

MIETER

## MIETER-SELBSERVICE-PORTAL. Was online dokumentiert werden darf – und welche Anliegen weiterhin in den menschlichen Kanal gehören

Was ein rechtssicheres Mieter-Self-Service-Portal können muss: Schadensmeldungen, Abrechnungs-Einsicht, Zahlungsstatus – und welche Anliegen offline bleiben.

# Inhalt

---

- 01 Der Montagmorgen einer Mietverwaltung

---
- 02 Was ein Mieter-Self-Service realistisch sein sollte

---
- 03 Die fünf rechtssicheren Kern-Funktionen

---
- 04 DSGVO-Pflichten der Plattform

---
- 05 Was bewusst nicht im Self-Service stehen darf

---
- 06 Die Brücke zur Hausverwaltung

---
- 07 Praxis-Beispiel: Wasserschaden um 22:30 Uhr

---
- 08 Wie ImmoGenio das technisch umsetzt

---
- 09 Verbindung zum Voicebot

---
- 10 Verbindung zur Übergabe und zur Kautio

---
- 11 Grenzen des Konzepts

---
- 12 Wo wir stehen

---



---

## Der Montagmorgen einer Mietverwaltung

Stellen Sie sich eine Mietverwaltung mit 1.200 laufenden Mietverhältnissen vor. Drei Sachbearbeiter, eine Teamleitung, ein gemeinsamer Posteingang. Jeden Montag um 08:00 Uhr öffnet die erste Sachbearbeiterin den Posteingang und findet dort 30 bis 50 neue E-Mails von Mietern. Die Verteilung ist über Jahre stabil: ungefähr ein Drittel sind Schadensmeldungen, ein Drittel sind Abrechnungs-Rückfragen, der Rest verteilt sich auf Mietminderungs-Andeutungen, Bankverbindungs-Änderungen, Telefonnummer-Updates und Anfragen zu Hausordnung, Heizung, Müllabfuhr.

Die Antworten auf diese E-Mails wiederholen sich. „Der Heizkostenanteil ergibt sich aus dem Verbrauch laut Funkwerten.“ „Die Schadensmeldung wurde an den Hausmeister weitergeleitet.“ „Ihre Zahlung vom 28.03. ist eingegangen, der Saldo stimmt.“ Jede einzelne Antwort kostet einen Sachbearbeiter zwischen drei und zwölf Minuten. Hochgerechnet auf 1.200 Mietverhältnisse und ein Posteingangs-Volumen von etwa 600 strukturierbaren Mieter-Anliegen pro Monat ergibt das einen messbaren Anteil der Sachbearbeiter-Arbeitszeit, der ohne fachliche Wertschöpfung verstreicht.

Das ist kein Problem der Verwaltung. Das ist ein Strukturproblem: Der Mieter hat keinen anderen Kanal als die E-Mail oder das Telefon. Er weiß nicht, ob seine Zahlung eingegangen ist, weil er es nicht selbst nachsehen kann. Er meldet einen Wasserschaden um 22:30 Uhr per E-Mail, weil er kein Formular hat, in dem er Foto, Datum und Wohnungs-ID strukturiert hinterlegen kann. Ein Mieter-Self-Service-Portal löst nicht alle dieser Anliegen – aber es kanalisiert sie und reduziert die Zahl der Rückfragen drastisch.

---

## Was ein Mieter-Self-Service realistisch sein sollte

Bevor wir über Funktionen sprechen, lohnt sich eine ehrliche Eingrenzung. Ein Mieter-Portal ist kein Ticket-System mit allen Schikanen, kein CRM, kein Kommunikations-Hub. Wer den Anspruch hat, jede denkbare Mieter-Interaktion online abzubilden, baut am Ende ein Werkzeug, in dem sich der Mieter verliert und in dem die Verwaltung trotzdem alle Anliegen manuell nachbearbeiten muss.

Die richtige Frage lautet daher nicht „was kann der Mieter alles online erledigen“, sondern „welche Anliegen entstehen so häufig und in so strukturierter Form, dass eine Self-Service-Variante echten Aufwand spart und gleichzeitig dem Mieter dient“. Ein Self-Service-Portal ist im Kern ein digitaler Briefkasten in beide Richtungen: der Mieter wirft strukturierte Anliegen ein, die Verwaltung wirft Dokumente und Status-Informationen zurück. Alles, was darüber hinausgeht – Auslegungsfragen, Konfliktfälle, juristische Bewertungen – bleibt im menschlichen Kanal.

Diese Eingrenzung ist auch rechtlich relevant. Der Mietvertrag ist ein Vertragsverhältnis mit gegenseitigen Pflichten nach § 535 BGB. Bestimmte Erklärungen verlangen Schriftform (§ 568 BGB für die Kündigung), bestimmte Bewertungen sind komplex (§ 536 BGB Mietminderung), bestimmte Vorgänge brauchen Belegeinsicht in physischer oder elektronischer Form (§ 259 BGB). Ein Self-Service-Portal, das diese Grenzen ignoriert, schafft mehr Risiko als Nutzen.

---

## Die fünf rechtssicheren Kern-Funktionen

Aus der Praxis kristallisieren sich fünf Funktionen heraus, die in einem Mieter-Portal verlässlich Wert erzeugen, ohne in Grauzonen zu kippen.

**Schadensmeldung mit Foto und Standort.** Die Anzeige eines Mangels gehört zu den vertraglichen Obliegenheiten des Mieters. Aus § 535 BGB folgt die Pflicht des Vermieters, die Mietsache in vertragsgemäßem Zustand zu erhalten. Voraussetzung dafür ist, dass die Verwaltung Kenntnis vom Mangel erlangt. Eine strukturierte Schadensmeldung mit Foto, Kategorie (Heizung, Wasser, Elektrik, Sanitär, Sonstiges), Datum und Wohnungsbezug erleichtert beiden Seiten die Dokumentation. Im Streitfall ist der Zeitpunkt der Anzeige nachweisbar – relevant für Mietminderungs-Zeiträume und für die Verwirkung von Rechten.

**Eigene Abrechnungen einsehen.** Die Heizkosten- und Nebenkostenabrechnung ist für viele Mieter der jährliche Anlass, in das Verhältnis zur Verwaltung Reibung einzubringen. Das Belegeinsichtsrecht aus § 259 BGB analog, das auch im Mietrecht für die Nebenkostenabrechnung anerkannt ist, kann digital wahrgenommen werden. Wenn der Mieter im Portal die eigene Abrechnung samt Verteilerschlüssel, Verbrauchswerten und den hinterlegten Belegen einsehen kann, sinkt die Zahl der Rückfragen erheblich. Wichtig ist, dass das Portal nur die eigene Abrechnung zeigt – nicht die der WEG, nicht die anderer Mieter, nicht die unverteilter Originalbelege mit Drittnamen.

**Zahlungsstatus der eigenen Mietzahlungen.** Transparent, ohne Verschleierung. Der Mieter sieht: Soll, Ist, offene Posten, Buchungsdatum der letzten Zahlungen. Diese Funktion erspart der Verwaltung das wiederkehrende „Ist meine Zahlung angekommen“. Sie verhindert auch Missverständnisse, in denen der Mieter glaubt, seine Miete sei pünktlich, während ein Lastschrift-Rücklauf längst einen Mahnstand erzeugt hat.

**Eigene Dokumente.** Mietvertrag, Mieterhöhungs-Schreiben, Wohnungsgeberbescheinigung nach § 19 BMG, Übergabeprotokoll, Kautionsabrechnung. Alles, was die Verwaltung dem Mieter ohnehin in Papierform oder per E-Mail zustellen würde, kann in einem Dokument-Bereich abgelegt werden. Mit Versionsstand, Datum, eindeutiger Zuordnung. Dass der Mieter jederzeit auf die eigene Wohnungsgeberbescheinigung zugreifen kann, ist ein konkreter Mehrwert – etwa bei einem Behörden-Wechsel.

**Stammdaten selbst pflegen.** Telefonnummer, E-Mail, Bankverbindung für SEPA-Lastschrift. Die Datenhoheit bleibt beim Mieter. Art. 16 DSGVO gibt dem Betroffenen das Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten – ein Self-Service-Formular ist die operativ effizienteste Form, dieses Recht zu erfüllen. Aus Sicht der Verwaltung verschwindet damit die Klasse der „Telefonnummer hat sich geändert“-Anrufe weitgehend.

---

## DSGVO-Pflichten der Plattform

Ein Mieter-Portal ist ein Datenschutz-System, bevor es ein Komfort-System ist. Wer Mietverhältnis-Daten online zugänglich macht, hat eine ganze Reihe von Pflichten, die nicht verhandelbar sind.

**Mandantentrennung auf Datenbank-Ebene.** Wenn Mieter A jemals Daten von Mieter B sieht, ist das nicht nur ein Bug, sondern eine Datenpanne nach Art. 33 DSGVO mit Meldepflicht innerhalb von 72 Stunden. Diese Trennung darf nicht ausschließlich in der Anwendungslogik liegen. Sie gehört in die Datenbank, in Form von Row-Level-Security: Eine Policy auf der `mieter`-Tabelle, die jeder Abfrage zwingend eine Bedingung wie `mieter_id = current_setting('app.current_mieter_id')` vorschaltet. Selbst bei einem Anwendungsfehler ist die Trennung damit garantiert. Wir vertiefen diese Architektur im Beitrag zu [Row-Level-Security und Multi-Tenancy](#).

**Datenminimierung nach Art. 5 Abs. 1 lit. c DSGVO.** Der Mieter sieht im Portal nur Daten, die mit seinem Vertrag und seiner Einheit zusammenhängen. Keine WEG-Beschlüsse, keine Hausgeld-Übersichten, keine Eigentümer-Zahlungen, keine Daten anderer Mieter im selben Haus. Der Heizkostenverteiler darf zeigen, dass die Wohnung X einen bestimmten Anteil hat – nicht aber, was der Nachbar verbraucht hat. Der Verteilerschlüssel ist abstrakt darstellbar, ohne Personennamen.

**Auskunft und Berichtigung als Funktion, nicht als Anliegen.** Art. 15 DSGVO gibt jedem Betroffenen das Recht auf Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten. Art. 16 DSGVO das Recht auf Berichtigung. Wenn das Portal diese Rechte technisch erfüllt – durch eine Daten-Übersicht und ein Stammdaten-Formular – entlastet es die Verwaltung von formellen Auskunftsanfragen, die sonst manuell zusammengestellt werden müssten. Privacy by Design im Sinne von Art. 25 DSGVO bedeutet exakt das: Die Plattform-Architektur erfüllt die Betroffenen-Rechte als Standard-Funktion.

**Verwendungszweck-Klarheit.** Was die Verwaltung mit den Daten tut, muss in der Datenschutzerklärung stehen. Wer auf den Datenstrom zugreift (Hausmeister, Heizkostendienst, Inkasso bei Mahnstand), unter welcher Rechtsgrundlage (in der Regel Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO Vertragserfüllung), wie lange die Daten aufbewahrt werden (steuerliche und mietrechtliche Aufbewahrungsfristen). Diese Information gehört prominent ins Portal, nicht versteckt im Footer einer Unterseite.

---

## Was bewusst nicht im Self-Service stehen darf

Genauso wichtig wie die Liste der Funktionen ist die Liste der bewussten Auslassungen. Ein Mieter-Portal, das alles könnte, würde rechtlich gefährlich.

**Kündigung der Wohnung.** § 568 Abs. 1 BGB ordnet für die Kündigung des Mietverhältnisses durch den Mieter (wie auch durch den Vermieter) zwingend Schriftform an. Schriftform im Sinne des § 126 BGB verlangt eigenhändige Unterschrift auf einem Papierdokument oder eine qualifizierte elektronische Signatur. Eine „Kündigung per Klick“ im Portal erfüllt diese Anforderung nicht und wäre formunwirksam. Selbst wenn ein Portal eine qualifizierte elektronische Signatur integrieren würde, wäre der Aufwand für den Mieter höher als ein einfaches Kündigungsschreiben per Brief. Die Funktion ist daher bewusst nicht vorhanden, und der Hilfe-Bereich verweist klar auf den Brief-Kanal.

**Mietminderung.** § 536 BGB regelt, dass bei einem Mangel, der die Tauglichkeit der Mietsache aufhebt oder mindert, die Miete von Gesetzes wegen herabgesetzt ist. Die konkrete Höhe einer berechtigten Minderung ist eine juristische Wertung – abhängig vom Mangel, dessen Ausmaß, der betroffenen Wohnungsfläche, der Dauer. Ein Portal-Formular „Wieviel mindert mich der Schaden?“ wäre technisch trivial, juristisch aber gefährlich: Es verleitet den Mieter zu Selbstbewertungen, die im Streitfall zu seinen Lasten gehen. Stattdessen führt das Portal den Mangel als Schadensmeldung – die Bewertung eines möglichen Minderungsanspruchs bleibt ein Anliegen für den menschlichen Kanal oder für eine Mietrechtsberatung.

**Bestätigung der Mängelbeseitigung.** Wenn der Hausmeister einen Mangel behebt, gehört die Schluss-Dokumentation in die Verwaltung, nicht in den Mieter-Klick. Der Grund ist nicht Misstrauen gegenüber dem Mieter, sondern die rechtliche Beweisführung: Eine durch den Hausmeister oder Verwalter strukturiert dokumentierte Mängelbeseitigung mit Datum, Foto und beauftragter Firma ist ein belastbares Beweismittel. Eine Mieter-Bestätigung „erledigt“ ohne weitere Belege ist es nicht. Der Mieter sieht in seinem Portal lediglich den Status – bearbeitet, in Durchführung, abgeschlossen.

---

## Die Brücke zur Hausverwaltung

Ein Self-Service-Portal, das vom Verwalter-Backend getrennt ist, schafft mehr Aufwand als es spart. Wenn der Mieter eine Schadensmeldung absendet und der Verwalter sie aus einem separaten System manuell in das Anfragen-System kopieren muss, ist nichts gewonnen. Die Brücke muss medienbruchfrei sein.

In ImmoGenio landet eine Schadensmeldung des Mieters direkt im Anfragen-System der Verwaltung – als neuer Datensatz mit Status „neu“, verknüpft mit der Mietereinheit, dem Objekt und dem Foto. Der Verwalter sieht in seinem Cockpit den Anfragen-Strom in Echt-

zeit, kann die Anfrage einem Hausmeister zuweisen, einen Auftrag generieren und den Status zurückspielen. Der Mieter sieht in seinem Portal den Statuswechsel von „neu“ zu „in Bearbeitung“ zu „abgeschlossen“ – ohne dass jemand den Status manuell pflegen muss.

Diese Echtzeit-Synchronisation läuft über WebSocket-Events. Wenn der Verwalter den Status ändert, sendet der Server ein Realtime-Event an die Mieter-Session, das Portal aktualisiert sich ohne Neuladen. Der Mieter erlebt das Portal als reaktives System, nicht als Karteikasten, der einmal pro Tag synchronisiert wird.

---

## Praxis-Beispiel: Wasserschaden um 22:30 Uhr

Sonntag, 22:30 Uhr. Ein Mieter im Erdgeschoss bemerkt Wasser an der Wand zum Bad. Vermutlich ein Rohrbruch, vielleicht aus der Wohnung darüber. Der herkömmliche Weg: E-Mail an die Verwaltung, in der Hoffnung, dass jemand sie montagfrüh liest. Oder Anruf bei einem Notdienst, ohne Wissen, ob die Verwaltung diesen Notdienst beauftragt hat oder ob die Kosten am Mieter hängen bleiben.

Mit einem Mieter-Portal sieht der Ablauf anders aus. Der Mieter öffnet das Portal, klickt auf „Schaden melden“, wählt Kategorie „Wasser“, macht ein Foto der nassen Wand, schreibt zwei Sätze Beschreibung („Wasser tritt aus der Wand zum Badezimmer aus, Verdacht auf Rohrbruch von oben“) und sendet. Der Eintrag landet sofort im Anfragen-System der Verwaltung mit Zeitstempel, Foto und Wohnungs-ID. Wenn die Verwaltung einen 24/7-Notdienst hinterlegt hat, kann das System automatisch eine Eskalations-Benachrichtigung auslösen. Wenn nicht, sieht der Verwalter Montag um 07:30 Uhr als Erstes diese Anfrage in seinem Cockpit und kann den Hausmeister zuweisen, bevor der Mieter erneut nachfragen muss.

Der Wert für die Verwaltung liegt nicht nur in der Zeitersparnis, sondern in der Beweisbarkeit. Im Streitfall – etwa bei einer Mietminderungs-Forderung für die Zeit zwischen Schaden und Behebung – ist der genaue Zeitpunkt der Anzeige dokumentiert. Aus § 536c BGB folgt für den Mieter eine Anzeigepflicht; das Portal ist die strukturierteste Form, dieser Pflicht nachzukommen.

---

## Wie ImmoGenio das technisch umsetzt

Die Funktionsbausteine sind in diskrete Migrationen gegliedert. Migration 041 hat die Tabelle für die Schadensmeldung etabliert – mit Spalten für Mieter-ID, Objekt-ID, Wohnungs-ID, Kategorie, Beschreibung, Foto-Referenz, Zeitstempel und Status. Migration 043

hat die Read-Own-Policy für Übergabeprotokolle eingeführt: Ein Mieter sieht im Portal das eigene Übergabeprotokoll als PDF, kann es herunterladen, kann aber kein anderes Protokoll desselben Objekts oder derselben Wohnungs-Historie sehen.

Die Tabellen `mieter` und `anfragen` haben FOR EACH ROW Policies, die bei jeder SELECT-Abfrage prüfen, ob der angemeldete Mieter (über die Session-Variable `app.current_mieter_id`) Zugriff auf die jeweilige Zeile hat. Diese Prüfung läuft auf der Datenbank, nicht in der Anwendung. Selbst eine fehlerhafte Anwendungs-Query, die versehentlich keine WHERE-Klausel mitgibt, liefert dem Mieter nur seine eigenen Daten zurück – die Datenbank fügt die Bedingung von sich aus an.

Komponenten unter `components/mieter-portal/` rendern die Oberfläche: Schadensformular, Abrechnungstabelle, Zahlungsübersicht, Dokument-Liste, Stammdaten-Form. Die Bedienung ist mobil-first, weil die Mehrheit der Mieter das Portal vom Telefon aus aufruft – gerade Schadensmeldungen entstehen meist genau in dem Moment, in dem der Mieter ohnehin am Schaden steht.

Reifegrad: Die Basis-Funktionen (Schadensmeldung, Stammdaten, Dokument-Einsicht, Zahlungsstatus) sind produktiv. Die erweiterten Workflows (digitales Übergabeprotokoll-Mitzeichnen durch den Mieter, Online-Belegeinsicht für die Nebenkostenabrechnung mit Einzelpositionen) befinden sich im Ausbau.

---

## Verbindung zum Voicebot

Wer telefonisch anruft, statt im Portal zu klicken, landet im selben Datenstamm. Der KI-Voicebot, den wir im Beitrag zum [KI-Telefonassistent für Hausverwaltungen](#) beschreiben, schreibt strukturierte Anliegen ebenfalls in das Anfragen-System. Aus Sicht der Verwaltung ist der Eingangskanal sekundär – eine Schadensmeldung über das Portal und eine Schadensmeldung über den Voicebot landen in derselben Tabelle, mit demselben Status-Workflow, demselben Realtime-Event. Der Mieter wählt den Kanal, der ihm in der Situation passt, ohne dass die Verwaltung doppelte Systeme pflegt.

---

## Verbindung zur Übergabe und zur Kautions

Der Mieter sieht im Portal das eigene Übergabeprotokoll, mit Mängel-Fotos, Zählerständen und der Unterschrift, die er beim Einzug geleistet hat. Die technischen Grundlagen dieser Protokolle – eIDAS-konforme Signatur, Tablet-Erfassung, beweissichere Foto-Dokumentation – beschreiben wir im Beitrag zur [digitalen Wohnungsübergabe per Tablet](#).

Beim Auszug interessiert den Mieter typischerweise die Kautionsabrechnung. Die tagesgenaue Verzinsung der Mietkaution nach § 551 Abs. 3 BGB, die Trennung der Kautionsabrechnung vom Vermögen des Vermieters und die korrekte Abrechnung sind Themen des Beitrags zur Mietkaution und tagesgenauen Zinsberechnung. Im Portal sieht der Mieter den aktuellen Kautionsbestand inklusive aufgelaufener Zinsen – was die Zahl der „Wieviel Kautionsbestand habe ich noch“-Anfragen reduziert.

Auch die Heizkostenabrechnung wird transparenter, wenn der Mieter den eigenen Verbrauch, den verteilten Anteil und den Abgleich mit den Vorauszahlungen selbst sehen kann. Wir gehen den methodischen Aspekten – VDI 3807, Warmwasser-Abgrenzung, HKVO-Konformität – im Beitrag zur Heizkostenabrechnung nach HKVO und VDI 3807 nach.

---

## Grenzen des Konzepts

Ein Mieter-Portal ist ein Werkzeug zwischen Mieter und Verwaltung – nicht zwischen Mieter und Mieter. Es gibt im Portal keine Kommunikationsfunktion, mit der Mieter A einen Mieter B kontaktieren könnte, auch keine Hausgemeinschafts-Foren. Solche Funktionen schaffen mehr Konflikte, als sie lösen, und sie verschieben die rechtliche Verantwortung in eine Grauzone, in der die Verwaltung als Plattform-Betreiber haftbar wird.

Auch WEG-Beschlüsse und ETV-Funktionen gehören nicht ins Mieter-Portal. Der Mieter ist nicht stimmberechtigt in der Eigentümerversammlung, er hat keine Einsichts-Rechte in WEG-Protokolle, er ist nicht Adressat von Beschlussfassungen. Wer die Trennung zwischen Mieter-Kontext und Eigentümer-Kontext aufweicht, riskiert DSGVO-Probleme und vermischt Rollen, die getrennt bleiben müssen.

Die Mietminderung, wie oben ausgeführt, bleibt außerhalb des Portals. Auch Räumungsklage-Vergleiche, Stundungsvereinbarungen, Mietvertrags-Änderungen und Untermiet-Genehmigungen sind keine Self-Service-Vorgänge. Sie sind individuelle Verhandlungen mit rechtlicher Tragweite, die in den menschlichen Kanal gehören.

---

## Wo wir stehen

Die Basis des Mieter-Self-Service in ImmoGenio ist produktiv: Schadensmeldung mit Foto, eigene Abrechnungs-Einsicht, Zahlungsstatus, Dokument-Einsicht, Stammdaten-Pflege. Die Mandantentrennung läuft über Row-Level-Security, die Realtime-Synchronisation über WebSocket. Das Anfragen-System auf der Verwaltungsseite ist mit dem Portal medienbruchfrei verzahnt.

In Arbeit sind die erweiterten Workflows – die Mit-Unterzeichnung digitaler Übergabeprotokolle durch den Mieter, die Belegeinsicht in der Nebenkostenabrechnung auf Einzelpositionsebene mit den entsprechenden Datenschutz-Maskierungen für Drittnamen, sowie eine differenzierte Benachrichtigungs-Steuerung, in der der Mieter wählt, welche Statuswechsel ihn per E-Mail oder Push-Nachricht erreichen sollen.

Das Ziel bleibt das gleiche: weniger E-Mails am Montagmorgen, klarere Beweisführung im Streitfall, höhere Zufriedenheit auf beiden Seiten. Nicht durch ein vollständiges Self-Service-Universum, sondern durch eine bewusst kuratierte Liste von Funktionen, die rechtsicher, datenschutzkonform und für den Mieter tatsächlich nützlich sind.

---

## Sprechen Sie mit uns

Wenn Sie ein Mieter-Portal für Ihren Bestand prüfen, melden Sie sich gern. Wir zeigen Ihnen anhand Ihrer Bestandsstruktur, welche Self-Service-Funktionen sich kurzfristig produktiv schalten lassen, wie die DSGVO-Architektur konkret aussieht und wie der Übergang vom heutigen E-Mail-Posteingang zu einem strukturierten Anfragen-Strom in Ihrer Verwaltung gelingt – ohne dass Mieter im Portal verloren gehen oder die Verwaltung doppelte Systeme pflegen muss.

Fragen, Rückmeldungen oder eigene Erfahrungen mit Mieter-Portalen? Wir freuen uns über Ihre Nachricht an [kontakt@immogenio.de](mailto:kontakt@immogenio.de).