

## Erfahrungsbericht ADAC Schlüsseldienst von Martin Kilian



Durch den persönlichen Kontakt zum Vorstand des ADAC gab es schon vor mehr als 10 Jahren Überlegungen, wie der ADAC mit seinem Angebot in die Breite gehen könnte. Nachdem Kraftfahrzeuge aller Art notgeöffnet werden, kam natürlich die Idee, auch Wohnungstüren im Notfall zu öffnen.

Zunächst wurde das Thema nicht weiter behandelt, dann aber im Jahre 2018 neu aufgegriffen. Dadurch dass es leider immer noch so viele schwarze Schafe in der Branche gibt, sollte der Versuch gestartet werden, mit der Bekanntheit des ADAC ein einheitliches System und dadurch letztendlich Ruhe in das Thema zu bringen. Das Pilotprojekt startete Anfang 2019 dann zunächst in München mit von uns ausgewählten, seriösen Partnern. Zum Festpreis werden Türen notgeöffnet. Anfangs waren es noch 4 verschiedene Preise, man hat sich dann jedoch schnell auf zwei Preise (Tag/Nacht) geeinigt. Wochenenden und Feiertage zählen als Nacht. Zunächst gab es das Angebot nur für ADAC Mitglieder. Schnell wurde klar, dass das Angebot auch auf Nichtmitglieder ausgeweitet wird. Denn jemand ohne Auto würde wahrscheinlich nicht Mitglied werden, nur um den Schlüsselnotdienst in Anspruch zu nehmen.

Überlegungen, diesen Service zum Beispiel in eine ADAC Plus Mitgliedschaft zu integrieren, gibt es natürlich. Das Projekt wuchs schnell und es kamen weitere Partner im Raum München dazu. Inzwischen läuft das Projekt in vielen Großstädten Deutschlands.

Gerufen werden kann der ADAC über eine kostenfreie Rufnummer. Komfortabler ist jedoch die Bestellung online (auch für Nicht-Mitglieder) über [www.adac.de/services/schluesseldienst](http://www.adac.de/services/schluesseldienst). Die dort vom Kunden hinterlegten Informationen gibt der ADAC über eine mobile Website (später App) an Partnerfirmen weiter. Diese antworten, ob sie den Auftrag annehmen können und wenn ja, wie lange sie bis zum Einsatzort brauchen. Dann wird vom ADAC entschieden welcher Partner am schnellsten vor Ort sein kann, falls mehrere Partner zusagen.

Der größte Vorteil für die Partner ist der Wegfall des kaufmännischen Risikos. Das Inkasso übernimmt der ADAC auf Rechnung. An der Türe ist lediglich eine digitale Unterschrift des Kunden nötig. Der Partner bekommt sein Geld immer, selbst dann, wenn die Forderung des ADAC gegenüber des Kunden offen bleibt. Auch werden den Partnern begonnene und dann abgebrochene Aufträge erstattet, wenn sich z.B. der Kunde nach 10 Minuten erneut meldet und storniert, der Partner aber schon losgefahren ist. Es gibt also keine Leerfahrten. Dies alles sollte man einkalkulieren und so generiert man einige zusätzliche Aufträge.

Wir sehen das Modell auch nicht als Konkurrenz zum eigenen Betrieb. Die Kunden in der Umgebung kennen einen sowieso und rufen uns direkt an. Es geht viel mehr darum, all die Kunden zu gewinnen, die keinen Schlüsseldienst kennen und im schlimmsten Fall eine dieser Handnummern wählen, die zuvor mit Aufklebern an der Haustüre angebracht wurden. Den dubiosen Firmen können so Aufträge abgenommen und hoffentlich wieder möglichst viel Ruhe und Zufriedenheit in die Branche gebracht werden. Inzwischen sind viele Ballungsräume in Deutschland abgedeckt. Das Projekt soll aber möglichst bundesweit ausgerollt werden. Schön wäre es, wenn das durch möglichst viele Interkey Mitglieder realisiert werden könnte. Eine entsprechende Nachricht ging bereits an alle Mitglieder raus. Wir glauben von Anfang an an dieses Projekt und freuen uns über zahlreiche Partner, die es in der ganzen Republik unterstützen möchten. Da man Aufträge auch ablehnen kann, hat man nichts zu verlieren. Man kann nur die Aufträge annehmen, die man möchte. Es ist völlig freiwillig und man geht keine Verpflichtung ein.

Für weitere Fragen stehen wir gerne persönlich zur Verfügung!

Servus Martin Kilian

Münchener Schlüsseldienst Kilian GmbH  
Fraunhoferstraße 1 • 80469 München E-Mail: [martin@kilian.gmbh](mailto:martin@kilian.gmbh)

