

### TOP 3.4.7 Unseriöse Notdienste

Abteilung Konsumentenpolitik (Gabriele Zgubic)

Unseriöse Unternehmen und Abzocke-Methoden führen regelmäßig zu Beschwerden in der AK-KonsumentInnenberatung. Häufig wird das Internet von diesen Unternehmen genutzt wie etwa bei Notdiensten für Aufsperr-, Installateurs- und Übersiedelungsdiensten. Die Vorgangsweise ist folgendermaßen:

KonsumentInnen, die diese Dienstleistungen benötigen, suchen via Google nach einem Notdienst bzw Übersiedelungsunternehmen. Diese stehen bei einer Google-Suche aufgrund einer bezahlten Anzeige an den vordersten Stellen und bieten idR sehr günstige (unrealistische) Preise an, sodass diese Anbieter von KonsumentInnen kontaktiert werden. Sofern ein Entgelt bereits bei der ersten Kontaktaufnahme durch die KonsumentInnen vereinbart wird, wird dieses nach der erfolgten Dienstleistung jedenfalls deutlich überschritten bzw deutlich überhöhte Preise mit starkem Nachdruck und zT Drohungen verlangt. Zudem sind die erbrachten Dienstleistungen selbst oft mangelhaft. Nachträgliche Kontaktaufnahmen bzw Interventionen durch den AK-Konsumentenschutz bleiben idR erfolglos tw dürften – va bei Schlüsseldiensten – kriminelle Strukturen dahinterstehen.

In dieser Angelegenheit steht der AK-Konsumentenschutz auch in Kontakt mit der Landesinnung der Metalltechniker sowie dem Gewerbe der Kleintransporteure der Wirtschaftskammer Wien, die ebenfalls gegen diese unseriösen Unternehmen vorgehen wollen.

So entwickelte die Landesinnung der Metalltechniker der WK Wien eine App für das Smartphone, die seriöse Schlüsseldienstanbieter auflistet. Diese App ist derzeit noch nicht erhältlich. Für Wien gibt es eine Festnetz-Hotline.

Alle beteiligten Interessenvertretungen setzen auf Aufklärung, Beratung und Warnung der KonsumentInnen. Vertreter der WK berichteten auch über Kontakte zur Polizei, die jedoch zu wenig aktiv würden. Auch gewerberechtliche Verfahren auf Entzug der Berechtigung (sofern überhaupt welche von der zuständigen Behörde eingeleitet werden) laufen oft ins Leere, da einerseits die Unternehmen gar nicht greifbar sind oder bei einem Entzug jemand anderer als gewerberechtlicher Geschäftsführer einspringt. Gegen einen Installateur-Notdienst in Wien wurden mehrere zivilrechtliche Verfahren vom VKI angestrengt und bei der Polizei trafen viele Anzeigen ein, sodass diese Ermittlungen aufnahm.

#### Tipps für KonsumentInnen:

- ➔ Faire Betriebe finden: Oft hat die Hausverwaltung oder Haushaltsversicherung eine Liste mit Notfall-Handwerkern oder man fragt bei Freunden und Bekannten nach, mit welchen Unternehmen gute Erfahrungen gemacht wurden. Man sollte die Nummern im Handy speichern oder eine Karte in der Geldtasche aufbewahren.
- ➔ Achtung bei der Handwerkersuche via Google: Google listet nicht die Besten ganz oben, sondern die, die dafür mehr zahlen.
- ➔ Ungewöhnlich niedrige Preise können am Ende nur Lockangebote sein. Preise können zwar grundsätzlich frei verhandelt werden, wenn aber eine Türöffnung für weniger als 70 Euro angeboten wird, ist es unwahrscheinlich, dass hier ein seriöses Handwerksunternehmen am Werk ist, so die Landesinnung Wien der Metalltechniker.
- ➔ Zahlungsmodalitäten sofort beim Auftrag vereinbaren und nach Fahrtkosten und Zuschlägen fragen.

- Wenn man sich wegen der Bezahlung bedrängt oder bedroht fühlt, ist das ein Grund, die Polizei zu Hilfe zu rufen.
- Das hilft immer noch: Einen Ersatzschlüssel beim Nachbarn hinterlegen.

Aus Sicht des Konsumentenschutzes müssten die zuständigen Behörden, va Gewerbebehörden sowie die Polizei aktiver und nachdrücklicher gegen Unternehmen, die derartige Praktiken anwenden, vorgehen. Ansonsten sind Aufklärung, Öffentlichkeitsarbeit und (zivil)rechtliche Maßnahmen wesentliche Mittel gegen diese Unternehmen.