

- Beschluss**  
 **Wahl**  
 **Kenntnisnahme**

**Vorlagen Nr. 32/018/2018**

**öffentlich**

Fachbereich: Rechts- und Ordnungsamt Bearbeiter/in: König, Martina	Datum: 29.10.2018 Az.: 32-31
---	---------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Ausschuss für Ordnungsangelegenheiten und Verbraucherschutz	19.11.2018	Kenntnisnahme

#### Schutz vor unlauteren Schlüsseldiensten

- Finanzielle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
 Personelle Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
 Organisatorische Auswirkung       ja       nein       noch nicht zu übersehen  
 Auswirkung auf Kennzahlen       ja       nein       noch nicht zu übersehen

Der Ausschuss nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

Fachbereich: Rechts- und Ordnungsamt Bearbeiter/in: König, Martina	Datum: 29.10.2018 Az.: 32-31
---	---------------------------------

## Schutz vor unlauteren Schlüsseldiensten

### Anlass der Vorlage:

Im Ausschuss für Ordnungsangelegenheiten und Verkehr ist am 17.09.2018 erörtert worden, welche Möglichkeiten bestehen, gegen Schlüsseldienste, die die Notlage von Verbraucherinnen und Verbrauchern ausnutzen und für Türöffnungen Beträge im vierstelligen Bereich erheben, vorzugehen. Die SPD-Fraktion hatte im Rahmen eines Prüfantrags dargestellt, dass das unlautere Gebaren einiger Schlüsseldienste nicht nur den Verbraucherinnen und Verbrauchern, die sich in einer Notlage befinden, schade, sondern ebenso seriösen Schlüsseldiensten vor Ort. Sie verwies auf die Industrie- und Handels- und auf die Handwerkskammern, die einen entsprechenden Notdienstanzeiger eingerichtet (<http://notdienstanzeiger.de/IHK-und-Handwerkskammern.html>) hätten; dieser existiere allerdings noch nicht für den Bereich des Kreises Mettmann.

### Sachverhaltsdarstellung:

Gegen unseriöse Schlüsseldienste kommen im Ergebnis insbesondere die rechtzeitige Information über das richtigen Verhalten in einer Notlage, Präventivmaßnahmen und - bei einer bereits erfolgten Beauftragung eines unseriösen Unternehmens und einer wucherischer Rechnung - ein zivilrechtliches Vorgehen der Betroffenen und das Stellen einer Strafanzeige (etwa wegen Betrugs) in Betracht.

1.

Ein behördliches Agieren der Kreisordnungsbehörde unmittelbar gegen auffällig gewordene Firmen kann auf die Gewerbeordnung gestützt werden, wenn eine Unzuverlässigkeit (hier etwa wegen der Begehung von Straftaten) festgestellt werden kann. Dies setzt im Hinblick auf die örtliche Zuständigkeit allerdings voraus, dass die Unternehmen eine Niederlassung im Kreis Mettmann haben. Derartige Fälle sind indes – auch nach Rücksprache mit den Ordnungsbehörden der kreisangehörigen Städte – nicht bekannt.

Im Vorfeld obliegt es den örtlichen Ordnungsbehörden nach der Gewerbeordnung, bei dem Gewerbebranchen „Vertrieb und Einbau von Gebäudesicherungseinrichtungen einschließlich der Schlüsseldienste“ unverzüglich nach Erstattung der Gewerbebeanmeldung oder der Gewerbebeurteilung die Zuverlässigkeit des Gewerbetreibenden ihres Zuständigkeitsbereichs zu überprüfen. Zu diesem Zweck hat der Gewerbetreibende ein Führungszeugnis und eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister zur Vorlage bei der Behörde zu beantragen. Kommt er dieser Verpflichtung nicht nach, hat die Behörde diese Auskünfte von Amts wegen einzuholen.

Für ein Vorgehen auf der Grundlage des allgemeinen Ordnungsrechts (hier etwa zur Abwendung einer Gefahr für die öffentliche Sicherheit, indem die Begehung weiterer Straftaten – wie z.B. Betrug – durch unlautere Schlüsseldienste verhindert werden) ist nicht die Kreisordnungsbehörde zuständig; gefordert wären vielmehr die örtlichen Ordnungsbehörden im Kreis Mettmann. Fraglich ist aber schon, ob tatsächlich die Begehung weiterer Straftaten durch in

der Vergangenheit auffällig gewordene Unternehmen prognostiziert und welche konkrete geeignete Maßnahme zur Abwehr einer solchen Gefahr ergriffen werden kann.

2.

Der „Deutsche Notdienstanzeiger“ stellt eine Möglichkeit zur Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher dar. Eine behördliche Kooperation mit dem Ziel, insoweit auch ein Angebot für den Kreis Mettmann zu schaffen, wird von hier aus indes nicht als sinnvoll erachtet. Insofern handelt es sich um eine privat betriebene Auskunftsseite, in der örtliche Notdienste aufgelistet werden sollen; Voraussetzung dafür ist offenbar ein Aufnahmeantrag des jeweiligen Unternehmens.

3.

Auch seitens der Kreishandwerkerschaft, der Handwerkskammer Düsseldorf und der Industrie- und Handelskammer Düsseldorf erfolgt keine Zusammenarbeit mit dem „Deutschen Notdienstanzeiger“. Eigene Listen mit „seriösen Unternehmen“ werden allerdings nicht geführt; die Möglichkeiten, die Seriösität von Unternehmen pauschal zu attestieren, werden skeptisch beurteilt. Die genannten Stellen empfehlen sämtlich, das neutrale und der Öffentlichkeit bekannte umfassende Beratungsangebot der Verbraucherzentrale sowohl online ([www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)) als auch in den Beratungsstellen zu nutzen.

4.

Die Verbraucherzentrale NRW hat als durchschnittliche Preise für eine Türnotöffnung 77,86 € tagsüber werktags und 133,13 € nachts, sonn- und feiertags ermittelt.

Sie empfiehlt, in Notsituationen ortsansässige Schlüsseldienste zu beauftragen, die Angebote und Preise vorab zu vergleichen, bei der Beauftragung möglichst unter Zeugen die Umstände (Tür zugefallen oder verschlossen? Sicherheitsschloss?) genau zu schildern, den Auftrag genau zu umreißen (Auswechslung des Schlosses?) und einen Festpreis (Anfahrt? Zuschläge?) zu vereinbaren. In der Folge sollte nach Prüfung einer detaillierten Rechnung nur das gezahlt werden, was tatsächlich vereinbart worden ist; Zuschläge dürfen ohnehin nur außerhalb der üblichen Arbeitszeiten verlangt werden.

Im Übrigen wird empfohlen, sich auf solche Situationen vorzubereiten: Ein Zweitschlüssel soll bei einer Person des Vertrauens hinterlegt werden; die Suche eines seriösen Unternehmens und Preisvergleiche können auch vorab vorgenommen und die Telefonnummern der Wunsunternehmen für Notfälle notiert werden.

Seitens des Landrats wird die Thematik auch mit der Kreispolizeibehörde erörtert. Abstimmungen mit den kreisangehörigen Städten erfolgen auf den Ebenen der Leitungen der Ordnungsdezernate und –ämter. Des Weiteren wird seitens des Kreises Mettmann die lokale Presse über die Möglichkeiten, sich gegen unseriöse Schlüsseldienste zu schützen und zu wehren, informiert.