

## STUDIE

Leipzig, 8. Juni 2011

### **723-Städte-Studie: Wie die Schlüsseldienst-Mafia in Deutschland Verbraucher abzockt / 6% der Anbieter verfügen über 67% aller Schlüsseldienst-Telefonnummern**

**375 € für das Türöffnen: Besonders dreiste Abzocke u.a. in Hamm, Ulm, Ingolstadt, Flensburg, Berlin, Stuttgart, Hamburg, Leipzig, Frankfurt, München, Hannover, Augsburg**

Die großen Schulferien sind nicht mehr allzu weit entfernt. Wie jedes Jahr werden Tausende Bürger aus ihrem Urlaub zurückkommen und mit Schrecken feststellen: Der Haustürschlüssel ist im Urlaub verloren gegangen, ein Schlüsseldienst muss her. Grund genug für das Verbraucherportal [www.geld.de](http://www.geld.de) den Markt der Schlüsseldienste in einer umfangreichen Studie einmal genauer unter die Lupe zu nehmen. Hierfür wurden in allen 16 deutschen Bundesländern, in 723 Städten, 2.124 Schlüsseldienste von Testern verdeckt angerufen. Folgende Fragen sollten geklärt werden: Wie groß ist der Wettbewerb in den deutschen Ortschaften unter den Schlüsseldiensten und wie viel wird durchschnittlich für eine Türöffnung von Hamburg bis München, von Leipzig bis Köln, berechnet.

Ergebnis der geld.de-Studie: In Deutschland vereinen 6% der Schlüsseldienste über 67% aller Telefonbucheinträge zum Thema Schlüsseldienste. Dabei verfügen einzelne Anbieter über bis zu 171 Telefonnummern. Alleine 0,6% der Anbieter, oder lediglich neun Schlüsseldienste, gaukeln dem Verbraucher mit 1.168 Telefonnummern einen regionalen Wettbewerb in den deutschen Ortschaften vor, den es eigentlich gar nicht gibt. Dabei nutzen sie zahlreiche Tricks, um potentielle Kunden beispielsweise über Telefonauskunfts-Dienste oder Telefonbuch-Einträge einzufangen. Besonders beliebt sind bei Schlüsseldiensten beispielsweise Firmennamen die mit AAA anfangen, oder mit 0 oder mit @. Manche Schlüsseldienste verwenden vor ihrem eigentlichen Firmennamen bis zu 8 A-Buchstaben. Grund: So werden sie in den Telefonbüchern als erstes gelistet. Viele wandeln diese Namen dann leicht ab, so dass ihre Firma dann gleich beim zweiten oder dritten Eintrag wieder erscheint. Ruft nun ein in Not Geratener die Telefonauskunft an und erbittet beispielsweise fünf unterschiedliche Telefonnummern, weiß er nicht, dass möglicherweise trotz der unterschiedlichen Nummern und unterschiedlichen Firmennamen er doch immer wieder in der Zentrale der gleichen Firma landet. Ein Preisvergleich ist so nicht möglich. Doch gerade das wäre bei den Schlüsseldiensten, die ihre Arbeit häufig vergolden lassen, dringend notwendig.

Geld.de untersuchte aber nicht nur die Telefonbuch-Präsenz, sondern auch die Kosten, die für eine Türöffnung berechnet werden. Und die sind saftig, liegen sie doch bei bis zu 375 € pro Stunde. Dabei gibt es keine großen Unterschiede zwischen Stadt und Land. Befragt wurden 2.124 Schlüsseldienste in 723 Ortschaften in allen 16 deutschen Bundesländern. Als Grundlage für die Telefonbucheinträge wurden die üblichen Telefonverzeichnisse genommen, die auch im Internet abrufbar sind.

#### **Branche wird von zahlreichen unseriösen Anbietern dominiert**

Die Ergebnisse der Studie lassen eigentlich nur einen Schluss zu: Die Branche wird von zahlreichen unseriösen Unternehmen dominiert. Das Nachsehen haben all jene Anbieter, die ihr Geschäft in den deutschen Städten wie Dörfern seriös betreiben. Zumindest kann von 82% der Schlüsseldienste gesagt werden, dass sie wenigstens mit nur einer Telefonnummer in ihrem jeweiligen Ort präsent sind. Das entspricht aber lediglich 22% der 5.548 unterschiedlichen Telefonnummern der Schlüsseldienste in Deutschland, die zumindest geld.de recherchieren konnte. Kunden, die in ihrer Not hier anrufen und sich nach dem Preis für eine Türöffnung erkundigen, laufen dort zumindest nicht Gefahr, dass sie bei zehn Anrufen auf unterschiedlichen Telefonnummern letztlich immer wieder beim selben Anbieter landen. Dabei sind einige Anbieter sehr geschickt. Manche agieren mit unterschiedlichen Telefonnummern aber gleichem Firmennamen, andere variieren die Firmennamen, verfügen aber über gleiche oder unterschiedliche Telefonnummern. Unabhängig, welche Variante die Schlüsseldienste wählen: Oftmals soll der Kunde verwirrt und in die Irre geführt werden. Denn: Die scheinbare Vielfalt gibt es gar nicht.

Geld.de konfrontierte damit beispielsweise den "SCHLÜSSELDIENST A.A.A. ABSICHERUNGEN ALLER ART C. SCHAEFER e.K. Schlüsselnotdienst", der nach geld.de-Recherchen allein in bis zu 64 Städten über insgesamt bis zu 171 Telefonbuch-Einträge verfügen könnte. Auf Nachfrage, warum das Unternehmen mit so vielen Telefonnummern aktiv ist, reagierte ein Angerufener in der Stadt Trier unwirsch und legte beispielsweise am 9. Mai wortlos auf. Solche Verhaltensweisen legten zahlreiche andere Schlüsseldienste ebenfalls an den Tag, was den Eindruck von nicht seriösem Geschäftsverhalten bei den Testern bestärkte. Geld.de hat keine andere Schlüsseldienstfirma in Deutschland gefunden, die das Verwirrspiel mit mehreren Telefonnummern in ein und demselben Ort so intensiv betreibt, wie der Handwerksbetrieb "Schlüsseldienst AAA Absicherungen Aller Art C. Schaefer e.K. Schlueselnotdienste".

Auffallend in diesem Zusammenhang ist ferner: geld.de konnte insgesamt in Deutschland 25 Firmennamen in Adressverzeichnissen finden, die zumindest den Namen Schaefer enthielten – immer wieder mit leichten Abwandlungen, aber auffällig ähnlichem Aufbau des Firmennamens. Die Firmennamen mit Schaefer heißen mal "SCHAEFER-SECURITY, SCHLIESSANLAGEN, RAUCHMELDER, SCHLUESSELNOTDIENST", dann wieder "SCHLUESSELDIENST A.A.A. ABSICHERUNGEN ALLER ART C. SCHAEFER e.K. Schlueselnotdienst" oder "A! A R M A N L A G E N SCHAEFER SCHLUESSELDIENST TRESORE BAHNHOFSTRASSE 1 e.K. Schlueselnotdienst". Solche Einträge konnte geld.de in 29 Städten mit 538 unterschiedlichen Telefonnummern finden. Eine Anzahl die Christian Schaefer, 32, der bei vielen solcher Firmen Inhaber oder Geschäftsführer ist, gegenüber geld.de nicht dementierte.

Der gewiefte Düsseldorfer Unternehmer sagte geld.de, er sei seit 2002 im Geschäft. Seither mischt er die Schlüsseldienstszene rührig und erfolgreich auf. Hierzu gehört nicht nur die Gründung der „Deutschen-Schlüsseldienst-Zentrale“, sondern auch die Gründung des „Verband Deutscher Schlüsseldienste e.V.“ Beide sitzen, oh Wunder, in Düsseldorf. Praktisch: Die Adresse ist die gleiche, Kirchfeldstr.69. Dabei ist Schaefer nicht nur Geschäftsführer seiner eigenen Firmen sondern auch Geschäftsführender Vorstand des Verbandes. Schaefer selbst verfügt nach eigener Auskunft über rund 100 Firmen – häufig seien das auch Ein-Mann-Gesellschaften, die alle im Verband aktiv sind.

Insgesamt seien im Verband derzeit rund 200 Mitglieder organisiert, davon gehörten ungefähr 100 zu Schaefer. Aufgenommen werden kann nur, wie in jedem Verband, wer dem Vorstand - also wahrscheinlich vor allem Schaefer - genehm ist. Christian Schaefer sagte geld.de: „Die Branche ist insgesamt sehr undurchsichtig, mein Traum ist, dass wir irgendwann mal nur eine kurze Rufnummer haben, wie die Taxis oder die Feuerwehr, und jeder dann immer bei uns anrufen kann.“ Auf die Frage, wie viel denn eine Türöffnung bei seiner Deutschen-Schlüsseldienst-Zentrale oder anderer seiner Unternehmen, koste, sagte er unumwunden: „Rund 159 Euro, plus 50% Notdienstaufschlag ab 18 Uhr und 100% Aufschlag ab 22 Uhr.“ Selbstverständlich kämen da aber noch 19% Mehrwertsteuer und 30 € Anfahrtskosten drauf. Seine Organisation lebe letztlich von einem Franchise-Modell mit Subunternehmern.

### **Telefonmarketing wird häufig zentral gemacht**

Dabei werde das Marketing, auch das Telefonmarketing, häufig zentral gemacht. Heißt: Mitglieder des Verbandes, aber auch der zu Schaefer gehörenden Deutschen-Schlüsseldienst-Zentrale, langen kräftig zu. Die zentrale Organisation bekamen auch die geld.de-Tester zu spüren: Egal ob sie in Hamm, Herne, Chemnitz, Freiburg i.B. oder Bochum anriefen – um nur wenige zu nennen – immer wieder meldeten sich die gleichen Callcenter-Mitarbeiter. Und in allen Fällen verweigerten sie eine Preisauskunft für das Türöffnen am Telefon. Man müsse das erst mal vor Ort anschauen, ist eine beliebte Ausrede bei Schlüsseldiensten. Ganz so, als verfügte jeder zweite Haushalt über eine Panzertür, die besonders schwer zu öffnen wäre. Dabei sind nach geld.de-Erfahrungen über 90% der Türen sehr ähnlich zu öffnen.

Abzocke sieht Schaefer bei seinen hohen Preisen nicht: „Wir liefern Qualität und sind auch wirklich rund um die Uhr, selbst an Weihnachten, im Einsatz – und das in jedem Winkel in Deutschland.“ Würden bei anderen Schlüsseldiensten häufig die Türen beschädigt, sei das bei seinen Franchise-Partnern, die extra ausgebildet würden, nicht der Fall. „Es gibt da ja keinen geschützten Beruf“, räumt Schaefer ein.

Zudem seien andere Schlüsseldienste ab 18 Uhr kaum mehr erreichbar. Auf die Frage, warum auch seine Schlüsseldienste beim Telefon-Test von geld.de häufig sich weigerten Preisauskünfte zur

Türöffnung zu nennen, zeigte sich Schaefer irritiert. „Das soll nicht sein“, so seine Antwort. Dass manche das als unseriös empfinden, könne er dennoch nicht verstehen. Unseriöses oder dubioses Geschäftsverhalten könne er auch nicht sehen, wenn ein Unternehmer, wie er, Hunderte von Telefonnummern für sein Geschäft besitze. Letztlich sei der Verdrängungswettbewerb im Gewerbe halt sehr hart. Ein Wettbewerb, den Schaefer seit zehn Jahren aber auch kräftig anheizt – nicht immer zum Vorteil der Verbraucher.

Nach geld.de-Recherchen kommt an zweiter Stelle die Firma „Die Aufsperrengel“ aus Regensburg. Geld.de konnte für dieses Unternehmen alleine in Erfurt bis zu 25 unterschiedliche Telefonnummern ausfindig machen, bundesweit scheint die Firma bis zu 123 Telefonnummern zum Stichwort Schlüsseldienst auf sich zu vereinen. Weitere Kandidaten können den Medien auf Anfrage genannt werden.

Schaut man sich das Verwirrspiel mit den vielen Telefonnummern von letztlich ein und denselben Schlüsseldiensten genauer an, fallen mehrere Orte sofort auf. Dabei besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit. Dennoch seien hier einige Beispiele aufgeführt: In Erfurt gehören 84% aller Telefonbucheinträge zu Schlüsseldienst-Anbietern, die über mindestens zwei verschiedene Telefonnummern verfügen. Im Schnitt sind es in der schönen Thüringer Stadt sogar 8 Nummern pro Anbieter (Tabelle 11). Wer da in der Not versucht, Preise zu vergleichen, ist arm dran. Denn früher oder später landet er immer wieder beim gleichen Anbieter. Weiteres Beispiel: Pforzheim im Schwäbischen. Auch hier gehören 84% aller in Telefonbüchern verzeichneten Schlüsseldienst-Telefonnummern zu Anbietern, die mit mindestens zwei unterschiedlichen Telefonnummern und zudem mit teils unterschiedlichen Firmenbezeichnungen auf Kundenfang gehen.

Schlimm ist die Situation auch in der Universitätsstadt Freiburg im Breisgau: Hier gehören ebenfalls 79% aller Telefonbucheinträge zu Schlüsseldiensten, die mit mindestens zwei Telefonnummern präsent sind. Über ein Drittel der Schlüsseldienste agiert dort auf diese häufig wenig seriöse Art und Weise. Weitere betroffene Städte sind beispielsweise Trier (78% aller Telefonnummern der Schlüsseldienste gehören zu Anbietern mit mehreren Telefonnummern vor Ort), Osnabrück und Siegen (mit jeweils 80%), Chemnitz und Lübeck (mit jeweils 64%), Ingolstadt (66%), Remscheid (67%), Münster (61%), Rostock (56%), Augsburg (31%), Wiesbaden (19%), Mannheim (16%) und viele mehr sind ebenfalls von der seltsamen Telefonnummern-Schwemme der Schlüsseldienste betroffen (Tabelle 11). Ähnlich ist auch die Situation in den deutschen Großstädten wie Berlin, München, Hamburg, Frankfurt am Main oder Köln. Auffallend: Fast alle betroffenen Städte sind Studentenstädte.

## Große Volksverarsche der Schlüsseldienste

Die große Volksverarsche der Schlüsseldienste mit dem Telefonnummern-Verwirrspiel hat zur Folge, dass in den vergangenen Jahren ein Abzock-System das Land überzogen hat, in dem das eigentlich schnell zu bewerkstellende Öffnen einer Tür für den Handwerker zu einer wahren Goldgrube geworden ist. Das Aufbohren eines Schlosses geschieht nach Auskunft von Fachleuten in der Regel in einem Zeitraum von lediglich zwei bis zehn Minuten. Für viele Bürger werden das die teuersten Minuten ihres Lebens. Grund hierfür ist, dass die Schlüsseldienste sich bislang nicht an die Rahmen-Empfehlungen der Handwerkskammern halten. Nach Auskunft der Handwerkskammern berechnen Handwerker in Deutschland im Schnitt 46 € pro Stunde.

Hinzu kommen in einigen Fällen nach 18 Uhr, bzw. ab 22 Uhr (in der Regel gibt es da keinen Unterschied), noch 20 bis 25% Nachzuschlag. Berücksichtigt man obendrein die berechneten Kosten für die Anfahrt, fallen noch einmal rund 21 € an. Durchschnittlich macht das einen stolzen Gesamtbetrag in Höhe von 78,59 € für eine Stunde Handwerksarbeit nach 18 Uhr. Dieses toppen die Schlüsseldienste nach geld.de-Recherchen im Schnitt um saftige 51% (Tabelle 9). So kassieren sie durchschnittlich 118 € pro Arbeitsstunde, manche berechnen das sogar pro angefangene Arbeitsstunde. In einem besonders dreisten Fall der Abzocke verlangte ein Schlüsseldienst sogar dicke 375 €. Nicht selten muss das obendrein an Ort und Stelle bar bezahlt werden. Wer das Geld nicht vorrätig hat, den begleitet, wie in Berlin geschehen, der Schlüsseldienst auch nachts um 23 Uhr noch direkt zur Bank.

Warum die Politik angesichts solcher Abzock-Machenschaften immer noch nicht tätig geworden ist, beispielsweise mittels eines gesetzlich vorgeschriebenen Vergütungsrahmens für Türöffnungen, auch eines gesetzlich vorgeschriebenen Türöffner-Notdienstes in der Nacht, bleibt ein Rätsel. Nicht viel günstiger sind die Kosten für Schlüsseldienste bis 18 Uhr. Hier liegen sie im Schnitt bei 21% über den Kosten der üblichen Handwerker. So sind bis 18 Uhr meist um die 81 € pro Stunde an die

Schlüsseldienste zu bezahlen. Der teuerste Türöffner-Dienst verlangt aber ebenfalls satte 271 € (Tabelle 9). Wer glaubt, auf dem Land sei es deutlich billiger als in der Stadt, der muss sich eines Besseren belehren lassen: Auch auf dem Dorf und in kleinen Städten, wo häufig „jeder jeden kennt“, wird kräftig zugelangt. So liegt der durchschnittliche Stundensatz der Schlüsseldienste in Städten mit unter 20.000 Einwohnern bei durchschnittlich 76 € vor 18 Uhr und bei 110 € nach 18 Uhr. Der Gierigste in der Kleinstadt kassiert vor 18 Uhr bis 250 € und nach 18 Uhr 350 € (ebenfalls Tabelle 9).

### **In Baden-Württemberg und im Saarland sollte man lieber keinen Schlüsseldienst rufen...**

Wer einen Schlüsseldienst braucht, der muss in den meisten deutschen Bundesländern eine ganze Menge Kohle auf den Tisch legen. Das teuerste Bundesland ist Baden-Württemberg mit durchschnittlich 134 € Stundenlohn für den Schlüsseldienst. Das liegt kräftige 70% über dem Durchschnitt der anderen deutschen Schlüsseldienste. Es folgen das Saarland (132 €), Berlin (131 €), Hessen (130 €), Nordrhein-Westfalen (123 €), Rheinland-Pfalz (122 €), Bayern (118), Hamburg und Niedersachsen (mit jeweils 116 €), Schleswig-Holstein (114 €), Brandenburg (106 €), Mecklenburg-Vorpommern und die Hansestadt Bremen mit jeweils durchschnittlich 102 € pro Türöffnung. Materialkosten, also auch die Kosten für ein neues Türschloss, sind in den aufgeführten Beträgen noch nicht enthalten. In den genannten deutschen Bundesländern kann das Preisniveau nur mit einem Wort tituiert werden: Abzocke. Günstiger ist es zumindest in den folgenden deutschen Bundesländern: Sachsen (93 €), Thüringen (89 €) und Sachsen-Anhalt (88 €). Jedoch gibt es in den Bundesländern von Stadt zu Stadt teils erhebliche Unterschiede (Tabelle 2).

Besonders deutlich wird das beim Blick auf die nach 18 Uhr, bzw. ab 22 Uhr berechneten Kosten (in der Regel gibt es da keinen Unterschied). In Deutschland kostet eine Handwerkerstunde zu dieser Uhrzeit unter Summierung der Anfahrt nach geld.de-Berechnungen durchschnittlich 78,59 €. Nimmt man das als Grundlage und schlägt sogar noch 20 Prozent drauf, so entsteht ein Preis, den man, je nach Wortwahl, entweder als Abzock-Preis, wie bereits bei den Bundesländern aufgeführt, oder als Wucher bezeichnen könnte. Schlimm: 73 von 82 untersuchten Städten mit über 100.000 Einwohnern gehören in diese Kategorie (Tabelle 4). Hier berechnen nach der geld.de-Untersuchung die Schlüsseldienste erheblich mehr als üblich. Diese Städte werden im nächsten Abschnitt dargestellt. Die Zahl in der Klammer entspricht dabei immer dem durchschnittlichen Stundenlohn, den die Schlüsseldienste während der telefonischen Anfrage nannten. Achtung: Es handelt sich lediglich um Durchschnittswerte. Das heißt: In allen Orten geht's auch noch teurer. Hier nun die Durchschnittskosten für abendliches Türöffnen in den größeren Städten (ohne Materialkosten):

### **Schlüsseldienst-Abzocke nach 18 Uhr in den folgenden Städten mit über 100.000 Einwohnern**

Hamm (207 €), Ulm (201 €), Bielefeld (184 €), Ingolstadt (170 €), Erlangen (166 €), Remscheid (162 €), Hagen (159 €), Bochum 158 €, Offenbach (154 €), Pforzheim (150 €), Neuss (150 €), Bergisch Gladbach (149 €), Trier (148 €), Chemnitz (148 €), Mühlheim (146 €), Mainz (146 €), Bonn (145 €), Frankfurt a.M. (140 €), Würzburg (140 €), Köln (136 €), Stuttgart (135 €), Heidelberg (135 €), Oberhausen (135 €), Duisburg 133 €, Berlin 131 €, Koblenz (131 €), Heilbronn (130 €), Wiesbaden (128 €), München (127 €), Hannover (126 €), Aachen (125 €), Lübeck (125 €), Moers (124 €), Hildesheim (123 €), Bottrop (123 €), Göttingen (122 €), Dortmund (122 €), Gelsenkirchen (122 €), Reutlingen (120 €), Regensburg (120 €), Essen (119 €), Hamburg 116 €, Bremen (116 €), Kassel (116 €), Düsseldorf 116 €, Gera (116 €), Herne (115 €), Mönchengladbach (113 €), Osnabrück (113 €), Darmstadt (113 €), Wolfsburg (113 €), Solingen (110 €), Nürnberg 109 €, Potsdam (109 €), Magdeburg (109 €), Cottbus (109 €), Saarbrücken 108 €, Karlsruhe (107 €), Münster (106 €), Recklinghausen (105 €), Mannheim (104 €), Braunschweig (103 €), Leverkusen (102 €), Rostock (102 €), Leipzig (101 €), Freiburg im Breisgau (99 €), Oldenburg (99 €), Kiel (97 €), Erfurt (97 €), Fürth (96 €), Schwerin (96 €), Dresden (94 €) und Augsburg (94 €; alle Werte wurden der Tabelle 4 entnommen). Aber auch in kleineren Städten mit unter 100.000 Einwohner wird kräftig abgezockt.

### **Schlüsseldienst-Abzocke nach 18 Uhr in den folgenden Städten mit unter 100.000 Einwohnern**

In den folgenden kleineren Städten, wird ebenfalls in 48 von 72 untersuchten Gemeinden von den Schlüsseldiensten zu viel berechnet (Tabelle 6). Auch hier wurde wiederum der Maßstab der üblichen Handwerkerstunde genommen. Wer mehr als 20 Prozent über diesem Niveau liegt, ist eindeutig zu teuer, beziehungsweise zockt die Bürger in ihrer Not ab. Häufig sind die Preise sogar auch in den

kleineren Städten über 200% höher als im Handwerker-Markt üblich. In diesen Städten sind Bürger, die ihre Schlüssel verloren haben auf Grund der Abzock-Preise besonders übel dran:

Flensburg (350 €), Langen (240 €), Offenburg (230 €), Schorndorf (225 €), Velbert (210 €), Ganderkesee (200 €), Hattersheim (200 €), Landshut (183 €), Homburg (182 €), Kamen (180 €), Hanau (165 €), Heidenheim (162 €), Fellbach (160 €), Eschweiler (157 €), Celle (150 €), Eschwege (150 €), Friedrichshafen (150 €), Geldern (150 €), Hamminkeln (150 €), Heppenheim (150 €), Husum (150 €), Schweinfurt (149 €), Heiligenhaus (146 €), Witten (140 €), Esslingen (135 €), Gießen (130 €), Bamberg (129 €), Lemgo (129 €), Kaarst (129 €), Fürstenfeldbruck (125 €), Kaiserslautern (125 €), Hilden (122 €), Dachau (120 €), Griesheim (120 €), Hof (120 €), Lüneburg (120 €), Dormagen (116 €), Langenfeld (110 €), Viernheim (110 €), Freising (109 €), Detmold (105 €), Donaueschingen (100 €), Grevenbroich (100 €), Herford (100 €), Königsbrunn (100 €), Radeberg (100 €), Düren (98 €) und in Kempten (95 €).

Zudem wurden Gemeinden mit unter 20.000 Einwohnern untersucht. Die bittere Erkenntnis: Selbst dort, wo häufig jeder jeden kennt, sind die Verbraucher vor deutlich übersteuerten Preisen der Schlüsseldienste nicht sicher: In 122 von 204 untersuchten Gemeinden wird den Bürgern für das Türöffnen eindeutig zu viel berechnet – ebenfalls zwischen 350 € und 95 €. Achtung: Eine [Hausratversicherung](#) ist in Zeiten hoher Wohnungseinbrüche (jede 153. Wohnung wird in Deutschland pro Jahr aufgebrochen) mittlerweile für jeden Verbraucher ein Muss. Allerdings finanziert sie in der Regel nicht eine Türöffnung oder einen verlorenen privaten Schlüssel.

### Hintergrund zum Testablauf:

Insgesamt wurden 2.124 Schlüsseldienste im März und April 2011 verdeckt angerufen. Davon waren aber nur 53% oder 1.118 Schlüsseldienste bereit, überhaupt am Telefon eine Preisauskunft zu erteilen. Dabei waren die üblichen Ausreden: Man müsse sich das erst mal vor Ort anschauen. Viele waren selbst dann nicht bereit, eine nähere Preis-Auskunft zu geben, wenn die Anrufer genau am Telefon erklärten, um welches Schloss es sich handelte. Die geld.de-Experten raten: Wer am Telefon keine Auskunft gibt, den sollten die Verbraucher generell ignorieren. Das ist ein deutliches Indiz für unseriöses Geschäftsgebahren. 13% der Schlüsseldienste haben sogar sofort aufgehängt, sobald die Frage nach dem Preis nur kam. Es war also überhaupt keine Auskunftsbereitschaft vorhanden. 6% der angerufenen Telefonnummern waren zwar frei geschaltet, es ging aber auch bei mehrmaligen Anrufen nie jemand an das Telefon. 11% der 2.124 angerufenen Schlüsseldienste boten die Dienstleistung der Türöffnung nicht an. In 17 Prozent der angerufenen Schlüsseldienste landeten die Tester – trotz manchmal unterschiedlicher Firmennamen und unterschiedlicher Telefonnummern - immer wieder beim gleichen Anbieter. In zahlreichen Fällen landeten die Tester zudem bei Anrufen in unterschiedlichen Städten regelmäßig in der gleichen Hotline-Zentrale.

So wurden die 2.124 Schlüsseldienste gefragt: Was kostet bei Ihnen die Öffnung eines abgeschlossenen handelsüblichen Türschlosses in einer Privatwohnung? Als Parameter gaben die Tester an: Das Schloss ist verschlossen, der Zylinder steht nicht ab, sondern ist bündig mit dem Verschlag. Das Schloss ist kein Sicherheitsschloss, sondern eines der weit verbreiteten normalen Türschlösser. Obendrein wurde abgefragt, was eine Türöffnung bis 18 Uhr kostet und wie hoch die Kosten nach 18 Uhr sind, also beispielsweise um 22 Uhr.

Weiter Informationen finden Sie unter: <http://www.geld.de/presse.html>

## Über geld.de

GELD.de ist die Informationsplattform rund ums Geld. Das Portal sortiert die Finanzwelt übersichtlich nach Versicherungen, Baufinanzierung, Geldanlagen, Krediten und Steuern. Mit wenigen Klicks erhält man auf dem Portal Transparenz und Überblick im Geld- und Versicherungsdschungel. Die angebotenen Tarife wurden umfassend von unabhängigen Versicherungsfachleuten überprüft. Wer persönliche Beratung benötigt, kann das Geld.de-Service-Team kontaktieren. Ausgebildete Spezialisten helfen kostenlos und unverbindlich.