

UNLAUTERER WETTBEWERB UNTER TEPPICHWÄSCHERN

In den Dreck gezogen

Dumping- oder Höchstpreise, unprofessionelle Reinigung und Kunden unter Druck zu setzen: Im Geschäftsfeld der Teppichreinigung treiben sich immer mehr zweifelhafte Wettbewerber herum. Sie verursachen misstrauische Kunden, kaputte Ware und negative Schlagzeilen in der Presse. Professionelle Teppichwäscher sollten sich seriös durch Kompetenz und Service davon abheben.

►► „Die schmutzigen Tricks der Teppichwäscher“ lautet die Überschrift eines Artikels in der „Landshuter Zeitung“ vom 5. August 2012. Es geht um eine Frau, die 1.800 Euro für die Reinigung eines 6 m² großen Seidenteppichs bezahlt hat. In einem anderen Fall kam es noch schlimmer: Ein Bericht vom 16. August 2012 auf www.derwesten.de handelt von einer Bochumer Rentnerin, der man 3.400 Euro für die Teppichreinigung abgeknöpft hat. Beide Fälle landen vor Gericht. Die Masche ist immer ähnlich: „Orientteppichwäsche ab 8,90 Euro pro Quadratmeter, kostenloser Abholservice“, locken die Werbeanzeigen in Tageszeitungen und Anzeigenblättern. Doch statt günstiger Teppichreinigung, drängen einem Mitarbeiter teure „Spezialwäschen“ auf, z.B. weil der Teppich angeblich von Motten befallen ist oder neue Fransen benötigt. Wer nicht sofort „ja“ sagt, wird so lange beschwätzt, bis er in die Wucherpreise einwilligt. Es folgt: Sofortkasse. Im Landshuter Fall begleiteten die Männer der Teppichwäscherei die Dame sogar zur Bank, verschwanden anschließend samt Teppich und den 1.800 Euro in bar, so der Artikel. Nach Recherchen der Zeitung existiere die Teppichwäscherei mittlerweile nicht mehr. Armin Stöckel, Obermeister der Textilreinigerinnung Niederbayern/Oberpfalz wird in dem Beitrag der „Landshuter Zeitung“ treffend zitiert: „Die zocken die Leute ab und schaden unserem Gewerbe.“

Unzureichende Reinigung

Von den Problemen in der Teppichwäscherbranche erfuhr *RWTextilservice* bereits beim Treffen der Fachgruppe Heimtextilien im Deutschen Textilreinigungs-Verband (DTV) in Andechs im Juni 2012 (siehe *RWTextilservice*-Artikel in Ausgabe 8/2012, Seite 13). Adolf Kriwy, Inhaber des Teppich-Wasch-Centers Bayern, berichtete von unglaublichen Fällen. Hochwertige Teppiche wurden



Dieser Teppich kam – angeblich bereits gereinigt – ins Teppich-Wasch-Center Bayern.
Fotos: Schönhaar

INFORMATION | CHECKLISTE

Professionelle Teppichwäsche

Diese Liste können professionelle Teppichwäscher ihren Kunden und potenziellen Kunden mitgeben, damit sie nicht auf Billiganbieter oder Wucherpreise hereinfallen.

Woran erkenne ich einen professionellen Teppichwäscher?

- feste Adresse (für länger als nur ein paar Monate)
- Impressum (z.B. auf Flyern, Internetseite)
- Angabe von Geschäftsführer oder festen Ansprechpartnern, welche auch erreichbar sind (z.B. telefonisch)
- Lieferschein und gedruckte Rechnung
- schriftliches Angebot (nicht vom Fahrer)
- kein Drängen zum Abschluss

Falls Sie ein komisches Gefühl haben: Wenden Sie sich am besten sofort an die Verbraucherzentrale (www.verbraucherzentrale.de). Holen Sie sich in jedem Fall Vergleichsangebote ein. Eine Datenbank der Fachbetriebe finden Sie z.B. unter www.dtv-bonn.de.

zu Wucherpreisen gereinigt, und zwar absolut unzureichend, wie eine anschließende professionelle Reinigung im Teppich-Wasch-Center Bayern zeigte. Aus dem angeblich sauberen Teppich triefte das Schmutzwasser nur so heraus (siehe auch Fotos unten). Als die Kunden reklamierten, wurden sie verbal angegangen, bekamen Hausverbot im Laden des Teppichwäschers.

Auch auf den Artikel in *RWTextilservice* hin rief ein besorgter Teppichreiniger aus Gütersloh an. Dort hat ein zweifelhafter Wettbewerber einen ehemaligen Schlecker-Markt angemietet, bietet dort mit den üblichen Anzeigen Teppichwäsche zu Dumpingpreisen



Doch bei der professionellen Bearbeitung wird klar: Sauber ist dieser beim unseriösen Wettbewerber nicht geworden.

ORIENTTEPPICH-WÄSCHE
AKTIONSWOCHE!!!
 gültig vom 28. 9. bis 5. 10. 2011

Teppichwäsche & Reparatur
 ist günstiger als Neukauf.

Wir waschen Teppiche aller Arten!

- Persische Handwäsche
- Rückfettung und Imprägnierung
- Mottenentfernung
- Fransen- und Kantenerneuerung

ab 8,90 €/m²

2 Teppiche waschen - nur 1 bezahlen!
 Neue Teppiche bis zu 60% reduziert!
Bei Neukauf nehmen wir alte Teppiche in Zahlung!!!

KOSTENLOSER ABHOL- & BRINGSERVICE!

Gutschein über 50,00 €
 für eine Teppich-Reparatur
 gültig vom 28. 9. bis 5. 10. 2011



Einen Ansprechpartner oder einen Firmennamen sucht man in den Werbeanzeigen vergeblich.

Anzeige aus „Grafschafter Wochenblatt“

an. Nach kurzer Recherche war klar: Der Betrieb ist nicht gemeldet, die Telefonnummer nicht rückzuverfolgen. Auch hier gab es schon Geschädigte, die schließlich mit ihren Teppichen beim Profi landeten und ihr Leid klagten.

Karsten Vorwerk von der gleichnamigen Teppich- und Polsterreinigung in Berlin kann von ähnlichen Erfahrungen berichten. Er bekam einen Anruf aus Braunschweig, ob er für Firma „xyz“ die Teppiche waschen würde und was solch eine Wäsche kosten würde. „Wir sagten der Dame, dass wir die von ihr genannte Firma nicht kennen. Auch unsere Recherche im Internet brachte keinen Erfolg“, erzählt Vorwerk. Jedenfalls hätte man ihr bei der Abholung des Teppichs einen Waschpreis von etwa 200 Euro pro Quadratmeter genannt und sie so lange „zugetextet“, bis sie nachgab und die Wäsche in Auftrag gab. „Kurz danach rief sie bei uns an und merkte, dass sie einen Fehler begangen hat; sie bat die Wäscherei um sofortige Rücklieferung“, schildert Vorwerk den Fall. Als die Wäscherei sich weigerte, schaltete die Dame einen Anwalt ein und „die Sache ging dann doch noch glimpflich aus“.

Kompetenz zeigen und aufklären

Was können professionelle Teppichwäscher also tun, um sich zu wehren? Wichtig sind zunächst die Information, Aufklärung bzw. Warnung der Verbraucher. Die Seriösität und das Know-how der professionellen Teppichwäscher müssen in der Öffentlichkeit dargestellt werden. Die Lokalpresse interessiert sich sicherlich für die Problematik und ist für das Statement eines Profis dankbar.

Anhand von Flyern kann man außerdem Kunden informieren, woran sie professionelle Betriebe erkennen. *RWTextilservice* hat zusammen mit dem DTV eine Checkliste erstellt (siehe Kasten „Checkliste“), die Sie hierzu verwenden können. Nach der Informationsarbeit sollte man sich für sein Recht einsetzen.

Aber woran merken Sie, ob im rechtlichen Sinne ein Fall von Wettbewerbswidrigkeit besteht? Winfried Maier, Justiziar beim DTV, sagt: „Unter einer wettbewerbswidrigen Vorgehensweise versteht man ein Tun, das nach den Vorschriften des UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) nicht zulässig ist.“ Hierzu gehören z.B. falsche Preisangaben in Form von Lockangeboten oder auch eine Täuschung über die Art oder die Qualität einer Dienstleistung

oder einer Ware selbst, so Maier weiter. „Es geht um unseriöse Geschäftsmethoden, die gegenüber Konkurrenten unzulässige Wettbewerbsvorteile nach sich ziehen.“

Bei der rechtlichen Handhabe ist zwischen den Möglichkeiten für Wettbewerber und denen für Kunden zu unterscheiden. Der Wettbewerber hat laut Maier aus dem UWG Ansprüche auf Unterlassung und – wenn der entsprechende Nachweis gelingt – auf Schadensersatz. Diese Rechte werden zunächst über eine Abmahnung verbunden mit der Aufforderung zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung geltend gemacht. „Strafbewehrt heißt, es gibt eine Vertragsstrafe, wenn der unseriöse Wettbewerber trotz Abgabe einer Unterlassungserklärung weiter wettbewerbswidrig handelt“, erläutert Maier. Gibt der unseriöse Wettbewerber keine Unterlassungserklärung ab, ist der Weg offen zu Gericht; vorzugsweise über einen Antrag auf Erlass einer einstweiligen Verfügung, um schnell das Geschäftsgebaren zu unterbinden.

Maier rät: Diese juristischen Schritte sollten anwaltlich unterstützt werden. Eine andere Variante bestehe über die Einschaltung der Wettbewerbszentrale, mit der der DTV eine Kooperationsvereinbarung unterhält (siehe Kasten „Aufruf“). Die Kosten für die juristischen Maßnahmen (z.B. Anwaltskosten) hat der abgemahnte Wettbewerber zu tragen, soweit die Abmahnung gerechtfertigt war. Für geschädigte Kunden gilt laut Maier: „Der Kunde kann im Einzelfall den wettbewerbswidrigen Vertrag anfechten. Liegt Sittenwidrigkeit vor, wäre sogar das Zustandekommen des Vertrags in Zweifel zu ziehen.“ Hat der Kunde bereits bezahlt, kann er durch die Geltendmachung seiner Rechte die Rückforderung der gezahlten Beträge beanspruchen – notfalls über den Gerichtsweg. Parallel komme die Einschaltung der Staatsanwaltschaft in Betracht. „Viele Kunden scheuen aber diesen Aufwand, sodass es nicht einfach ist, solchen Betrügereien den Kampf anzusagen“, sagt Maier. Versuchen sollte man es trotzdem. Denn nur wenn die unseriösen Teppichreiniger in ganz Deutschland Gegenwind erfahren, gibt es eine Chance, sie zu vertreiben. ◀

Elena Schönhaar

INFORMATION | AUFRUF

Wettbewerbswidrige Methoden anzeigen

Haben auch Sie oder Ihre Kunden Erfahrungen mit wettbewerbswidrigen Praktiken in der Teppichreinigung gemacht? Um sich gegen die schwarzen Schafe zu wehren, sollten Sie schnell handeln. „Schnelligkeit ist wichtig, da die unseriösen Teppichwäscher sonst ungestraft weiterziehen“, erläutert Heike Fritsche vom DTV. Der DTV ist Mitglied bei der Wettbewerbszentrale und kann entsprechende Fälle an diese weitergeben. „Über diesen Weg haben wir auch schon erfolgreich abgemahnt“, so Fritsche.

Schicken Sie vorhandene Dokumente wie die Originalwerbung, Lieferschein und Rechnung schnellstmöglich per Post an den DTV in Bonn. Wichtig wäre, zu wissen, wie inseriert wurde und in welcher Zeitung. Lassen Sie den betreffenden Teppich in dem Zustand, in dem er ist. Zudem wäre eine detaillierte Schilderung des Reinigungsablaufs wünschenswert (Wie viele Leute waren zur Abholung da? Wer hat was gesagt? Wurde man unter Druck gesetzt?).

Infos: www.dtv-bonn.de