



Der Fachverband Interkey hat die Initiative Fairer Schlüssel-Notdienst ins Leben gerufen.

Für die Guten

Initiative Der Fachverband Europäischer Sicherheits- und Schlüsselfachgeschäfte Interkey hat die Initiative Fairer Schlüssel-Notdienst ins Leben gerufen. Die Redaktion sprach mit Ralf Margout, Geschäftsstellenleiter der Interkey, über die Absichten und Zusammenhänge.

Herr Margout, Sie hatten im vergangenen Jahr das neue Siegel der Initiative Fairer Schlüssel-Notdienst vorgestellt. Wie ist diese Initiative entstanden?

Unser Fachverband setzt sich seit seiner Gründung vor fast 55 Jahren neben vielen Branchenthemen auch für den fairen Wettbewerb ein. Auf unserer Jahrestagung 2015 hatten wir eine Podiumsdiskussion zum Thema unseriöse Schlüsseldienste, an der Vertreter der Verbraucherzentrale, der Wettbewerbszentrale, ein Fachanwalt, ein Gutachter sowie Interkey-Mitglieder teilgenommen hatten. Anschließend haben wir die Initiative gegründet und zu diesem Thema ein Netzwerk mit den Teilnehmern der Podiumsdiskussion sowie weiteren Beteiligten wie Polizei, Bundesnetzagentur, Justiz, Politik aufgebaut.

Wieso sind Sie erst später mit dem Siegel in die Öffentlichkeit getreten?

Wir haben die Zeit zum Aufbau des Netzwerkes und Recherchen genutzt. Außerdem wussten wir, dass die Verbraucherzentrale

die Schlüsseldienstabzocke ab 2017 zum Schwerpunktthema machen wollte. Ferner wollten wir noch den Ausgang des Schlüsseldienst-Strafprozesses in Kleve abwarten.

Waren Sie beim Prozess beteiligt?

Indirekt schon. Wir haben schon Jahre vor Prozessbeginn Fach-Informationen zum Beispiel an Gutachter geliefert. Natürlich haben wir den Prozess mit großem Interesse verfolgt.

Die zwei Betreiber eines Netzwerkes sind ja wegen Betrug und Steuerhinterziehung zu mehrjährigen Haftstrafen verurteilt worden. Welche Auswirkungen hatte der Prozess auf die Branche?

Der Prozess ist sehr wichtig für die Branche, und der Richterspruch hat ein deutliches Signal gesetzt. Wobei man noch erwähnen muss, dass der Anklagepunkt des Wuchers

in dieser Instanz nicht bestätigt wurde, da dieser Tatbestand immer nur in Zusammenhang mit einer Notlage greifen würde. Diese wäre bei einer normalen Schlossöffnung meistens nicht gegeben. Eigentlich sollte man davon ausgehen, dass sich die Situation, was die Abzocke beim Schlossöffnen betrifft, spätestens mit Prozessbeginn verbessert haben sollte. Aber nach unseren Beobachtungen trat genau das Gegenteil ein. Es wird gerade derzeit noch dreister abgezockt. So sind uns Rechnungsbelege über 4.000 Euro für eine Schlossöffnung bekannt. Einfache Schließzylinder werden dabei mit bis zu 2.000 Euro abgerechnet.

Das ist enorm, wenn man das mal mit den von der Verbraucherzentrale veröffentlichten Durchschnittspreisen, circa 70 Euro für eine Schlossöffnung sowie einem Wert von 20 bis 30 Euro für einen Normalprofilzylinder, betrachtet.

Ja, und besonders ärgerlich ist dabei, dass dies gleich immer die gesamte Branche in Verruf bringt. Dabei leisten unsere Mitglieder und viele seriöse



Fotos: Interkey

Ralf Margout, Geschäftsstellenleiter der Interkey.

Sicherheitsfachgeschäfte sehr viel für die Sicherheit in Deutschland. Sie öffnen 365 Tage im Jahr 24 Stunden Schlösser und setzen sich dabei oft selbst Gefahren aus, wenn es zum Beispiel um Polizei- und Feuerwehreinsätze geht. Aber wer berichtet schon darüber?

Die Medien berichten ja schon seit Jahrzehnten immer wieder, auch in Form von Reportagen mit versteckter Kamera.

Und das war und ist sicher für die Aufklärung sehr wichtig. Aber trotzdem ist kein Ende in Sicht, und es wird munter weiter abgezockt. Es gibt sogar Fälle, wo Verbraucher massiv bedroht wurden, wenn sie nicht sofort zahlten. Leider kann man dann häufig nichts mehr unternehmen, da oft die Rechnungsadressen gefälscht sind. Gewählte Handynummern sind dann nicht mehr erreichbar. Im Internet ausgewählte Adressen lassen sich oft nicht mehr rekonstruieren und so weiter. Sehr häufig steht auch „Steuernummer in Gründung“ auf den Abrechnungsbelegen. Die Bundesnetzagentur hatte ja erfolgreich viele tausend Ortsnetz-Rufnummern aufgrund vorgetäuschter Ortsansässigkeit abgeschaltet. Nun setzen unseriöse Anbieter verstärkt auf Handy- und 0800er-Rufnummern.

Nun ist es ja mit einem Siegel allein nicht getan. Was sind Ihre weiteren Vorhaben?

Stimmt. Zunächst geht es aber erstmal darum, dass unsere Mitglieder sich mit dem

Siegel ganz klar von den schwarzen Schafen abgrenzen und die Verbraucher davor warnen. Auf unserer Internetseite halten wir auch viele Tipps bereit. Eigentlich reicht es ja schon, seinen Schlüssel bei vertrauten Personen zu hinterlegen und den Schlüsseldienst seines Vertrauens in sein Handy einzuspeichern. Wir stehen aber auch in Kontakten mit großen Dienstleistern, um ein flächendeckendes Notdienstnetzwerk für seriöse Schlüsseldienste aufzubauen. Mit VdS Schadenverhütung entwickeln wir zudem mit weiteren Partnern gerade eine VdS-Zertifizierung für Schlüsseldienste. Was früher über die Telefonbücher lief, läuft heute über Google & Co., da viele über ihr Smartphone nach einem Schlüsseldienst suchen, wenn sie sich ausgesperrt haben. Schwarze Schafe nutzen dies und zahlen für Anzeigen, um immer oben in den Suchanzeigen zu erscheinen. Mit unserem Netzwerk möchten wir nun dieses Thema angehen und Kontakt zu Google aufnehmen.

Das klingt interessant. Sie haben auch regelmäßig Kontakt zum Europäischen Dachverband ELF, der European Locksmith Federation. Wie sieht die Situation eigentlich bei Ihren europäischen Kollegen aus?

Leider sehr ähnlich. Wir überlegen daher derzeit auch, eine europaweite 116er-Nummer für Schlossöffnungen einzurichten. Das ist ja zum Beispiel mit 116 116 für die Kreditkartensperre bekannt. Das eigentliche Problem ist aber ein anderes ...

Inwiefern?

Wir und viele andere europäische Staaten haben leider kein geschütztes Berufsbild für den Sicherheitstechniker. Das ist meines Erachtens der Hauptgrund für die schlimme Situation. Nahezu jeder kann sich als Schlüsseldienst selbstständig machen, ohne dass dazu Qualifikationen nachgewiesen werden müssen. Bis Ende der 1980er-Jahre hatten wir zumindest den Ausbildungsberuf des Schloss- und Schlüsselmachers, welcher aber nach der Ausbildungsreform dem Industriemechaniker zugeordnet wurde. Schlüsseldienste konnten dann in diesem Bereich nicht mehr ausbilden. Da sich die Sicherheitstechnik inzwischen immens weiterentwickelt hatte, bemühte sich Interkey mit weiteren Verbänden um die

Etablierung des neuen Berufsbildes Schließ- und Sicherheitstechniker.

Das klingt doch erstmal vielversprechend.

Im Prinzip schon, aber das ist ein sehr mühsamer Prozess mit vielen Widerständen, und man bohrt dicke Bretter. Der Schlüsseldienst-Strafprozess ist bei uns daher sehr wichtig, was dieses Thema betrifft. Die Diskussion muss jetzt dringend auf Bundesebene fortgesetzt werden. Bekanntlich gibt es weitere Callcenter, welche weiterhin Abzocke betreiben. Das Schlossöffnen ist ja eigentlich nur ein kleiner Bereich der Sicherheitstechnik mit einer großen Range von Mechanik, Mechatronik und Elektronik bis hin zur IT- und Netzwerktechnik.

Hinzu kommt noch, dass im Handwerk ohnehin Fachkräftemangel herrscht.

Genau. Da die Sicherheitstechnik sich inzwischen noch weiter spezialisiert hat, benötigen wir dringend ein von der Pike auf neu definiertes Berufsbild für den Schließ- und Sicherheitstechniker. Unsere Mitglieder können leider im technischen Bereich kaum ausbilden und benötigen dringend Fachleute. Man bekommt nur schwer Personal, und allenfalls aus Peripherie-Gewerken wie Metall, Holz oder Mechatronik. Diese gilt es dann mühevoll oft über Learning by doing oder diverse Schulungen auszubilden. Wir benötigen also dringend die „Eierlegende Wollmichsau“. Mit einem Berufsbild könnten wir auch junge Menschen oder Quereinsteiger für unsere sehr innovative, interessante Branche begeistern.

Wie wollen Sie da vorgehen?

Zunächst wollen wir zusammen mit unseren Partnern versuchen, die Politik und zuständigen Stellen von der Dringlichkeit der Regulierung unserer Branche zu überzeugen. Es ist ja auch nicht das erste Mal, dass nach Verbraucherprozessen ein neues Berufsbild entsteht. Das braucht aber leider alles sehr viel Zeit. Daher entwickeln wir gerade in dem Arbeitskreis Mechanik/Mechatronik einen Lehrgang zum VdS-geprüften Schließ- und Sicherheitstechniker. Die Digitalisierung wird den Arbeitsmarkt deutlich verändern. Auch hier sehen wir Chancen für unsere Branche. ■