

Schlüsseldienst

"Ich habe mal eine Frau befreit, die drei Tage in ihrem Bad festsaß"

Skender Zulfija betreibt einen Schlüsseldienst in Berlin. Er erzählt, wie man es Einbrechern schwer macht und weshalb sich junge Mütter besonders oft aussperren.

Interview: Inga Pötting [https://www.zeit.de/autoren/P/Inga_Poeting/index], 10. Dezember 2020, 5:28 Uhr / [9 Kommentare](#) / 

Z+ Exklusiv für Abonnenten



Er bekommt verschlossene Türen wieder auf, oft in wenigen Sekunden: Skender Zulfija bei der Arbeit. © Jonathan Kitchen/plainpicture/Inga Pötting/plainpicture

Es ist schnell passiert. Man denkt an was anderes, läuft nach draußen, die Tür fällt ins Schloss – und der Schlüssel liegt noch in der Wohnung. Glück hat dann derjenige, der einen Ersatzschlüssel bei den Nachbarn hinterlegt hat. Noch mehr Glück, wenn sie da sind. Alle anderen müssen einen Schlüsseldienst rufen.

Manchmal zahlen sie für ihn das, was sie in einer Woche verdienen. Skender Zulfija besitzt so einen Service in Berlin-Lichtenrade [<https://1a-schluesseldienst-berlin.de/impressum/#page-content>]. Er weiß, wie man Schlösser knackt und warum das manchmal so teuer ist.

ZEIT ONLINE: Wie lange brauchen Sie, um ein Türschloss zu öffnen?

Skender Zulfija: Ein paar Sekunden. Zumindest, wenn die Tür nur ins Schloss gefallen, aber nicht richtig abgeschlossen ist. Ich habe einen Satz unterschiedlich dicker Plastikkarten, die ich zwischen Tür und Rahmen schieben und so den Riegel zurückdrücken kann. Ich sage den Leuten immer wieder: Das können auch Einbrecher! Eine Tür, die nur zugezogen ist, ist nicht sicher.

ZEIT ONLINE: Was machen Sie, wenn es mit den Karten nicht klappt?

Zulfija: Wenn die Tür nur zugefallen ist, gibt es noch einen anderen Weg. Ich baue den Türspion aus und messe von außen, wie weit der Abstand zum Schloss ist. Dann fädle ich ein Spezialwerkzeug – eine bewegliche Metallstange – durch das Loch und drücke von innen die Klinke herunter. Wenn eine Tür keinen Spion hat, baue ich zu dem Zweck manchmal einen ein. Das ist einfacher und kostengünstiger, als das Schloss zu zerstören und auszutauschen. Nur wenn eine Tür fest zugeschlossen ist, bleibt kein anderer Weg, als das Schloss aufzubohren.

ZEIT ONLINE: Woher können Sie wissen, dass derjenige, dem sie gerade eine Wohnung aufsperrt, auch wirklich dort wohnt?

Skender Zulfija: Ich frage natürlich immer nach einem Ausweis. Falls der nicht da ist, klinge ich nebenan und frage, ob die Kundin oder der Kunde dort auch wohnt. Wenn es sein muss, hole ich die Nachbarn dafür auch um zwei Uhr morgens aus dem Bett – es ist ja schließlich ein Notfall.

"Betrüger verhalten sich meistens hektisch, wenn ich ankomme. Sie wollen nicht viel reden und möglichst schnell in die Wohnung."

——→ Skender Zulfija, Besitzer eines Schlüsseldienstes

ZEIT ONLINE: Und wenn die Nachbarn nicht da sind oder nicht helfen können?

Zulfija: Nach mehr als zehn Jahren im Job kann ich gut einschätzen, ob jemand lügt. Betrüger verhalten sich meistens hektisch, wenn ich ankomme.

Sie wollen nicht viel reden und möglichst schnell in die Wohnung. Wenn ich bei den Nachbarn klingeln will, bringen sie Argumente, warum das nichts bringen wird. Der Klassiker: "Ich bin gerade erst eingezogen, niemand kennt mich hier." Im Zweifelsfall mache ich ihnen die Wohnungstür einfach nicht auf. Ich bin ja nicht dazu verpflichtet.

ZEIT ONLINE: Wie oft kommt das vor?

Zulfija: Zum Glück ist das die Ausnahme. Es passiert höchstens vier oder fünf Mal im Jahr, dass jemand sich so verdächtig verhält, dass ich nicht helfe. Natürlich habe ich Fälle, in denen jemandem die Tür zufällt und er keine Papiere bei sich hat. Wenn die Person dann ohne Einwände mit mir bei den Nachbarn klingelt und glaubhaft versichert, dass das Portemonnaie in der Wohnung liegt, lasse ich mir den Ausweis nach dem Öffnen zeigen.

ZEIT ONLINE: Hat Ihre Menschenkenntnis Sie schon mal im Stich gelassen?

Zulfija: In mehr als zehn Jahren im Job nur ein einziges Mal. Da rief mich eine Frau, die behauptete, ihr sei am Flughafen das komplette Gepäck gestohlen worden. Die Nachbarn kannten sie, also habe ich sie in die Wohnung gelassen. Ein paar Tage später rief mich ein Mann an. Er sagte, dass er der alleinige Mieter der Wohnung sei und ich seiner Ex-Partnerin Zutritt verschafft hätte. Normalerweise war er zu dieser Zeit des Jahres immer verreist – darüber wusste die Frau Bescheid. Doch in der besagten Nacht war der Mann gar nicht im Urlaub. Als er nach seinem Kneipenabend nach Hause kam, erwischte er seine Ex-Partnerin beim Durchsuchen seiner Wohnung.

ZEIT ONLINE: Wie ging es aus?

Zulfija: Der Mieter und ich haben die Frau gemeinsam zur Rede gestellt. Wir haben ihr gesagt, dass wir sie wegen des Vorfalls gemeinsam anzeigen werden, falls sie je wieder versucht, in die Wohnung einzubrechen. Es ist dann nichts mehr passiert.

"Einmal habe ich in Kreuzberg eine junge Frau befreit, die drei Tage lang in ihrem Badezimmer festgesessen hatte. Sie war ohne Handy auf der Toilette und danach brach ihr der Türknauf ab."

———> Skender Zulfija, Besitzer eines Schlüsseldienstes

ZEIT ONLINE: Wie sind Sie zu dem Job gekommen?

Zulfija: In meiner Heimat Serbien habe ich eine Ausbildung zum Schlosser

gemacht, seit dem Jahr 2007 bin ich in Berlin. Nach einer Schulung bei einem Schlüsseldienst habe ich mein eigenes Unternehmen gegründet. Das betreibe ich seit elf Jahren gemeinsam mit meiner Frau, die mich am Telefon unterstützt.

ZEIT ONLINE: Werden Sie nur gerufen, wenn Menschen sich ausgesperrt haben?

Zulfija: Ich tausche auch Schlösser aus, zum Beispiel nach Einbrüchen. An einen Auftrag erinnere ich mich besonders gut. Ein älterer Mann rief mich aus Moabit an, er sagte, sein Schlüssel drehe im Schloss durch. Er kam gerade aus dem Urlaub und ahnte nichts Gutes. Als ich ankam, fielen mir Zettel im Treppenhaus auf: "Bauarbeiten – bitte entschuldigen Sie den Lärm!" Als wir seine Wohnung betraten, bekam der Mann den Schreck seines Lebens. Es sah dort aus wie auf einer Baustelle, überall waren Schutt und Trümmer, dazwischen leere Flaschen und Zigarettenskippen. Die halbe Wohnzimmerwand war eingerissen und der Tresor mit mehreren Hunderttausend Euro weg. Die Einbrecher waren über die Terrasse eingestiegen und hatten den Riegel der Wohnungstür von innen zerstört, sodass man nicht mehr aufschließen konnte. Die Nachbarn hatten Krach gehört, aber sich nichts dabei gedacht – es hingen ja Hinweise im Treppenhaus.

"Nehmt nicht den erstbesten Google-Treffer!"

ZEIT ONLINE: Hatten Sie mal einen besonders dankbaren Kunden?

Zulfija: Einmal habe ich in Kreuzberg eine junge Frau befreit, die drei Tage lang in ihrem Badezimmer festgesessen hatte. Sie war ohne Handy auf der Toilette und danach brach ihr der Türknauf ab – die Schlösser in den Türen von Altbauwohnungen sind oft Schrott. Die Frau schrie aus dem kleinen Fenster in den Hinterhof und hämmerte an die Tür, bis ihr die Kraft ausging. Irgendwann hörte sie Stimmen auf ihrer Etage und schlug erneut Alarm. Als ich ankam, hatten die Nachbarn sie schon etwas beruhigt. Doch später sagte sie, sie sei in dem kleinen Raum beinahe wahnsinnig geworden. Zum Glück hatte sie wenigstens genug zu trinken.

ZEIT ONLINE: Gibt es unter den Situationen, die sie erleben, einen Klassiker?

Zulfija: Kleine Kinder, die die Balkontür schließen! Die Mutter steht draußen und gießt die Blumen oder raucht eine Zigarette, das Kind macht von innen zu. Es ist aber noch zu klein, um zu verstehen, wie man wieder aufmacht. Das sind manchmal richtig dramatische Szenen, das Kind weint und weint, weil es die Mutter sieht, aber nicht zu ihr kann. Auch die Mütter sind oft ganz aufgelöst, wenn ich ankomme.

ZEIT ONLINE: Sind das immer nur Mütter?

Zulfija: Mir ist in so einer Situation noch kein Vater untergekommen. Generell habe ich deutlich mehr Auftraggeberinnen als Auftraggeber, kann aber nicht sagen, woran das liegt.

"Früher war ich sieben Tage die Woche rund um die Uhr im Einsatz – bis ich sehr erschöpft war."

——→ Skender Zulfija, Besitzer eines Schlüsseldienstes

ZEIT ONLINE: Was kostet es, wenn Sie anrücken?

Zulfija: Tagsüber zwischen 49 und 69 Euro plus 18 Euro Fahrtkosten. Am Wochenende und nachts nehme ich Zuschläge, aber es hält sich immer in einem angemessenen Rahmen. Wenn ich abfahre, soll mein Kunde zufrieden sein. Ich halte nichts davon, die Menschen in Not auszunutzen und horrenden Beträge zu verlangen. Natürlich gibt es Konkurrenten, die so arbeiten. Manche verdreifachen beispielsweise den Preis, sobald die Anfahrt etwas weiter ist. Aber das sind nicht die schlimmsten. Es sind auch viele Betrüger unterwegs.

ZEIT ONLINE: Was tun die?

Zulfija: Sie brechen Türen brutal auf und verlangen dafür tausend Euro und mehr. Oft brauchen sie Stunden, bis sie da sind. Manchmal treffe ich unseriöse Konkurrenten vor Ort, weil die Kunden in der Zwischenzeit bei mir angerufen haben. Die Autokennzeichen dieser Leute stammen aus anderen Bundesländern, sie haben kein professionelles Werkzeug und treten sehr unfreundlich auf. Ich sage den Kunden immer: Nehmt nicht den erstbesten Google-Treffer, sondern schaut nach der Firmenadresse und ruft einen Dienst in der Nähe an. Wenn etwas schiefgeht, kann man dann die Verantwortlichen finden. Betrüger schalten Anzeigen im Internet und geben Rechnungen ohne Kontaktdaten aus. Einmal wurde ich zu einem älteren Paar gerufen, dessen Tür ein sogenannter Schlüsseldienst demoliert hatte. Dafür hatten die Betrüger 2.400 Euro kassiert – gleich zweimal! Sie behaupteten, die Kreditkarte habe nicht funktioniert und ließen sich eine zweite geben. Das Geld hat das Paar nie wieder gesehen.

ZEIT ONLINE: Wie sind Ihre Arbeitszeiten?

Zulfija: Ich bin täglich bis Mitternacht im Einsatz, auch am Wochenende. Nur donnerstags fahre ich nicht zu Kunden. Über mein Handy bin ich aber immer erreichbar, auch nachts und im Urlaub.

ZEIT ONLINE: Handy immer an, kaum freie Tage. Das klingt anstrengend.

Zulfija: Es ist okay für mich. Früher war ich sieben Tage die Woche rund um die Uhr im Einsatz – bis ich sehr erschöpft war und mein Arzt mir sagte, dass das so nicht weitergeht. Seitdem mache ich den Donnerstag frei. Trotzdem habe ich genug Aufträge, um gut davon zu leben. Und ich lasse auch niemanden hängen. Wenn ich nicht selbst fahren kann, vermittele ich die Anrufenden an Partnerfirmen weiter, mit denen ich als Subunternehmer zusammenarbeite.

"Das Schloss aufzuboahren, ist nur die Notlösung."

—→ Skender Zulfija, Besitzer eines Schlüsseldienstes

ZEIT ONLINE: Wie viel verdienen Sie?

Zulfija: Das möchte ich als Selbstständiger lieber nicht sagen. Ich hätte Sorge, dass Konkurrenten in Berlin ihre Preise anpassen, wenn sie mein Einkommen genau kennen. Aber ich sage mal so: Wenn man bereit ist, viel zu arbeiten, kann man in dem Job ziemlich gut verdienen.

ZEIT ONLINE: Haben Sie in der Corona-Zeit weniger verdient?

Zulfija: Etwas weniger ist es schon, denn die Leute sind mehr zu Hause und sperren sich seltener aus. Schlimme Umsatzeinbußen hatte ich aber nicht.

VERLAGSANGEBOT

ZEIT Stellenmarkt

Aktuelle Stellen: Pädagogik & Soziales

[https://jobs.zeit.de/stellenanzeigen/branche-erziehung-paedagogik-weiterbildung+branche-sozialpaedagogik-soziale-arbeit+branche-soziologie/Ozw-?&wt_zmc=fix.int.zonaudev.arbeit-ressort.artikel.stellenmarkt_stellenebersicht.jobbox-ticker.sinnhaftigkeit-soziales.x&utm_medium=fix&utm_source=arbeit-ressort_zonaudev_int&utm_campaign=artikel&utm_content=stellenmarkt_stellenebersicht_jobbox-ticker_sinnhaftigkeit-soziales_x&layer=layer_general_zos]

Aktuelle Jobs

Promotionsstipendien am International Graduate Centre for the Study of Culture (GCSC)

Justus-Liebig-Universität Gießen

ZUM JOBANGEBOT

[https://jobs.zeit.de/jobs/promotionsstipendien-am-international-graduate-centre-for-the-study-of-culture-gcsc-justus-liebig-universitaet-giessen-giessen-1032241?wt_zmc=fix.int.zonaudev.arbeit-ressort.artikel.stellenmarkt_stellenanzeige.jobbox-ticker.sinnhaftigkeit-soziales.x&utm_medium=fix&utm_source=arbeit-ressort_zonaudev_int&utm_campaign=artikel&utm_content=stellenmarkt_stellenanzeige_jobbox-ticker_sinnhaftigkeit-soziales_x&layer=layer_general_zos]

ZEIT ONLINE: Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit?

Zulfija: Fast alles. Ich erlebe jeden Tag Neues und die Begegnungen mit den Menschen sind oft sehr interessant. Es ist ein bisschen, wie Taxifahrer zu sein: Man trifft zu verschiedenen Uhrzeiten sehr unterschiedliche Leute in ganz Berlin. Mit den Geschichten, die ich erlebe, könnte ich ein Buch schreiben. Auch das Handwerk macht mir Spaß. Besonders freue ich mich, wenn ich eine knifflige Tür aufbekomme, ohne Gewalt anzuwenden. Mein Ziel ist es, so wenig Schaden wie möglich anzurichten. Das Schloss aufzuboahren, ist nur die Notlösung.