

Tipps zur Handwerkerrechnung

Als mündiger Verbraucher möchten Sie wissen, welche Positionen Handwerker für Ihre Einsätze berechnen dürfen. Wir möchten Ihnen hier einen kleinen Leitfaden an die Hand geben, der Ihnen die verschiedenen Positionen einer Handwerkerrechnung erklärt.

Arbeitszeit / Monteurkosten

Arbeitszeit / Monteurkosten

Nach Empfehlungen von Handwerkskammern und Gutachtern sollten Fahrzeiten und "echte" Arbeitszeiten (z.B. Montagezeiten) auf der Rechnung getrennt ausgewiesen werden (siehe z.B. das Buch "Der Handwerker kommt" von der Handwerkskammer Düsseldorf 1994 herausgegeben). Schlossnotdienste und Handwerksbetriebe berechnen in der Regel die Kundendienstmonteurkosten in Arbeitswerte. Ein vereidigter Gutachter bei der Handwerkskammer Rhein-Main hat für Schlüsseldienste beispielsweise einen durchschnittlichen Stundenverrechnungssatz von 52,60 € ermittelt. Je nach Betriebsgröße können die Stundensätze jedoch erheblich nach oben oder unten variieren.

Als Kunde fragen Sie sich, warum Sie für 15 Minuten Arbeit 45 - 60 Minuten Arbeitszeit bezahlen sollen. Es wird hierbei häufig übersehen, dass der Monteur zum Einsatzort fahren muss. Diese Fahrzeiten müssen Sie als Kunde ebenfalls bezahlen. (siehe Urteil des BGH vom 19.11.91 Aktenzeichen XZR 63 = 30) Da Fahrzeiten wie Arbeitszeiten berechnet werden dürfen, werden die Arbeitswerte incl. der Fahrzeiten berechnet.

Bei Fahrzeiten der Monteure handelt es sich nämlich um Arbeitszeiten der Mitarbeiter, die zwangsläufig vom Arbeitgeber (Schlüsseldienst) vergütet werden müssen. Bezahlt werden müssen diese Fahrzeiten, da die Fahrten auf Veranlassung und Bestellung des Kunden erfolgen, vom Kunden selbst.

Häufig werden die Arbeitszeiten je angefangene Stunde berechnet. Verbraucherfreundlicher ist dagegen die Berechnung in angefangene Viertelstunden, wie sie mittlerweile von vielen Betrieben angewendet wird.

Rabattzeiten

Häufig erscheint in Handwerkerrechnungen die Position RÄ¼stzeiten. Damit ist der Arbeitsaufwand gemeint, der bei der Beladung und Vorbereitung des Kundendienstfahrzeuges entsteht. Die Handwerkskammer DÄ¼sseldorf ist der Meinung, dass diese Kosten in Rechnung gestellt werden können, da die hier anfallenden Kosten der Monteurstunden ja auch vom Unternehmer bezahlt werden müssen (Quelle "Der Handwerker kommt" von 1994).

Wenn beispielsweise der Schlüsselnotdienst - Handwerker erst nach Auftragserteilung sein Fahrzeug mit den speziellen Aufsperrwerkzeugen und den anderen notwendigen Materialien belädt und andere Vorbereitungen treffen muss (z.B. Adresse des Kunden aus der Straßenkarte suchen) ist dieser zeitliche Aufwand vom Kunden zu tragen.

Viele Handwerker lassen Ihre Fahrzeuge aus versicherungsrechtlichen Gründen nie im voll beladenen Zustand. Gerade Aufsperrwerkzeuge sind für Einbrecher ein lohnendes Ziel und Versicherungen ersetzen in der Regel nicht den Diebstahl diverser Materialien aus dem Kundendienstfahrzeug.

Verbraucherfreundlicher ist es auf jeden Fall, wenn die RÄ¼stzeiten getrennt ausgewiesen werden. Andernfalls muss der Verbraucher bei jeder Montagestunde die einkalkulierten RÄ¼stkosten mitbezahlen.

Ein interessantes Urteil vom 02.11.1990 hat das Oberlandesgericht Stuttgart in diesem Zusammenhang gefällt (Az.2 U 271/89). Es hat eine Klausel im Kleingedruckten eines Handwerksunternehmens akzeptiert, in der von einem gesonderten Posten "RÄ¼st- und Fahrtzeit" die Rede war. Auch die in Auftragsformularen eines Kundendienstbetriebs enthaltene Klausel "Für jeden Reparaturauftrag wird eine RÄ¼stzeit von zwei Arbeitswerten berechnet" ist in einem Prozess akzeptiert worden (Kammergericht Berlin, Urteil vom 02.12.1992, Az 23 U 2465/92).

Tipp: Fragen Sie den Handwerker ob die RÄ¼stzeiten nicht schon im Stundenverrechnungssatz einkalkuliert sind. Dann müssen Sie keine getrennt ausgewiesenen RÄ¼stzeiten bezahlen. Liegt jedoch der Stundenverrechnungssatz zusätzlich der RÄ¼stzeiten im Rahmen, sollten Sie die RÄ¼stzeiten auf jeden Fall mitbezahlen.

Lohnzuschläge

Die Höhe der Zuschläge richtet sich nach den für die einzelnen Gewerke geltenden Tarifverträgen. Es können Zuschläge bis zu 200 Prozent z.B. für Feiertagsarbeit vorgeschrieben sein. Für Einsätze außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von 8:00 bis 18:30 Uhr werktags werden meist Sonderzuschläge berechnet. Folgende Zuschläge sind üblich:

Spätdienstzuschlag
von 17:00 bis 22:00 Uhr
50%

Nachtdienstzuschlag
von 22:00 bis 06:00 Uhr
100%

Frühdienstzuschlag
von 06:00 bis 08:00 Uhr
50%

Wochenendzuschlag
50 % bzw. 100%

Feiertagszuschlag
100%
- 200%

Zuschläge sind nur auf die Monteurkosten zu zahlen.

TIPP: Sie sollten darauf achten, dass der Zuschlag nur auf die Kundendienstmonteurkosten berechnet wird. Es ist nicht zulässig, auf die gesamte Rechnung einen Zuschlag zu erheben.

24-Stunden-Bereitstellungspauschale

Häufig wird bei Notdiensten eine Bereitstellungspauschale für einen 24-Stunden-Notdienst berechnet, da sowohl die qualifizierten Notdienstmonteure, als auch das Personal der Notdienstzentrale 24 Stunden für Sie einsatzbereit ist. Sämtliche Monteure stehen rund um die Uhr auf Abruf bereit. Dies verursacht höhere Personalkosten als bei einfachen Schließdiensten, die oft erst nach Stunden eintreffen können. Diese erhöhten Personalkosten werden mit dieser Pauschale (Sockelbetrag) abgegolten. Einige Betriebe kalkulieren diese Kosten in Ihren Stundenverrechnungssatz mit ein. Dies ist jedoch verbraucherfeindlich. In diesem Fall müssen dann auch die Kunden, die keinen Notdienst benötigen und zum Beispiel Montageaufträge erteilen, diese Zusatzkosten in jeder Arbeitsstunde mitbezahlen.

TIPP:

Diese Pauschale darf nur von Betrieben berechnet werden, die diese erhöhten Personalkosten auch tatsächlich haben. Dazu zählen zum Beispiel nicht die Betriebe, die keine Notrufzentrale haben und außerhalb der Geschäftszeiten Ihre Telefonate an Ihren privaten Anschluss oder an Ihr privates Handy weiterleiten.

Spezialwerkzeuge

Häufig ist der Einsatz von teuren Spezialwerkzeugen oder -maschinen erforderlich, um Türen öffnen zu können. Diese unterliegen einem hohen Verschleiß und müssen darum dem Kunden berechnet werden. Da die Verwendung von Spezialwerkzeug im Einzelfall unterschiedlich ausfallen kann, ist es nicht möglich, diese Kosten in einen Pauschalpreis mit einzubeziehen. Das wäre dann zum Nachteil aller Kunden, die Spezialwerkzeuge mitbezahlen müssten, obwohl die Werkzeuge für den jeweiligen Kundenauftrag nicht benötigt werden. Daher wird jeweils nach tatsächlichem Aufwand mit Beträgen zwischen 7,50 € und 40,00 € abgerechnet.

TIPP:

Lassen Sie sich von Ihrem Schließdienst genau erklären, welche Werkzeuge benutzt wurden.

PKW-Unterhaltungskosten

PKW-Kosten berechnen sich nach Entfernungskilometern und beinhalten eine Umlage für die Anschaffungs-, Verbrauchs- und Unterhaltungskosten ebenso wie für die Rüstzeiten des Kundendienstfahrzeuges. Pro gefahrenem Kilometer werden von Schlüsseldiensten durchschnittlich 1 â,- berechnet. Die Berechnung erfolgt in 10 Km-Zonen. Jede Zone kostet also 10 â,-. Die Unterhaltungskosten haben nichts mit den Fahrtzeiten der Monteure zu tun.

(lt. Fachverband Metall Pauschalen grundsätzlich zulässig, ebenso 1 â,- / je gefahrenem Kilometer)

TIPP:

Erkundigen Sie sich genau von wo der Monteur anreist. Beauftragen Sie ein Unternehmen in Ihrer Nähe, denn Fahrtzeiten sind Arbeitszeiten, die von Ihnen bezahlt werden müssen.

Durchschnittliche Preise für Material und Montage

In der Fernsehsendung Plusminus vom HR/05.11.2002/21:55 Uhr wurden aufgrund eines Markttestes und durch Gutachterbefragung folgende Durchschnittspreise genannt:

- Sicherheitsbeschlag mit Montage (ohne Fahrtzeiten und PKW): 145,15 â,-

- Sicherheitsschließzylinder (hochwertig): 115,00 â,-

- Fahrtkosten bis zu 10 Kilometern: 11,80 â,-

- Montagekosten je angefangene Stunde: 52,60 â,-

Vorsicht Verbraucherzentrale

Wir sind der Meinung, dass ratsuchende Bürger von einigen Verbraucherzentralen - oft mangels der speziellen Kenntnisse der verschiedenen Öffnungstechniken - nicht immer korrekt beraten können. Es wird häufig behauptet, dass die erbrachten Handwerksleistungen übersteuert sein könnten und dass Schlüsseldienste oft überhöhte Rechnungen ausstellen.

So erweckt die Verbraucherzentrale mit der Darstellung folgenden Beispiels eines Schlüsselnotdienstes eine falsche Vorstellung des ratsuchenden Bürgers:

" 22,00 Uhr, Sie sind müde, freuen sich auf Ihr Bett. Doch damit wird es erstmal nichts: Der Haustürschlüssel ist weg. Also müssen Sie den Schlüsseldienst anrufen. Der Retter in der Not kommt, baut Ihnen das alte Schloss aus, setzt ein neues ein - und schreibt eine Rechnung über 250,00 €. Nicht alle Schlüsseldienste sind so teuer, aber manche verlangen sogar noch mehr Geld und nutzen so die Zwangslage Ihrer Kunden aus.....". (Gelesen im Internet am 04.06.2003)

Hiermit kann der falsche Eindruck erweckt werden, dass eine Rechnung über 250,00 € zu teuer wäre und das die Zwangslage ausgenutzt werden würde. Ob eine Leistung zu teuer ist, hängt jedoch von der Aufgabenstellung und der tatsächlich erbrachten Leistung ab, zu der z.B. Fahrtzeiten, Arbeitszeiten und Art/Qualität der eingebauten Schließzylinder gehören. Daher kann ein Rechnungsbetrag, der auch über 250,00 € liegt, durchaus angemessen und gerechtfertigt sein. Insbesondere dann wenn zum Beispiel durch nächtliche Arbeitszeiten, Nachtzuschläge - wie in dem beschriebenen Fall - hinzukommen (siehe auch Beispielurteile). Schon ein hochwertiger Schließzylinder wie z.B. Keso 2000S Omega kann schon alleine cirka 200,00 € kosten.

Hierzu passt auch die Bestätigung vom 22.12.2009 : Handwerkskammer für Schwaben, Geschäftsbereich Recht Assessorin N.Ginder

" Türöffnungen können werktags durchaus zwischen 250,00 € und 300,00 € kosten " mangels Preisbindung können Schlüsseldienste den selbst gewählten und festgesetzten Preis verlangen"

Bezüglich der Ausnutzung einer Notlage hat das Amtsgericht Westerbürg am 22.11.2002 ein interessantes Urteil gefällt. Danach besteht für den Kunden keine Notlage, da er auch andere Schlüsseldienste zur Öffnung seiner Haustür beauftragen kann (Az 23 C 439/02)

Da Verbraucherzentralen in der Regel nicht über das technische Wissen verfügen können und meist aus Kostengründen nicht die technischen Gegebenheiten des Kunden mit einem Sachverständigen in Augenschein nehmen, kann ein sogenanntes Beratungsgespräch dann zu einem fatalen Irrtum führen. Der Bürger meint, er wäre im Recht und lässt sich auf ein Klageverfahren mittels eines "empfohlenen Honorarrechtsanwalts " ein. Solch ein Verfahren ist dann mitunter von vorne herein aussichtslos und kostet viel Geld und Ärger. Kommt es zu einer Beweisaufnahme mit einem Gutachter und Zeugen kann ein solches Verfahren für den Verlierer schnell zu einem finanzielles Fiasko werden. 1.000,00 € und mehr kann dann ein solches Verfahren kosten.

Weiterhin werden manchmal dem Kunden durch Beispielurteile eventuelle Klageverfahren aufgezeigt. So hat die Verbraucherzentrale jahrelang auf ein altes Urteil des Bundesgerichtshof von 1984 bezüglich der Gleichsetzung von Fahrtzeiten und Arbeitszeiten hingewiesen und als Beleg herangeführt, Fahrtzeiten dürfen nicht in voller Höhe des betrieblichen Stundenverrechnungssatzes für Montagearbeiten berechnet werden (Ausgabe Handwerker- u. Kundendienstrechnungen 1993 ISBN 3-923214-39-1). Tatsächlich aber gibt es seit 1991 ein neues Urteil vom Bundesgerichtshof mit der Entscheidung, dass sowohl für Arbeitszeiten als auch für Fahrtzeiten der gleiche Stundenverrechnungssatz angewendet werden darf (Urteil vom 19.11.91 - XZR 63=90).

Es gibt bundesweit viele Urteile mit negativem Ausgang für "angeblich geprellte Kunden". Das Prozess- und damit verbundene hohe Kostenrisiko verbleibt im Regelfall immer beim Kunden.

Verbraucherzentralen bieten den ratsuchenden Bürgern die gebührenpflichtigen und sehr teuren eigenen Beratungshotlines an.

Teilweise wurde von der Verbraucherzentrale sogar Werbung mit einer 0190er Rufnummer betrieben, ohne auf die

anfallenden Kosten hinzuweisen (1,86 € je Minute, siehe das amtliches Telefonbuch Düsseldorf 2002/2003). Zwar wurde die Preisangabepflicht bei der Bewerbung von 0190er- bzw. 0900-Rufnummern erst mit dem Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauch von 0190/0900er Mehrwertdienstnummern zum 09.08.2003 eingeführt, aber hätte man nicht von einer verbraucherfreundlichen Verbraucherzentrale erwarten können, dass schon vor Einführung des Gesetzes eine freiwillige Preisangabe bezüglich der teureren Mehrwertdienste gemacht worden wäre? Solche Gespräche können dann richtig teuer und bei einem halbstündigen Gespräch zusätzliche 55,00 € kosten. Ein schöner Verdienst für den Verein, für den Kunden aber zusätzlich eine Menge Geld. Auch wenn die Verbraucherzentrale heute zu Tage mit Ihrer 0900er Rufnummer auf die anfallenden Kosten hinweisen muss, stellt sich die Frage ob man gut beraten werden kann. Auf jeden Fall kann dann also ganz schön teuer werden...

Es entsteht für uns der Eindruck, dass jedenfalls mit der teuren Beratungsnummer viel Geld verdient werden kann. Der Gesamthaushalt des Verbraucherzentrale Bundesverband umfasste im Jahr 2010 immerhin Einnahmen von 24.879.404,63 €. Beim Institutionellen Haushalt wandern dann von 9.216.028,00 € Einnahmen immerhin 4.480.774,03 € in Personalkosten.

Selbstverständlich wäre es unseres Erachtens nach sinnvoller, sich bei unseren qualifizierten Schlossermeistern oder entsprechenden Gutachtern, die über fundierte Kenntnisse im Bereich der Öffnungstechniken und damit verbundenen langjährigen Erfahrungen verfügen, über die jeweilige Preisgestaltung der speziellen Öffnung zu informieren.

Einige Handwerkskammern bieten bei Problem und Streitigkeiten auch sogenannte Schlichtungsstellen an, die kostenlos zwischen dem Kunden und der Handwerksfirma vermitteln. Dieser Weg ist auf jeden Fall der sinnvollere Weg, zumal er keine Kosten verursacht.

Wir vermuten, dass aufgrund der vermutlich hohen Anzahl von Bürgern die Rat bei Verbraucherzentralen suchen, die Verbraucherzentralen folgern, dass viele Schlüsseldienste überhöht abrechnen. Dabei wird natürlich nicht berücksichtigt, dass die Mehrheit der Bürger mit den jeweils erbrachten Leistungen zufrieden ist und sich daher erst gar nicht an eine Beratungsstelle wendet.

Nach eigenen Ermittlungen schätzen wir den Prozentsatz der unzufriedenen Kunden auf maximal 1-2 % Prozent.

In einigen Fällen ist es jedoch auch ratsam, gegen eine überhöhte Rechnung oder gegen eine mangelhafte Leistung vorzugehen. Leider gibt es auch schwarze Schafe in dieser Branche, die extrem überhöhte Preisgestaltungen vornehmen. So sind uns Fälle bekannt, bei denen eine einfache Türöffnung mit über 700,00 € abgerechnet wurden. Diese schwarzen Schafe werfen leider ein schlechtes Licht auf die gesamte Branche.

Häufig werden diese einzelnen Ausnahmen von den privaten Fernsehsendern in ein schlechtes Licht gestellt. Die Berichterstattung von Privatsendern ist jedoch mehr als fragwürdig und einseitig. Die Berichte sind häufig nach frei erfundenen Drehbüchern erstellt und Filmszenen werden oft aus dem Zusammenhang geschnitten. So sind uns Filmberichte bekannt, in denen nachweislich eine Tür manipuliert wurde, um den Eindruck zu hinterlassen, dass die dargestellte Tür einfach und beschädigungsfrei zu öffnen sei. Sensationen will man in Fernsehsendungen zeigen und nicht die Realität. Leider berichten diese Fernsehsender nicht über die vielen Fachbetriebe, die tagtäglich vielen Menschen bei Schloss- und Schlüsselproblemen seriös helfen. Fazit - man sollte nicht alles glauben was man im Fernsehen sieht.

Falls Sie der Meinung sind, dass Sie eine überzogene Rechnung erhalten haben, können Sie sich vertrauensvoll an unsere Experten und Gutachter wenden. Unsere Experten-Hotline steht Ihnen Tag und Nacht zur Verfügung. Hier werden Sie kompetent und fachgerecht beraten. Sämtliche Tatbestände werden sorgsam geprüft. Die Handwerksleistung (Rechnung) wird anhand der Einzelleistungen geprüft und nicht nach der Rechnungssumme. Dadurch erhalten Sie wertvolle Tipps und können im Zweifel viel Geld sparen.

Liegt Leistungswucher oder eine mangelhafte Leistung vor, werden Ihnen unsere Experten erfolgreiche Wege aufzeigen, wie Sie das zuviel bezahlte Geld zurück-bekommen können.

Info: Telefon 0900 / 1 854 954(2,00 € / Minute)

Unter der vorgenannten Rufnummer vermitteln wir Ihnen seriöse und geprüfte Schlüsseldienste. Und falls Sie selbst Ihr Problem lösen wollen, geben Ihnen unsere Experten hilfreiche Tipps. Natürlich auch in Versicherungsangelegenheiten, Einbruchschadenbeseitigungen, Erstellung von Gutachten und in allen Fragen rund um Sicherheits- und Öffnungstechnik.

Wir weisen jedoch darauf hin, dass wir keine Rechtsberatung geben können. Sollten Sie eine Rechtsberatung wünschen, sollten Sie sich an einen kompetenten Rechtsanwalt wenden.

Gutachten / Urteile

Verschiedene Gutachten haben gezeigt, dass die hier behandelten Positionen angemessen und $\frac{1}{2}$ lich sind. (Gutachten Nr. 0050/97 vom 21.11.97, Gutachten 12 C 297/97 etc.). Bedenken Sie jedoch bei einem streitigen Verfahren, dass Sie, sollten Sie den Fall verlieren, die hohen Kosten für das Verfahren und eventuell eingeschaltete Gutachter tragen müssen.

Auch durch diverse Urteile verschiedener Amtsgerichte wird dies bestätigt:

- AG Hanau 39 C
3793/96-19

Schlüsseldienst darf Arbeits-/Wegewerte, PKW-Bereitstellungskosten, Sofordienstzulagen, Bearbeitungsgebühren und 100% Samstagszuschlag berechnen.

- AG Frankfurt 31 C 63/98 â€“ 44

Kunden erhielten Notdienstpauschale zurück, da der Betrieb kein Notdienst war und dadurch keine erhöhten Kosten hatte.

- AG Ländenscheid 12 C 127/97

Vom Schlüsseldienst in Ansatz gebrachte Kosten entsprechen der Ortslichkeit, Preise waren vor Auftragsbeginn vereinbart.

- AG L nnen 7 (8) C 419/97

Eine wucherische Übertreibung der Preise war nicht festzustellen.

- AG Dortmund 123 C 4827/97

Fahrtzeiten gleich Arbeitszeiten, Sonderzuschl ge und Kosten für Spezialwerkzeuge dürfen berechnet werden.

- BGH vom 19.11.91
Aktenzeichen XZR 63 = 30

Fahrtzeiten sind Arbeitszeiten und können genauso hoch wie Montagearbeiten berechnet werden

- AG Westerborg 23 C
439/02

320,00  , für Schlüsselnotdienst bedeuten keinen Wucher und keine Ausnutzung einer Zwangslage im Sinne von StGB   253

- AG Lippstadt 6 C
302/02

228,00  , für Schlüsselnotdienst ( ffnen einer zugefallenen Tür) ist rechens und bedeutet keinen Wucher

- Oberlandesgericht
Stuttgart Urteil vom 02.11.1990 (Az 2 U 271/89)

Klausel im Kleingedruckten " R st- und Fahrtzeiten" legitim

- Kammergericht
Berlin, Urteil vom 02.12.1992 (Az. 23 U 2465/92)

Berechnung einer R stzeit von zwei Arbeitswerten für jeden Reparaturauftrag in Ordnung

- Amtsgericht Regensburg Aktenzeichen 3 C 2882/05

Anrufen einer örtlichen Rufnummer bedeutet nicht, dass der Kundedavon ausgehen kann es könne sich nur um ein örtliches Schl sseldienstunternehmen handeln.

Kunde muss 242,44  , u.a. den kompletten Anfahrtsweg aus einem weiter entfernten Ort bezahlen.

- Amtsgericht Lippstadt 26 C 148/06 vom 10.05.2006

488,82  , für eine Schl sselnotdienstrechnung können durchaus berechtigt sein, wenn umfangreiche Arbeiten mit entsprechender Material- u. Zeiteinsatz erforderlich sind.

- Amtsgericht Lippstadt 26 C 149/07 10.08.2007

335,70  , für einen Gesamtpreis einer Türöffnung sind berechtigt und sind kein Wucher

- 22.12.2009 Handwerkskammer für Schwaben

Geschäftsbereich Recht Assessorin N.Ginder

Türöffnungen können werktags durchaus zwischen 250,00  , und 300,00  , kosten " mangels Preisbindung können Schlüsseldienste den selbst gewählten und festgesetzten Preis verlangen"

- Verband deutscher Schlüsseldienste e.V.

Preisempfehlung für einfache Türöffnung ohne Materialkosten

werktags 09:00 - 18.00 Uhr 224,91 €,-

werktags 18:00 - 22.00 Uhr 319,52 €,-

werktags 22:00 - 09.00 Uhr 414,12 €,-

Schließzylinder 30/30 ab 142,80 €,-

Sicherheitsbeschlag ab 178,50 €,-

-

Gutachten vom 06.09.2010 Amtsgericht St.Wendel

Gutachten U. Sarfeld Aktenzeichen 4 C 386/10 Preis für Türöffnung in Höhe von 228,96 €,- korrekt und nicht zu hoch

- Test Der Schlossprofi

- Preisempfehlung der Schlüsseldienste

- LG Frankfurt (Oder) 13 O 308/10

Schlüsseldienste dürfen nicht mit 24 Stunden Service werben, wenn Sie tatsächlich nicht rund um die Uhr erreichbar sind.

Häufig werben diese Firmen wettbewerbswidrig mit deutlich geringeren Entgelten und vermitteln damit den Eindruck das echte Schlüsseldienstleistungen überbewertet sind

- AG

Lippstadt 38 C 120/11

228,00 €,- für

Schlüsseldienst (Öffnen einer zugefallenen Tür) ist rechens und stellt keinen Wucher, selbst wenn andere Anbieter günstiger sind. Zwangslage kommt nicht in Betracht, da der Kunde immer mehrere Anbieter befragen kann

TIPP:

Bei hohen Abweichungen von den genannten Positionen sollten Sie sich rechtlichen Rat einholen. Gern stehen wir Ihnen jederzeit für fachliche Fragen zur Verfügung. Wir weisen jedoch darauf hin, dass wir keine Rechtsberatung geben können. Sollten Sie eine Rechtsberatung wünschen, sollten Sie sich an einen kompetenten Rechtsanwalt wenden.

Gerichtsurteile zum Thema Schlüsseldienst

Endurteil Amtsgericht Aachen am 09.11.2012 - 100 C 373/12

Ein Mann hatte gegen seine Rechnung beim Schlüsseldienst in Höhe von 333,20 € geklagt.

Seiner Meinung nach entspreche dieser Betrag nicht den Ortstypischen. Seines Erachtens nach, sind die in Rechnung gestellten Kosten der Pauschale für An- und Abfahrt mit insgesamt 30,00 € nicht gerechtfertigt. Die Information, dass der Monteur aus Köln komme, hat ihm gefehlt. Bei einer Pauschale, ist es aber nicht relevant, woher der Monteur kommt, da diese kilometerunabhängig ist.

Auch für den Arbeitsaufwand 2 x 15 min für 30,00 €, wollte er die Kosten nicht tragen.

Das Amtsgericht Aachen hat die Klage abgewiesen.

Urteil Amtsgericht Kiel am 26.09.2012 - Az.: 115 C 172/12

Hier wurde Klage eingereicht, um eine Rückerstattung, eines in Rechnung gestellten Betrages in Höhe von 186,20 € prüfen zu lassen.

In dem Fall hat die Klägerin einem 24-Stunden-Notdienst ihren Auftrag erteilt. Dieser Dienst erfordert den Anschluss an ein Callcenter, welches Tag und Nacht besetzt ist und in entsprechenden Räumlichkeiten sitzt. Zudem hat die Schlüsseldienstfirma Werkstattwagen mit exzellenter Basisausstattung von Material und Werkzeug. Außerdem stellt der Betrieb die Aussicht, den Einsatzort, egal zu welcher Zeit, innerhalb von 30 – 45 min zu erreichen und dieses pauschal in Rechnung zu stellen.

Die Dame hatte die Klage gestellt, weil ihres Erachtens der eingegangene Dienstleistungsvertrag mit dem Schlüsseldienst sittenwidrig sein soll. Sittenwidrig ist ein Vertrag dann, wenn der Wert der Leistung den der Gegenleistung um mehr als 100 % übersteigt. Außerdem beklagte sie die Fahrtkostenpauschale. Der Monteur der Schlüsseldienstfirma erläuterte alle anstehenden Kosten bevor die Dame den Dienstleistungsvertrag eingegangen ist. Die Klage wurde abgewiesen durch das Amtsgericht Kiel, begründet unter anderem durch vorangegangene Erläuterungen.

Urteil Amtsgericht Freising am 08.01.2013 - Az.: 1 C 1109/10

In diesem Fall wollte ein Mann die gezahlten Beträge in Höhe von 155,30 € für eine Türöffnung und 1.149,54 € für den Einbau d neuen Schließanlage zurückerstattet bekommen und hat deshalb Klage beim Gericht eingereicht. Der Klagegrund ist Wuchergeschäft, welches sittenwidrig sei.

Der Herr bemerkte gegen 22:40, dass er sich keinen Zugang mehr durch die Wohnungstür zu seinem zu Hause verschaffen konnte.

Er rief einen Schlüsseldienst zur Hilfe, der gegen 23:00 bei ihm eintraf. Die Monteure bohrten erst den Schließzylinder auf, um danach den Sicherheitsbeschlag zu entfernen. Erst in diesem Moment kam das eigentliche Problem zum Vorschein. Ein mechanisches Problem in Form eines Riegelbruchs. Somit entfernten sie zudem auch das Einsteckschloss. Die Tür wäre zu diesem Zeitpunkt nicht mehr sicher zu verschließen gewesen, daher beauftragte der Kläger die Mitarbeiter des Schlüsseldienstes, die Tür mit neuen Materialien zu versehen, so dass sie verschlossen werden kann. Um 2:30 trafen die Monteure mit den erforderlichen Werkstoffen wie neuem Schließzylinder zusätzlich Schlüsseln ein. Für die Beschaffung, das Material und den Einbau unterschrieb der Kläger den Auftrag und bezahlte.

Für die Entscheidung des Gerichts sind folgende Sachverhalte einbezogen worden. Die Berechnung der erfolgten Dienstleistung in 2 Beträgen, zum einen der nächtlichen Türnotöffnung, zum anderen die Erbringung und der Einbau der Materialien, die mitten in der Nacht aus einer Geschäftsstelle in Regensburg besorgt wurden.

Das Gericht entschied zwar, dass die Klage zulässig ist, aber sich als unbegründet erwiesen hat.

Der Betrag der Türnotöffnung in Höhe von 155,30 € ist gerechtfertigt, da es sich hier um einen verschlossenen und außerdem verriegelten Eingang handelte, was großes handwerkliches Talent erforderte. Im gesamten Einzugsgebiet München ist das ein ortsüblicher Tarif. Zudem ist die Überschreitung von 100 % für den wucherischen Ansatz nicht gegeben. Das Gericht hat sogar die nächtliche Fahrkostenpauschale von 30,00 € als relativ günstig eingestuft.

Ebenso ist der Betrag von 1.149,54 € nicht zurückzuerstatten vom Beklagten. Diese Entscheidung hängt von vielen unterschiedlichen Faktoren ab. Erstmals ist zu bemerken, dass der Einbau eines Schließzylinders zu einer ungewöhnlichen Tätigkeitszeit, bekanntermaßen 02:00 Uhr nachts, für die Entscheidungsfindung grundlegend war. Sämtliche damit verbundenen Aufschläge, wie z.B. der Kalkulationsaufschlag in Höhe von 150% auf den Einkaufspreis des Schließzylinders sind gerechtfertigt. Lagerhaltung, Einkaufsverwaltung oder auch die Kontrolle des Wareneingangs sind Posten, die durchaus in diesen Kalkulationsaufschlag gehören.

Der Kläger konnte den Beweis nicht erbringen, dass es sich um ein sittenwidriges, wucherisches Geschäft handelt.

Urteil Amtsgericht Hannover vom 15.11.2012

Eine junge Frau wollte auf einen Strafbefehl klagen, weil sie sich ihres Erachtens, durch ihre zugefallene Wohnungstür, in einer Zwangslage befand. Der Monteur soll aus diesen Gründen einen Wucherpreis in Rechnung gestellt haben.

Die Voraussetzung für den Tatbestand des Wuchers ist eine Zwangslage, Unerfahrenheit, ein Mangel an Urteilsvermögen

oder erhebliche Willensschwäche, die von der anderen Seite ausgebeutet wird.

Das Gericht prüfte in dem Fall ob der Bestand Zwangslage für die Verurteilung zulässig ist.

Die Klägerin wollte, nach der Aussperrung, dringend wieder zurück in ihre Wohnung. Richtig ist, dass der Vorfall sich kurz vor dem kalendarischen Winteranfang zugetragen hat. Jedoch wohnte die Dame in einem Mehrfamilienhaus und befand sich zur Ankunftszeit des Schlüsseldienstmitarbeiters im Hausflur. Also war sie nicht den winterlichen Temperaturen ausgesetzt, was einer möglichen Zwangslage entsprechen könnte.

Daher hat das Amtsgericht Hannover den Erlass des Strafbefehls abgelehnt.

Urteil Amtsgericht Koblenz am 27.01.2012 – Az.: 161 C 2930/11

Der beauftragte Schlüsseldienst klagte hier seine noch offene Forderung in Höhe von 133,20 € ein.

Der vereinbarte Betrag mit der Beklagten für diese Dienstleistung, bestand aus einer Einsatzpauschale in Höhe von 250,00 € sowie einer Fahrkostenpauschale für die An- und Abfahrt in Höhe von 30,00 €. Inklusive Mehrwertsteuer ist der Gesamtbetrag 333,20 € gewesen, für den eine Anzahlung durch die Dame in Höhe von 200,00 € erbracht wurde.

Die Dame hatte nach Erbringung der Leistung die Auffassung, dass der Vertrag nichtig ist, da die Einsatzpauschale ihres Erachtens nicht gerechtfertigt war.

Das Gericht konnte dem aber nicht entsprechen, weil sie einen 24-stündigen Notdienst in Anspruch genommen hatte. Zudem bestätigte sie mit Ihrer Unterschrift, dass sie den Restbetrag überweisen wird und sie mit den Kosten einverstanden ist.

Auf dieser Grundlage ist die Klage zugunsten des Schlüsseldienstes entschieden worden.

Urteil Amtsgericht Flensburg vom 08.04.2013 – Az.:69 C 192/12

Das Gericht hatte hier darüber zu entscheiden, ob der Betrag in Höhe von 330,00 € für eine Nottüröffnung am Wochenende sittenwidrig ist.

Sittenwidrig ist ein Vertrag dann, wenn es gegen die Moral aller billig und gerecht Denkenden verstößt und die zu erbringende Leistung den Marktpreis um mehr als 100 % übersteigt. Zudem muss beurteilt werden, ob die Person sich in einer Zwangslage befunden hat.

Die Übersteigerung von 100% konnte durch einen Sachverständigen, der die ortsüblichen Preise für eine Nottüröffnung am Wochenende dargelegt hatte, nicht erbracht werden.

Auch die Berücksichtigung, dass die Klägerin sich in einer Zwangslage befunden habe, wie z.B. bei einem auslaufenden Waschmaschine, hat nicht zur Verurteilung der Schlüsseldienstfirma geführt. Denn sowohl bei der Klägerin, als auch bei ihrem Lebensgefährten konnte nicht festgestellt werden, dass über einen Mangel an Urteilsvermögen leiden oder dass es an Lebens- oder Geschäftserfahrung fehlt.

Urteil Amtsgericht Düren vom 27.05.2013 – Az.: 41 C 66/13

Die Mieterin eines Mehrfamilienhauses hatte sich am Freitagabend ausgesperrt und über die Gelben Seiten einen Schlüsseldienst rausgesucht, der ortsansässig sein sollte und bestellte diesen.

Sie hatte aber nicht registriert, dass ein Hinweis bestand, dass die Rufnummer an eine Zentrale weitergeleitet wird.

Der Monteur erledigte vor Ort, die vorab besprochenen Arbeiten wie das Aufbohren des Schließzylinders und den Einbau eines Neuen, für den die Dame, auf Nachfrage, noch 5 Schlüssel ausgehändigt bekam.

Der Arbeitsaufwand betrug eine Stunde für die Dienstleistung und dieses wurde im Auftrags- und Rechnungsformular mit dem Aufdruck „Schlüsselnotdienst 24 Stunden“ vor den Augen der Kundin vermerkt.

Die Klage wurde eingereicht, weil die Frau die Erforderlichkeit des Einbaus des Zylinders bezweifelt, weil die AGBs des Beklagten mehrere unzulässige Klauseln enthalten haben sollen und weiterhin weil der Monteur sich einen Vermögensvorteil durch die angebliche Zwangslage der Klägerin verschafft haben soll.

Das Gericht entschied aus den nachfolgend aufgeführten Gründen, dass die Klage nicht begründet ist und somit wurde sie abgewiesen.

Die Klägerin hat den Auftrag vor Ort erteilt und den Abschnitt „Der Auftrag wurde zu meiner Zufriedenheit ausgeführt. Ein Schaden ist nicht erkennbar. Das Material wurde auf meinen Wunsch eingebaut.“ die AGBs akzeptiert.

Auch der Vermögensvorteil wurde abgeschmettert, da die Klägerin einen 24 h in Anspruch genommen hatte und diese Dienste anders kalkulieren müssen als Ladenlokale, um die Bereitstellung gewährleisten zu können. Die Fahrkostenpauschale ist kilometerunabhängig erhoben worden, auch hier gab es keinen Grund zur Annahme, dass das Unternehmen sich bereichern wollte.

Die Klägerin, hat die Kosten für den Rechtsstreit zu tragen und somit auch den Rechnungsbetrag in Höhe von 373,01 €.

Urteil Amtsgericht Koblenz am 27.01.2012 – Az.: 161 C 2930/11

Der beauftragte Schlüsseldienst klagte hier seine noch offene Forderung in Höhe von 133,20 € ein.

Der vereinbarte Betrag mit der Beklagten für diese Dienstleistung, bestand aus einer Einsatzpauschale in Höhe von 250,00 € sowie einer Fahrkostenpauschale für die An- und Abfahrt in Höhe von 30,00 €. Inklusive Mehrwertsteuer ist der Gesamtbetrag 333,20 € gewesen, für den eine Anzahlung durch die Dame in Höhe von 200,00 € erbracht wurde.

Die Dame hatte nach Erbringung der Leistung die Auffassung, dass der Vertrag nichtig ist, da die Einsatzpauschale ihres Erachtens nicht gerechtfertigt war.

Das Gericht konnte dem aber nicht entsprechen, weil sie einen 24-stündigen Notdienst in Anspruch genommen hatte. Zudem bestätigte sie mit Ihrer Unterschrift, dass sie den Restbetrag überweisen wird und sie mit den Kosten einverstanden ist.

Auf dieser Grundlage ist die Klage zugunsten des Schlüsseldienstes entschieden worden.

Urteil Amtsgericht Flensburg vom 08.04.2013 – Az.:69 C 192/12

Das Gericht hatte hier darüber zu entscheiden, ob der Betrag in Höhe von 330,00 € für eine Nottüröffnung am Wochenende sittenwidrig ist.

Sittenwidrig ist ein Vertrag dann, wenn es gegen die Moral aller billig und gerecht Denkenden verstößt und die zu erbringende Leistung den Marktpreis um mehr als 100 % übersteigt. Zudem muss beurteilt werden, ob die Person sich in einer Zwangslage befunden hat.

Die Übersteigerung von 100% konnte durch einen Sachverständigen, der die ortsüblichen Preise für eine Nottüröffnung am Wochenende dargelegt hatte, nicht erbracht werden.

Auch die Berücksichtigung, dass die Klägerin sich in einer Zwangslage befunden habe, wie z.B. bei einem auslaufenden Waschmaschine, hat nicht zur Verurteilung der Schlüsseldienstfirma geführt. Denn sowohl bei der Klägerin, als auch bei ihrem Lebensgefährten konnte nicht festgestellt werden, dass über einen Mangel an Urteilsvermögen leiden oder dass es an Lebens- oder Geschäftserfahrung fehlt.

Urteil Amtsgericht Düren vom 27.05.2013 – Az.: 41 C 66/13

Die Mieterin eines Mehrfamilienhauses hatte sich am Freitagabend ausgesperrt und über die Gelben Seiten einen Schlüsseldienst rausgesucht, der ortsansässig sein sollte und bestellte diesen.

Sie hatte aber nicht registriert, dass ein Hinweis bestand, dass die Rufnummer an eine Zentrale weitergeleitet wird.

Der Monteur erledigte vor Ort, die vorab besprochenen Arbeiten wie das Aufbohren des Schließzylinders und den Einbau eines Neuen, für den die Dame, auf Nachfrage, noch 5 Schlüssel ausgehändigt bekam.

Der Arbeitsaufwand betrug eine Stunde für die Dienstleistung und dieses wurde im Auftrags- und Rechnungsformular mit dem Aufdruck „Schlüsselnotdienst 24 Stunden“ vor den Augen der Kundin vermerkt.

Die Klage wurde eingereicht, weil die Frau die Erforderlichkeit des Einbaus des Zylinders bezweifelt, weil die AGBs des Beklagten mehrere unzulässige Klauseln enthalten haben sollen und weiterhin weil der Monteur sich einen Vermögensvorteil durch die angebliche Zwangslage der Klägerin verschafft haben soll.

Das Gericht entschied aus den nachfolgend aufgeführten Gründen, dass die Klage nicht begründet ist und somit wurde sie abgewiesen.

Die Klägerin hat den Auftrag vor Ort erteilt und den Abschnitt „Der Auftrag wurde zu meiner Zufriedenheit ausgeführt. Ein Schaden ist nicht erkennbar. Das Material wurde auf meinen Wunsch eingebaut.“ die AGBs akzeptiert.

Auch der Vermögensvorteil wurde abgeschmettert, da die Klägerin einen 24 h in Anspruch genommen hatte und diese Dienste anders kalkulieren müssen als Ladenlokale, um die Bereitstellung gewährleisten zu können. Die

Fahrkostenpauschale ist kilometerunabhängig erhoben worden, auch hier gab es keinen Grund zur Annahme, dass das Unternehmen sich bereichern wollte.

Die Klägerin, hat die Kosten für den Rechtsstreit zu tragen und somit auch den Rechnungsbetrag in Höhe von 373,01 €.