Verbraucherzentrale
Hamburg

Ausgesperrt und abgezockt vom Schlüsseldienst

Die Haustür ist in wenigen Minuten geöffnet, doch der Schlüsseldienst präsentiert eine Rechnung über ein paar hundert Euro und will das Geld sofort in bar haben. Wie Sie vorbeugen und sich gegen Wucherpreise zur Wehr setzen können.



© Dan Race - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Schlüsselnotdienste schlagen oftmals Kapital aus der Not ihrer Kundinnen und Kunden und fordern Wucherpreise.
2. Manche unseriöse Firmen agieren bundesweit, gaukeln Verbraucherinnen und Verbrauchern jedoch durch örtliche Telefonvorwahlen vor, ein lokaler Anbieter zu sein.

3. Einmal gezahlte Wucherbeträge lassen sich meist nur per Gerichtsverfahren zurückholen.
4. Für eine einfache Türöffnung ohne Austausch des Schlosses sind 100 Euro oder 180 Euro am Wochenende bzw. nachts gerade noch angemessen.

Stand: 25.01.2024

Ein typischer Fall: Eine Verbraucherin musste am Samstagmorgen gegen 3.30 Uhr einen Schlüsseldienst mit dem Öffnen ihrer Wohnungstür beauftragen. Ihren eigenen Schlüssel hatte sie in der Wohnung vergessen. Innerhalb von wenigen Sekunden öffnete der Mitarbeiter des Schlossnotdienstes die Tür und berechnete der überrumpelten Frau 430 Euro für seine Leistungen und die Anfahrt.

Täglich benötigen zahllose Menschen die Hilfe von Schlüsseldiensten, weil sie ihre eigene Wohnungs- oder Haustür nicht öffnen können. Doch Wucherpreise müssen Sie nicht akzeptieren!

Schlüsseldienst nicht überstürzt beauftragen

Haustürschlüssel verloren, Tür beim kurzen Gang zum Mülleimer aus Versehen ins Schloss gefallen oder beim Weggehen die Schlüssel vergessen – das kann jedem passieren. Geraten Sie nicht in Panik! Es ist zwar verständlich, dass Sie nervös werden – gerade am Abend oder in der Nacht, wenn man einfach nur in seine Wohnung will. Die Übernachtung bei einer Freundin oder einem Freund oder sogar in einem Luxushotel kann aber billiger werden als ein übereilter Auftrag an einen Schlüsseldienst.

Immer wieder geraten Verbraucherinnen und Verbraucher, die meinen, einen ortsansässigen Schlüsseldienst anzurufen, an unseriöse Firmen, die bundesweit ihr Unwesen treiben und sich eine Türöffnung auch schon einmal mit 1.000 Euro vergüten lassen. Dabei sind 100 Euro tagsüber oder 180 Euro am Wochenende oder in der Nacht gerade noch angemessen. Vor dem Landgericht Kleve wurden unlängst zwei Angeklagte zu mehrjährigen Haftstrafen verurteilt, die mit ihrer Firma „Deutsche Schlüsseldienst Zentrale“ über zehn Jahre hinweg in rund 700.000 Fällen

Schlüsselnotdienste zu horrenden Preisen vermittelt hatten. Unnötige Arbeiten oder mutwillige Beschädigungen trieben die Rechnungen der Monteure oft in die Höhe. Wenn Sie nicht in eine solche Falle tappen wollen, sollten Sie vorbeugen.

Hohe Kosten für Türöffnung vermeiden

1. Hinterlegen Sie bei einem Nachbarn oder einer Vertrauensperson in der Nähe einen Haustürschlüssel. Damit kann das Problem meistens gelöst werden.

2. Notieren Sie sich vorsorglich die Telefonnummer eines Schlossers in Ihrer Wohnortnähe, der auch Türöffnungen ausführt. Adressen seriöser Anbieter erhalten Sie bei der Metall-Innung Hamburg (Große Bahnstraße 101, 22769 Hamburg, Tel. (040) 853101-0) oder auf deren Internetseite unter www.metallinnung-hamburg.de.

UNSER RAT

Haben Sie ausgesperrt, bleiben Sie ruhig! Bevor Sie in heller Aufregung den erstbesten und leider meist schlechten Schlossnotdienst anrufen, sollten Sie prüfen:

- **Lösung vertagen:** Haben Sie irgendwo einen Schlüssel hinterlegt? Können Sie bei einem Freund oder einer Freundin übernachten und das Problem in Ruhe am nächsten Tag lösen? Haben Sie die zuvor notierte Nummer eines seriösen Betriebes greifbar?
- **Festpreis vereinbaren:** Falls Sie wirklich einen Schlüsseldienst brauchen, sollten Sie am Telefon einen Festpreis vereinbaren. Lässt der Betrieb sich darauf nicht ein oder erscheint Ihnen der Preis zu hoch, rufen Sie einen anderen an.
- **Gewalt gegen die Tür stoppen:** Nicht selten beschädigen die Handwerker die Tür oder das Schloss und geben vor, auf andere Weise sei eine Öffnung nicht möglich. Bei der Gelegenheit werden neue Schlösser oder Beschläge verkauft – fast immer zu überhöhten Preisen. Stoppen Sie die Arbeiten, wenn Sie erkennen, dass Tür oder Schloss ramponiert werden! In 99 Prozent der Fälle ist – so die Innung – eine Türöffnung ohne Beschädigung möglich.
- **Überhöhte Forderung nicht bar bezahlen:** Haben Sie einen „Blanko-Auftrag" erteilt und keinen Preis vereinbart, zahlen Sie nicht vorschnell ein paar Hundert Euro. Für eine

einfache Türöffnung ohne Austausch des Schlosses erscheinen 100 Euro oder 180 Euro am Wochenende bzw. nachts gerade noch angemessen. Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen oder gar zur Fahrt zum Geldautomaten überreden. Holen Sie notfalls Nachbarn zu Hilfe. Der Betrieb kann Ihnen eine Rechnung schicken, die Sie später in Ruhe prüfen können.

- **Strafanzeige stellen:** Informieren Sie die Polizei und erstatten Sie Strafanzeige, wenn ein Unternehmen Ihre Notlage ausgenutzt und unverhältnismäßig viel Geld von Ihnen verlangt hat. Wucher ist ein Straftatbestand. In seinem Urteil vom 16. Januar 2020 (Az. 1 StR 113/19) hat der Bundesgerichtshof klargestellt, dass bereits das Ausgesperrtsein aus der eigenen Wohnung eine Zwangslage begründet. Weitere Umstände, wie ein Topf auf dem eingeschalteten Herd oder ein Kleinkind allein in der Wohnung, sind nicht erforderlich. In Hamburg können Sie die Strafanzeige auch online stellen.

Wenn Sie unter Druck gezahlt haben...

...ist es nicht einfach, jedenfalls einen Teil des Geldes zurück zu bekommen. Denn der Betrieb rückt gewiss nichts freiwillig heraus. Haben Sie eine Rechtsschutzversicherung, können Sie den wucherisch überhöhten Betrag vor Gericht zurückfordern.

Fünf überaus erfreuliche Entscheidungen, auf die Sie sich berufen können:

- Landgericht Essen, Urteil vom 8. Oktober 2019, (Az. 15 S 263/18)
  Sittenwidrigkeit des Vertrages, da die Kosten für eine Türöffnung mehr als das Dreifache des Durchschnittspreises betrugen.
- Amtsgericht Bergisch Gladbach, Urteil vom 16. Dezember 2013, (Az. 68 C 404/13)
  Sittenwidrigkeit des Vertrages, da die Türöffnungskosten den Durchschnittspreis um fast 200 Prozent überschritten haben.
- Amtsgericht Hamburg Altona, Urteil vom 28. Juni 2010 (Az. 316 C 340/09)
  Türöffnungskosten in Höhe von 520 Euro (anstatt lt. Gutachten angemessener 200 Euro) erfüllen den Tatbestand des Wuchers.
- Amtsgericht Frankfurt/Main, Urteil vom 23. Februar 2006, (Az. 31 C 3075/05-44)
  Türöffnungskosten in Höhe von 718 Euro (anstatt lt. Gutachten angemessener 278 Euro) sind sittenwidrig.

- Amtsgericht München, Urteil vom 27. August 2004 (Az. 141 C 27160/03)
  Eine Hamburgerin hatte für das drei Minuten dauernde Öffnen einer Wohnungstür 180,96 Euro bezahlt und anschließend gegen die Firma auf Rückzahlung geklagt. 40 bis 50 Euro seien angemessen, befand das Gericht und verurteilte die Firma zur Rückzahlung von rund 140 Euro.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Sind Sie auch erfolgreich gegen eine überhöhte Forderung vom Schlüsseldienst vorgegangen? Dann schicken Sie uns das Urteil per E-Mail oder per Post an Verbraucherzentrale Hamburg, Kirchenallee 22 in 20099 Hamburg. Vielen Dank!

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/schluesseldienst/ausgesperrt-abgezockt-vom-schluesseldienst