

Schlüsseldienste oft teure Retter in der Not: Verbraucherzentrale und Polizei warnen vor unseriösen Tricks

Die Verbraucherzentrale NRW in Kamen warnt zusammen mit der Polizei vor unseriösen Schlüsseldiensten. Ihr Rat lautet: Wenn die Tür mal zuknallt, sollten ortsansässige und bekannte Schlüsseldienste zur Hilfe gerufen werden.

Die Tür fällt zu und der Schlüssel ist drinnen – das kann  jedem passieren, oftmals jedoch mit teuren Konsequenzen. Als Retter in der Not bieten Schlüsseldienste rund um die Uhr ihre Dienste an. Doch eine auffällige Anzeige im Branchenbuch oder ein vollmundiger Hinweis im Internet führt nicht immer zu einer seriösen und preisgünstigen Firma.

„Viele hilfreiche Türöffner leisten zwar rasche Abhilfe, nutzen im Gegenzug jedoch die Notlage der Kunden mit übersteuerten Preisen und der Forderung nach Barzahlung schamlos aus“, warnt Elvira Roth, Leiterin der Verbraucherzentrale NRW in Kamen. In dieser Notlage hilft nur, die Kosten vor dem Anrücken einer Firma zu vergleichen und die Rechnung im Zweifel nicht sofort zu bezahlen.

Notfalls die Polizei rufen

„Gibt der vermeintliche Retter in der Not jedoch nicht nach und übt weiterhin massiven Druck aus, sind auch wir bei einem Anruf zur Stelle, um Betroffenen aus dieser misslichen Lage zu befreien“, erklärt Heike Redlin Kriminalhauptkommissarin von der Direktion Kriminalität Kriminalkommissariat

Kriminalprävention/Opferschutz.

Den diesjährigen Weltverbrauchertag am 15. März nutzten Verbraucherzentrale und Polizei um vor unseriösen Schlüsseldiensten zu warnen, die mit gewieften Dreh schnelle Kasse machen wollen. Ratsuchende erhalten viele Tipps, um im Ernstfall auf die weit verbreiteten Tricks von Abzockern nicht hereinzufallen und angemessen zu reagieren:

- **Ortsansässige Firma suchen:** Um Kosten gering zu halten und Angaben nachprüfen zu können, am besten im Notfall einen Schlüsseldienst in der Nähe anrufen. Hierbei sollten Ausgesperrte immer nach der genauen Anschrift der Firma und einem verbindlichen Festpreis – in der Regel zwischen 75 und 100 Euro – fragen. Nutzen Schlüsseldienste die Bedrängnis von Kunden aus und verlangen mehrere hundert Euro fürs Türöffnen oder wollen keinen Preis nennen, ist es ratsam, auch in der akuten Stresssituation mehrere Anbieter anzurufen und deren Leistungen miteinander zu vergleichen. Auf keinen Fall sollten Firmen einen Auftrag erhalten, die sich im Telefon- oder Branchenbuch durch die Aneinanderreihung des Buchstabens „A“ an vorderster Stelle einen Vorteil verschaffen. Oft sind solche Dienste weder seriös noch ortsansässig.
- **Nur sachgerechte Leistungen akzeptieren:** Vor Erteilung eines Auftrags sollte die Vereinbarung akribisch geprüft werden. Firmen vor Ort dürfen nur Fahrtkosten innerhalb der Ortsgrenzen berechnen. Ist eine Tür bloß zugefallen, muss sie weder aufgebrochen noch das Schloss ausgebaut werden. Beides ist aber häufige Praxis, um die Kosten in die Höhe zu treiben. Unverschlossene Türen lassen sich in der Regel ohne Beschädigung in zehn bis dreißig Sekunden von einem Fachmann öffnen. Für diese Leistung kann nur ein angemessener Betrag und nicht ein Fantasiepreis – etwa für einen zweiten Monteur – verlangt werden. Schlüsseldienste dürfen nur die

konkrete Arbeitszeit – in der Regel wenige Minuten – und die entstandenen Fahrtkosten in Rechnung stellen. Nur wenn der Notdienst außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten anrückt, kommen zur reinen Arbeitszeit Nacht- und Feiertagszuschläge von 25 bis 100 Prozent hinzu. Extras wie „Sofortdienstzulage“ oder „Spezialwerkzeuge“ dürfen nicht berechnet werden. Kosten für letzteren Posten fallen nur an, wenn die Geräte tatsächlich eingesetzt wurden.

- **Rechnung prüfen:** Eine Rechnung sollte nur dann vollständig bezahlt werden, wenn die Arbeiten korrekt ausgeführt wurden und jede Position einzeln aufgeführt und vereinbart worden ist. Kunden, die eine ungewöhnlich hohe Rechnung bekommen, sollten höchstens eine Anzahlung unter Vorbehalt leisten oder besser die Zahlung verweigern und die Rechnung lieber prüfen lassen. **Nötigung nicht gefallen lassen:** Dubiose Firmen werden mit verbalem Druck und erneutem Aussperren versuchen, ihren Rechnungsbetrag sofort zu kassieren. In einem solchen Fall ist es ratsam, die Polizei zu rufen und wenn nötig Anzeige zu erstatten. Hierzu ist es wichtig, über die Kontaktdaten des Schlüsseldienstes zu verfügen und den Sachverhalt in allen Einzelheiten – von der Auftragsvergabe bis zur Nötigung – am besten mit Bestätigung eines Zeugen zu schildern.

Zweitschlüssel beim Nachbarn deponieren

Vorsorgen für alle Fälle: Wer einen Schlüssel beim Nachbarn deponiert, ist auf den Einsatz eines Notdienstes oftmals nicht angewiesen. Wer sich zudem vorsorglich nach Preisen und Leistungen eines seriösen Schlüsseldienstes sowie weiterer Notdienste erkundigt und deren Rufnummer parat hat, ist für den Notfall bestens gewappnet.

Ein Faltblatt mit einer Checkkarte zu Notfall-Nummern und rechtlichen Rat bei überhöhten Rechnungen gibt es in den Beratungsstellen in Kamen.