Mieter*innen nach dem AGG verletzt werden, haben diese das Recht auf Beseitigung beziehungsweise Unterlassung der Diskriminierung, wenn weitere Diskriminierungen zu befürchten sind, sowie auf die Zahlung von Schadensersatz beziehungsweise Zahlung einer Entschädigung für die erlittene Persönlichkeitsrechtsverletzung. Diese Ansprüche müssen allerdings innerhalb von zwei Monaten geltend gemacht werden.

Ausnahmen

Grundsätzlich gilt das Diskriminierungsverbot nicht, wenn eine Vermieterin oder ein Vermieter selbst in dem Haus oder auf dem Grundstück wohnt (§ 19 Absatz 5 Satz 1 AGG).

Bei der Vermietung von Wohnraum ist das gesetzliche Diskriminierungsverbot bei rassistischer Diskriminierung am weitreichendsten. Bei der Auswahl der Mieter*innen darf die Hautfarbe oder die ethnische Herkunft prinzipiell keine Rolle spielen – unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus oder den Sprachkenntnissen. Für alle anderen AGG-Merkmale außer ethnischer Herkunft gilt das Diskriminierungsverbot erst, wenn eine Vermieterin oder ein Vermieter mehr als 50 Wohnungen vermietet. Dann handelt es sich um ein sogenanntes Massengeschäft (§ 19 Absatz 5 Satz 1 AGG). Wenn zum Beispiel ein homosexuelles Paar eine Wohnung sucht und wegen seiner gleichgeschlechtlichen Partnerschaft abgelehnt wird, kann es nur bei großen Wohnungsunternehmen mit mehr als 50 Wohnungen dagegen vorgehen.

Informationen zum AGG finden Sie bei der Antidiskriminierungsstelle des Bundes:
<https://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/startseite/startseite-node>

Grundlagen

Die Good-Practice-Sammlung stützt sich auf unterschiedliche Methoden. Zunächst wurden explorative Interviews mit Vertreter*innen der Wohnungswirtschaft und Expert*innen geführt. Dem folgten systematische Recherchen nach Good-Practice-Beispielen mittels einer Suchmatrix im Schneeballsystem. Ziel der systematischen Suche war es, einen möglichst großen Fundus an Beispielen und Ansätzen zu finden, aus denen die nationalen und internationalen Beispiele ausgewählt werden konnten.

Auf die darauffolgenden Anfragen meldeten sich nur sehr wenige Wohnungsmarkttakteur*innen. Aufgrund der insgesamt geringen Resonanz waren Literatur- und Internetrecherchen sowie die Hinweise von Expert*innen die wesentlichen Informationsquellen über Good-Practice-Beispiele.

Insgesamt lagen nach Abschluss der Recherche Informationen über 58 Unternehmen und Organisationen vor, die in einem weiten Sinne als Aktivitäten gegen Diskriminierung im Wohnungswesen gelten können und Grundlage für die abschließende Auswahl waren.

Die Good-Practice-Sammlung sollte ein möglichst großes Spektrum an verschiedenen Maßnahmen beinhalten und Beispiele von unterschiedlichen Wohnungsmarkttakteur*innen umfassen. Wo möglich wurden auch weitere Qualitätskriterien verglichen und zur Auswahl herangezogen, zum Beispiel Nachhaltigkeit, öffentliche Anerkennung und Preise, Bezugnahme auf Antidiskriminierung und das AGG oder die strukturelle Verankerung in den Organisationen.

Exkurs – Good-Practice-Beispiele: Good Practice versus Best Practice

Die ausgewählten Beispiele spiegeln Ansätze guter Praxis, sie sind aber keine Best Practice. Warum?

Bei Best-Practice-Beispielen muss belegt sein, dass sie tatsächlich der beste Ansatz zur Erreichung eines bestimmten Ziels sind. Best-Practice-Beispiele müssen hohen Anforderungen an messbare Erfolgsindikatoren genügen, ihre Wirksamkeit muss belegt sein. Bei Maßnahmen gegen Diskriminierung ist oftmals schwer zu fassen, welche Wirkungen und messbaren Ergebnisse mit der jeweiligen Maßnahme erzielt werden. Gerade die Erfolge und Effekte von Sensibilisierungsansätzen, veränderte Einstellungen bei Mitarbeiter*innen oder Kund*innen oder die Akzeptanz bestimmter Veränderungen sind nur sehr aufwendig und langfristig messbar.

Good-Practice-Beispiele setzen weiter unten an. Bei ihnen liegen plausible und nachvollziehbare Hinweise vor, dass die Maßnahme gegen Diskriminierung wirkt. Dabei gilt nicht die Gesamtheit der Aktivitäten eines Wohnungsmarkttakteurs als empfehlenswert, sondern nur die ausgewählte einzelne Maßnahme. Aber auch Good-Practice-Ansätze müssen definierte Mindestanforderungen erfüllen. Als Mindestanforderungen für die Aufnahme in die Beispielsammlung musste plausibel sein beziehungsweise Hinweise dafür vorliegen, dass die Maßnahme tatsächlich umgesetzt wird, wirksam gegen Diskriminierung und potenziell übertragbar ist. Zudem sollte das Beispiel gut beschreibbar sein, das heißt, alle relevanten Informationen mussten vorliegen.

Aus den identifizierten Maßnahmen wurden 25 nach den definierten Auswahlkriterien für die vertiefte Analyse ausgewählt – 20 aus Deutschland und fünf aus anderen europäischen Ländern. Die letztendlich 24 untersuchten Beispiele wurden mithilfe von Dokumentenanalysen und Interviews vertieft analysiert.

Ziel war es, die Beispiele für andere nachvollziehbar zu beschreiben und dabei – soweit möglich – auch unterschiedliche Perspektiven auf die Maßnahmen darstellen zu können.

Ergebnisse der Recherche

Wer wird aktiv?

Die recherchierten Beispiele stammen von ganz unterschiedlichen Akteur*innen. Neben kommunalen Wohnungsunternehmen und Wohnungsgenossenschaften sind vor allem Kommunen und zivilgesellschaftliche Organisationen wichtig, wenn es um Maßnahmen gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt geht. Beispiele von privaten Vermieter*innen, Hausverwaltungsfirmen und Verbänden der Wohnungswirtschaft konnten bei der Recherche nicht gefunden werden.

Am häufigsten fanden sich Beispiele, die ganz oder mehrheitlich in öffentlicher Hand sind. Die Gemeinwohlorientierung öffentlicher Wohnungsunternehmen spiegelt deren Verantwortung, die Bevölkerung vor Ort mit angemessenem und bezahlbarem Wohnraum zu versorgen und den Wohnungszugang für besonders benachteiligte Personen zu ermöglichen. Gleichzeitig werden nur etwa 20 Prozent der Wohnungen in Deutschland von Wohnungsunternehmen ver-

mietet, die in der vorliegenden Sammlung vertreten sind. Damit sind öffentliche Wohnungsunternehmen überproportional vertreten.

Auch staatliche Stellen treten als Akteur*innen gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt auf. Sie übernehmen im Rahmen der kommunalen Daseinsvorsorge Verantwortung für die Wohnraumversorgung von Gruppen, die in angespannten Wohnungsmärkten Schwierigkeiten haben, selbst angemessene und bezahlbare Wohnungen zu finden.

Die meisten recherchierten Ansätze und ausgewählten Beispiele finden sich in großen Städten und Ballungsgebieten (Hamburg, Berlin, München, Nürnberg, Dortmund, Bologna, Wien). Nur eines der Wohnungsunternehmen ist (auch) im ländlichen Raum aktiv. Viele der Beispiele finden sich in Kommunen mit angespannten Wohnungsmärkten (auch Freiburg, Karlsruhe, Gent).

Exkurs – Wer vermietet Wohnungen in Deutschland?

Während Genossenschaften bundesweit neun Prozent aller Wohnungen vermieten, vermieten öffentliche Wohnungsunternehmen elf Prozent der Wohnungen. Private Kleinanbieter*innen von Wohnungen vermieten immerhin 63 Prozent der Mietwohnungen in Deutschland. Privatwirtschaftlich professionell gewerbliche Vermietende vermieten 16 Prozent der Wohnungen.

Vergleiche <https://www.gdw.de/media/2020/07/2019-12-09-anbieterstruktur-wohnungsmarkt.pdf>

Warum gibt es bisher so wenige öffentliche Vorbilder?

Die Beispielsuche war mitunter recht schwierig. Nur wenige Wohnungsunternehmen sind bereits gegen Diskriminierung aktiv. Aber auch bei Aktiven war die Bereitschaft zur Teilnahme gering.

Das liegt zum einen daran, dass es tatsächlich bisher nur wenige ausgereifte und unumstrittene Beispiele gibt. Neue Verfahren scheinen noch nicht ausreichend evaluiert zu sein oder es fehlt den Unternehmen eine kohärente Gesamtstrategie. Insbesondere große Wohnungsunternehmen sind oftmals nicht sicher, ob sie und die Mitarbeiter*innen insgesamt tatsächlich diskriminierungsfrei handeln.

Zweitens befürchten Vertreter*innen der Wohnungswirtschaft, dass Maßnahmen durch Zielgruppenvertreter*innen und Akteur*innen gegen Diskriminierung als unzureichend bewertet und unter Verweis auf einzelne Diskriminierungsfälle in der Beratungspraxis delegitimiert werden könnten. Sie möchten nicht zu Unrecht pauschal an den Pranger gestellt werden.

Als dritter Grund der Zurückhaltung wurde genannt, dass einige Wohnungsunternehmen nicht als gutes Beispiel gegen Diskriminierung präsentiert werden wollten. Sie fürchten, dass ihr Enga-

gement als Eingeständnis gewertet wird, dass es im Unternehmen zu Diskriminierung komme oder gekommen sei. Sie wollten – so eine Aussage – mit dem Thema Diskriminierung nicht öffentlich in Verbindung gebracht werden.

Insgesamt hat das Thema Diskriminierung für viele Wohnungsunternehmen noch eine eher untergeordnete Bedeutung. Bislang hatte die Wohnungswirtschaft vor allem das Bestreben, die Vorgaben des AGG rechtssicher umzusetzen. Erst allmählich ist ein langsames Umdenken zu beobachten. Die öffentliche Berichterstattung über Klagen von diskriminierten Personen sowie diskriminierende Praktiken einzelner Wohnungsunternehmen geben hier wichtige Impulse.

Mehr und mehr Vertreter*innen von Wohnungsunternehmen erkennen zunehmend die Relevanz von Diskriminierung und räumen ein, dass die Beschäftigten in der Wohnungswirtschaft ein „Spiegel der Gesellschaft“ und damit auch vor Diskriminierung nicht gefeit sind. Aktuell trifft man aber noch vielfach auf die Haltung, dass die Entwicklung von Maßnahmen gegen Diskriminierung und deren öffentliche Kommunikation mehr als Offenlegung von Schwächen denn als Qualitätsmerkmal angesehen werden.

Die zögerliche Auseinandersetzung ist auch von widerstrebenden Interessen geprägt: Viele Wohnungsunternehmen möchten sich Entscheidungsspielräume offenhalten und scheuen die vollständige Transparenz ihrer Vergabekriterien.

Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung können Wohnungsunternehmen aber auch

wirtschaftliche Vorteile bringen, wenn damit ein leichter Zugang zu Investitionen verknüpft ist. Als zunehmend relevant werden von Wohnungsunternehmen Prüfverfahren eingeschätzt, die das Handeln der Betriebe im Hinblick auf ökologische und soziale Kriterien bewerten.

Ansätze gegen Diskriminierung im Überblick

Prävention – Die meisten der Maßnahmen in der Sammlung dienen der Prävention von Diskriminierung. Dazu gehören die Information potenziell Betroffener über Handlungsmöglichkeiten und Rechte, alle Aktivitäten zur Sensibilisierung, Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung sowie der Wissenstransfer zum Thema „Diskriminierung im Wohnungswesen“, Schulungen von wohnungswirtschaftlichen Akteur*innen zu Diskriminierungsfragen und Aktivitäten von Wohnungsunternehmen zur niedrigschwelligen und diskriminierungssensiblen Information und Kommunikation mit Mieter*innen und Mieter*innen. Auch die Entwicklung fairer und transparenter Verfahren zur Vermarktung und Vermietung von Wohnraum sind präventiv, weil sie gleiche Chancen fördern und individuelle Entscheidungsspielräume eingrenzen und damit Diskriminierungsrisiken bei der Vergabe reduzieren.

Positive Maßnahmen – Einige der Maßnahmen können als kompensatorische beziehungsweise positive Maßnahmen gelten. Diese zielen darauf ab, Chancengleichheit und Nachteilsausgleiche für Gruppen zu bewirken, die benachteiligt sind beziehungsweise Folgen von Diskriminierung erleiden. Sie fördern den Zugang zu Wohnraum

speziell für auf dem Wohnungsmarkt benachteiligte Gruppen, zum Beispiel durch Quotenregelungen.

Intervention – Maßnahmen zur Intervention bei Diskriminierungsvorfällen werden vor allem von zivilgesellschaftlichen Akteur*innen wie Antidiskriminierungsstellen umgesetzt, nur vereinzelt von der Wohnungswirtschaft selbst.

Nur teilweise konnte das Rechercheteam nachhaltige und umfassende strukturelle Verankerungen von Maßnahmen gegen Diskriminierung in Wohnungsunternehmen ausmachen, zum Beispiel durch Antidiskriminierungskonzepte.

Die überwiegende Zahl der Beispiele bezieht sich auf den Zugang zu Wohnraum. Einige Ansätze kombinieren dabei wohnbegleitende Aktivitäten, teils geht es auch um die Schaffung angemessenen Wohnraums.

Beispielhafte Ansätze gegen Diskriminierung im Wohnungswesen

1. Diskriminierung im Wohnungswesen erkennen

Um Diskriminierung wirkungsvoll zu bekämpfen, braucht es zunächst Wissen und Information. Mögliche Maßnahmen hierfür:

- Wohnungsunternehmen überprüfen die eigene Vergabep Praxis im Zuge der Qualitätskontrolle und des Compliance-Managements, um mögliche negative Effekte der eigenen Praxis im Hinblick auf Diskriminierung systematisch zu untersuchen (zum Beispiel durch Mystery Shopping und Testings).
- Mieter*innenbefragungen zur Wohnzufriedenheit, bei denen auch diskriminierende Erfahrungen beim Zugang zu Wohnungen und in der Nachbarschaft erhoben werden
- Analysen der Wohnungsunternehmen und öffentlichen Verwaltungen von positiven oder negativen Effekten der Vergabe von Wohnungen beziehungsweise Belegung von Sozialwohnungen auf bestimmte Bevölkerungsgruppen. Eine Herausforderung ist dabei, Merkmale wie zum Beispiel den ethnischen Hintergrund, die Herkunft oder eine Behinderung datenschutzkonform zu erfragen. Durch eine freiwillige Erhebung von Vielfaltsmerkmalen können Diskriminierung und Unterrepräsentation sichtbar gemacht, analysiert und angegangen werden.
- Befragungen oder Testing-Studien durch wissenschaftliche und zivilgesellschaftliche Akteur*innen, die Aufbereitung und Zusammenstellung von Fällen aus Beratungspraxis und Rechtsprechung sowie Fachgespräche mit Vertreter*innen von Zielgruppenverbänden bringen mehr Wissen im Feld.

1.
FAIR VERMIETEN BEDEUTET ...
eine diskriminierungs- und vorurteilsarme Vermittlung, Vermietung und Verwaltung von Wohnungen sicherzustellen.



3.
FAIR VERMIETEN BEDEUTET ...
Wohnungsangebote niedrigschwellig und allgemein zugänglich zu machen.



6.
FAIR VERMIETEN BEDEUTET ...
Vergabeprozesse für Wohnungssuchende nachvollziehbar zu kommunizieren und Vergabekriterien sichtbar zu machen.



9.
FAIR VERMIETEN BEDEUTET ...
sich als Vermieter*in mit den verschiedenen Formen von Diskriminierung auskennen und auf der Basis des AGG gegen sie vorzugehen.



2. Der Vermietungsprozess: transparent, fair, nach klaren Kriterien

Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt kommt am häufigsten bei der Vermietung von Wohnraum vor. Deshalb muss vor allem bei dieser frühen Phase des Vergabeprozesses angesetzt werden. Mögliche Maßnahmen hierfür sind:

- Die digitale Vermarktung von Wohnungen: Wohnungssuchende können niedrigschwellig zu jeder Zeit und von jedem Ort und in der Regel kostenfrei auf Angebote zugreifen. Angebote müssen jedoch ausreichend lange und nicht nur zu bestimmten Zeiten eingestellt werden. Wohnungsanzeigen sollten nicht nur digital, sondern zusätzlich in mindestens einem nicht digitalen Format veröffentlicht werden.
- Modelle der Vermarktung, die Menschen ohne Zugang zu digitalen Endgeräten und zum Internet beziehungsweise wenig digitalen Kompetenzen berücksichtigen, zum Beispiel eine telefonische Sprechstunde für ältere Mietinteressent*innen und Mieter*innen, zentrale und quartiersnahe Kundenzentren mit Computern für die Sichtung von Angeboten und die Bewerbung
- Wohnungsanzeigen in Sprache und Bild diskriminierungsfrei und diversitätssensibel formulieren, ebenso wie eine barrierefreie Gestaltung entsprechender Webseiten und Apps
- niedrigschwellige Ausgestaltung des Bewerbungsprozesses, zum Beispiel durch Möglichkeit für Bewerber*innen, sich online als grundsätzlich wohnungssuchend zu registrieren und dann passende Wohnungsangebote zu erhalten
- Neben großen Immobilienportalen und eigenen Kommunikationsplattformen sollten zusätzlich zielgruppenspezifische Informationskanäle über Wohnungsangebote genutzt werden, zum Beispiel über Portale für Menschen mit Behinderungen oder Housing-First-Projekte.
- zielgruppenspezifische Suchfunktion und ein entsprechender Informationsservice in Immobilienportalen, zum Beispiel Suchfunktionen „mit Wohnberechtigungsschein“ und „stufenloser Zugang“
- transparente Vermietungsprozesse, die Kriterien und Entscheidungsgrundlagen öffentlich und nachvollziehbar machen, um Unklarheiten und Ungewissheiten bei Bewerber*innen vorzubeugen, zum Beispiel auf den Webseiten der Wohnungsunternehmen oder durch leicht verständliche Erklärfilme zum Vermietungsprozess auch in englischer und gegebenenfalls weiteren Sprachen
- Zuständigkeit für die Vermietung und für die Verwaltung der Mietverhältnisse trennen, damit Wohnungsvergaben vorurteilsfrei stattfinden können. Grundsätzlich gilt: Je mehr Entscheidungsspielräume einzelne Mitarbeiter*innen bei der Wohnungsvergabe haben, desto größer ist auch das Risiko, dass (ungevolnt) vorurteilsgeleitete Einstellungen in Entscheidungen einfließen.
- Festlegung von klaren Vergabekriterien und die Etablierung von Prozessen, die Gleichbehandlung und Vergabegerechtigkeit fördern, zum Beispiel durch Standardisierung und softwarebasierten Prozesse
- Gerechte Verfahren zur Vergabe von Wohnungen mit sehr vielen Interessent*innen, zum Beispiel Verfahren mit Zufallsauswahl, Prioritätenlisten nach festgelegten Bedürftigkeitskriterien oder dringlichkeitsbezogene Punktesysteme

3. Verbesserte Zugangschancen für Benachteiligte schaffen

Neben der Herstellung von gleichen Zugangschancen ist auch eine gezielte Unterstützung für benachteiligte Gruppen für den Zugang zu Wohnungen wichtig. Mögliche Maßnahmen hierfür sind:

- Unterstützungsdienste durch zivilgesellschaftliche Akteur*innen für Zielgruppen mit problematischem Wohnungszugang (zum Beispiel Geflüchtete, Frauen nach Frauenhausaufenthalt, Wohnungslose)
- positive beziehungsweise kompensatorische Maßnahmen des Nachteilsausgleichs, die Personen auf dem Wohnungsmarkt anderen gegenüber vorziehen, um deren Benachteiligung abzubauen, zum Beispiel Quotierungen für die Wiedervermietung von Wohnungen für Personen mit Wohnberechtigungsschein oder Menschen mit besonderen Wohnbedarfen
- Kooperationsmodelle zwischen landeseigenen oder kommunalen Wohnungsunternehmen mit sozialen Trägern (zum Beispiel sozialen Wohnraumagenturen), die Wohnungen für spezielle Zielgruppen akquirieren, die Vermieter*innen gegen finanzielle Verluste absichern und feste Ansprechpersonen bei der Organisation bieten, zum Beispiel über sogenannte Trägerwohnungen, die von sozialen Trägern angemietet und an Bedürftige weitervermietet werden
- inklusive Wohnprojekte und partizipative Neubauprojekte, die bei Bauvorhaben Wohnungen für Menschen mit Unterstützungsbedarf berücksichtigen, in der Regel mit öffentlicher Förderung

4. Diskriminierung in Nachbarschaften verhindern

Diskriminierung durch Nachbar*innen kommt immer wieder vor. Mögliche Maßnahmen für einen guten Umgang damit sind:

- diskriminierungssensible Intervention in Einzelfällen durch die Wohnungsunternehmen, indem sie Konflikte als Diskriminierung wahrnehmen und benennen, den Betroffenen den Rücken stärken, ihnen Unterstützungsangebote machen, diskriminierungssensible Mediationsangebote bereithalten und rechtliche Möglichkeiten nutzen
- präventive Ansätze, die die klare Positionierung der Vermieter*innen gegen Rassismus und Diskriminierung deutlich machen, zum Beispiel auf mehrsprachigen Aushängen, in Mieter*innenzeitungen, in der Hausordnung oder in Leitbildern
- Konfliktmanagement im Rahmen der Mieter*innenbetreuung und des Sozialmanagements, die Konflikte diskriminierungssensibel bearbeiten

5. Für alle verständlich informieren und kommunizieren

Die Kommunikation mit den Mieter*innen sollte für alle verständlich und diskriminierungsfrei erfolgen. Dazu gehört auch die Vermarktung der Wohnungen, das heißt die Formulierung und Gestaltung der Wohnungsanzeigen. Mögliche Maßnahmen hierfür sind:

- digitale Barrierefreiheit in der Unternehmenskommunikation, orientiert an der BITV 2.0, zum Beispiel Inhalte der Webseiten in Leichter Sprache und Deutscher Gebärdensprache, barrierefreie Gestaltung und Programmierung
- inklusive Bildsprache auf den Webseiten, indem das zur Illustration und zu Werbezwecken verwendete Fotomaterial die vielfältige Bewohner*innenschaft in den Wohnungsbeständen spiegelt
- Verständliche Kommunikation mit (potenziellen) Mieter*innen durch Dolmetscher*innen
- erleichterte Kommunikation, zum Beispiel durch verbesserte telefonische Erreichbarkeit, telefonische Sprechstunde für ältere Mieter*innen und Mieter*innen oder wohnortnahe Zweigstellen in großen Wohnungsunternehmen
- oder eine mehrsprachige Mieter*innensprechstunde. Verträge und Hausordnungen sollten mit Rücksicht auf die zunehmende Mehrsprachigkeit von Mieter*innen in mehreren Sprachen bereitgehalten und veröffentlicht werden.

6. Mit Diskriminierungsbeschwerden professionell umgehen

Wenn es zu Diskriminierungsfällen bei der Wohnungssuche oder im Mietverhältnis kommt, ist die Unterstützung der Betroffenen besonders wichtig. Solche Unterstützungen leisten meist zivilgesellschaftliche Organisationen und kommunale Beauftragte. Diskriminierungsbeschwerden können aber auch als Ansatzpunkt für Qualitätsentwicklung in den Unternehmen gesehen werden. Mögliche Maßnahmen hierfür sind:

- Schaffung klarer Zuständigkeiten und Verfahren für den Umgang mit Diskriminierungsbeschwerden in den Wohnungsunternehmen sowie deren niedrigschwellige Bekanntmachung, zum Beispiel durch Diskriminierungsbeauftragte
- externe Beauftragte speziell für Diskriminierungsfälle, zum Beispiel durch eine beauftragte unabhängige Rechtsanwaltskanzlei
- Erweiterung des Aufgabenspektrums von Compliance-Beauftragten und Compliance-Richtlinien um Diskriminierungsbeschwerden

7. Verankerung von Antidiskriminierung

Um Diskriminierung im Wohnungswesen nachhaltig zu begegnen, sollten auch strukturelle Ansätze in den Blick genommen werden. Mögliche Maßnahmen hierfür sind:

- ein zielgerichtetes und umfassendes Diversitätsmanagement durch zum Beispiel ein Leitbild, eine übergreifende Vision, einen Verhaltenskodex, Führungsleitsätze, einen Handlungsplan Diversitätsmanagement als Bestandteil der Personalentwicklung, eine Diversitätssteuerungsgruppe und so weiter
- Compliance-Management, das bisher gegen Korruption und andere Formen von regelwidrigem Verhalten wirkt, kann als Anknüpfungspunkt für Antidiskriminierungskonzepte dienen.
- Instrumente der Personalentwicklung sowie des Qualitäts- und Diversitätsmanagements fördern diskriminierungssensibles Handeln, zum Beispiel Workshops zur Verständigung über die Werte des Unternehmens oder Schulungen zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz.
- branchenspezifische Fortbildungen, die die rechtlichen Grundlagen des Diskriminierungsschutzes aufbereiten, zugleich aber Formen und Umfang von Diskriminierung im Wohnungswesen, die Perspektiven und Erfahrungen von Betroffenen sowie mögliche Gegenmaßnahmen vermitteln

8. Sensibilisierung, Vernetzung und Beratung zu Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt

Übergreifende Ansätze zielen darauf ab, die Diversitäts- und Antidiskriminierungskompetenzen von wesentlichen Wohnungsmarktakteur*innen zu erhöhen und sie sowie die Öffentlichkeit für die Problematik zu sensibilisieren. Der Dialog und die Vernetzung zwischen den unterschiedlichen Wohnungsmarktakteur*innen, der Politik und den Vertretungen der Zielgruppen werden vor allem durch zivilgesellschaftliche Akteur*innen angestoßen. Mögliche Maßnahmen sind:

- individuelle Unterstützung und Beratung von Betroffenen von Diskriminierung, zum Beispiel durch Antidiskriminierungsberatungsstellen, die auf Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt spezialisiert sind
- gebündeltes und für die Wohnungswirtschaft aufbereitetes Fachwissen zum Thema „Inklusives Wohnen“ sowie Vernetzung, Beratung und Sensibilisierung
- Selbstverpflichtungserklärungen für Wohnungsunternehmen zu diskriminierungsfreiem beziehungsweise -armem Handeln, um Sensibilisierungs- und Aufklärungseffekte anzustoßen, zum Beispiel durch ein Siegel oder Leitbild für diskriminierungsfreie Vermietung
- Trainingsmaßnahmen zum Thema „Gleichbehandlung und Menschenrechte beim Wohnen und bei Wohnungslosigkeit“, zum Beispiel durch ein kostenfreies digitales Trainingsprogramm oder ein Informationspaket über Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt

Die Good-Practice-Sammlung im Überblick

Akteur	Ort	Maßnahme	Suchfunktion		
			Art der Maßnahme	Art des Wohnungsmarktakteurs	Diskriminierungsmerkmale
Antidiskriminierungsstelle Nürnberg	Nürnberg	Kommunales Menschenrechtsbüro mit Antidiskriminierungsstelle mit Schwerpunkt Diskriminierung im Bereich Wohnen	- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung - Beratung Betroffener - Dialog, Vernetzung und Strategieentwicklung - Konfliktmanagement und Mediation	- Antidiskriminierungsstelle - Kommune	Alle
Genossenschaft Am OstseeplatzeG	Berlin	Partizipatives Neubauprojekt auch für Geflüchtete in enger Kooperation mit sozialem Träger	- Sozialpädagogische Begleitung von Benachteiligten - Wohnraumzugang für Benachteiligte	- Genossenschaft - Zivilgesellschaftliche Organisation	- Fluchthintergrund - Ethnische Herkunft/Rassismus - Sozioökonomischer Status - Familiengröße
Berliner Fachstelle gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt Fair mieten – Fair wohnen	Berlin	Fachstelle gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt mit den Schwerpunkten Strategie, Vernetzung, Beratung und Begleitung	- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung - Beratung Betroffener - Dialog, Vernetzung und Strategieentwicklung - Testing-Verfahren	- Antidiskriminierungsstelle - Zivilgesellschaftliche Organisation	Alle
GESOBAU AG und Aufwind e.V.	Berlin	Durch sozialpädagogische Hilfen begleitete Bereitstellung von Wohnraum für wohnungslose Migrant*innen aus Südosteuropa, vor allem aus der Community der Rom*nja und Sinti*zze	- Sozialpädagogische Begleitung von Benachteiligten - Wohnraumzugang für Benachteiligte	- Kommunales/landeseigenes Wohnungsunternehmen - Zivilgesellschaftliche Organisation	Ethnische Herkunft/Rassismus

Fortsetzung der Tabelle:

Akteur	Ort	Maßnahme	Suchfunktion		
			Art der Maßnahme	Art des Wohnungsmarktakteurs	Diskriminierungsmerkmale
GEWOFAG	München	Rechtsanwaltskanzlei als unabhängige Hinweisgeber- und Schlichtungsstelle für Verstöße gegen Compliance-Richtlinien und Verdacht auf Diskriminierungen	- Beschwerdeverfahren	- Kommunales/landeseigenes Wohnungsunternehmen	- Alle
GWG	München	Barrierefreie Gestaltung der Homepage, Informationen in Leichter Sprache und Gebärdensprache	- Kommunikation und Information	- Kommunales/landeseigenes Wohnungsunternehmen	- Alle
ImmoScout24	Deutschlandweit	Vereinfachungen bei der Suche nach Wohnungen für bestimmte Gruppen auf der Plattform durch Suchfilter; Informationen zur Barrierefreiheit der Umgebung von angebotenen Immobilien	- Kommunikation und Information	- Onlinemarktplatz	- Behinderung - Sozio-ökonomischer Status
Immowelt	Deutschlandweit	Ausführliche Informationen über Diskriminierung auf der Website der Onlineplattform	- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung	- Onlinemarktplatz	- Alle
Landeshauptstadt München	München	Transparente Wohnungsvergabe für beleggebundene Wohnungen über digitale Wohnungsplattform, Bedarfsorientierung durch Punktesystem	- Vermietungs- und Vergabeprozess - Wohnraumzugang für Benachteiligte	- Kommune/Land	- Alle

Fortsetzung der Tabelle:

Akteur	Ort	Maßnahme	Suchfunktion		
			Art der Maßnahme	Art des Wohnungsmarktakteurs	Diskriminierungsmerkmale
Lawaetz-wohnen&leben gGmbH	Hamburg	Wohnungsvermittlung für Menschen mit Problemen beim Zugang zum Wohnungsmarkt	- Wohnraumzugang für Benachteiligte - Begleitung von Benachteiligten - Finanzierungsinstrumente	Zivilgesellschaftliche Organisation	- Ethnische Herkunft/Rassismus - Religion/Weltanschauung - Fluchthintergrund - Geschlecht - Sozioökonomischer Status - Sexuelle Identität
OEKOGENO eG	Freiburg	Entwicklung und Umsetzung inklusiver genossenschaftlicher Wohnprojekte, organisiert von einem Inklusionsmanager	Wohnraumzugang für Benachteiligte	Genossenschaft	Behinderung
PlanerladengGmbH	Dortmund	Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung durch Testing-Verfahren und Kampagnen	- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung - Beratung Betroffener - Dialog, Vernetzung und Strategieentwicklung - Testing-Verfahren	- Antidiskriminierungsstelle - Zivilgesellschaftliche Organisation	Ethnische Herkunft/Rassismus
Senat Berlin und landeseigene Wohnungsunternehmen	Berlin	Kooperationsvereinbarungen zwischen dem Land Berlin und den landeseigenen Wohnungsunternehmen für leistbare Mieten, Wohnungsneubau und Quotierungen bei der Wohnraumvergabe für benachteiligte Gruppen	- Vermietungs- und Vergabeprozesse - Wohnraumzugang für Benachteiligte	- Kommunales/landeseigenes Wohnungsunternehmen - Kommune/Land	Sozioökonomischer Status

Fortsetzung der Tabelle:

Akteur	Ort	Maßnahme	Suchfunktion		
			Art der Maßnahme	Art des Wohnungsmarktakteurs	Diskriminierungsmerkmale
Stadt Dortmund	Dortmund	Wohnraumzugangsstrategie für besonders auf dem Wohnungsmarkt benachteiligte Menschen, vor allem Migrant*innen aus Südosteuropa aus der Community der Rom*nja und Sinti*zze	- Sozialpädagogische Begleitung von Benachteiligten - Wohnraumzugang für Benachteiligte	- Kommune/Land	- Sozioökonomischer Status - Ethnische Herkunft/Rassismus
Stadt Karlsruhe	Karlsruhe	Zugang zu bezahlbarem Wohnraum ermöglichen durch Wohnraumakquise durch Kooperation	- Wohnraumzugang für Benachteiligte - Sozialpädagogische Begleitung von Benachteiligten	- Kommune/Land	- Sozioökonomischer Status - Wohnungslosigkeit, Fluchthintergrund
Wankendorfer Baugenossenschaft für Schleswig-Holstein eG	Schleswig-Holstein	Gewerbemietvertrag mit Kommunen zur Bereitstellung von Wohnungen für Geflüchtete, Bau von Gemeinschaftsunterkünften mit flexibler Zweitnutzung	- Wohnraumzugang für Benachteiligte	- Genossenschaft	- Fluchthintergrund, ethnische Herkunft/Rassismus
wbg Nürnberg GmbH Immobilienunternehmen	Nürnberg	Positionierung des Immobilienunternehmens durch gesellschaftspolitisches Engagement, Öffentlichkeitsarbeit, Bündnisarbeit, Projektförderung und Interventionen gegen Ausgrenzung und Rechtsextremismus	- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung	- Kommunales Wohnungsunternehmen	- Alle
WBM Wohnungsgesellschaft Berlin-Mitte mbH	Berlin	Softwaregestützter fairer und transparenter Vermietungsprozess	- Vermietungs- und Vergabeprozesse	- Kommunales/landeseigenes Wohnungsunternehmen	- Alle

Fortsetzung der Tabelle:

Akteur	Ort	Maßnahme	Suchfunktion		
			Art der Maßnahme	Art des Wohnungsmarktakeurs	Diskriminierungsmerkmale
WOHN:SINN	Deutschlandweit	Bündnis zur Förderung inklusiver Wohnformen durch Vernetzung, Beratung von Initiativen, Information und Sensibilisierung	- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung - Dialog, Vernetzung und Strategieentwicklung - Schulungen und Trainings	Zivilgesellschaftliche Organisation	Behinderung
XENION – Psychosoziale Hilfen für politisch Verfolgte e.V. – und Stiftung trias	Berlin und Hattingen	Stiftungsbasierter Fonds für kapitalintensive Einlagen bei genossenschaftlich organisierten Gemeinschaftsprojekten, um Geflüchteten den Zugang zu ermöglichen	- Wohnraumzugang für Benachteiligte - Finanzierungsinstrumente	- Zivilgesellschaftliche Organisation - Stiftung	- Fluchthintergrund, ethnische Herkunft/Rassismus - Sozioökonomischer Status - Familiengröße
Cheshire Homechoice	Cheshire, England	Verfahren zur diskriminierungsfreien und bedarfsbasierten Vergabe von Wohnraum (Choice-based Letting, CBL)	- Vermietungs- und Vergabeprozesse - Wohnraumzugang für Benachteiligte	- Kommune/Land - Privates Wohnungsunternehmen	Alle
Shelter Scotland	Edinburgh, Schottland	Kostenfreies Online-Trainingsangebot zu Gleichbehandlung und Menschenrechten beim Wohnen für breite Zielgruppen	Schulungen und Trainings	Zivilgesellschaftliche Organisation	Alle
Wohnservice Wien	Wien, Österreich	Transparentes Vergabesystem bei geförderten Wohnungen und diversitätsorientierte Organisationsentwicklung	- Vermietungs- und Vergabeprozess - Konfliktmanagement und Mediation	Kommune/Land	Sozioökonomischer Status
Stadt Gent, Unia und Immobilienmaklerverband	Gent, Belgien	Wissenschaftliche (Korrespondenz-) Testings, Mystery Calls und Trainings	- Testing-Verfahren - Schulungen und Trainings - Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung - Dialog, Vernetzung und Strategieentwicklung	- Kommune/Land, zivilgesellschaftliche Organisation - Berufsverband der Wohnungsmakler*innen	- Ethnische Herkunft/Rassismus - Behinderung, sozioökonomischer Status

Impressum

Diese Publikation ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Antidiskriminierungsstelle des Bundes; sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

11018 Berlin

www.antidiskriminierungsstelle.de

Kontakt:

Servicebüro der Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Telefonische Beratung: Montag bis Donnerstag, 9–15 Uhr

Tel.: 0800 546 546 5

E-Mail: beratung@ads.bund.de

Allgemeine Anfragen

E-Mail: poststelle@ads.bund.de

Satz & Layout: www.zweiband.de

Druck: MKL Druck GmbH & Co. KG

Stand: Mai 2023

Bildnachweis:

© Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Alle Rechte vorbehalten. Auch die fotomechanische Vervielfältigung des Werkes (Fotokopie/Mikrokopie) oder von Teilen daraus bedarf der vorherigen Zustimmung der Antidiskriminierungsstelle des Bundes.

