



Schädlingsbekämpfer



Schlüsselnotdienste



Rohrreinigungsdienste

Das Geschäft mit dem Notfall!

So vermeiden Sie Ärger mit unseriösen Handwerkern

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

 **POLIZEI**
BADEN-WÜRTTEMBERG





Ausgesperrt?



Insektenbefall?



Abfluss verstopft?



So finden Sie einen seriösen Notdienst

Ein lokaler Notdienst ist in den meisten Fällen eine gute Wahl. Vergleichen Sie die Preise und schreiben Sie sich die Nummern für wichtige Notdienste wie Schlüsseldienste oder Rohrreiner auf. Hinterlegen Sie die Nummer im Portemonnaie oder beispielsweise mit einem Aufkleber unter der Fußmatte, damit Sie diese im Notfall schnell zur Hand haben.

Auch wenn Sie sich bereits in einer Notlage befinden und auf Anhieb keinen Handwerks- oder Dienstleistungsbetrieb parat haben, gilt es einen kühlen Kopf zu bewahren und sich ausreichend Zeit für die Suche zu nehmen.

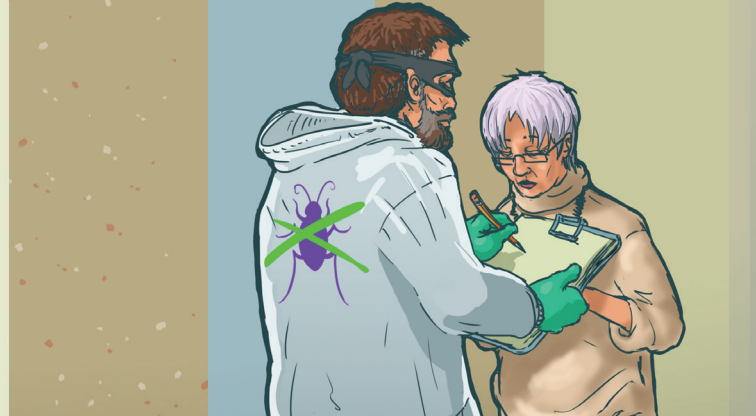
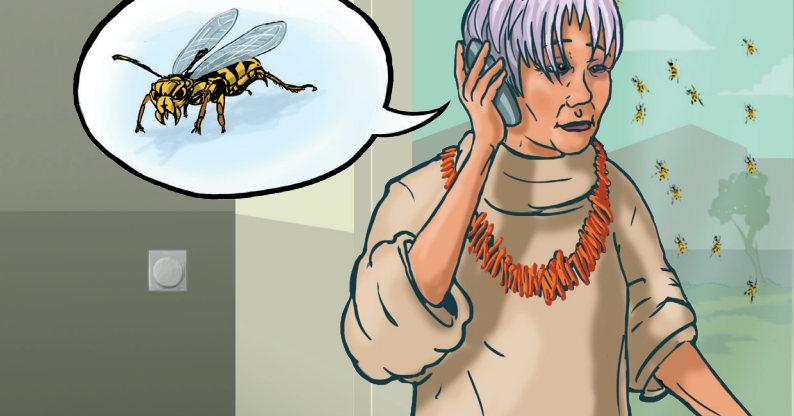
Jetzt muss es schnell gehen.

Unseriöse Handwerks- und Dienstleistungsbetriebe nutzen jedoch Notlagen und die Hilflosigkeit ihrer Kundschaft aus. Oft verlangen sie für ihre unfachmännisch durchgeführten Leistungen auch noch völlig überhöhte Preise und drängen zu einer sofortigen Bezahlung.

Wir erklären und geben Tipps, wie Sie unseriösen Firmen einen Strich durch die Rechnung machen, wie Sie sich gegen Abzocker wehren und wo Sie Hilfe bekommen.

TIPPS FÜR DIE SUCHE

- › Seien Sie bei der Internetsuche kritisch. Viele unseriöse Anbieter landen mit gekauften Anzeigen weit oben bei den Suchergebnissen.
- › Verschaffen Sie sich über die Internetseiten der Betriebe einen ersten Eindruck.
- › Ist kein Impressum vorhanden oder gibt es viele identische Seiten einer Firma mit unterschiedlichen Ortsangaben, kann das ein Hinweis auf einen unseriösen Anbieter sein.
- › Einträge in regionalen Telefonbüchern sind nicht immer ein Hinweis auf eine Firma aus der Nähe. Mit Ortsvorwahlen gaukeln Anbieter Nähe vor. Fragen Sie am Telefon nach dem genauen Sitz der Firma.



So beauftragen Sie einen Notdienst

Fragen Sie am Telefon nach Namen und Anschrift der Firma

Sollte Ihnen das Unternehmen nicht bekannt sein, erfragen Sie seine Daten am Telefon. Wird Ihnen diese Angabe verweigert, deutet dies auf ein unseriöses Unternehmen hin.

Schildern Sie Ihr Problem am Telefon genau und verlangen Sie eine konkrete Preisauskunft

Beschreiben Sie Ihr Problem am Telefon detailliert.

Beispiel Schlüsselnotdienst:

- › Um was für ein Schloss handelt es sich (Sicherheitsschloss)?
- › Ist die Tür nur zugefallen oder abgeschlossen?

Zuverlässige Dienstleister können Ihnen vorab einen Höchstpreis nennen und Auskunft über Anfahrtskosten und Stundensätze geben. Erhalten Sie keine Auskunft zum Preis, ist das ein Hinweis auf einen unseriösen Betrieb.

Abhängig von Uhrzeit und Werktag kostet beispielsweise eine einfache Türöffnung in der Regel nicht mehr als 50 bis 200 Euro.

Wenn die Handwerker vor der Tür stehen

Vereinbaren Sie vor Beginn der Leistung einen Komplettpreis

Vor Beginn der Arbeiten sollten Sie genau wissen, welche Kosten auf Sie zukommen. Einigen Sie sich mit dem Notdienst vor Zeugen auf einen verbindlichen Festpreis.

Weisen Sie die Arbeit eines zusätzlichen Handwerkers vor Zeugen ab

Oft wird von unseriösen Handwerks- oder Dienstleistungsbetrieben ein zweiter Mitarbeiter mitgeschickt, um diesen dann zusätzlich abzurechnen. Da in den meisten Fällen ein Handwerker ausreicht, sollten Sie deutlich machen, dass Sie keinen zweiten Fachmann benötigen. Ziehen Sie möglichst eine weitere Person, z. B. einen Nachbarn, als Zeugen hinzu.

Prüfen Sie alle Unterlagen wie z. B. Antragsformulare genau, bevor Sie unterschreiben

Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie den Auftrag und stimmen den schriftlich festgehaltenen Vereinbarungen zu. Nehmen Sie sich daher genug Zeit, alles in Ruhe durchzulesen. Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie nach oder bitten Sie eine weitere Person dazu. Streichen Sie ungewünschte Passagen und machen Sie gegebenenfalls handschriftliche Ergänzungen. Niemand kann Sie zwingen ungewollte Vereinbarungen zu akzeptieren.



Rechnung bitte! – Tipps zur Bezahlung

Ausgeführte Leistungen und Rechnung prüfen

Verlangen Sie eine Rechnung und prüfen Sie, ob die aufgeführten Leistungen auch ausgeführt wurden. Achten Sie auf eine rechtskonforme Rechnung (Firmenangabe, Steuernummer, Rechnungsnummer). Sie sind nicht verpflichtet, die Rechnung sofort zu begleichen. Auch die Drohung mit der Polizei oder einem Inkassounternehmen ist haltlos.

Wenn Sie Zweifel haben

Erscheint Ihnen die Leistung unsachgemäß ausgeführt oder der Preis zu hoch, klären Sie dies direkt vor Ort. Ziehen Sie eine Vertrauensperson hinzu. Lassen Sie sich nicht zu einer Barzahlung drängen!

Rufen Sie die Polizei

Akzeptiert der Dienstleister nicht, dass Sie erst später zahlen wollen oder droht er damit, die Leistung wieder rückgängig zu machen – beispielsweise die Tür wieder zu verschließen – zögern Sie nicht, die Polizei zu rufen. Nötigung ist strafbar!

Wenn doch etwas schiefgegangen ist

Wurden Sie überrumpelt und haben erst im Nachhinein die Vermutung, dass etwas nicht stimmt?

Erstatten Sie Anzeige bei der Polizei

Melden Sie den Vorfall bei der **nächstgelegenen Polizeidienststelle**. Die Polizeibeamten können beurteilen, ob es sich um eine Straftat handelt und die erforderlichen Ermittlungen in die Wege leiten.

Lassen Sie sich bei der Verbraucherzentrale beraten

Für Rat und Hilfe können Sie sich an die **Verbraucherzentrale** wenden. Die Experten beraten Sie individuell zu Ihrem konkreten Fall und erklären Ihnen, wie Sie gegen unseriöse Anbieter vorgehen.

- › Weitere Informationen finden Sie auch unter:
www.vz-bw.de



Dokumentieren Sie Ihr Vorgehen genau!

Zur Erstattung einer Anzeige sind möglichst genaue Informationen besonders wichtig.

Notieren Sie sich diese Angaben:

- › Wie heißt die Firma, die Sie beauftragt haben? (Adresse und Telefonnummer der Firma)
- › Mit wem haben Sie telefoniert?
- › Wer hat den Auftrag vor Ort ausgeführt?
- › Wurde Ihnen im Voraus ein Preis für die Leistung genannt? Wenn ja welcher?
- › Welche Arbeiten wurden tatsächlich ausgeführt?
- › Wie sind Sie auf die Firma aufmerksam geworden? (Telefonbuch, Gelbe Seiten, Internet, Bekannte usw.)
- › Gibt es Zeugen, die Ihre Angaben bestätigen können?

Dokumentieren Sie die ausgeführten Arbeiten durch Fotos. Außerdem ist es hilfreich, wenn Sie der Polizei bzw. der Verbraucherzentrale eine Rechnung oder Rechnungskopie der Firma vorlegen können.

Die wichtigsten Tipps in Kürze!

Genau informieren

Informieren Sie sich gut über die ausgewählte Firma. Fragen Sie konkret nach dem Firmensitz und möglichen Anfahrtskosten. Vereinbaren Sie einen Fixpreis für die von Ihnen geschilperte Leistung.

Nicht unter Druck setzen lassen

Unterschreiben Sie nichts, wenn Sie Zweifel haben. Bezahlen Sie niemals sofort und bestehen Sie auf einer Rechnung. Lassen Sie sich nicht durch Drohungen mit der Polizei oder mit Inkassounternehmen unter Druck setzen.

Hilfe holen

Rufen Sie die Polizei unter 110, wenn Sie bedroht werden. Holen Sie wenn möglich Nachbarn hinzu, die den Vorfall bezeugen und Sie bestärken können.

Rechnung prüfen

Wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale, wenn Sie Fragen zur Rechnung haben.

Anzeige erstatten

Scheuen Sie sich nicht, Anzeige bei der Polizei gegen die Firma zu erstatten.



Wichtige Telefonnummern:

Örtliches Polizeirevier

Schlüsselnotdienst

Polizei

Eine Anzeige können Sie bei jeder Polizeidienststelle erstatten. In Notfällen wählen Sie die 110.

Tipps und Verhaltenshinweise zu weiteren Kriminlitätsformen finden Sie auch unter www.polizei-beratung.de

Verbraucherzentrale

Für Rat und Hilfe können Sie sich an die Verbraucherzentrale wenden. Die Experten beraten Sie individuell zu Ihrem konkreten Fall und erklären Ihnen, wie Sie gegen unseriöse Anbieter vorgehen.

Info- und Termintelefon: 0711 6691 10
Mo. - Do.: 10 - 18 Uhr
Freitag: 10 - 14 Uhr

E-Mail: info@vz-bw.de
Internet: www.vz-bw.de

NOTFALLKARTE

Bewahren Sie diesen Zettel für Notsituationen auf.
Beispielsweise in Ihrem Geldbeutel oder unter der Fußmatte vor Ihrer Tür.

**In Notfällen können Sie jederzeit die
Rufnummer 110 anrufen.**

Herausgeber:

Landeskriminalamt Baden-Württemberg
Referat Prävention
Taubenheimstraße 85
70372 Stuttgart

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart

Gestaltung: Landeskriminalamt Baden-Württemberg

Illustrationen: Philip Hahn, Stuttgart

Druck: Leo Druck GmbH, Stockach

© Januar 2020, 1. Auflage

