



Bildquelle: ADAC

Martin Kilian, Geschäftsführer Münchener Schlüsseldienst Kilian GmbH und Senator der Wirtschaft, bei einem Kundenbesuch.

# Mit gelben Engeln gegen schwarze Schafe

**München** – Seit vielen Jahren schon ist die Abzocke bei Türöffnungen durch unseriöse Schlüsseldienste – meist über Callcenter organisiert – ein großes Problem. Gab es in der Vergangenheit zwar einige rechtliche Erfolge gegen diese Machenschaften, so gleichen sie oft nur „einem Tropfen auf den heißen Stein“. Hinzu kommt, dass viele seriöse Schlüsseldienste den Service der Türöffnungen meistens nicht mehr rund um die Uhr anbieten (können). Aus Sicht des Verbraucherschutzes war es Anfang 2019 also eine gute Nachricht, dass der ADAC einen Schlüsselnottdienst startete.

**Ralf Margout**

**E**in Grund, warum sich der Allgemeine Deutsche Automobilclub dem Thema annahm, war die Erfahrung mit Autoöffnungen, etwa bei vergessenem Schlüssel. Was zunächst als Pilotprojekt im Stadtgebiet von München begann, steht Betroffenen, die sich ausgesperrt haben, heute nahezu bundesweit zur Verfügung. Unter einer zentralen Rufnummer oder online kann man die „gelben Engel“ an 365 Tagen im Jahr Tag und Nacht um Hilfe bitten und sich zu fairen

Festpreisen die Wohnungstür öffnen lassen. Das Projekt wurde von Anfang an vom Münchener Schlüsseldienst Kilian als Partner aus der Branche aktiv und beratend begleitet. Wir sprachen mit dem geschäftsführenden Gesellschafter Martin Kilian über die Entwicklung, den aktuellen Stand und den Ausblick des ADAC-Schlüsselnottdienstes, der vor fast fünf Jahren an den Start ging.

### **Herr Kilian, Sie haben das Projekt des ADAC-Schlüsselnotdienstes von Anfang an mit hohem Engagement begleitet. Wie kam es zu diesem Kontakt und wie lange dauerte die Vorbereitung?**

Kilian: Der erste Kontakt ist inzwischen über zehn Jahre her. Die Idee entstand damals bei einem Feierabendbier mit meinem Vater Willi Kilian und einem Geschäftsführer des ADAC, den wir als Familie privat schon lange Jahre kennen. Warum nicht auch Türen öffnen mit denselben Organisationsstrukturen, die vorhanden sind, sowie den Erfahrungen aus den unzähligen Fahrzeugöffnungen, die der Verband schon seit Jahrzehnten durchführt? Es vergingen dann einige Jahre, bis die Idee in die Praxis als Pilotprojekt umgesetzt wurde und der ADAC damit weiter in die Breite ging.

### **Wie gelang die Entwicklung beziehungsweise welche Städte folgten nach München, und wie konnten weitere Partner gefunden werden?**

Kilian: Der Start des Pilotprojektes für den ADAC-Schlüsselnotdienst war Anfang 2019 in München. Im September 2019 folgte die Erweiterung des Pilotbetriebes in Hamburg und Berlin. Ende 2020 bis Anfang 2021 kamen vier weitere Metropolregionen und das Ruhrgebiet hinzu. Im Dezember 2021 folgte dann der Beschluss des ADAC-Präsidiums und des Verwaltungsrates zur Integration in die Premium-Mitgliedschaft, welche im Frühjahr dieses Jahres umgesetzt wurde. Die Partnerbetriebe konnten vor allem über das starke und seriöse Netzwerk von Interkey, dem Fachverband Europäischer Sicherheits- und Schlüsselfachgeschäfte, gewonnen werden.

### **Steht dieser Service des ADAC nicht auch im Wettbewerb mit den Schlüsseldiensten?**

Kilian: Im Gegenteil, der ADAC steht vielmehr in Partnerschaft mit den Schlüsseldiensten. Er vermittelt Öffnungsaufträge an teilnehmende Betriebe, die über die ADAC-Zentrale telefonisch oder vor allem digital über die Website hereinkommen. Dies sind Schlossöffnungen, die früher eher bei den „Schwarzen Schafen“ als bei den seriösen Schlüsseldiensten landeten. Insofern werden hier zusätzliche Aufträge generiert und die gesamte Branche in ein viel besseres Licht gerückt. Seit dem 1. April 2023 ist zudem der Schlüsselnotdienst Gegenstand der ADAC-Premium-Mitgliedschaft. Das bedeutet, dass Premium-Mitglieder den Schlüsseldienst als Inklusivleistung nutzen können, die Schlüsselnotdienstpartner die Einsätze aber trotzdem normal vergütet bekommen. Eine klassische Win-Win-Situation also.

### **Gilt dieser Service ebenfalls für Nicht-Mitglieder des ADAC?**

Kilian: Ja, alle anderen ADAC-Mitglieder, genauso wie auch Nichtmitglieder, können den Dienst als Pay-per-Use-Modell buchen, und zwar zum identischen Preis. Nur die ersten Monate konnten lediglich Mitglieder den Service nutzen. Wir haben aber sehr schnell festgestellt, dass niemand, der kein Fahrzeug besitzt, ADAC-Mitglied werden würde, „nur“ um den Schlüsselnotdienst zu nutzen. Insofern gilt das Angebot wirklich für jeden.

### **Werden die Tür- und Schlossöffnungen auch von Straßenwachtfahrern des Mobilclubs übernommen?**

Kilian: In der Theorie ja. Die Straßenwacht übernimmt jedoch nur „einfache Türöffnungen“ wie zugefallene Türen, und dies auch nur



Martin Kilian (l.) und Masehe Madjid, einer der ersten „Gelben Engel“, die damals beim Pilotprojekt für leichte Türöffnungen geschult wurden. Die ADAC-Partnerfirmen werden künftig mit schwarzem Oberteil, eigenem Firmennamen und gelbem ADAC-Logo auftreten.

tagsüber. In der Praxis ist das jedoch eher die Ausnahme, da die „Gelben Engel“ mit ihrem Kerngeschäft in der Regel ausgelastet sind. Insofern werden fast alle Aufträge an die Partnerfirmen vermittelt.

### **Neben der bundesweiten Rufnummer kann der Schlüsselnotdienst ja auch online bestellt werden. Wie funktioniert das genau und zu welchen Konditionen wird abgerechnet?**

Kilian: Aktuell kann der ADAC-Schlüsselnotdienst bundesweit telefonisch unter der Telefonnummer 089/7676 55 77 angefordert werden. Der ADAC ist zu jedem Auftragszeitpunkt persönlich erreichbar. Die webbasierte Schadensmeldung beziehungsweise Anforderung wird ständig weiterentwickelt. Man füllt das Webformular aus und gibt, wenn möglich, einmalig seinen Standort frei. Man weiß dann genau, wann Hilfe eintrifft, und der Vorgang kann super dokumentiert werden. Derzeit kostet die Basisleistung des Schlossöffnens tagsüber 95,00 Euro und abends sowie an Wochenenden und Feiertagen 165,00 Euro inklusive Mehrwertsteuer.

### **Gibt es auch eine Preisgarantie, wenn defekte Profilzylinder, Schlösser oder sonstiges Zubehör ausgetauscht werden müssen?**

Kilian: Ja, diese Konditionen können transparent auf der ADAC-Homepage beim Punkt Zuschläge für weiterführende Arbeiten bei erschwerter Türöffnung eingesehen werden.

### **Wie lange muss man durchschnittlich auf den Schlüsseldienst warten, und was muss der Kunde sonst beachten?**

Kilian: Im Durchschnitt trifft der Schlüsselnotdienst in weniger als einer Stunde beim Kunden ein.

### **Wie sehen Sie die Serviceleistung des ADAC-Schlüsselnotdienstes in der Zukunft?**

Kilian: Als zentrale Anlaufstelle für möglichst alle Türöffnungen. Den Partnern wird die komplette Organisation und Einteilung sowie das Inkasso abgenommen. So kann man sich voll auf das Kerngeschäft konzentrieren. Und mit und dank des ADAC können wir es schaffen, die gesamte Branche in ein besseres Licht zu rücken, indem wir sämtliche „Schwarzen Schafe“ durch „Gelbe Schafe“ ersetzen. Weitere Infos gibt es unter: [www.adac.de/der-adac/schluesselfachgeschäfte/](http://www.adac.de/der-adac/schluesselfachgeschäfte/) ■