

Weltverbrauchertag 2020

Planvolles Vorgehen statt Panik gefragt

Tipps gegen Abzocke von unseriösen Notdiensten

Fällt die Tür von außen ins Schloss oder ist der Abfluss verstopft – dann wird rasche Hilfe oftmals teuer. Als Retter in der Not bieten Schlüsseldienste und Rohrreiniger ihre Dienste an. Doch eine auffällige Anzeige im Branchenbuch oder der Anruf bei einem Vermittlungsdienst lotsen Betroffene nicht immer zu einer seriösen und kostentransparenten Firma. „Viele hilfreiche Türöffner oder Rohrreiniger leisten zwar rasche Abhilfe, nutzen im Gegenzug jedoch die Notlage der Kunden mit intransparenten und überteuerten Preisen schamlos aus“, warnt die Verbraucherzentrale NRW anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März. Wer vorsorgt und weiß, wen man im Ernstfall zuverlässig um Hilfe bitten kann und wer trotz Stresssituation die Kosten vor dem Anrücken eines Notdienstes vergleicht und die einzelnen Rechnungsposten nach getaner Arbeit kritisch prüft, ist vor bösen Überraschungen sicher. Unter dem Motto „Ruhe bewahren – planvoll vorgehen“ hilft die Verbraucherzentrale NRW hierbei mit folgenden Hinweisen:

- **Besonnen in akuter Notlage agieren:** Trotz Stresssituation sollten Betroffene überlegen, ob ein sofortiger Notdiensteinsatz notwendig ist oder bis zum nächsten Werktag warten kann. Eventuell kann das Problem auch selbst oder mit Hilfe von Nachbarn gelöst werden – etwa indem bei einem Wasserrohrbruch erst einmal der Haupthahn zuge dreht wird.
- **Seriösen Helfer finden:** Muss sofort ein Fachmann ran, ist der eigene Bekanntenkreis die erste Anlaufstelle. Denn hat ein Betrieb gut gearbeitet, ist er sicher eine Empfehlung wert. Wer Hilfe braucht, der sollte ortsansässige Unternehmen bevorzugen, um hohe Fahrtkosten zu vermeiden. Vorsicht bei Firmen mit Namen „AAA! Häufig steckt hinter solch einem Namensanfang nur das Ziel, im Branchenbuch ganz oben zu stehen. Bei der Suche im Internet empfiehlt sich ein Blick ins Impressum. Hier müssen etwa Name, Adresse und E-Mail Adresse stehen.
- **Telefonischer Kontakt:** Wer Abhilfe sucht in einem Notfall sollte beim ersten Anruf eines Dienstes das Problem möglichst konkret schildern. Im nächsten Schritt sollte nach der Höhe der Anfahrtkosten gefragt werden. Im Falle einer Auftragsvergabe ist es sinnvoll, einen verbindlichen Festpreis zu vereinbaren. Bei einem Schlüsseldienst etwa kostet die Öffnung einer lediglich zugefallenen Tür in Nordrhein-Westfalen inklusive Anfahrt tagsüber und an Werktagen circa 90 Euro. Für einen Akut-Einsatz in der Nacht, an Sonn- oder Feiertagen werden im Schnitt 140 Euro berechnet.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

Zum Vergleich von Firmenpreisen und -konditionen sollten nach Möglichkeit zwei oder drei Angebote eingeholt werden.

- **Auf sachgerechte Leistungen achten:** Ist eine Tür nur ins Schloss gefallen, muss sie in den meisten Fällen weder aufgebrochen noch das Schloss ausgebaut werden. Beides ist aber häufige Praxis, um die Kosten in die Höhe zu treiben. Zugezogene Türen lassen sich meist ohne Beschädigung im Nullkommanichts vom Fachmann öffnen. Auch bei der Rohrreinigung ist oftmals der Einsatz von schwerem technischem Gerät unnötig. Unseriöse Firmen nutzen auch häufig eine Rohrverstopfung, um Verbraucher zu einer unnötigen Rohrsanierung zu überreden.
- **Rechnung prüfen:** Die Rechnung sollte nur dann vollständig bezahlt werden, wenn die Arbeiten abgeschlossen sind und sie überprüft haben, ob das Problem gelöst wurde. Wird eine ortsansässige Firma beauftragt, können nur die Fahrtkosten innerhalb der Ortsgrenzen in Rechnung gestellt werden. Außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten kommen oft noch Nacht- und Feiertagszuschläge hinzu. Erlaubt sind hierbei Zuschläge von bis zu 100 Prozent – allerdings nur für Lohn und lohnabhängige Kosten und nicht für Material- oder Fahrzeugkosten. Wer eine ungewöhnlich hohe Rechnung bekommt, sollte am besten nur eine Anzahlung unter Vorbehalt leisten und die Rechnung im Anschluss unabhängig prüfen lassen. Betroffene sollten sich auch nicht nötigen lassen, mit einem drängelnden Dienstleister zum nächsten Geldautomaten zu fahren. Barzahlung kann nur verlangt werden, wenn dies vorher vereinbart wurde. Wer sich bedroht fühlt, sollte sich nicht scheuen, die Polizei über den Notruf 110 anzurufen.
- **Vorsorge für alle Fälle treffen:** Vorsorgliche, die einen Schlüssel beim Nachbarn deponieren oder die Rufnummer eines seriösen Betriebs an die Pin-Wand heften, sind auf den Einsatz eines unbekanntes Notdienstes nicht angewiesen. Bestens gewappnet ist, wer sich im Vorfeld nach Preisen von seriösen Notdiensten in Wohnnähe erkundigt und deren Rufnummer parat hat.

Rechtlichen Rat bei überhöhten Rechnungen von unseriösen Notdiensten bieten die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW. Kontakt und Kosten online unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort oder an ihrem Verbrauchertelefon unter der Rufnummer 0900-1-89 79 69 für 1,86 Euro pro Minute. Mobilfunkpreise können variieren. Noch mehr Wissenswertes zu Notdiensten gibt's unter www.verbraucherzentrale.nrw/notdienste. Wem eine Rohrsanierung aufgedrängt wurde, erhält kostenlos rechtlichen Rat unter der Rufnummer (02 11) 38 09 300.

12/2020

Mintröpsstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216
presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp