



Türöffner: Schlüsseldienst-Mitarbeiter wissen, wie es mit Werkzeug geht.

Tür aufsperrern für 59 Euro

FRANKFURT Eilig herbeigerufene Schlüsseldienste fordern gerne Wucherpreise. Doch neue Gerichtsurteile weisen unseriöse Anbieter in ihre Schranken. Zudem gibt es immer mehr transparente Festpreisangebote. Ein Vergleich lohnt sich.

Von Petra Kirchhoff

Eine kurze Nacht und Hektik am Morgen, schon ist es passiert. Schnell wollte man noch den Müll hinunterbringen, doch dann schnappt die Wohnungstür ins Schloss, und der Schlüssel hängt drinnen am Haken. Mit Glück sind die Nachbarn noch nicht bei der Arbeit, die einen Ersatzschlüssel haben. Ansonsten kann jetzt nur noch der Schlüsseldienst helfen.

Adressen findet man leicht im Internet oder bei der Telefonauskunft, mitunter kleben auch Zettel mit Anbietern an der Pinnwand im Hausflur oder direkt an der Haustür. Doch nach der Erfahrung von Verbraucherschützern erwischt der Ausgesperrte auf diesem Weg schnell die schwarzen Schafe der Branche – solche Helfer, die die Not ihrer Kunden dreist ausnutzen und astronomische Summen von einigen hundert Euro und mehr für eine Arbeit verlangen, die oft in wenigen Minuten erledigt ist. Vor allem am Abend und am Wochenende, wenn auch seriöse Unternehmen verständlicherweise höhere Preise berechnen.

Nach der Kritik der Verbraucherschützer werben windige Anbieter etwa mit Frankfurter Vorwahl, obwohl sie gar nicht in der Stadt ansässig sind, sondern mit Subunternehmern zusammenarbeiten. Der Anruf landet dann irgendwo bei einem Callcenter in Deutschland. Unter Umständen muss der beauftragte Monteure weit anreisen und verlangt dann später hohe Anfahrtkosten. Oder die Soforthelfer versuchen, die Kosten in die Höhe zu treiben, indem sie Zylinder aus- und neue einbauen, obwohl der Austausch gar nicht nötig gewesen wäre.

Bisher war solchen Machenschaften nur schwer beizukommen. Doch neue Entscheidungen des Landgerichts Kleve und des Bundesgerichtshof haben festge-

legt, dass Ausgesperrtsein eine Zwangslage darstellt. Wer diese Lage mit überzogenen Preisforderungen ausnutzt, betreibt nach dem Urteil der Richter Wucher. Verbraucherschützer erwarten von der Entscheidung eine Signalwirkung. „Das ist ein wegweisendes Urteil“, stellt Julia Gerhards, Referentin bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, fest. Die Ausnutzung der Notsituation werde endlich auch strafrechtlich richtig eingestuft. Kunden hätten nun deutlich bessere Chancen auf Ermittlungen und Rückforderung ihres Geldes – immer vorausgesetzt, man bekommt die Gauner zu fassen. Strafanzeigen können in jeder Polizeiwache erstattet werden.

Wer klug ist, sorgt ohnehin vor, sucht sich auf Verdacht schon einmal ein Unter-

nehmen für den Notfall und speichert die Telefonnummer. Über die Gelben Seiten findet man eine Reihe ortsansässiger Schlüsseldienste, die transparente Preisangaben machen. Für das Aufschließen einer Wohnungstür unter der Woche zwischen 8 und 18 Uhr werden auf Anfrage Preise in einer Spanne von 59 bis 120 Euro genannt. Die Anfahrtkosten sind in der Regel darin enthalten. Zusatzkosten für eventuell notwendige Einbauten werden transparent benannt.

Der DC Schlüsseldienst aus Frankfurt-Fechenheim wirbt auf seiner Internetseite mit pauschalen Festpreisen. Mit 59 Euro hat er tagsüber das günstigste Angebot und liegt damit noch unter den Beträgen von 80 bis 100 Euro, die Verbraucherschützer als Richtschnur

für die Dienstleistung tagsüber vorgeben. In der Nacht halten sie 130 bis 150 Euro für gerechtfertigt.

Das Branchen-Adressbuch Gelbe Seiten tritt über seine Marketinggesellschaft selbst als Türöffner auf und vermittelt über eine zentrale Rufnummer Monteure in verschiedenen deutschen Städten zu Festpreisen (Wohnungstür tagsüber 89 Euro). Nach dem Urteil der Stiftung Warentest ist das ein guter Tipp. Frankfurt ist allerdings noch nicht angeschlossen, das Angebot sei aber auch dort geplant, heißt es auf Anfrage (www.gelbeseiten-schlüsseldienst.de).

Nach Hause kommen inzwischen auch die Gelben Engel des Automobilclubs ADAC, der deutschlandweit über eine zentrale Hotline zu erreichen ist. Die leichteren Fälle erledigen ausgebildete Mitarbeiter der Pannenhilfe. Ansonsten arbeitet der ADAC mit Partner-Schlüsseldiensten am Ort zusammen. Seit vergangenen Herbst gibt es den Service, der werktags bei einer zugefallenen Wohnungstür in der Zeit zwischen 6 bis 20 Uhr pauschal 95 Euro kostet und zu anderen Zeiten 169 Euro, auch in Frankfurt (www.adac.de/schluesseleinstdienst). Mitglied im Automobilclub muss man deswegen nicht sein. „Wir verstehen uns als Mobilitätshelfer und sind für alle Verkehrsteilnehmer da“, sagt ein Sprecher.

Beim Preisvergleich gilt es auf die genannten Zeitfenster zu achten. Beim ADAC geht der Tag bis 20 Uhr. Der Gelbe-Seiten-Schlüsseldienst verlangt bereits nach 18 Uhr den höheren Preis von 129 Euro für eine zugefallene Wohnungstür, ist dafür aber am Wochenende und in den Nachtstunden günstiger. Beide Anbieter versprechen kurze Wartezeiten von 35 bis 45 Minuten. So findet der Tag, der schlecht angefangen hat, vielleicht doch noch ein gutes Ende.

Böse Überraschungen vermeiden

Egal ob Kammerjäger, Rohrreiner oder Schlüsseldienst – wer Hilfe bestellt, sollte vorher über die Kosten reden. Bei ortsansässigen Unternehmen ist man in der Regel gut aufgehoben, nicht nur, weil diese auf ihren guten Ruf bedacht sind, sondern auch, weil lange Anfahrtswege und Kosten dafür wegfallen.

Verbraucherschützer empfehlen, vor der Auftragsvergabe einen Festpreis zu vereinbaren. Je genauer der Betroffene schildert, was passiert ist, und je genauer er definiert, was gemacht werden muss, umso besser. Das Auswechseln des ganzen

Schlusses etwa ist in den meisten Fällen nicht notwendig.

Eine Barzahlung ist zu leisten, wenn diese vorher vereinbart wurde. Verlangt der Schlüsseldienst Bargeld wider die Abmachung und droht womöglich, die Tür wieder zu verschließen, sollte man sich nicht unter Druck setzen lassen, sondern die Polizei rufen. Dieses Verhalten erfüllt den Tatbestand der Nötigung.

Richtig teuer kann es werden, wenn eine komplette Schließanlage ausgetauscht werden muss. Schutz gegen solche Situationen bietet eine Privathaftpflichtversicherung mit Schlüsselschutz. hoff.