

**18177/J XXVII. GP**

---

**Eingelangt am 20.03.2024**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

## **ANFRAGE**

des Abgeordneten Peter Wurm  
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz  
betreffend **AK warnt vor unseriösen Schlüsseldiensten**

In einem Bericht des ORF Steiermark vom 12. März 2024 weist die Arbeiterkammer auf betrügerische Machenschaften von Schlüsseldiensten hin:<sup>1</sup>

### **AK warnt vor unseriösen Schlüsseldiensten**

*Die steirische Arbeiterkammer warnt vor betrügerischen Schlüsseldiensten. Unseriöse Dienste nutzen dabei die Not ihrer Kunden aus, die vor verspererten Türen stehen. Besondere Vorsicht sei bei gesponserten Seiten von Anbietern im Internet geboten.*

*Erst am Montag langte bei der Arbeiterkammer wieder eine Beschwerde ein: Ein Vater sperrte sich in Graz außerhalb der Öffnungszeiten der Schlüsseldienste mit seiner zweijährigen Tochter aus der Wohnung aus und wählte die Nummer eines Notdienstes, den er im Internet gefunden hatte.*

### **Vier Mal zu viel bezahlt**

*„Es ist dann tatsächlich jemand gekommen, hat die Türe geöffnet, den Zylinder ausgetauscht und dann eine Rechnung in der Höhe von 1.460 Euro verlangt. Dem Vater ist das sehr hoch vorgekommen, er hat sich allerdings nicht getraut, gegen diese Rechnung Einspruch zu erheben direkt vor Ort, weil er nicht sicher war, ob der Schlüsseldienst noch einen anderen Schlüssel für den ausgetauschten Zylinder hat, und er hat sich auch ein bisschen bedroht gefühlt“, erzählt AK-Konsumentenschützerin Bettina Schrittwieser.*

*Branchenüblich wären in diesem Fall 376 Euro gewesen, also mehr als 1.000 Euro weniger, wie sich für den Betroffenen später herausstellen sollte. Die Firmen, deren Namen auf den Rechnungen stehen, gäbe es zumeist nicht, so Schrittwieser, Firmensitz sei zumeist Wien.*

---

<sup>1</sup> <https://steiermark.orf.at/stories/3248542/>

**Geld kaum wiederzubekommen**

Die Chance, das Geld zurückzubekommen, sei äußerst gering: „Wir bekommen auf unsere Interventionsschreiben üblicherweise gar keine Antwort. Wir haben vor etlichen Jahren versucht, das einzuklagen und vor Gericht auch Recht bekommen, allerdings ist bei diesen Unternehmen nie etwas zu holen, es gibt maximal ein Büro, und man kann nichts exekutieren, weil kein pfändbares Vermögen vorhanden ist“, sagt Schrittwieser.

**Vorsicht bei der Internetsuche**

Die Konsumentenschützerin rät, vorbeugend einen Reserveschlüssel bei Nachbarn oder Freunden zu deponieren. Kommt es dennoch zum Notfall, dann ist bei der Suche nach Schlüsseldiensten im Internet Vorsicht geboten: „Meistens wird eine Google-Suche gemacht, und hier zahlen offenbar die unseriösen Anbieter sehr viel dafür, dass sie dann als erster gereiht werden. Wenn gesponsert dabei steht, sollte man ganz vorsichtig sein, und man sollte unbedingt das Impressum kontrollieren – ganz unseriöse Unternehmen haben gar kein Impressum“, so Schrittwieser.

Verdächtig sei auch, wenn ausschließlich Handynummern angegeben sind bzw. Nummern mit der Vorwahl 0800. Seriöse Unternehmen seien außerdem am Gütesiegel Aufsperrdienst der Wirtschaftskammer zu erkennen.

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

**Anfrage**

1. Wie viele Beschwerden, betreffend betrügerische „Schlüsseldienstanbieter“ sind beim Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) seit dem 1. Jänner 2020 eingelangt?
2. Welche Maßnahmen wurden bzw. werden durch das BMSGPK gegen betrügerische „Schlüsseldienstanbieter“ gemeinsam mit dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) gesetzt, um die Konsumenten zu schützen?
3. Welche Maßnahmen wurden bzw. werden durch das BMSGPK gegen betrügerische „Schlüsseldienstanbieter“ gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) gesetzt, um die Konsumenten zu schützen und auf seriöse Anbieter hinzuweisen?
4. Welche Maßnahmen wurden bzw. werden durch das BMSGPK gegen betrügerische „Schlüsseldienstanbieter“ gemeinsam mit dem Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW) auch im Hinblick auf das Gewerbe- und Wettbewerbsrecht unternommen, um die Konsumenten zu schützen und auf seriöse Anbieter hinzuweisen?