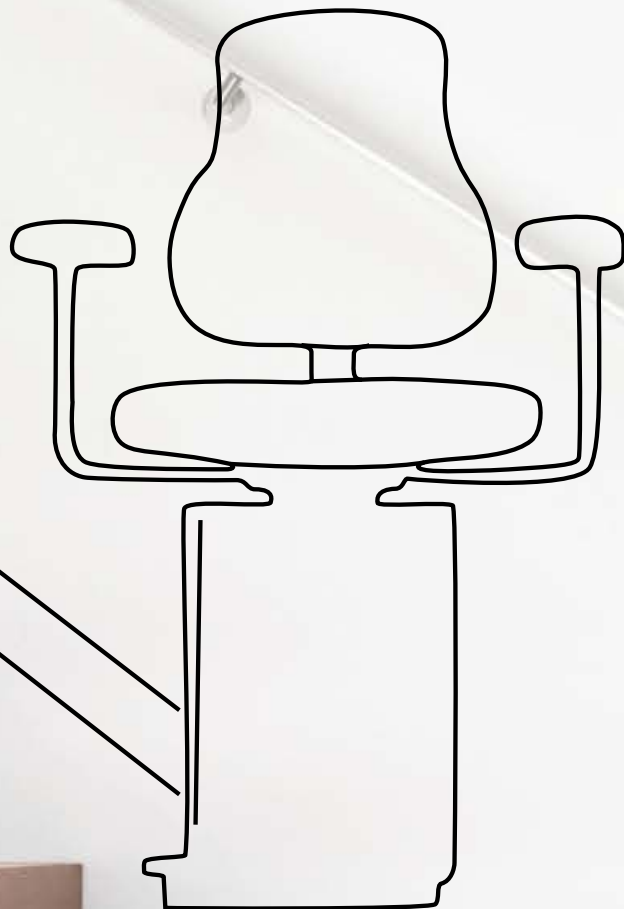


Freie Fahrt zu Hause



Treppenlifte. Viele Ältere brauchen das Hilfsmittel. Doch ein Kauf sollte gut vorbereitet sein. Denn auf dem Markt tummeln sich auch windige Firmen.

Die Treppe ins Obergeschoss ihres Einfamilienhauses konnte Erika Paul*, 89 Jahre, fast von einem Tag zum anderen nicht mehr bewältigen. Ein Treppenlift musste her. Aber welcher? In Zeitschriften werben massenweise Firmen mit Treppenliften, den Überblick hatte die alte Dame schnell verloren. Ihr Sohn, ein Architekt, kümmerte sich. „Einige Firmen überschütteten einen nach der ersten Anfrage mit E-Mails und Anrufen“, sagt er. „Da fällt die Wahl schwer.“

Treppenlift statt Aufzug

Treppenschrägaufzüge, wie ihre technische Bezeichnung lautet, gibt es für Einfamilienhäuser, aber auch für Mietshäuser. Sie können über sechs oder mehr Etagen laufen. Die Montage ist fast überall möglich, auch in kleinen Treppenhäusern. Der Einbau dauert oft nur einen halben Tag. Menschen mit Pflegegrad können bis zu 4000 Euro Zuschuss von der Pflegekasse erhalten.

*Name geändert

Mieterin oder Mieter haben ein Recht auf den Einbau eines Treppenlifts, wenn sie ohne nicht mehr ihre Wohnung erreichen (Landgericht Duisburg, Az. 23 S 452/96). Anders als bei Personenaufzügen müssen Vermietende den Einbau dulden.

In Eigentumswohnungen muss die Gemeinschaft den Einbau bei starker Gehbehinderung meist akzeptieren, aber nicht* bei Personenaufzügen, so der Bundesgerichtshof (Az. V ZR 96/16). Die Betroffenen müssen die Kosten jedoch selbst tragen.

Die baurechtlichen Vorschriften fallen je nach Bundesland unterschiedlich aus. Vor dem Einbau ist zum Teil ein Antrag beim Bauamt nötig. Bei den Formalitäten sollte die Treppenliftfirma helfen.

Sitzlifte gefragt

Treppenlifte funktionieren über Schienen, sie einzubauen ist viel günstiger als Personenaufzüge. Einfache Geräte für Einfamilienhäuser, die nur über eine kurze, gerade

*Korrigiert am 17. Mai 2022.

Strecke laufen, gibt es bereits ab etwa 3000 Euro. Die meisten Kunden wählen einen Sitzlift, bei dem sie auf einem Sessel Platz nehmen. Zudem gibt es Plattformlifte für Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer.

In Häusern mit höchstens zwei Wohnungen müssen laut Din 18065 neben der Führungsschiene im Treppenhaus 80 Zentimeter Platz bleiben, in größeren Häusern 100 Zentimeter. Grund: Im Brandfall soll genug Platz sein, damit Menschen, die gut zu Fuß sind, langsamere Personen überholen können. So musste ein 88-jähriger Mieter seinen Treppenlift wieder ausbauen lassen, weil zwischen

Montageschiene und Treppengeländer nur 92 Zentimeter lagen (Verwaltungsgericht Gelsenkirchen, Az. 5 K 2704/12).

Unübersichtlicher Markt

Im Internet wimmelt es von Anzeigen Dut-zender Anbieter, der Markt für Treppenlifte ist unübersichtlich. „Ein großer Anbieter tritt mit fünf unterschiedlichen Marken an, die sich als eigenständige Firmen präsentieren“, berichtet Thomas Mai, Jurist der Verbraucherzentrale (VZ) Bremen.

„Freie Fahrt ins Leben“ heißt es bei einem der Anbieter, anderswo steht „ein neues Lebensgefühl“ oder „Wir machen alles möglich“. Selbst ernannte „Ratgeberseiten“ erweisen sich auf den zweiten Blick als reine Verkaufsportale – von echter Beratung keine Spur, stattdessen immer die gleichen Infos. Diese Seiten sind vor allem auf Kundenfang aus und schmücken sich mit Zitaten angeblich glücklicher Kundinnen und Kunden. Was davon wahr ist, lässt sich kaum überprüfen.

Welche Firmen am Markt sind

Ob eine Firma Lift-Systeme anderer Hersteller einbaut oder sie selbst produziert, ist nur schwer zu erkennen. Tatsächlich sind wenige Anbieter selbst Hersteller. Die meisten bauen die Geräte anderer Produzenten ein.

Das Unternehmen Lifta zum Beispiel – nach eigenen Angaben deutscher Marktführer – baut Geräte der britischen Firma Stannah und der niederländischen Firma Otolift ein. Lifta gehört zur Liftstar-Gruppe, ebenso wie die Treppenlift GmbH, AP+ Treppenlifte, Sani-trans sowie Lifton.

Zu den wenigen Herstellern zählen etwa:

Acorn. Die Treppenlifte werden im europäischen Ausland produziert.

Acorn gehört nach eigenen Angaben zu den weltweit führenden Treppenliften.

Garaventa. Die Gruppe mit Hauptsitz in der Schweiz baute ursprünglich Seilbahnen, stieg dann beim Bau von Treppenliften ein.

Handicare. Die holländische Mutterfirma baut Aufzüge und Sessellifte. Nach eigenen Angaben hat sie über 700 000 Kunden.

Hawle. Die Firma ging 2004 aus einem Armaturenhersteller hervor. Der Gründer hatte nach einer Gehbehinderung beschlossen, auch Treppenlifte zu bauen.

Hiro. Nach eigenen Angaben größter deutscher Hersteller. Hiro produziert in Bielefeld.

TK Home Solutions. Die Firma ist eine ehemalige Tochter des Konzerns Thyssen-Krupp. 1957 wurde der erste Lift hergestellt.

Einen Anbieter zu wählen, der nicht selbst Lifte produziert, sondern nur montiert, muss kein Fehler sein. Erika Paul zum Beispiel entschied sich für Sonilift – kein Hersteller – und ist zufrieden. „Der Lift funktioniert, bisher gab es keine Probleme“, sagt ihr Sohn.

Unabhängige Beratung

Wer nicht, wie Erika Paul, einen Architekten an seiner Seite hat, muss sich selbst durch den Angebotswust kämpfen. Helfen können Verbraucherzentralen (VZ) und Wohnberatungsstellen, die es in vielen Städten gibt. Sie informieren neutral auch über Finanzhilfen und Rechtsfragen (siehe Unser Rat).

Wohnberatungsstellen und selbstständige Wohnberater sind in der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung (BAG) zusammengeschlossen, im Internet unter wohnungsanpassung-bag.de. Hier erfahren Ratsuchende auch, welche Angebote es in ihrer Nähe gibt. Die Fachleute in den Beratungsstellen können bei der Auswahl unterstützen. Häufig bieten sie Musterausstellungen oder Wohnungen, wo Betroffene mit einem Treppenlift Probe fahren können.

„Wir empfehlen, möglichst einen regionalen Anbieter zu wählen“, sagt Yvonne Jahn von der BAG. Der ist in Eilfällen eventuell schneller erreichbar. In den Wohnberatungsstellen bekommen Interessenten auch allge-

Unser Rat

Informieren. Bewältigen Sie die Treppenstufen zu Hause nicht mehr, informieren Sie sich unbedingt, bevor Sie Kontakt zu Anbietern von Treppenliften aufnehmen. Gute Ansprechpartner sind Verbraucherzentralen (verbraucherzentrale.de) und Wohnberatungsstellen (wohnungsanpassung-bag.de).

Vergleichen. Holen Sie Angebote verschiedener Firmen ein. Das und der Besuch bei Ihnen zu Hause sollten gratis sein. Einige Firmen bieten in ihren Werkshallen Lifte zur Ansicht und zum Probe fahren an.

Klären. Klären Sie vor Vertragsabschluss Details zu Leistungen, Garantie und Wartung. Ist die Garantie gratis? Gilt sie auch für den Arbeitslohn? Wer zahlt die Wartung? Gibt es eine Notrufnummer?

Überlegen. Kommt ein Vertreter zu Ihnen, sollten Sie nicht allein sein. Unterschreiben Sie nicht sofort.

Zahlen. Behalten Sie sich schriftlich vor, erst zu zahlen, wenn der gesamte Einbau komplett ist.

meine Informationen rund um das Thema altersgerechtes Bauen und Umbauen.

Kostenvoranschlag gratis

Unverzichtbar ist eine Besichtigung des Treppenhauses, in dem der Lift eingebaut werden soll. Schickt eine Firma dafür Fachleute, sollte das kostenlos sein – ebenso wie Beratung und Kostenvoranschlag. Geklärt werden sollten im Kundengespräch auch Formalitäten, etwa wie und wann die Zustimmung des Vermieters eingeholt werden sollte und ob ein Gutachten zur Tragfähigkeit des Geländers oder weitere Genehmigungen nötig sind.

Auch Folgekosten für die Wartung des Lifts und für Reparaturen sollten zur Sprache kommen. Sie können durchaus 200 bis 300 Euro im Jahr betragen.

Es empfiehlt sich unbedingt, mehrere Angebote einzuholen. Erika Paul hat drei Firmen in ihr Einfamilienhaus kommen lassen.

Zuschüsse

Pflegekasse und Staat helfen

Die Preise von Treppenliften variieren erheblich. Viele Menschen können Zuschüsse bekommen. Die meisten Lifte werden über die Pflegekasse oder die Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) gefördert.

Pflegekasse. Bei den gesetzlichen Krankenkassen gelten Treppenlifte nicht als Hilfsmittel, die bezahlt werden. Aber bei Personen mit Pflegegrad 1 bis 5 gibt die Pflegekasse bis zu 4 000 Euro Zuschuss. Das Geld ist eine Einmalzahlung und wird nur gewährt, wenn der Lift nötig ist. Spätere Zuschüsse für Reparaturen sind nicht drin (Sozialgericht Stuttgart, Az. S 27 KR 5559/14). Nutzen mehrere Bedürftige den Lift, erhält jeder die 4 000 Euro, ein Ehepaar also 8 000 Euro, eine Wohngemeinschaft bis zu 16 000 Euro. Der Zuschuss ist vor dem Einbau zu beantragen.

KfW. Die KfW fördert den Lifteinbau. Auch dies ist schon vor dem Beginn des Einbaus zu beantragen. Die Fördermittel der KfW darf man aber nicht mit Zuschüssen der Pflegekasse kombinieren.

Länder. Einige Länder, Städte und Gemeinden bieten regionale Förderungen. Informationen dazu gibt es bei den zuständigen Behörden.

Steuer. Treppenlifte können als außergewöhnliche Belastung steuerlich abgesetzt werden. Viele Finanzämter verlangen eine amtsärztliche Bescheinigung. Erkundigen Sie sich vor dem Einbau.

Unfall. Resultiert eine Gehbehinderung aus einem Unfall, den jemand anders verschuldet hat, muss diese Person auch einen Lift bezahlen, wenn er notwendig ist. Liegt ein Arbeitsunfall oder eine Berufskrankheit vor, müssen Arbeitgeber oder Berufsgenossenschaft zahlen.

Den Zuschlag gab sie am Ende der Firma mit dem günstigsten Angebot. „Wir haben beim Preis verhandelt und einen Abschlag durchgesetzt“, berichtet sie.

Oft schwache Qualität

So rosig die Werbeversprechen sind, so viele Probleme gibt es in der Praxis. „Wir hören oft von grenzwertigen Vertriebsmaschen, Verweigerung von Widerrufsrechten, mangelhaftem Einbau oder schlechtem Service“, sagt Matthias Bauer von der VZ Baden-Württemberg. „Da hat man manchmal den Eindruck, Schienen würden nicht auf Maß gefertigt, sondern schnell reingehauen und auf Biegen und Brechen passend gemacht.“ Er hat erlebt, dass ein Lift so endete, dass die Wohnungstür sich kaum noch öffnen ließ.

Eine Umfrage der Verbraucherzentralen im Jahr 2020 brachte erschreckende Ergebnisse. Thomas Mai von der VZ-Bremen: „Die Teilnehmenden schilderten uns, dass Lifte nicht wie besprochen eingebaut wurden, Liefertermine nicht eingehalten wurden, die Nachbesserung schleppend lief oder nicht möglich war.“ Bei Liften, die im Ausland produziert wurden, erlebten Betroffene lange Lieferzeiten für Ersatzteile.

In der VZ-Umfrage berichteten 93 von 104 Teilnehmenden von Mängeln: laute Laufgeräusche, Quietschen, ruckeliger Lauf, Defekte an der Bedienung, fehlerhafter Einbau und sogar geborstene Treppensteine. „Treppenlifte sind anscheinend auf eine kurze Restlebensdauer des Käufers ausgelegt“, schreibt ein Nutzer in einem Internetforum. Zudem klagten 80 Prozent der Betroffenen über Probleme bei Gewährleistung und Garantie.

Wartung und Service oft schlecht

Treppenlifte brauchen Wartung. Akkus werden schwächer, Laufrollen nutzen ab, Schienen müssen nachgefettet werden. Bei Vertragsschluss ist zu klären: Übernimmt der Anbieter die Wartung oder verweist er auf Fremd-

firmen? Ein Kunde berichtet im Internet: „Der Kundendienst sagte, sie stellten selbst keine Lifte her, seien nur Vertriebsfirma, hätten von der Technik keine Ahnung.“

Ein Problem sind auch oft lange Wartezeiten auf den Service. In einem Internetforum ärgert sich ein Nutzer: „Der Lift ist störanfällig. Eigentlich sollten Reparaturen in 48 Stunden erfolgen. Nun sollen wir fünf Tage warten.“ Ein anderer schreibt: „Es kann Tage dauern, bis der Service kommt.“ Ein weiterer Nutzer berichtet sogar: „Wartezeiten dauern Wochen bis Monate.“

„Wir hatten in drei Jahren schon zwei Totalausfälle. Trotz teuren Wartungsvertrags kommt der Service nicht. Mein Mann musste eine Woche notdürftig im Erdgeschoss verbringen“, schreibt eine Frau im Internet.

Kaum Ersparnis bei Gebrauchtkauf

Weil Treppenlifte häufig nur kurze Zeit benutzt werden, werden viele gebrauchte Geräte angeboten. Auch für sie gibt es die 4 000 Euro Zuschuss der Pflegeversicherung (siehe Kasten links). Doch der Gebrauchtkauf spart nur wenig Geld. Hauptkostenpunkt bei Treppenliften sind die Führungsschienen. Bei kurzen, geraden Treppen können gebrauchte Schienen erneut eingebaut werden. Doch wenn der Lift um Kurven läuft, sind meist maßangefertigte neue Schienen erforderlich.

Gebraucht kauft man daher oft nur Sitz und Antrieb. Darauf sind etwa 50 Prozent Ersparnis drin. Wichtig: Bei privaten Verkäufen wird meist keine Gewährleistung gegeben.

Kaum Erstattung

Entsprechend gering sind die Erstattungen, die Firmen für den Rückkauf zahlen,



FOTO: GETTY IMAGES / OJO IMAGES

wenn ein Lift nicht mehr gebraucht wird. Jurist Matthias Bauer von der Verbraucherzentrale berichtet: „Eine Seniorin hatte 20 000 Euro bezahlt, war aber nach wenigen Tagen verstorben, hatte den Lift nie benutzt. Der Rückkauf sollte 500 Euro bringen.“

Ähnliches berichten Betroffene im Internet: „Ich habe den Lift für 7 000 Euro gekauft. Nach einem Sterbefall, vier Monate später, bot mir die Firma 500 Euro.“ Ein weiterer Nutzer schimpft: „Wir haben 5 500 Euro bezahlt. Nach 14 Monaten soll der Abbau 250 Euro kosten. Null Vergütung für den Lift.“

Tricks beim Vertragsabschluss

„Allzu oft werden Leute von skrupellosem Verkaufspersonal überrumpelt“, berichtet Matthias Bauer. „Einem Ehepaar, das nur ein unverbindliches Angebot wollte, schob der Vertreter einen Kaufvertrag unter.“ Mithilfe der VZ Baden-Württemberg bekamen die beiden vor Gericht recht.

Bei Vertragsabschluss zu Hause gilt ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Dies sollte aus-

recht unterschreibe.“ Die VZ konnte erreichen, dass der Vertrag storniert wurde.

Betroffene sollten sich nicht darauf einlassen, wenn das Verkaufspersonal Zeitdruck macht – auch wenn es ein Sonderangebot angeblich nur noch kurzfristig gibt oder gerade eine Aktionswoche läuft: Das sind typische Methoden gewiefter Vertriebsleute.

Einige Firmen bauen unzulässige Klauseln in den Vertrag. Zum Beispiel, dass man nach dem Einbau offenkundige Mängel innerhalb von zwei Wochen schriftlich melden soll. „Schriftlich“ bedeutet hier: eigenhändige Unterschrift, in der Regel also ein Brief in postalischer Zustellung. Das Gesetz hingegen sieht

lediglich Textform vor: Eine E-Mail oder Whatsapp reichen aus.

Aufpassen sollte man auch, wenn die Firma verspricht, den Zuschuss der Pflegekasse zu beantragen. „Wir hatten mehrfach Beschwerden, dass der Zuschuss trotz Versprechen nicht beantragt wurde“, berichtet Matthias Bauer.

Zahlung: Teilbetrag zurückhalten

Alle Unterlagen sollten vor dem Einbau vorliegen, ebenso eine eventuell nötige Baugenehmigung. Sinnvoll ist es, bereits bei Vertragsabschluss darauf zu drängen, dass die Rechnung erst 14 Tage nach dem vollständigen Einbau zu zahlen ist, wenn der Lift störungsfrei funktioniert.

Alternative ist eine Vereinbarung, dass man die Rechnung sofort zahlt, aber 5 bis 10 Prozent zurückhält und diesen Rest erst 14 Tage nach Einbau überweist, wenn alles reibungslos läuft. Der Vorteil: Bei Reklamationen lässt sich so Druck machen. ■

Windige Anbieter Typische Tricks schnell erkennen

Beratung. Oft werben Firmen mit kostenloser Beratung. Doch diese und Kostenvoranschläge sollten sowieso gratis sein.

Widerruf. Es ist unseriös, wenn die Firma behauptet, der 14-tägige Widerruf sei ausgeschlossen. Laut Bundesgerichtshof gilt das Widerrufsrecht, wenn der Vertrag zu Hause abgeschlossen wurde (Az. I ZR 96/20). Hat die Firma nicht oder falsch darüber informiert, verlängert sich die Frist auf 12 Monate und 14 Tage.

Verzicht. Unseriöse Anbieter legen ihrem Angebot eine Erklärung bei und drängen zur Unterschrift. Dann könne der Einbau sofort beginnen. Doch oft ist in der Erklärung ein Verzicht aufs Widerrufsrecht versteckt.

Zeitdruck. Abzocker machen Druck: Der angebotene günstige Preis sei nur kurzfristig drin oder nicht mehr möglich, wenn vor der Montage eine zusätzliche Anfahrt nötig sei.

Anzahlung. Will die Firma eine Anzahlung ohne Hausbesichtigung oder Kostenvoranschlag, ist Vorsicht geboten. Ebenso, wenn sie ständig E-Mails schickt oder anruft. Teils gründen Kriminelle Auslandsfirmen, machen Billigangebote, kassieren Anzahlungen – und tauchen unter.

Ausland. Vorsicht bei Firmensitz im Ausland. Da kann es schwer werden, Ansprüche gerichtlich einzuklagen.

Service. Defekte bei Treppenliften kommen immer wieder vor. Unseriöse Firmen gehen auf Themen Wartung und Notfallservice nicht ein.

Mehrkosten. Die Firma präsentiert plötzlich zusätzliche Arbeiten und will hohe Aufpreise. Wer sichergehen will, vereinbart Pauschalpreise.