

UNSERIÖSEN SCHLÜSSELDIENSTEN ENDGÜLTIG EINEN RIEGEL VORSCHIEBEN

Ist die Tür erst einmal ins Schloss gefallen, bricht die Hektik aus. Der Arbeitgeber wartet oder schlimmer noch, Kinder oder Haustiere befinden sich in der verschlossenen Wohnung. Auf die Schnelle wird über's Smartphone ein Schlüsseldienst gesucht. Insbesondere Firmen, die besonders weit oben in den Suchmaschinen stehen, werden dabei von den Verbrauchern angerufen. Für einen ausführlichen Vergleich der unterschiedlichen Anbieter bleibt in der Notlage keine Zeit. Am Telefon halten sich die schwarzen Schafe der Branche recht bedeckt, was die Kosten angeht. Erst vor Ort nimmt das Drama seinen Lauf.

€ Betroffene Verbraucher bekommen haarsträubende Rechnungen von Anbietern, die gar nicht aus der Region stammen, sondern ihren Firmensitz oftmals in Nordrhein-Westfalen haben. Die Maschen der Firmen ähneln sich immer wieder:

- ❖ Überhöhte Einsatzpauschalen und Zuschläge
- ❖ Unerwartete Reisekosten
- ❖ Preisangaben ohne Mehrwertsteuer
- ❖ Nur Barzahlung oder EC-Karten-Zahlung
- ❖ Keine Rückerstattung über die Bank

€ Bei einem Großteil der eingehenden Rechnungen ist die Wuchergrenze überschritten, so dass es sich nach Auffassung der Verbraucherzentrale Sachsen bei diesen Werkverträgen um sittenwidrige Verträge handelt. So wurden Fälle verzeichnet, in denen Verbraucher mehr als 800 Euro für eine Türöffnung zahlen mussten, die nur wenige Minuten Arbeitseinsatz erforderten.

|| Wie sehr das Geschäft mit der Not an der Haustür in Sachsen floriert, kann anhand der Beratungsnachfrage nur geschätzt werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen verzeichnete im Zeitraum von 2015 bis 2017 rund 430 Beschwerden zu überhöhten Schlüsseldienstrechnungen. Die Dunkelziffer ist wahrscheinlich deutlich höher, denn nicht jeder Geprellte findet den Weg zur Verbraucherzentrale.

❖ DIE STRATEGIE DER VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN

👉 Prozessrisiken für Verbraucher minimieren. Rechtssicherheit schaffen. Das Wachstum mafiöser Strukturen eindämmen. Ortsübliche Preise definieren.

DIE AKTUELL AUSSICHTSLOSE LAGE DER BETROFFENEN VERBRAUCHER

Die Verbraucher sind machtlos, da auf außergerichtliche Schreiben der Betroffenen oder von Verbraucherzentralen keinerlei Antwort der Anbieter erfolgt. Den Gerichtsweg scheuen viele Verbraucher aufgrund der erwartbaren Kosten. Für die Betroffenen besteht insbesondere im Hinblick auf die ortsübliche Vergütung eines Schlüsseldienstes Rechtsunsicherheit. Da es in Sachsen nur wenige unterinstanzliche Urteile gibt, ist nicht klar, wie hoch die ortsübliche Vergütung sein darf. Gerade dieser Punkt ist entscheidend in einem Gerichtsverfahren.

Kann dieser Aspekt nicht ohne weiteres vor Gericht ermittelt werden, wird ein teures Sachverständigen-gutachten beauftragt. Die Kosten des Sachverständigen-gutachtens überschreiten dabei meist den eigentlichen Streitwert. Das Prozesskostenrisiko ist für Verbraucher schwer kalkulierbar und in dieser Folge geben die meisten Betroffenen auf - so zeigt es die Beratungspraxis in der Verbraucherzentrale Sachsen. Das fördert wiederum das Wachstum mafiöser Strukturen, die sich in der gesamten Bundesrepublik ausbreiten und immer erfolgreicher werden.

DAS VORGEHEN DER VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN

Die Verbraucherzentrale Sachsen will diesem unseriösen Vorgehen in Sachsen Einhalt gebieten und die unseriösen Anbieter aus Sachsen verdrängen. Im Rahmen eines Pilotprojekts führt die Verbraucherzentrale Sachsen im Jahr 2017 eine Reihe von Individualklageverfahren gegen die unseriöse Schlüsseldienstindustrie. Mit diesem Vorgehen soll für Verbraucher geklärt werden, wie hoch der ortsübli-

che Preis für eine Schlüsseldienstrechnung sein darf und ob die Tabelle des Bundesverbandes Metall als Grundlage für die Berechnung der Vergütung anwendbar ist. Im besten Falle würde das bedeuten, dass Betroffene auch ohne Sachverständigengutachten Klage einreichen können und damit eine höhere Rechtssicherheit für den Verbraucher bei einem Klageverfahren besteht.

Pauschalen Türöffnung

Stand: 01.08.2011

Unverbindliche Preisempfehlungen für einfache Türöffnungen

In den folgenden Pauschalpreisen ist eine Arbeitszeit von max 15 min. vor Ort enthalten.
Notdienstpreise (incl. gesetzl. MwSt) mit Zuschlägen in %:

In Ballungsgebieten wie Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln, München				evtl. Zusatzbetrag
Türöffnungspauschale:			84,00 €	
(Zuschläge siehe unten, nur zur Information)				(je 1/4 Std.)
		%	Pauschale	
Werktag	8-18 Uhr		84,00 €	21,00 €
	18-22 Uhr	(50)	126,00 €	31,50 €
	22-8 Uhr	(100)	168,00 €	42,00 €
Samstag	8-14 Uhr	(50)	126,00 €	31,50 €
	14-24 Uhr	(100)	168,00 €	42,00 €
Sonntag	0-24 Uhr	(100)	168,00 €	42,00 €
Feiertag	0-24 Uhr	(150)	210,00 €	52,50 €

In Großstädten mit Einwohnerzahlen zwischen 300.000 und 600.000				evtl. Zusatzbetrag
Türöffnungspauschale:			79,80 €	
(Zuschläge siehe unten, nur zur Information)				(je 1/4 Std.)
		%	Pauschale	
Werktag	8-18 Uhr		79,80 €	19,95 €
	18-22 Uhr	50	119,70 €	29,90 €
	22-8 Uhr	100	159,60 €	39,90 €
Samstag	8-14 Uhr	50	119,70 €	29,90 €
	14-24 Uhr	100	159,60 €	39,90 €
Sonntag	0-24 Uhr	100	159,60 €	39,90 €
Feiertag	0-24 Uhr	150	199,50 €	49,90 €



❖ FORDERUNG AN DIE LANDESPOLITIK

Um einen hohen Grad an Rechtssicherheit zu schaffen, muss an allen 25 sächsischen Amtsgerichten geklagt werden. Da die Verbraucherzentrale Sachsen neben diesem Großprojekt auch eine Vielzahl an weiteren Verfahren gegen Unternehmen führt, ist sie auf finanzielle Unterstützung angewiesen. Um unseriösen Schlüsseldiensten einen Riegel vorzuschieben, ist eine Aufstockung der Mittel für die Rechtsdurchsetzung durch das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz notwendig.



DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG: KOOPERATIONEN MIT ALLEN BETEILIGTEN

Entscheidend für die Erreichung des Ziels ist die erfolgreiche Kooperation mit den Strafverfolgungsbehörden sowie mit den Gewerbeämtern, Industrie- und Handels- bzw. Handwerkskammern. Nur durch eine ineinandergreifende und vielschichtige Zusammenarbeit kann die Eindämmung unseriöser Schlüsseldienste erreicht werden.