



**POLIZEI**  
Nordrhein-Westfalen  
Landeskriminalamt

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf

presse@vz-nrw.de  
www.vz-nrw.de

Tel: (02 11) 38 09-101  
Fax: (02 11) 38 09-216

## P R E S S E I N F O

### **WELTVERBRAUCHERTAG 2014: TEURE RETTER IN DER NOT VERBRAUCHERZENTRALE NRW, LANDESKRIMINALAMT NRW UND KREISPOLIZEIBEHÖRDEN DES LANDES NRW WARNEN VOR UNSERIÖSEN SCHLÜSSELDIENSTEN**

**14.03.2014**

VZ/NRW: Fällt die Tür ins Schloss, ist ein herbei gerufener Schlüsseldienst schnell zur Stelle. „Viele gewerbliche Türöffner nutzen jedoch die Notlage der Kunden mit überteuerten Preisen und Geldforderungen bar auf die Hand schamlos aus“, warnte Klaus Müller, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, heute in Düsseldorf: „Statt 50 bis 100 Euro verlangen dubiose Dienste das Sechsfache!“ In diesem Fall helfe nur, die Kosten vor dem Anrücken einer Firma zu vergleichen und die Rechnung im Zweifel nicht sofort zu bezahlen. „Übt der vermeintliche Retter in der Not jedoch massiven Druck aus und nötigt so seinen Kunden zur Zahlung der Rechnung, sollte der Betroffene die Polizei alarmieren. Die Beamtinnen und Beamten prüfen dann vor Ort rechtliche Möglichkeiten“, so Düsseldorfs Polizeipräsident Norbert Wessler zur Aufgabe der örtlichen Polizei.

Den diesjährigen Weltverbrauchertag (15. März) nutzten die 59 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW, das Landeskriminalamt NRW (LKA NRW) und die 47 Kreispolizeibehörden des Landes NRW, um im Schulterschluss landesweit vor den Schlüsseldiensten zu warnen, die nicht mit seriösem Handwerk und ordentlicher Rechnung, sondern mit gewieftem Dreh an der Haustür schnelle Kasse machen wollen: Windige Firmen operieren meist von einem zentralen Standort aus und versuchen, in Branchenregistern mit aberwitzigen AAA-Vervielfältigungen an erster Stelle zu stehen und Ortsnähe vorzutäuschen. Rückt dann im Notfall ein solcher Schlüsseldienst an, wird meist verschleiert, woher er kommt. Ausgesperrten wird auch nicht klar, weshalb ihnen nach sekundenschnellem Öffnen der Tür eine saftige Rechnung mit Zuschlägen für Anfahrt, Mehraufwand und Spezialwerkzeuge präsentiert wird und sie die Summe sofort und ohne Prüfung zahlen sollen.

„Dieses unsaubere Geschäftsmodell ist ein ärgerlicher Dauerbrenner unserer täglichen Beratung, dem dringend Einhalt geboten werden muss. Allein in den ersten beiden Monaten verzeichnen wir hierzu 70 Beschwerden. Erste wichtige Schritte zur Eindämmung sind Aufklärung und Information. Auch die Branchenregister sollten ein Auge darauf haben, wenn Schlüsseldienste mit Phantasienamen – wie etwa AAA: ‚Aussperrdienste aller Art‘ – um die ersten Plätze im örtlichen Telefonbuch rangeln, und einen Beleg für die Ortsansässigkeit des angegebenen Gewerbes verlangen“, brachte Verbraucherzentralenchef Müller die Ziele der gemeinsamen Aktion auf den Punkt. Polizeipräsident Wessler ergänzte: „Ehe Sie einen Schlüsseldienst beauftragen, fragen Sie gezielt nach, welche Kosten maximal auf Sie zukommen könnten. Ein seriöses Unternehmen wird Ihnen dies sofort mitteilen können. Alarmieren Sie im Zweifelsfall die Polizei und notieren Sie sich alle Kontaktdaten der beauftragten Firma, um gegebenenfalls eine Anzeige zu erstatten.“

Dass Verbraucherschützer und Polizei bei der Bekämpfung dubioser Schlüssel- und anderer Notdienste Hand in Hand arbeiten, ist auch für das LKA NRW eine sinnvolle Kooperation. „Viel zu wenige Betroffene erstatten Anzeige. Wir gehen von einem großen Dunkelfeld aus. Oftmals ist es den Bürgerinnen und Bürgern gar nicht bewusst, dass sie sich in solchen Fällen an die Polizei wenden können oder sie haben Sorge, dass die Polizei sich ihres Problems nicht annimmt“, erklärte Uwe Jacob, Direktor des LKA NRW: „Daher haben wir alle Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte des Landes NRW über die Machenschaften unseriöser Notdienste informiert und Ihnen Handlungsempfehlungen an die Hand gegeben.“

Um bei zugeschlagener Tür auf die weit verbreiteten Tricks von vermeintlichen Rettern in der Not nicht hereinzufallen und angemessen zu reagieren, erhielten Ratsuchende im Vorfeld des Weltverbrauchertags vom Beratungsteam der Verbraucherzentrale NRW und von der Polizei am Shadowplatz in Düsseldorf nützliche Tipps für den Notfall.

Ein Faltblatt mit einer Checkkarte zu Notfall-Nummern und rechtlichem Rat bei überhöhten Rechnungen gibt's in den örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW. Adressen unter [www.vz-nrw.de/beratung-vor-ort](http://www.vz-nrw.de/beratung-vor-ort). Notrufe nimmt die Polizei unter 110 entgegen. Strafanzeigen können in jeder Polizeiwache erstattet werden.

Seit 1983 wird der Weltverbrauchertag jedes Jahr am 15. März gefeiert, um öffentlich auf aktuelle Themen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes aufmerksam zu machen.

**Ansprechpartner für die Redaktion:**

Verbraucherzentrale NRW, Pressesekretariat, Tel: (02 11) 38 09-101

Landeskriminalamt NRW, Pressestelle, Tel: (02 11) 939-7330, -7331

Polizei Düsseldorf, Pressestelle, Tel: (02 11) 870-2003

**Die wichtigsten Tipps zum Umgang mit Schlüsseldiensten:**

- **Ortsansässige Firma suchen:** Um Kosten gering zu halten und Angaben nachprüfen zu können, sollten Ausgesperrte im Notfall einen Schlüsseldienst in der Nähe anrufen. Wichtig hierbei: immer nach der genauen Anschrift der Firma und einem verbindlichen Festpreis – in der Regel zwischen 75 und 100 Euro – fragen! Nutzen Schlüsselnotdienste 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.
- **Nur sachgerechte Leistungen akzeptieren:** Vor Erteilung eines Auftrags sollte die Vereinbarung akribisch geprüft werden. Firmen vor Ort dürfen nur Fahrtkosten innerhalb der Ortsgrenzen berechnen. 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 oder Spezialwerkzeug – verlangt werden. Nur wenn der Notdienst außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten anrückt, kommen zur reinen Tätigkeit Nacht- und Feiertagszuschläge von 25 bis 100 Prozent hinzu.
- **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 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, die Kontaktdaten des Schlüsseldienstes zu kennen und den Sachverhalt in allen Einzelheiten – von der Auftragsvergabe bis zur Nötigung – am besten mit Bestätigung eines Zeugen zu schildern.
- **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 Fall der Fälle bestens gewappnet.