LANDTAG RHEINLAND-PFALZ
17. Wahlperiode

zu Drucksachen 17/9798

Beschluss

Verbraucherinnen und Verbraucher schützen – seriöse Schlüsselnotdienstanbieter stärken

Der Landtag stellt fest:

Schlüsselnotdienstanbieter öffnen in Notfällen Haustüren, tauschen Schlösser aus und helfen damit ganz allgemein den Bürgerinnen und Bürgern des Landes Rheinland-Pfalz in Not. Allerdings verzeichnen die Verbraucherzentralen in Deutschland seit Jahren ein hohes Aufkommen an Beschwerden über unangemessen hohe Entgelte für die Inanspruchnahme von Schlüsselnotdiensten. Unseriöse Schlüsselnotdienste täuschten dabei beispielsweise eine geografische Präsenz vor Ort vor, um im Anschluss überhöhte Anfahrtskosten zu berechnen. Die Bundesnetzagentur hat hier in 2017 in zwei Fällen die Abschaltung von rund 500 bzw. 15 300 Ortsnetzrufnummern veranlasst, mit denen für Schlüsselnotdienste geworben wurde.

Bereits 2017 wurde ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen durchgeführt, der die Preise für seriöse Schlüsselnotdienste untersuchte und zum Ziel hatte, dass Verbraucherinnen und Verbraucher gesicherte Informationen über die Durchschnittspreise erhalten.

Nichtsdestotrotz gab es laut Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Jahr 2018 103 Beschwerden, die die Praktiken von unseriösen Schlüsselnotdiensten anzeigten. Dabei spiegeln diese Zahlen nur einen Teil der Beschwerden wider: Die Zahl aufgrund von nicht gemeldeten Vorkommnissen fällt nach Einschätzungen der Verbraucherzentrale deutlich höher aus. Im Jahr 2019 (Stand: Ende Juni) gab es bisher 39 Beschwerden, die bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz registriert wurden.

Neben dem Schutz vor überhöhten Entgelten durch Information und Prävention müssen Verbraucherinnen und Verbraucher auch in die Lage versetzt werden, sich gegen überhöhte Forderungen zur Wehr zu setzen.

Ein erster Schritt zur Bekämpfung unangemessener Entgelte könnte die Schaffung einer Rechtsgrundlage sein, die die Anbieter zur Vorlage ihrer Preisverzeichnisse bei der zuständigen Aufsichtsbehörde, einschließlich einer regelmäßigen Aktualisierung, verpflichtet. Die Preisverzeichnisse müssen dabei alle typischerweise in Rechnung gestellten Leistungen und Auslagen erfassen. Dabei wäre auch eine größtmögliche Transparenz hinsichtlich der Anfahrtskosten anzustreben. Des Weiteren sollten die Anbieter gesetzlich verpflichtet werden, ihre Preisverzeichnisse einschließlich transparenter Angaben zu den Anfahrtskosten im Internet zu veröffentlichen.

So können zum einen die Preisverzeichnisse im Streitfall zur Beurteilung herangezogen werden, zum anderen könnte damit auch die Feststellung der Anschrift der Schlüsselnotdienste erleichtert werden. Die Veröffentlichung der Preisverzeichnisse und Anfahrtskosten im Internet erleichtert es den Verbraucherinnen und Verbrauchern zudem, einen seriösen Schlüsseldienst zu finden.

Dabei sind die vorgeschlagenen Maßnahmen weder für die Schlüsselnotdienste noch die Behörden mit erheblichem Mehraufwand verbunden. Die Anbieter sind ohnehin nach § 5 der Preisangabenverordnung zur Erstellung und Veröffentlichung von Preisverzeichnissen verpflichtet. Zudem handelt

es sich bei Schlüsselnotdiensten nach § 38 Abs. 1 Satz 1 Nr. 5 Gewerbeordnung um überwachungsbedürftige Gewerbe, womit die Zuverlässigkeit des Gewerbetreibenden sichergestellt werden soll.

Die Bundesnetzagentur ahndet schon jetzt aufgrund des § 67 Telekommunikationsgesetz die Missachtung des Ortsnetzbezugs und damit das Vortäuschen einer geografischen Präsenz vor Ort mithilfe von Ortsnetzrufnummern. Die Möglichkeit der Beschwerde bei der Bundesnetzagentur in Fällen eines Ortsnetznummernmissbrauchs muss Verbraucherinnen und Verbrauchern besser bekannt gemacht werden.

Der Landtag begrüßt die Förderung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz durch die Landesregierung mit dem Ziel, die Verbraucherinnen und Verbraucher des Landes Rheinland-Pfalz umfassend und präventiv aufzuklären.

Der Landtag fordert die Landesregierung auf,

- sich auf Bundesebene dafür einzusetzen, dass eine Rechtsgrundlage geschaffen wird, die die Schlüsselnotdienste zur Vorlage ihrer Preisverzeichnisse bei der zuständigen Aufsichtsbehörde einschließlich regelmäßigen Aktualisierungen verpflichtet sowie zur Veröffentlichung dieser Angaben im Internet;
- sich dafür einzusetzen, dass weitere Maßnahmen auf Bundesebene geprüft werden und dass der Bericht des Bundes zur Bekämpfung von unseriösen Schlüsselnotdiensten zeitnah erfolgt;
- sich dafür einzusetzen, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher des Landes Rheinland-Pfalz weiter regelmäßig und umfassend informiert werden. Dazu zählt auch die Möglichkeit einer Beschwerdeeinreichung bei der Bundesnetzagentur.

- - - - - - -

Vorstehender Beschluss wurde vom Landtag in seiner 99. Sitzung am 30. Januar 2020 gefasst.

Hendrik Hering
Präsident des Landtags