



Foto: VZMV

Schlüsseldienste in Rostock

Preisumfrage August 2018

Inhaltsverzeichnis

A.	Unseriöse Schlüsseldienste – Ein weit verbreitetes Problem	1
I.	Anlass der Umfrage	1
II.	Durchführung der Umfrage	1
B.	Typischer Ablauf eines Notfalls	2
C.	Rostocker Schlüsseldienste	3
I.	Suche nach Schlüsseldiensten	3
II.	Ergebnisse.....	4
D.	Fazit und Tipps für Verbraucher.....	4

A. Unseriöse Schlüsseldienste – Ein weit verbreitetes Problem

I. Anlass der Umfrage

Unter Schlüsseldiensten gibt es viele schwarze Schafe. Nicht selten wird von Fällen berichtet, in denen Handwerker hohe drei- oder gar vierstellige Beträge für eine einfache Türöffnung verlangen. Bei einer Suchanfrage im Internet erscheinen oft Angebote wie „Schlüsseldienst Rostock ab 5 €“ oder ähnlich. In der Endabrechnung sind dann allerdings ganz andere Beträge aufgelistet, welche oft nur schwer nachzuvollziehen sind. Auch fehlen Verbrauchern häufig Vergleichswerte um ein Gefühl dafür zu entwickeln, ab wann sie Opfer einer Abzocke werden.

Die Unsicherheit der Verbraucher wird in vielen Fällen auch durch das aggressive Auftreten der Mitarbeiter verstärkt. Diese verlangen nach Erledigung des Auftrages drohend die sofortige Bezahlung in bar oder per EC-Karte. Es ist auch schon vorgekommen, dass Handwerker mit Verbrauchern zu Bankautomaten fahren, wenn diese nicht genug Bargeld bei sich hatten. Schon bezahltes Geld lässt sich im Nachhinein allerdings nur schwer bis gar nicht zurückholen.

Um dem Problem der unseriösen Schlüsseldienste beizukommen, führten die 16 Verbraucherzentralen bundesweit im Jahr 2017 eine Umfrage durch. Diese hatte zum Ziel, Verbraucher darüber zu informieren, wie viel seriöse Anbieter durchschnittlich pro Bundesland für eine Türöffnung verlangen und mit welchen Maschen unseriöse Anbieter arbeiten. Hierdurch soll es informierten Verbrauchern leichter gemacht werden, sich gegen Abzocke und Betrug zu wehren. Um auch für Rostock eine derartige Übersicht zu erstellen und einen Vergleich zu liefern, wie teuer Rostocker Schlüsseldienste im Gegensatz zum gesamtdeutschen Schnitt sind, wurde nun durch die Beratungsstelle Rostock der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V. eine weitere Umfrage durchgeführt.

II. Durchführung der Umfrage

Bei der deutschlandweiten Umfrage wurden rund 600 Schlüsseldienste nach ihrer Preisgestaltung befragt. Die Preise wurden hierbei in zwei Kategorien unterteilt. Einerseits nach Türöffnungen bei Tag und werktags und andererseits nach Türöffnungen bei Nacht und an Sonn- und Feiertagen.

Bei der nun in Rostock durchgeführten Umfrage wurden zunächst per Internetsuchanfrage und im Telefonbuch verschiedene Anbieter herausgesucht. Diese wurden dann vor Ort aufgesucht, um eine Preisauskunft zu erhalten. Falls dort niemand zu erreichen war, verschickte die Verbraucherzentrale M-V die Anfragen per Post. Wenn dann immer noch keine Rückmeldung vorhanden war, erfolgte eine Kontaktaufnahme per E-Mail. Das hierbei übermittelte und durch die Schlüsseldienste

auszufüllende Schreiben enthielt eine Tabelle, die zwischen Werktagen, Sonn- und Feiertagen und verschiedenen Uhrzeiten unterschied. Außerdem beinhaltete sie eine Differenzierung zwischen verschiedenen Leistungsumfängen. Zuletzt sollten Schlüsseldienste Angaben zu den von Ihnen veranschlagten Anfahrtskosten machen.

B. Typischer Ablauf eines Notfalls

Ein kurzer Moment der Unachtsamkeit genügt. Die Tür fällt zu und der Schlüssel liegt noch in der Wohnung. Nun bleibt oft nur der Griff zum Handy oder dem nächsten Telefonbuch. Mit dem Handy wird eine Internetsuchanfrage gestartet und es zeigen sich auch schnell attraktiv wirkende Ergebnisse. Diese locken mit Preisen ab 5 Euro und 100% Kundenzufriedenheit. Außerdem enthalten solche Internetseiten oft Erfahrungsberichte von vermeintlichen früheren Kunden, die alle äußerst zufrieden mit den Leistungen und Preisgestaltungen der Anbieter waren. Diese Berichte sind aber in den meisten Fällen frei erfunden.

In einer Notsituation kann es gut vorkommen, dass ein Verbraucher nicht genug Zeit hat verschiedene Angebote zu vergleichen. Er nimmt stattdessen das Angebot in Anspruch, welches auf den ersten Blick am besten wirkt. Wenn nun die Firma angerufen wird, meldet sich am anderen Ende der Leitung eine vertrauenserweckende Stimme, die schnelle Hilfe verspricht. Sobald der Handwerker vor Ort ist, dauert die Türöffnung auch meist nur wenige Minuten.

Nun ist es selbstverständlich, dass der Handwerker auch eine Vergütung verlangen darf. Doch bei der Aufstellung der Rechnung taucht der anfangs kommunizierte Preis von 5 Euro nicht mehr auf. Die Türöffnung an sich soll nun 150 Euro bis 190 Euro kosten. Hinzu kommen verschiedene Zuschläge für Mehrarbeitszeit, Materialverbrauch, Anfahrtskosten und Mehrkosten für zu bestimmten Uhrzeiten oder Tagen durchgeführte Arbeiten. Auch der Einbau von neuen Schlössern und Schließzylindern wird oft durchgeführt, obwohl er nicht nötig ist. Die Preise dafür liegen dann bei 200 Euro und mehr. Durch die zusätzlich berechneten Aufschläge steigt der Gesamtpreis nicht selten in den hohen drei- oder sogar vierstelligen Bereich.

Verbraucher, die nun wegen der hohen Differenz zwischen versprochenem und wirklichem Preis skeptisch werden, sehen sich durch die Mitarbeiter vor Ort unter Druck gesetzt. Es wird eine sofortige Zahlung in bar oder per EC-Karte verlangt. Andernfalls werde der Handwerker nicht gehen, oder die Tür wieder verschließen. Gerade in Notsituationen, in denen zum Beispiel Medikamente aus der Wohnung geholt werden müssen oder der Herd noch eingeschaltet ist, wird die Notlage der Verbraucher schamlos ausgenutzt. Wer bezahlt, um die unangenehme Situation zu beenden, hat im Nachhinein oft große Schwierigkeiten, das zu viel gezahlte Geld vom Schlüsseldienst wieder zurück zu

bekommen. Eine Möglichkeit bestünde darin, über den Tatbestand des Wuchers gemäß § 138 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) zu viel gezahltes Geld zurückzufordern. Allerdings gestaltet es sich als sehr schwer, den Vorwurf des Wuchers vor Gericht durchzusetzen. Deswegen scheuen Verbraucher oft das Kostenrisiko eines Prozesses. Hinzu kommt, dass solche Firmen in vielen Fällen nur sehr kurz bestehen, sodass sie nicht mehr aufzufinden ist. Die rechtliche Verfolgung gestaltet sich so als sehr schwierig bis unmöglich. Erschwert wird dies durch gefälschte Adressen auf den ausgestellten Rechnungen. Was Verbrauchern nun bleibt, ist nur ein leeres Portemonnaie und verlorenes Vertrauen in das Handwerk der Schlüsseldienste.

C. Rostocker Schlüsseldienste

I. Suche nach Schlüsseldiensten

Nun stellt sich die Frage: Wie finde ich auf der Suche nach einem Schlüsseldienst einen seriösen und zuverlässigen Anbieter? Um diese Frage zu beantworten, hat sich die Verbraucherzentrale M-V zum einen mit der Möglichkeit der Internetsuche und zum anderen mit der Suche im Telefonbuch beschäftigt. Bei einer Suche im Internet unter den Stichworten „Schlüsseldienst, Rostock“ werden direkt auf den ersten Blick attraktiv wirkende Schlüsseldienste angezeigt. Allerdings verbergen sich unter den ersten 17 angezeigten Angeboten 7 Werbeanzeigen. Unter den restlichen 10 Ergebnissen finden sich 3 Branchenverzeichnisse. Es bleiben also 7 mögliche seriöse Schlüsseldienste. Nur 3 dieser Angebote stellten sich in der weiteren Recherche als vertrauenswürdig heraus.

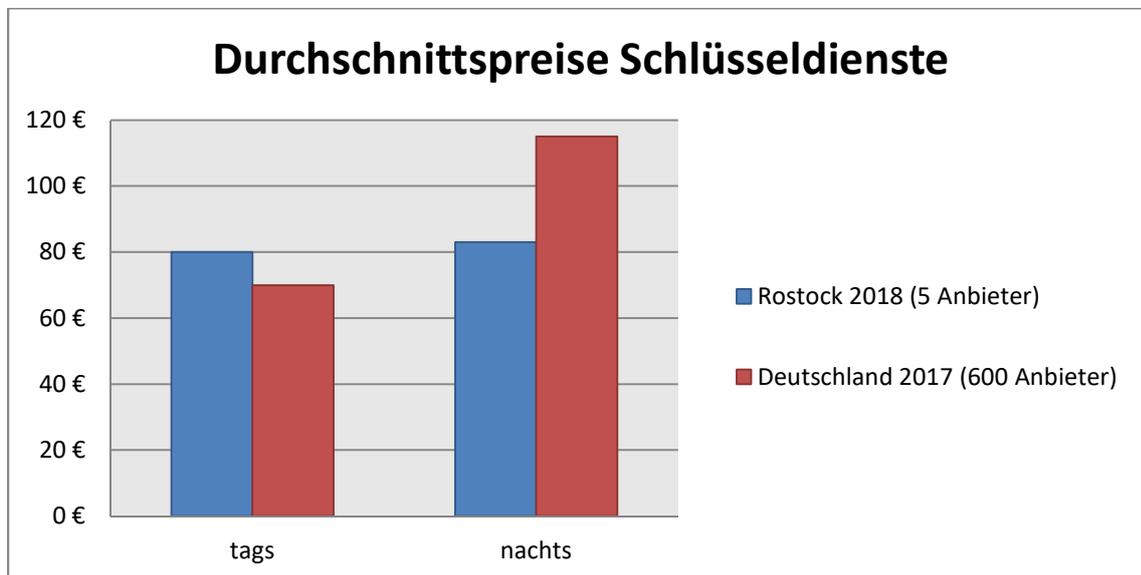
Um herauszufinden, ob es sich bei im Internet gefundenen Schlüsseldiensten um zuverlässige Anbieter handelt, sollte der Verbraucher einen Blick ins Impressum der jeweiligen Internetseite werfen. Dieses findet sich meistens am Ende der Internetseite. Nach § 5 Telemediengesetz (TMG) sind Anbieter unter anderem dazu verpflichtet, eine ladungsfähige Anschrift bereitzustellen. Das heißt, dass eine Firma eine vollständige Adresse angeben muss, unter der sie auch tatsächlich anzutreffen ist. Dieser Blick zeigt dann oft, dass das Unternehmen, trotz anderer Angaben auf der Internetseite, nicht in Rostock, sondern in einer ganz anderen Stadt ansässig ist. Diese Firmen operieren dann nur als Vermittler und beauftragen einen Handwerker aus der Nähe, der eine hohe Anfahrtspauschale verlangt. Diese ist bei ortsansässigen Anbietern meist schon im Gesamtpreis enthalten.

Bei der Suche im Telefonbuch ist auffällig, dass viele Firmen mit AAA oder ähnlichen Buchstabenkombinationen benannt sind. Auch Namen wie Aufsperr- und Absicherungsdienst sind keine Seltenheit. Der Grund dafür liegt auf der Hand. Anbieter wollen ganz oben in der Liste stehen, um die Chance der Beauftragung zu erhöhen.

II. Ergebnisse

Die deutschlandweite Umfrage aus dem Jahr 2017 ergab folgende Ergebnisse: Für eine Türöffnung am Tag und in der Woche verlangten Anbieter einen Durchschnittspreis von rund 70 Euro. Für eine Türöffnung bei Nacht und an Sonn- und Feiertagen einen Durchschnittspreis von rund 115 Euro.

Um die ortsüblichen Preise für Rostock zu ermitteln, wurden nach dem oben erläuterten Ausschussverfahren Anbieter gesucht, die seriös erschienen. Es handelte sich anfangs um zwölf potentielle seriöse Anbieter bei denen eine Preisabfrage durchgeführt werden konnte. Eine Rückmeldung erhielt die Verbraucherzentrale M-V leider nur von 5 Schlüsseldiensten von denen zwei Anbieter keine Türnotöffnung außerhalb der Geschäftszeiten anboten. Die Durchschnittspreise am Tag und in der Woche lagen hier bei 80 Euro und nachts und an Sonn- und Feiertagen bei 83 Euro.



In Rostock besteht also kein großer Preisunterschied bei Türöffnungen zu verschiedenen Uhrzeiten und an verschiedenen Wochentagen. Positiv aufgefallen ist, dass keiner der befragten Schlüsseldienste innerhalb Rostocks eine Anfahrtspauschale verlangte. Ansonsten ließ sich feststellen, dass der Austausch eines Schlosses mit 20-30 Euro berechnet wurde. Dies kann bei unseriösen Anbietern gerne 250 Euro und mehr kosten.

D. Fazit und Tipps für Verbraucher

Es zeigt sich wie schwierig es ist, schnell einen Schlüsseldienst zu finden, der Leistungen zu fairen Preisen bereitstellt. Allerdings gibt es auch bestimmte Punkte, auf die Verbraucher achten können, um einem überbewerteten Schlüsseldienst zu entgehen. Bei der Suche nach einem Anbieter sollte zunächst darauf geachtet werden, wo der Schlüsseldienst seinen Sitz hat. Wenn dieser in einer ganz anderen Stadt liegt, ist dies ein Indiz für unseriöse Angebote. Bei der Suche im Internet hilft hierbei

ein Blick ins Impressum, welches meist am unteren Rand einer Internetseite zu finden ist. Auch bei der Suche im Telefonbuch sollten Verbraucher darauf achten, dass eine vollständige Adresse angegeben ist. Oft ist hier keine vollständige Anschrift vermerkt, sondern nur eine Postleitzahl und der zugehörige Stadtteil. Des Weiteren sind vor allem 0800er-Nummern ein Hinweis darauf, dass Anbieter nicht ortsansässig agieren. Bei Handynummern ist dies auch oft, allerdings nicht immer, der Fall. Wenn der Verbraucher nun einen Dienst gefunden hat, sollte eine genaue Absprache darüber getroffen werden, was genau gemacht werden soll und wie viel dies kosten wird. Für einen Vergleich mit ortsüblichen Preisen hilft die Übersicht, die dieser Bericht bereitstellt. Wenn der Handwerker seine Arbeit verrichtet hat und auf einmal einen ganz anderen Preis verlangt als im Vorhinein vereinbart, müssen Verbraucher dem nicht nachkommen. Es sollten nur die Leistungen bezahlt werden, die vereinbart waren und auch tatsächlich durchgeführt wurden. Falls der Handwerker nicht nachgibt oder den Verbraucher sogar bedroht, ist es ratsam die Polizei zu verständigen.

Vorbeugend lassen sich solche Situationen mit der vorherigen Suche nach einem seriösen Schlüsseldienst vermeiden. Die Verbraucherzentrale M-V stellt praktische Aufkleber bereit, auf denen die Telefonnummer vermerkt werden kann. Den ausgefüllten Sticker kann man dann unter die Fußmatte oder an einen anderen leicht zugänglichen Ort kleben. Darüber hinaus ist die Ablage eines Zweitschlüssels bei vertrauenswürdigen Nachbarn oder Freunden häufig sehr hilfreich.

Impressum

Herausgeber:	Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V. Strandstraße 98 18055 Rostock
Telefon:	0381 208 70 50
Fax:	0381 208 70 30
Email:	info@verbraucherzentrale-mv.eu
Internet:	www.verbraucherzentrale-mv.eu
Für den Inhalt verantwortlich:	Wiebke Cornelius Jindra Martinez
Autor:	Jannis Ostendorf