



Vergaberichtlinien
zur Führung des
„Gütesiegels Aufsperrer ®“

(gilt auch für Zweigstellen/Zweigvereine)

1030 Wien, Rudolf Sallinger Platz 1,
☎ 51 450-2611, Fax 51 450-2626

1 Was für Ziele werden mit dem „Gütesiegel“ verfolgt?

Da das Öffnen einer Wohnungstür ein hochsensibler Sicherheitsbereich ist und leider immer wieder Firmen / Personen Wohnungstüren unprofessionell, überteuert oder gar für Nichtberechtigte öffnen, soll durch die Einführung eines Gütesiegels eine deutliche Verbesserung der Sicherheit erzielt werden.

Um diese Sicherheit zu erreichen, ist aber nicht nur das fachgerechte Öffnen an sich, sondern darüber hinaus auch der Einhaltung bestimmter Sicherheits- und Qualitätsanforderungen erhöhtes Augenmerk zu schenken.

Um dem Konsumenten ein hohes Maß an Sicherheit bieten zu können, wird das Gütesiegel unter folgenden Voraussetzungen vergeben:

- Der Antragsteller muss über eine aufrechte Gewerbeberechtigung im Metalltechnik- (Schlosser-) bzw. Aufsperrgewerbe verfügen, und
- in den letzten zwei Jahren eine zuverlässige, fachgerechte Ausübung auf diesem Gebiet nachweisen, sowie
- die mit der Materie Aufsperrern betrauten Mitarbeiter nachweislich auf die besonderen Sicherheitskriterien aufmerksam gemacht haben und eben diese Mitarbeiter jährlich – bzw. unverzüglich nach Eintritt in die Firma – dem Kuratorium unter Vorlage eines polizeilichen Führungszeugnisses melden.

Diese Betriebe haben sich verpflichtet, die in diesen Vergaberichtlinien enthaltenen Punkte zu erfüllen und einzuhalten.

2 Vergabebedingungen

Für die Vergabe und die weitere Führung des Gütesiegels sowie die Aufnahme in die Liste der Betriebe mit Gütesiegel sind nachstehend genannte Voraussetzungen bzw. Bedingungen zu erfüllen und einzuhalten:

2.1 Erfolgreich absolvierte Fachprüfung

Interessierte Aufsperrbetriebe, die das Gütesiegel erhalten und verwenden wollen, müssen eine erfolgreich absolvierte Fachprüfung nachweisen, in der speziell auf derzeitige Sicherheitsanforderungen, Stand der Technik bei Türöffnungen, Preisniveau und ähnl. eingegangen wird.

Bei Ausscheiden der dem Verein als verantwortlich und geprüft gemeldeten Person aus einem Unternehmen (also zumeist des gewerberechtlichen Geschäftsführers; wenn dieser nicht im Betrieb mitarbeitet einer entsprechend anderen Person) muss innerhalb von 6 Monaten eine neue verantwortliche Person der Vereinsleitung bekannt gegeben werden, die die Erstprüfung absolviert, alle Voraussetzungen erfüllt und sich ebenfalls verpflichtet, die Richtlinien einzuhalten. Bei Nichteinhaltung dieser Meldepflicht, nicht erfolgreicher Erstprüfung durch den Nachfolger oder bei längerer Ruhendmeldung des Gewerbescheines, sind sämtliche Rechte zur Führung des Gütesiegels vorübergehend außer Kraft gesetzt und die entsprechenden Unterlagen dem Verein umgehend zu retournieren. Ebenfalls zu retournieren sind diese Unterlagen bei Zurücklegung der Gewerbeberechtigung, wenn der Betrieb nicht an einen Nachfolger übergeht, der ebenfalls das Gütesiegel führen möchte und die Vergaberichtlinien erfüllt.

Sofort aberkannt wird die Führung jedenfalls dann, wenn ein grober Verstoß gegen die Vergaberichtlinien vorliegt.

2.2 Kundenberatung vor Türöffnung

Jeder Betrieb gibt von sich aus einen max. zu erwartenden Endpreis für den Konsumenten bekannt, natürlich **inklusive** Mehrwertsteuer. Selbstverständlich kann dies nur eine Art Kostenrahmen sein, da erst vor Ort feststeht, um welches Schließsystem es sich handelt und ob allenfalls andere Komponenten wie z.B. Einsteckschlösser, Beschläge oder ähnl. getauscht werden müssen.

Für den Fall, dass ein konkreter Endpreis aufgrund vom Konsumenten getätigten Angaben abgegeben wurde und sich vor Ort Schwierigkeiten bzw. erhebliche Änderungen ergeben, gibt der anwesende Monteur von sich aus die nunmehr errechneten Endkosten **vor Beginn** der Arbeiten bekannt.

Kundenangaben, Preisankünfte und ähnliches werden mit dem „Türöffnungsprotokoll“ (oder in ähnlicher Form) festgehalten und sind bei allfälligen Kundenbeschwerden dem Organ des KEO vorzuweisen.

2.3 Einhaltung bestimmter Sicherheitskriterien vor Ort

Der Aufsperrbetrieb mit Gütesiegel vergewissert sich vor einer Türöffnung über die Verfügungsberechtigung des Kunden, insbesondere auch durch Verwendung der von der Wiener Metalltechnikinnung in Zusammenarbeit mit dem Kuratorium für Einbruchschutz herausgegebenen „Rechtsverbindlichen Erklärung“, die u.a. auch im Türöffnungsprotokoll enthalten ist. Die bloße Vorlage eines Meldezettels oder eines Ausweises genügt **nicht!** Bei – auch nur leichten – Zweifelsfällen müssen jedenfalls auch Hausparteien befragt und als Zeugen angegeben werden.

2.4 Besonders sorgfältige Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen:

Das Gütesiegel, das vom Kuratorium für Einbruchschutz und Objektsicherung mit Erlass des Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit vergeben werden darf, zielt auf eine hohe Akzeptanz in der Bevölkerung und die Möglichkeit für den Konsumenten, einem mit diesem Gütesiegel ausgezeichneten Betrieb praktisch blind vertrauen zu können.

Diese Qualitätsauszeichnung verlangt natürlich auch nach Einhaltung sämtlicher Vorschriften des Gewerbe-, Unternehmens- und Konsumentenschutzrechtes und eine besondere Sorgfaltspflicht.

2.5 Verhalten gegenüber Kunden - Sorgfaltspflicht

- Telefonisch melden sich Gütesiegelbetriebe immer mit dem (Firmen)Namen, nicht nur mit „Aufsperrdienst“ oder „Schlüsseldienst“.
- Wenn der angerufene Betrieb im Moment an der Ausführung einer Türöffnung verhindert ist und es voraussichtlich auch noch eine Weile dauern wird, leitet er den Kunden **an einen anderen Gütesiegel-Betrieb** weiter - Achtung! Vergewissern Sie sich, dass der andere Betrieb ihn auch durchführen kann.
- Protokollierung der Angaben durch den Kunden sowie der weiteren Vorgehensweise bis zum Abschluss der Türöffnung mit dem „Türöffnungsprotokoll“ (oder einem ähnlichen eigenen Nachweis).
- Vorlage des Gütesiegel-Ausweises ohne Aufforderung des Kunden; wenn kein Bild abgedruckt ist, ist auch die Vorlage eines Personalausweises notwendig.
- Bei Aufsperrungen Vergewisserung, dass es sich um eine berechtigte Person handelt (Rechtsverbindliche Erklärung + Personalausweis, Zeugen, etc.).

- Preise werden so präzise wie möglich **vor** Beginn der Arbeit genannt; sind umfangreichere Tätigkeiten nötig, wird der Kunde extra darauf hingewiesen, was passiert und was das kosten wird!
- Prinzipiell zerstörungsfreie Öffnung – nach Stand der Technik; ist eine zerstörungsfreie Öffnung nachweislich nicht möglich wird mit dem geringstmöglichen Schaden und Folgeaufwand geöffnet.
- Spätestens auf Verlangen des Kunden ist eine möglichst detaillierte Rechnung (Auflistung der einzelnen Waren und Dienstleistungen, Splittung MwSt.) zu legen.
- Keine abfälligen Bemerkungen oder gar rufschädigendes Verhalten, speziell nicht gegen einen anderen Gütesiegelbetrieb oder ein KEO-Mitglied.
- Kooperativer Umgang im Zusammenhang mit Konsumentenproblemen bzw. –beschwerden, am besten bevor diese an andere Stellen weitergeleitet werden.
- **Gütesiegel-Betriebe suchen immer nach der für den Kunden besten und günstigsten Möglichkeit – nicht nach der für die ausführende Firma!**

2.6 Umgang mit Kundenbeschwerden

Im Falle von Kundenbeschwerden ermöglichen Betriebe mit Gütesiegel den vom Verein KEO dafür bestellten Personen, nach vorheriger Terminvereinbarung, den Zugang sämtlicher, für die Behandlung der Beschwerde notwendiger Unterlagen (z.B. Kostenvoranschläge, div. Protokolle, Mängelschriftverkehr, etc.) und verpflichten sich, für eine rasche und ordnungsgemäße Behebung berechtigter Mängel Sorge zu tragen, bzw. mit dem zuständigen Beschwerdekollegium zusammenzuarbeiten.

2.7 Weitergabe von speziellem Wissen

2.7.1 An autorisierte Mitarbeiter

Im Betrieb beschäftigten und mit dem Aufsperrern bzw. Einbruchschutzmaßnahmen betrauten Mitarbeitern die entsprechenden Kenntnisse zu vermitteln, ist Aufgabe der dem Verein als verantwortlich genannten Person.

Eine Mitarbeiterschulung kann betriebsintern durchgeführt werden, aber auch durch Entsenden dieser Mitarbeiter in vom Verein veranstaltete Schulungen, Informationsabende, etc. nach vorherigem Aviso an die Vereinsleitung.

2.7.2 Keine Weitergabe an zweifelhafte bzw. nicht autorisierte Mitarbeiter

Sollten bei einem Betrieb Mitarbeiter beschäftigt sein, deren Integrität - auch kurzfristig - angezweifelt werden muss, so verpflichten sich die Betriebe, diesen keinerlei Kenntnisse zu vermitteln, die ihnen einen ev. unberechtigten Zutritt zu Objekten verschaffen könnten.

2.8 Meldung von Mitarbeitern

Dem Verein sind eintretende und ausscheidende Mitarbeiter, die mit Türöffnungen betraut werden, unverzüglich zu melden, unabhängig von der jährlichen Meldung für die Mitarbeiterausweise!

1. Neu eingetretene Mitarbeiter, die mit Gütesiegel-Aufsperrungen betraut werden, sind unter Angabe von Name und Geburtsdatum sowie unter Vorlage des polizeilichen Führungszeugnisses und einer Krankenkassenanmeldung bekannt zu geben,
2. ausgeschiedene Mitarbeiter unter Retournierung des Mitarbeiterausweises.

3 Das Gütesiegel und andere damit im Zusammenhang stehende Unterlagen

In Verbindung mit dem Recht zur Führung des Gütesiegels werden dem geprüften Betrieb folgende Unterlagen ausgehändigt:

3.1 Gütesiegel ®



3.2 Weitere Unterlagen:

- Unterlagen, die der beidseitigen Absicherung bei Türöffnungen dienen, insbesondere derzeit die „Rechtsverbindliche Erklärung“, Türöffnungsprotokoll, u.ä.
- Zeichen in graphischer Form für die Verwendung mittels PC;
- zur Verfügung stehendes Werbematerial - weitere Werbeträger können bei der Vereinsleitung (gegen Entgelt) beantragt werden;
- die Berechtigung, in der vom Verein erstellten Empfehlungsliste entsprechend genannt zu werden, sowie an weiteren Werbemaßnahmen teilzunehmen;
- fachspezifische Unterlagen, die insbesondere den Stand der Technik vermitteln;
- eine Urkunde, die die registrierte Nummer enthält sowie
- auf jeden einzelnen Mitarbeiter ausgestellte Ausweise.

4 Verlust oder Ruhen des Rechts zur Führung des Gütesiegels:

Ein Betrieb ist nach Anhörung vor dem KEO-Schiedsgericht aus der Liste empfohlener Betriebe zu streichen bzw. ist ihm die Führung des Gütesiegels - auch vorübergehend - zu untersagen, wenn einer der nachfolgenden Punkte zutrifft:

4.1 Erlöschen des Rechtes zur Führung des Gütesiegels

- auf Wunsch des Betriebes,
- bei Geschäftsaufgabe (Zurücklegung oder Erlöschen der Gewerbeberechtigung) ohne Nachfolger im Sinne dieser Vergaberichtlinien,
- wenn (wiederholt) gravierende Beschwerdefälle festgestellt werden mussten ➤ für einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten,

- ☛ bei Rückstand des Jahresbeitrages in doppelter Höhe und Nichteinzahlung nach letzter Mahnung (die Forderung der drei Jahresbeiträge bleibt unberührt bestehen!)
- ☛ wenn dem Betrieb branchenschädigender Ruf nachgewiesen wird,
- ☛ im Falle eines verschuldeten bzw. fahrlässigen Konkursverfahrens,
- ☛ bei widerrechtlicher Verwendung des Gütesiegels (siehe Punkt 6)

4.2 Ruhen des Rechtes zur Führung des Zeichens

- ☛ bei Geschäftsaufgabe und Namhaftmachung eines entsprechenden Nachfolgers ➤ bis zur Erlangung des Rechtes durch diesen selbst, maximal jedoch für einen Zeitraum von 6 Monaten;
- ☛ bei Ruhendmeldung des Gewerbescheines (Nichtbetriebsmeldung) ➤ für die Dauer der Ruhendmeldung; bei längerem Nichtbetrieb (über 12 Monate) ist jedoch eine neuerliche Absolvierung der Fachprüfung notwendig,
- ☛ wenn die Einhaltung auch einzelner Vergabebedingungen nicht mehr gewährleistet oder gegeben ist ➤ für die Dauer der Wiederherstellungsphase

4.3 Wiederaufnahme:

Ein Antrag auf Wiederaufnahme in die Empfehlungsliste und des Rechtes zur Führung des Gütesiegels kann - nachdem die Einhaltung dieses Profils wieder sichergestellt ist – frühestens nach 12 Monaten ab dem Zeitpunkt der Streichung/Aberkennung gestellt werden.

5 Verwendung des Gütesiegels in Geschäftspapieren und bei Werbemaßnahmen:

Das Gütesiegel soll Betriebe positiv von den anderen unterscheiden! Es soll daher auch auf allen Geschäftspapieren und Werbemaßnahmen verwendet werden. Es ist dabei jedoch auf Folgendes zu achten:

1. Gem. § 63 GewO **muss** auf allen Geschäftspapieren und Werbungen (z.B. „Gelbe Seiten“ des Telefonbuches, Kleber, aber auch im Internet, etc.) der Name des Unternehmers aufscheinen – eine **Telefonnummer alleine genügt nicht!**
Ein Einzelunternehmer, der im Firmenbuch eingetragen ist, darf auch eine Fantasiebezeichnung führen, aber
 - a. diese muss eindeutig und verwechslungsfrei sein und
 - b. den Zusatz „e.U.“ bzw. „eingetragene/r Unternehmer/in“ enthalten.Ist der Einzelunternehmer nicht im Firmenbuch eingetragen, muss nach wie vor der volle Name verwendet werden!
2. Da es sich beim Gütesiegel um eine registrierte Marke handelt, sind jedoch darüber hinausgehende Verwendungswünsche (z.B. Gemeinschaftswerbung einer kleinen Gruppe oder ähnl.) unbedingt **vorher** mit dem Vorstand des Kuratoriums bzw. der Leitung der Zweigstelle abzusprechen!
3. „Werbepickerln“ dürfen **niemals** ohne Einverständnis und selbstverständlich nie nur mit Telefonnummer, weiters auf keinen Fall außerhalb eines dafür explizit vorgesehenen Platzes (wie z.B. schwarzes Brett) oder über dem eines Konkurrenzbetriebes angebracht werden

6 Widerrechtliche Verwendung oder Veränderung des Gütesiegels:

Wenn festgestellt werden muss, dass ein Betrieb das Gütesiegel Aufsperrer widerrechtlich verwendet, so können - nach schriftlicher Aufforderung zur Unterlassung - rechtliche Schritte eingeleitet werden. Jedenfalls wird nach nichterfolgter Unterlassung das Gütesiegel sofort aberkannt. Weiters ist darauf zu achten, dass das Gütesiegel in keiner Weise (besonders nicht farblich) verändert werden darf. Wenn ein Farbabdruck in der original vorgesehenen Farbe (rot/ schwarz mit weißem Hintergrund) nicht möglich ist, darf es lediglich in schwarz/weiß wiedergegeben werden. (Das Rot bezeichnet sich als „Österreichrot“ bzw. RGB 255,1,65).

7 Laufende Überprüfung:

Die Einhaltung dieser Vergaberichtlinien wird von dem entsprechenden Vereinsorgan – in Zusammenarbeit mit der fachlich zuständigen Landesinnung – überprüft, das bei groben Verfehlungen ein Streichungsverfahren einleitet.

8 Datenerfassung und -weitergabe:

Die Betriebe mit Gütesiegel erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die von ihnen bekannt gegebenen Daten zu Bearbeitungszwecken im Verein (Zweigstelle) bzw. in der Metalltechnikinnung erfasst, geprüft, gespeichert und verarbeitet werden.

Eine Weitergabe von Daten über die Empfehlungsliste hinaus an Dritte (Konsumenten, Mitbewerber) beschränkt sich auf allgemeine Daten im Rahmen der Vereins- bzw. Innungsarbeit (wie insbesondere Name des Betriebes, Firmenanschrift und Kommunikationsmöglichkeiten sowie Angaben zum Gewerbeschein = Gewerbewortlaut), jedenfalls aber werden an diesen Personenkreis keinerlei Informationen, die durch polizeiliche Führungszeugnisse oder ähnliche vertrauliche Unterlagen bekannt wurden, weitergegeben.

Mitarbeiterdaten werden für die Erstellung der Ausweise oder im Zusammenhang mit Schulungsveranstaltungen erhoben, gespeichert und verarbeitet, jedenfalls aber sonst nicht veröffentlicht. Besondere oder weitere Datenschutzerklärungen befinden sich auf den jeweiligen Formularen.

Insbesondere aber werden die hierfür notwendigen Daten für die Erstellung (Veröffentlichung) der Empfehlungsliste(n) und allfällige, vom Verein durchgeführte Werbemaßnahmen verwendet, dazu zählt jedenfalls die Homepage und ähnliche technische Einrichtungen (Apps, etc.).

9 Äquivalenzklausel (Nachweis der Erfüllung der Anforderungen)

Produkte aus anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums, die nicht nach den vorliegenden Güterichtlinien, sondern gemäß den in den genannten Staaten geltenden Vorschriften, Normen und sonstigen technischen Spezifikationen hergestellt wurden und die dort vorgesehenen Prüfungen und Überwachungen erfüllen, werden ebenso wie die in diesen Staaten durchgeführten Prüfungen und Überwachungen sowie die dort ausgestellten Zertifikate als diesen Richtlinien gleichwertig behandelt, sofern sie das gleiche Schutzniveau (Qualitätsniveau) wie die vorliegenden Güterichtlinien sicherstellen.

Dem Güteverband sind Zertifikate, Prüf- oder Überwachungsergebnisse auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

Die zur Ausstellung von entsprechenden Zertifikaten-, Prüf- oder Überwachungsberichten berechtigten Einrichtungen müssen angemessene und zufriedenstellende Garantien hinsichtlich ihrer technischen und professionellen Qualifikationen sowie ihrer Unabhängigkeit bieten. Solche Garantien gewährleisten beispielsweise die anhand der Kriterien der Europäischen Normen der Serie EN 45000 akkreditierten Stellen.

Ich/Wir erkläre(n) mit meiner/unserer Unterschrift ausdrücklich, vorliegende Vergaberichtlinien erhalten und gelesen zu haben und verpflichte(n) mich/uns zur Einhaltung derselben.

....., am
..... Firmenmäßige Zeichnung/Stampiglie

Die **Datenerfassung, -verarbeitung und –weitergabe gem. Punkt 8** habe/n ich/wir vollständig gelesen und erkläre/n mich/uns ausdrücklich damit einverstanden.

....., am
..... Firmenmäßige Zeichnung/Stampiglie