

Schlüsseldienste sind dafür bekannt, ihren Kunden das Geld aus der Tasche zu ziehen. Einige Unternehmen nutzen die Notsituation von Ausgesperrten aus, um kräftig zur Kasse zu bitten. Tatsache ist aber, dass der Großteil der Firmen seriös arbeitet und auch angemessene Preise verlangt. Dem Kunden fällt es im Zweifel jedoch schwer, sich nicht über den



Tisch ziehen zu lassen, denn die Betrüger arbeiten mit allen Tricks und organisieren sich in undurchsichtigen Strukturen. Die jüngsten Vorfälle in Leipzig – unter anderem ist der Firmenwagen eines Schlüsseldienstes explodiert (DNN berichteten) – zeigen, mit welchen harten Bandagen um die Vorherrschaft in der Branche gekämpft wird.

Ausgesperrt und arm geworden

Ruhe bewahren!

Verbraucherzentrale rät zum Preisvergleich

Die DNN haben mit Marion Schmidt von der Verbraucherzentrale Sachsen gesprochen, die erklärt wie man verschlossene Türen öffnen lässt, ohne sich das Geld von Scharlatanen aus der Tasche ziehen zu lassen.

Wer vor seiner zugefallenen Wohnungstür steht, bekommt in der Regel einen großen Schreck. Wie sollte sich der Ausgesperrte in dieser Situation verhalten?



Marion Schmidt

Marion Schmidt: Zunächst kann ich nur jedem raten, die Ruhe zu bewahren und nicht in Panik zu verfallen. Dann sollte im Telefonbuch nach einem Schlüsseldienst gesucht werden, der aus der Nähe kommt. Hier gilt es wachsam zu sein und nachzuhaken, ob das Unternehmen wirklich vor Ort ansässig ist. Einige Adressen sind nicht richtig nachvollziehbar und die Handwerker haben oft eine längere Anreise, was die Kosten erhöht. Sollte der Verdacht bestehen, dass der Preis zu hoch ist, empfiehlt es sich, mehrere Unternehmen anzurufen und die Kosten unter der Konkurrenz zu vergleichen. Bei der Handwerksinnung kann das Preisniveau der Region erfragt werden.

Viele haben Angst vom Schlüsseldienst ausgenommen zu werden. Wie kann dem vorgebeugt werden?

Ich empfehle, schon am Telefon den Preis inklusive der Anfahrtskosten und Mehrwertsteuer zu erfragen. Auch die Vereinbarung eines Festpreises ist möglich. Darüber hinaus ist unbedingt darauf zu achten, dass nicht gleich ein neues Schloss eingebaut werden muss. Insbesondere zugefallene Türen können meist schadensfrei geöffnet werden. Will der Handwerker eine zugefallene Tür gewaltsam aufbrechen, sollte er gleich wieder weggeschickt werden.

Die Tür ist wieder offen und der Schlüsseldienst will auf einmal mehr Geld als gedacht. Was tut man in einer solchen Situation?

Der Schlüsseldienst kann nach erbrachter Leistung sofort das Geld verlangen. Sollten Unstimmigkeiten bestehen, empfehle ich, nur den unstrittigen Teil zu bezahlen und ansonsten schriftlich Widerspruch einzulegen.

Gibt es eine Alternative zum Schlüsseldienst?

Wenn die Tür zugefallen ist, wird nichts weiter übrig bleiben, als einen Schlüsseldienst zu rufen. Es sei denn die Betroffenen entschließen sich, selber die Tür aufzubrechen, wobei der Schaden da meist vorprogrammiert ist. Jeder sollte überlegen, ob er nicht seinen Schlüssel bei einer vertrauenswürdigen Person deponieren kann. Damit kann man auf jeden Fall Kosten sparen.

Es notierte Hauke Heuer



Trotz aller Vorsicht passiert es oft schneller als gedacht – die Haustür fällt zu. Wer dann keinen Schlüssel beim Nachbarn deponiert hat, muss den Schlüsseldienst rufen. Ein Aufbohren des Schlosses, wie hier zu sehen, ist allerdings nur in den seltensten Fällen notwendig. Foto: Ralf U. Heinrich

Von HAUKE HEUER

Einmal kurz zum Briefkasten gegangen und ein Lüftchen lässt die Tür zufallen. Wenn sich Menschen aussperren, kommt das immer unerwartet und unpassend. Auf der schnellen Suche nach Abhilfe schauen die meisten in die Gelben Seiten oder rufen über die Auskunft einen Schlüsseldienst in der Nähe und begehnen damit oft den ersten großen Fehler. In vielen Fällen wäre es billiger, die Tür einzutreten und eine neue zu kaufen, als sich den Schlüsseldienst ins Haus zu holen.

Der Grund: Laut einer Erhebung des Portals Geld.de vereinen sechs Prozent aller Schlüsseldienste in Deutschland 67 Prozent aller Telefonbucheinträge. Genau diese Unternehmen sind dafür bekannt, ihren Kunden astronomische Summen in Rechnung zu stellen, die in keinem Verhältnis zur erbrachten Leistung stehen. So werden zum Beispiel neu eingebaute Schließzylinder, die im Baumarkt ab acht Euro zu haben sind, nicht nach Stückzahl berechnet, sondern je Millimeter Länge, so dass schnell 120 Euro für ein Schloss zusammenkommen. Eine entsprechende Rechnung liegt der DNN vor. Einzelne Schlüsseldienste in Deutschland verfügen über 170 Telefonbucheinträge. Auch im Dresdner Telefonbuch gibt es

unter anderem unter den Namen Aktiv, Agitec und Schulze mehrere Schlüsseldienste, die auf den gleichen Betreiber zurückzuführen sind. Viele der Firmen mit multiplen Identitäten tragen am Anfang ihres Namens ein oder gleich mehrmals den Buchstaben „A“, um in der alphabetischen Reihenfolge ganz oben zu stehen.

Immer wieder im Zentrum von negativen Berichterstattungen und Gerichtsverfahren rund um die beschriebenen Praktiken stehen Firmen, die im Verband Deutscher Schlüsseldienste (VDS) organisiert sind. Der erste Vorsitzende Christian Schaefer, der den Verband Anfang des vergangenen Jahrzehnts selber gründete, besitzt nach eigenen Angaben drei der rund 200 im Verband organisierten Schlüsseldienste. Recherchenergebnisse von Geld.de, die besagen, dass Schaefer etwa 100 Schlüsseldienste und damit die Hälfte seines Branchenverbandes besitzt, weist der Unternehmer vor sich.

Angesprochen auf die zahlreichen Telefonnummern, die seine Firmen und Verbandsmitglieder schalten, ist Schaefer zu keiner eindeutigen Stellungnahme bereit. Die Telefonbucheinträge würden Werbezwecken dienen, so Schaefer. Darüber hinaus sei es sowieso sein Ziel, deutschlandweit eine einheitliche Nummer wie etwa „111“



Daniel Noack von Felgner zeigt eine Angel, mit der Türen geöffnet werden können. Foto: Christian Juppe

für den Türöffnungsnotdienst einzurichten. „Die anderen würde es dann gar nicht mehr geben“, antwortet Schaefer auf die Frage, was dann mit den Schlüsseldiensten geschieht, die nicht im VDS organisiert sind.

Dass den übersteuerten Schlossöffnern mit juristischen Mitteln kaum bei-

zukommen ist, kann auf der verbandseigenen Homepage nachvollzogen werden. Unter dem Stichwort „Urteile“ finden sich zahlreiche von VDS-Mitgliedern gewonnene Urteile. Auffallend oft entscheiden die Gerichte zugunsten der Schlüsseldienste. Der Grund: Von Wucher kann erst gesprochen werden, wenn der marktübliche Preis um mehr als 100 Prozent überstiegen wird. Diese Grenze scheinen die Unternehmen genau zu kennen und auszuloten. So werden bei einem marktüblichen Preis von 165 Euro 320 Euro verlangt – 330 Euro wären zu viel gewesen.

Ralf Margout von Interkey, neben dem Bundesverband Sicherungstechnik Deutschland einer von zwei seriösen Branchenverbänden in Deutschland, kennt die Masche der schwarzen Schafe und sieht den Ruf seiner Branche in Gefahr. „Die meisten Handwerker in der Sicherungstechnik leisten gute Arbeit und machen faire Preise. Die negativen Erfahrungen einiger Kunden mit wenigen Firmen fallen am Ende aber auf alle zurück“, sagt Margout und fügt hinzu, „ich kann nur jedem empfehlen, einen bekannten Schlüsseldienst mit einem Ladengeschäft in der Nachbarschaft anzurufen oder über die Homepage eines seriösen Verbandes Kontakt zu einem Notdienst aufzunehmen“.

SERVICE

Die DNN haben die Schlüsseldienste in Dresden und der Umgebung zusammengetragen, die in den seriösen Verbänden BSD und Interkey organisiert sind.

SI-TECH Sicherheitstechnik:
Großenhainer Str. 183, 01129
Dresden, Tel.: 0351/84 88 600;

Alarm- und Schließsysteme BAUM GmbH: Leipziger Str. 52, 01127
Dresden, Tel.: 0351/84 98 005;

Schlüssel-Quick: Alaunstr. 14,
01099 Dresden,
Tel.: 0351/21 08 000;

Reinhard Nagel Sicherheitstechnik: Dresdner Str. 345, 01705
Freital, Tel.: 0351/64 13 928;

Felgner Sicherheitstechnik:
Heiligenbornstraße 17, 01219
Dresden, Tel.: 0351/477 52 0;

Sicherheitsfachgeschäft Hoffmeister: Kottitzer Straße 51, 01640
Coswig, Tel.: 03523/78 826;

Sullus GmbH & Co. KG: Serpentina-
straße 1, 01187 Dresden,
Tel.: 0351/26 72 089;

Schmidt Sicherheit – Service: Am
Anger 43, 01237 Dresden,
Tel.: 0351/28 43 140.

Dresdner Schlüsseldienste in Familienhand garantieren faire Preise

Für die alteingesessenen Dresdner Schlüsseldienste ist das Notöffnen von Türen nur ein Nebengeschäft – Geld wird mit dem Absichern von Gebäuden verdient

In der Schlüsseldienstbranche tummeln sich viele schwarze Schafe. Doch nicht jeder hauptberufliche Türöffner zieht seine Kunden über den Tisch. Die DNN stellen zwei seriöse Schlüsseldienste in Dresden vor.

Die Firma Schlüssel-Quick Sicherungstechnik an der Alaunstraße besteht seit 1990. Das Unternehmen wird von der Familie Werner betrieben. Der Vater Hans-Dieter leitet die Geschäfte. Mutter Liane hält die Finanzen in der Buchhaltung zusammen und Sohn Ruggiero kümmert sich um die Kundenbetreuung sowie die Installation und den Verkauf von elektronischen Schließanlagen – eines der Spezialgebiete von Schlüssel-Quick.

„Alle unsere acht Mitarbeiter haben eine abgeschlossene Berufsausbildung zum Techniker, Mechaniker oder einem anderen technischen Beruf. Über unseren Berufsverband, den Bundesverband Sicherungstechnik Deutschland (BSD), erhalten sie darüber hinaus eine zusätzliche Ausbildung, die sie zum Öffnen von Türen qualifiziert“, erklärt Hans-Dieter Werner die Ausbildungsstandards, denen sich Schlüssel-Quick verpflichtet hat. Alleine mit dem Öffnen von Türen wird bei den



Bei Hans-Dieter Werner, dem Inhaber von Schlüssel-Quick Sicherungstechnik, haben alle Mitarbeiter eine Berufsausbildung. Foto: Ralf U. Heinrich

Werners kein Geld mehr verdient. „Wir legen unser Hauptaugenmerk auf die Beratung, Projektierung und Montage von Sicherheitsanlagen. Der Markt für Tag- und Nacht-Schlüsseldienste ist hart umkämpft, so dass wir andere Standbeine brauchen“, sagt Hans-Die-

ter Werner und fügt hinzu, „es erzeugt hohe Kosten, einen Mitarbeiter in der Nacht in Bereitschaft zu halten. Darüber hinaus ist das Öffnen einer Tür eine Leistung, für die niemand gerne Geld ausgibt.“ Der Geschäftsführer wirbt um Verständnis für die auch bei

seriösen Schlüsseldiensten oft relativ hohen Preise. Je nach Tageszeit, Tür und Anfahrtsweg müssten bei Quick pro Türöffnung 50 bis 120 Euro berechnet werden, um kostendeckend zu arbeiten, so Werner. Auch beim Schlüsseldienst Felgner-Sicherheits-

technik, der in Dresden an der Heiligenbornstraße und an der Uhdestraße zwei Standorte betreibt, wurden noch nie nur Türen geöffnet. „Zu DDR-Zeiten sprangen die meisten Haustüren schon auf, wenn der Hund vom Nachbarn dreimal gebellt hat“, erinnert sich



Albrecht Felgner (li.) und Seniorchef Jürgen Felgner sitzen an der Schließzylindermontage. Sicherungstechnik gehört bei Felgners zum Kerngeschäft. Foto: Christian Juppe

Jürgen Felgner, der das Unternehmen 1967 zunächst auf der Friebeustraße gründete. Damals habe das Hauptaugenmerk auf dem Öffnen von Trabi-Türen und dem Nachmachen von sehr einfach konstruierten Schlüsseln gelegen, so Felgner.

Nach der Wende eröffneten sich den Felgners neue Möglichkeiten und sie konzentrierten sich auf die Montage von Schließsystemen. Heute führt der Sohn des Firmengründers, Albrecht Felgner, die Geschicke des Unternehmens mit seinen 38 Mitarbeitern fort. Neben der Frauenkirche sind zum Beispiel die wertvollen Stücke in den Museen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden mit Schlössern von Felgner gesichert.

Zum Thema Schlüsseldienst hat der junge Chef eine ähnliche Meinung wie seine Kollegen in der Neustadt. „Der Aufwand vor Ort ist zwar oft gering. Insbesondere in der Nacht ist das Bereithalten eines Mitarbeiters allerdings sehr kostenintensiv, weshalb hin und wieder Kunden auch bei uns Betrug wittern“, sagt Albrecht Felgner und ergänzt, „wer in der Nacht vor einer verschlossenen Tür steht, muss durchaus mit Kosten von maximal 180 Euro rechnen. Eine normale Notöffnung ist wesentlich günstiger.“ Hauke Heuer