



# Inhaltsverzeichnis

<b>Seite 2</b>	<b>Inhaltsverzeichnis</b>
<b>Seite 3</b>	<b>Erklärung Themenauswahl / Was bedeutet Kommunikation</b>
<b>Seite 4</b>	<b>Bedeutung Kommunikation in der Genossenschaft</b>
<b>Seite 5</b>	<b>Anspruchsgruppen in der Genossenschaft</b>
<b>Seite 6</b>	<b>Kommunikation in einer Genossenschaft aufgrund Zahlungsverzug-Mahnung-Kündigung-Betreibung</b>
<b>Seite 7</b>	<b>Was ist eine Mahnung?</b>
<b>Seite 8</b>	<b>Wie sind die Zahlungsfristen geregelt?</b>
<b>Seite 9</b>	<b>Beispiele Mahnungsprozess</b>
<b>Seite 10</b>	<b>Fragen/Antworten BWG, Schlusswort</b>

## Erklärung Themenauswahl

Nach meinem ersten Jahr in der Genossenschaft als Bewirtschafter haben mich zwei Themen besondere beschäftigt. Es sind die zwei wichtigen Themen Kommunikation und Mahnungsprozess.

Jede Genossenschaft hat ihre eigenen Regeln und verschiedene Anspruchsgruppen.

Es braucht daher viel Fingerspitzengefühl und besonders bei grösseren Genossenschaften ist eine Kommunikationsstrategie empfehlenswert.

Auch das zweite Thema Zahlungsverzug bzw. Mahnungsprozess ist gleichermassen heikel da die Mieter\_innen gleichzeitig auch Mitglieder der Genossenschaft sind. Es wäre von Vorteil wenn die Massnahmen bei einem Zahlungsverzug vorzeitig abgesprochen sind.

In einem Mahnungsprozess sind die Massnahmen geregelt und es gibt dadurch weniger Missverständnisse in der Genossenschaft. Dieser Mahnungsprozess soll als Leidfaden dienen, denn es gibt immer wieder spezielle Umstände die bei einem Entscheid berücksichtigt werden müssen.

Durch die vielen tollen Gespräche und Erfahrungen aus der Vergangenheit konnten wir im Team neue Lösungen finden, neue Prozesse entwickeln die dem Mitglied und schlussendlich der Genossenschaft dienen.

## Was bedeutet Kommunikation?

Wenn wir Menschen über das Thema Kommunikation diskutieren, was denken Sie passiert dabei? Wie wird sich das Gespräch entwickeln?

Genau bei dieser Unterhaltung erfahren wir alle Facetten der Kommunikation.

Kommunikation ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen.

Sie kann auf verschiedene Arten vorkommen, sei es verbal (sprachlich), nonverbal (Gestik, Mimik) aber auch paraverbal (Stimmfarbe, Lautstärke etc.).

Dazu wird die Kommunikation über verschiedene Wege transportiert (Sprechen, Schreiben oder computervermittelten Kommunikation).

Kleiner Ausschnitt von Wikipedia :

„[Information](#)“ ist in diesem Zusammenhang eine zusammenfassende Bezeichnung für [Wissen](#), [Erkenntnis](#), [Erfahrung](#) oder [Empathie](#).

Mit „Austausch“ ist ein gegenseitiges Geben und Nehmen gemeint; „Übertragung“ ist die Beschreibung dafür, dass dabei Distanzen überwunden werden können, oder es ist eine Vorstellung gemeint, dass [Gedanken](#), [Vorstellungen](#), [Meinungen](#) und anderes ein [Individuum](#) „verlassen“ und in ein anderes „hineingelangen“.

Kommunikation ist alltäglich und verläuft scheinbar selbstverständlich, sodass sie nicht weiter problematisch erscheint.

Erst bei [Missverständnissen](#) und Misserfolgen, die mit Kommunikation in Zusammenhang gebracht werden können, wird Kommunikation problematisiert.



## Anspruchsgruppen in der Genossenschaft

Mehrere Anspruchsgruppen benutzen unterschiedliche Informationskanäle. Weshalb es wichtig ist, alle Mitglieder über diverse Kanäle zu informieren.

Jede Genossenschaft ist anders aufgestellt und es gibt keinen einheitlichen Kommunikationsplan oder Kommunikationsprozess über alle Genossenschaften.

Jede Genossenschaft hat ihre eigenen Ansprüche und es ist ein Vorteil, die der eigenen Mitglieder zu kennen.

So ist es möglich, die Kommunikationspolitik seiner Genossenschaft anzupassen.

Fazit: Jede Genossenschaft soll sich über die/ihre Kommunikationspolitik Gedanken machen.

- Welches sind unsere Anspruchsgruppen?
- Über welche Kanäle/Plattformen möchten unsere Mitglieder informiert werden?
- Welche Angebote hat die Genossenschaft hinsichtlich Homepage, Intranet oder einer eigenen App?
- Wie werden Neumitglieder aufgenommen, informiert und begleitet?
- Wie präsentieren wir uns als Genossenschaft nach aussen?
- Menschen sprechen unterschiedliche Sprachen (Übersetzer\_in als Unterstützung)
- Welche Strategie verfolgen wir (Konzeption, Planung, Umsetzung)?
- Erstellung, Ausarbeitung und Publikationen von Inhalten für interne und externe Kommunikation

Die gemeinsamen Werte sind für eine Genossenschaft sehr wichtig. Eine gute Kommunikation leistet ihren Beitrag, dass Veränderungen erfolgreich ablaufen und von allen Involvierten verstanden und unterstützt werden.



# Kommunikation in einer Genossenschaft aufgrund Zahlungsverzug-Mahnung-Kündigung-Betreibung

Zahlungsverzug, Mahnung, Kündigung und Betreibung sind in einer Genossenschaft komplexe und heikle Themen, welche eine grössere Herausforderung darstellen, als in der Privatwirtschaft.

Besonders in einer Bau- und Wohngenossenschaft ist viel Fingerspitzengefühl gefragt, da die Mieterinnen und Mieter gleichzeitig auch Mitglieder sind.

Welche Massnahmen wann und wie bei einem Zahlungsverzug angewendet werden müssen, sollten klar geregelt sein. Jedoch gilt vorwiegend in einer Genossenschaft "keine Regeln ohne Ausnahmen" (auf spezielle Ereignisse reagieren).

Die Geschäftsstelle wie auch der Vorstand müssen über den Mahnungs- bzw. Eskalationsprozess informiert sein, da gleichzeitig auch der Ausschluss aus der Genossenschaft mit dem Prozess zusammenhängen kann. Schliesslich entscheidet, meistens, der Vorstand bei einer Vorstandssitzung über den Ausschluss eines Mitglieds.

In der nicht einfachen Corona-Zeit sinkt die Zahlungsmoral bei betroffenen Mieter\_innen. Somit sind beide Parteien gefordert, miteinander konstruktive Lösungen zu finden.

Es ist jedoch für eine Genossenschaft, besonders für die Geschäftsstelle und den Vorstand, unerlässlich, die rechtlichen Grundlagen für einen optimalen Mahnungs- bzw. Eskalationsprozess zu kennen.

Demzufolge befassen wir uns zuerst mit den angesprochenen rechtlichen Grundlagen.



## Was ist eine Mahnung?

Die Mahnung ist auch als Erinnerungsschreiben oder als Zahlungserinnerung zu verstehen. Ein säumiger Zahler kann damit schriftlich auf seine ausstehende Zahlung, Zahlungsverzug, aufmerksam gemacht werden. Gemäss Schweizer Obligationenrecht ist "die Form" gesetzlich nicht definiert, aber es ist durchaus sinnvoll per Brief zu mahnen, wenn der Schuldner seiner Verpflichtung nicht fristgerecht nachkommt (Beweis).

In vielen Fällen kommt ein dreistufiges oder vierstufiges Verfahren zur Anwendung. Die dritte Mahnung wird häufig als „letzte Mahnung“ betitelt. In diesem Schreiben wird dem Mieter oder der Mieterin meistens die Kündigung bzw. die Betreibung angedroht.

Die Basis jeder Mahnung bildet eine Rechnung, Die Zahlungsfrist wird beim Schreiben einer Rechnung immer angegeben. Wird das Zahlungsziel vom Schuldner nicht eingehalten, kann der Gläubiger den Kunden mahnen.

### Welche Gesetze regelt die Mahnung?

Wie bereits erwähnt ist "die Form" gesetzlich nicht definiert, die Zahlungserinnerung bzw. die Mahnung unterliegt jedoch gewissen gesetzlichen Regeln (siehe Art 102-109 OR) Das Verfassen einer Zahlungserinnerung/Mahnung beinhaltet also bestimmte Kenntnisse.

### Welche Angaben sind auf der Mahnung sinnvoll?

Die Mahnung sollte gegenüber dem Schuldner klar formuliert und freundlich sein. Schliesslich ist es ein Mitglied der Genossenschaft.

Es ist sinnvoll folgende Angaben zu kommunizieren:

- Mietpartei (alle Personen auf Mietvertrag)
- Datum und Rechnungsnummer, Wohnungsnummer, Bezeichnung Mietobjekt
- Zahlungsverzug, höhe offener Betrag (ev. mit Saldoliste)
- Datum, bis wann der offene Betrag beglichen werden muss
- Info, um welche Mahnung es sich handelt (Mahnstufe)

Rechtlich bedeutsame Mitteilungen sollten allgemein per Einschreiben versendet werden. Dann hat man einen Beweis und weiss genau wann der Brief verschickt wurde (Quittungen aufbewahren).

Das ist vor allem dann wichtig, wenn man eine Frist zu wahren hat (der Zeitpunkt des Empfangs zählt).

# Wie sind die Zahlungsfristen geregelt?

## Art. 257d OR

Zahlungsrückstand des/der Mieter(s)\_in

Ist der/die Mieter\_in nach der Übernahme der Sache mit der Zahlung fälliger Mietzinse oder Nebenkosten im Rückstand, so kann ihm der/die Vermieter\_in schriftlich eine Zahlungsfrist setzen und ihm androhen, dass bei unbenütztem Ablauf der Frist das Mietverhältnis gekündigt werde. Diese Frist beträgt mindestens zehn Tage, bei Wohn- und Geschäftsräumen mindestens 30 Tage.

Bezahlt der/die Mieter\_in innert der gesetzten Frist nicht, so kann der/die Vermieter\_in fristlos, bei Wohn- und Geschäftsräumen mit einer Frist von mindestens 30 Tagen auf Ende eines Monats kündigen.

Ist der/die Mieter\_in verheiratet oder lebt er in einer eingetragenen Partnerschaft, so muss die Kündigungsandrohung in einem separaten Schreiben auch dem Partner zugestellt werden (Art.266n OR)

Der/die Vermieter\_in muss zur Kündigung das amtliche Formular verwenden (Art.266/Abs 2 OR).

Dazu muss der Grund angegeben werden und beruft sich mit Vorteil explizit auf (Art 257d OR). Das Kündigungsrecht verwirkt, wenn der/die Vermieter\_in über einen längeren Zeitabschnitt Mietzinse annimmt, nachdem der Rückstand bezahlt ist. Eine Erstreckung des Mietverhältnisses ist bei einer Kündigung wegen Zahlungsverzugs ausgeschlossen (Art.272a Abs.1 lit. A OR)

Mietsache	Mindestfrist	Gesetzliche Termine	Wo steht das?
Wohnung	3 Monate	Ortsüblich (Ende März/September)	Art. 266c OR
Geschäftsraum	6 Monate	Ortsüblich (Ende März/September)	Art. 266d OR
Möblierte Zimmer und Einstellplätze	2 Wochen	Auf das Ende einer einmonatigen Mietdauer	Art. 266e OR

Jede Genossenschaft bestimmt nach Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen selbst, wann der richtige Zeitpunkt für eine Zahlungserinnerung bzw. eine Mahnung ist. Einen Mahnungsprozess oder ein Eskalationsprozess hilft jedoch, die Übersicht nicht zu verlieren.



# Zwei Beispiele wie ein Mahnungsprozess aussehen kann

## Beispiel allgemeine Rechnung



## Beispiel Genossenschaft (Autor Alex Hafner)

Mahnungsprozess Genossenschaft	
Stand Mieter_In	Reaktion Vermieter/Genossenschaft
Miete/NK/Rechnung nicht bezahlt	<b>Zahlungserinnerung (inkl. Auszug Mieterkonto und EZS) + Kontakt via Mail/Telefon</b> Es werden unter Positionen die offene/n Mieten/Rechnungen/Betrag aufgeführt die nicht bezahlt worden sind. Ablage/Speichern: alles einscannen und unter Mietwesen/Mahnungen Versenden: Normal via Post
<b>Nächste Kontrolle (ca. nach 12 Tagen)</b> Kein Zahlungseingang/keine Reaktion	<b>Mahnung mit Zahlungsfristansetzung (inkl. Auszug Mieterkonto und EZS) + Kontakt via Mail/Telefon</b> Es werden unter Positionen die offene/n Mieten/Rechnungen/Betrag aufgeführt die nicht bezahlt worden sind. Ablage/Speichern: alles einscannen und unter Mietwesen/Mahnungen Versenden: Normal via Post
<b>Nächste Kontrolle (ca. nach 12 Tagen)</b> Kein Zahlungseingang/keine Reaktion	<b>Nach Kontrolle/keine Zahlung = Partizipation oder bestimmte Person um eine Besprechung mit der Mietschaft bitten.</b> <b>Berichterstattung/Lösungsvorschlag innerhalb 10 Tagen</b> Versenden: Post (normal)
<b>Auf weitere Info von Partizipation warten</b> <b>Keine Lösung= Fortsetzung des Mahnungsprozess</b>	<b>Mahnung mit Zahlungsfristansetzung und Kündigungsandrohung (inkl. Auszug Mieterkonto, EZS)</b> Es werden unter Positionen die offene/n Mieten/Rechnungen/Betrag aufgeführt die nicht bezahlt worden sind. Ablage: Eingeschrieben mit Unterschrift Bewirtschaftungsverantw. & Geschäftsführer. (alle Dokumente mit Quittung einscannen, abspeichern) Wichtig: Falls Mieter_in einen Parkplatz mietet diesen separat einschreiben und zusenden Wichtig: Falls zwei Mieter_innen auf Vertrag, separat Mahnung zusenden (z.B. Beistand) Dazu wird der gleiche Brief, zwei Tage später wie der eingeschriebene Brief, mit Auszug Mieterk. und EZS normal via Post zugesendet
<b>Nächste Kontrolle (nach 30 Tagen)</b> Kein Zahlungseingang/Keine Reaktion	<b>Kündigung (inkl. Auszug Mieterkonto, EZS und sep. ges. Brief mit detaillierter Begründung falls gewünscht)</b> <b>Einleitung Betreibung (aka)</b> Amtliches Kündigungsformular ausfüllen, alle vorherigen Mahnungen kopieren mitsenden (begründen). Eingeschrieben mit Unterschrift 1xVorstand,1xGeschäftsführer Ablage: Alle Dokumente einscannen, in KW1 speichern und ins Mieterdossier ablegen. Wichtig: Falls Mieter_in einen Parkplatz mietet diesen separat einschreiben und zusenden Wichtig: Falls zwei Mieter_innen auf Vertrag, separat Mahnung zusenden (z.B. Stiftung Domicil) <b>Vorstand muss "ok" für Ausschluss geben (Antrag an Vorstand stellen via Mail an Geschäftsführer)</b>

Die Mitarbeiter\_innen einer Genossenschaft sind bestrebt, mit ihren Mitgliedern eine Möglichkeit zu finden, um die Zahlungsunfähigkeit aufzuheben, miteinander Lösungen zu erarbeiten um eine Kündigung zu verhindern.

## Fragen/Antworten an BWG

Für die Praxisarbeit wurden verschiedene Bau- und Wohngenossenschaften über das Thema Kommunikation/Mahnungsprozess angefragt.

### **Wie wird kommuniziert (Mail, Telefon, via Post, direkt vor Ort)?**

90 % kommunizieren mit ihren Mieter\_innen nach einem Zahlungsverzug über Mail und Telefon.

Nach der zweiten/dritten Mahnung, über Briefversand und zusätzlich wird das persönliche Gespräch vor Ort oder auf der Geschäftsstelle gesucht.

### **Gibt es einen Mahnungsprozess/Richtlinien (Zahlungsfrist/Betreibung)?**

Eher wenige Genossenschaften haben einen Mahnungsprozess.

Es wird individuell und nach Mietrecht vorgegangen.

### **Wie sind die Kontrollabstände (1x Monat/2x Monat)?**

80% der Genossenschaften 1x/Monat, die restlichen individuell.

### **Besteht die Möglichkeit einer Ratenzahlung?**

Es wird immer versucht zu einer einvernehmlichen Vereinbarung zu kommen.

Die Ratenzahlung wird sehr oft für eine Lösung genutzt.

Meist kann der Bewirtschafter, die Bewirtschafterin oder die zuständige Person selber entscheiden (je nach Höhe des offenen Betrags).

Eine Ratenzahlung kann/darf auch über mehrere Monate gehen.

### **Gibt es einen automatischen Ausschluss aus der WBG nach der Kündigung?**

Viele WBG entscheiden mit dem Vorstand über einen Ausschluss.

Es gibt jedoch auch WBG, die einen automatischen Ausschluss bei einer Kündigung in den Statuten schriftlich festgelegt haben.

### **Schlusswort**

Eine Redewendung sagt: **Viele Wege führen nach Rom.**

Gleichermassen ist es mit einer Problemlösung. Es gibt verschiedene Wege und Möglichkeiten, um an ein Ziel zu gelangen. Soziale wie auch fachliche Kompetenz helfen meistens dabei, aus einer schwierigen Situation herauszufinden. Welche Kraft, Motivation und welches positives Selbstvertrauen kann dadurch für beide Parteien entstehen.

Viel Kraft, Geduld und Mut zu einer konstruktiven Kommunikation.

Alex Hafner

