



Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

Wien, Jänner 2026

Durchgeführt im Auftrag von: Dr. Armin Kaltenegger

Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

Verfasst von

Patricia Rosenauer
Magdalena Leithner

Im Auftrag von

Dr. Armin Kaltenegger.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	5
2. Methodik	7
3. Rechtliche Einordnung: Wann spricht man von Betrug?	8
3.1. Juristische Definition des Begriffs „Betrug“	8
3.2. Abgrenzung: Betrug versus überhöhte Preise / Wucher	8
3.3. Abgrenzung: Betrug versus Mängel und Gewährleistung	9
3.4. Was kann ich tun?	9
4. Ergebnisse	11
4.1. Betrugsformen	11
4.2. Bekanntheit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten	12
4.2.1. Allgemeine Bekanntheit des Themas	12
4.2.2. Bekanntheit nach soziodemografischen Merkmalen	12
4.3. Bekanntheit einzelner Betrugsformen	14
4.3.1. Bekanntheit der verschiedenen Betrugsarten	14
4.3.2. Soziodemografische Unterschiede in der Bekanntheit der Betrugsformen	15
4.4. Wahrgenommene Häufigkeit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten	15
4.5. Betroffenheit durch Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten	16
4.5.1. Gesamtbetroffenheit in den letzten fünf Jahren	16
4.5.2. Betroffenheit nach Betrugsformen	17
4.6. Folgen erlebter Betrugsfälle	17
4.6.1. Art der Folgen	17
4.6.2. Höhe des finanziellen Schadens	18
4.7. Meldung der Vorfälle und Gründe für Nichtmeldung	18
4.7.1. Meldeverhalten nach einem Betrugsfall	18

4.7.2. Gründe für die Nichtmeldung von Betrugsfällen	19
4.8. Kenntnis von Betrugsfällen im persönlichen Umfeld	20
4.8.1. Kenntnis von Betrugsfällen bei Dritten	20
4.8.2. Art der bekannten Betrugsfälle	20
4.9. Vertrauensstärkende Merkmale bei Handwerkern und Notdiensten	21
4.10. Einschätzung eigener Sicherheit und Prävention	22
4.10.1. Subjektive Sicherheit bei der Einschätzung von Handwerkern und Notdiensten	22
4.10.2. Kenntnis von Informationsangaben und Bewertung von Präventionsmaßnahmen	22
5. Conclusio und Präventionstipps	25
6. Offizielle Register	33

1. Einleitung

Handwerkliche Dienstleistungen werden in Österreich in überwiegender Zahl von seriösen und fachkundigen Betrieben erbracht, die sich durch zuverlässige Arbeitsweise, transparente Kommunikation und faire Preisgestaltung auszeichnen. Die meisten Handwerker:innen sind für private Haushalte wichtige, vertrauenswürdige Partner im Alltag. **Fälle von Betrug gehen demgegenüber in der Regel auf einzelne „schwarze Schafe“ zurück und sind nicht repräsentativ für den Berufsstand insgesamt.**

Handwerkliche Dienstleistungen sind für private Haushalte in Österreich von zentraler Bedeutung. Sie betreffen grundlegende Lebensbereiche wie Wohnen, Sicherheit, Energieversorgung oder die Instandhaltung von Gebäuden und setzen in besonderem Maße ein Vertrauensverhältnis zwischen Konsument:innen und Anbietern voraus. Gleichzeitig handelt es sich um Situationen, in denen Auftraggeber:innen häufig unter Zeitdruck stehen, über begrenzte Fachkenntnisse verfügen oder auf kurzfristige Lösungen angewiesen sind. Diese Rahmenbedingungen können die Anfälligkeit für problematische oder betrügerische Praktiken erhöhen.

Lebensbereiche, Risikosituationen und typische Betrugsformen im Überblick



Abbildung 1 Lebensbereiche, Risikosituationen und typische Betrugsformen im Überblick

Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten tritt dabei in unterschiedlichen Erscheinungsformen auf. Dazu zählen unter anderem überhöhte Rechnungen bei Notdiensten in akuten Notfällen, unaufgeforderte Angebote angeblicher Fachkräfte an der Haustür, mangelhafte oder nicht vollständig erbrachte Leistungen sowie Fälle, in denen Vorauszahlungen verlangt werden, ohne dass eine entsprechende Leistung erfolgt. Diese Praktiken sind in der öffentlichen Wahrnehmung präsent, werden jedoch meist als isolierte Einzelfälle wahrgenommen.

Die gesellschaftliche Aufmerksamkeit für das Thema speist sich bislang vor allem aus medialen Berichten über konkrete Vorfälle, die teilweise erhebliche finanzielle oder persönliche Folgen für

Betroffene haben. Eine systematische Einschätzung des tatsächlichen Ausmaßes fehlt jedoch. Offizielle Statistiken zur Häufigkeit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten liegen nicht vor. Ein wesentlicher Grund dafür ist das große Dunkelfeld: Viele Betroffene verzichten auf eine Anzeige oder Meldung, etwa aus Scham, wegen vergleichsweise geringer Schadenssummen oder aufgrund der Annahme, dass eine Meldung keine Konsequenzen nach sich ziehen würde.



Abbildung 2 Begründungen für Anzeigenverzicht

Vor diesem Hintergrund wurde die vorliegende Studie durchgeführt. Ziel ist es, das Thema Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten in Österreich erstmals empirisch fundiert und aus Sicht der Bevölkerung zu beleuchten. Im Mittelpunkt stehen dabei die Bekanntheit unterschiedlicher Betrugsformen, die Betroffenheit innerhalb der Bevölkerung sowie Faktoren, die das Vertrauen in Handwerksbetriebe und Notdienste stärken können.

2. Methodik

Die vorliegende Studie basiert auf einer quantitativen Bevölkerungsbefragung in Österreich und wurde vom Österreichischen Gallup-Institut durchgeführt. Die Datenerhebung erfolgte mittels Computer Assisted Web Interviewing (CAWI) über ein institutseigenes Onlinepanel, das nach den geltenden Standards der Markt- und Sozialforschung betrieben wird.

Befragt wurden 1.000 Personen, die repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren ausgewählt wurden. Die Erhebung fand im Zeitraum vom 6. bis 20. November 2025 statt. Ziel der Befragung war es, Erkenntnisse zur Bekanntheit, Betroffenheit und Wahrnehmung von Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten zu gewinnen sowie vertrauensrelevante Faktoren bei der Auswahl von Handwerksbetrieben und Notdiensten zu erfassen.



Ausführendes Institut: Gallup Institut
Datenerhebung: Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)
Institutseigenes Onlinepanel

Befragung von 1000 Personen
Zeitraum: 6. – 20. November 2025

Abbildung 3 Übersicht zur Studie

3. Rechtliche Einordnung: Wann spricht man von Betrug?

Zur sachlichen Einordnung der im Bericht dargestellten Fälle ist eine kurze rechtliche Klärung notwendig. Nicht jede problematische Rechnung oder mangelhafte Leistung stellt automatisch Betrug im strafrechtlichen Sinn dar. Die folgenden Ausführungen erläutern daher die juristische Definition des Betrugs sowie wichtige Abgrenzungen zu anderen rechtlichen Konstellationen.

3.1. Juristische Definition des Begriffs „Betrug“

Für eine sachliche Einordnung von problematischen Geschäftspraktiken im Handwerksbereich ist zunächst eine klare Definition des Begriffs „Betrug“ erforderlich. Gemäß § 146 des österreichischen StGB macht sich des Betrugs strafbar, wer mit dem Vorsatz, durch das Verhalten des Getäuschten sich oder einen Dritten unrechtmäßig zu bereichern, jemanden durch Täuschung über Tatsachen zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung verleitet, die diesen oder einen anderen am Vermögen schädigt. Strafrechtlich liegt Betrug demnach dann vor, wenn eine Person durch Vorspiegelung falscher Tatsachen oder durch Unterdrückung wahrer Tatsachen täuscht, dadurch bei einer anderen Person einen Irrtum erregt oder aufrechterhält, diese Person aufgrund dieses Irrtums zu einer Vermögensverfügung veranlasst wird und hierdurch ein Vermögensschaden bei dieser oder einer anderen Person eintritt. Zentrales Merkmal ist dabei die vorsätzliche Täuschung mit Bereicherungsabsicht. Ohne Täuschungshandlung und ohne entsprechenden Vorsatz liegt kein strafrechtlich relevanter Betrug vor. Im praktischen Kontext des Handwerks kann Betrug beispielsweise dann gegeben sein, wenn Leistungen bewusst falsch dargestellt, nicht erbrachte Arbeiten verrechnet oder unzutreffende Angaben über Notwendigkeit, Umfang oder Dringlichkeit von Reparaturen gemacht werden.

3.2. Abgrenzung: Betrug versus überhöhte Preise / Wucher

In der öffentlichen Wahrnehmung werden problematische Rechnungen häufig rasch als „Betrug“ bezeichnet. Juristisch ist jedoch zwischen verschiedenen Konstellationen zu unterscheiden. Eine wichtige Abgrenzung betrifft insbesondere den Unterschied zwischen strafrechtlichem Betrug und lediglich überhöhten Preisen.

Nicht jede als „zu hoch“ empfundene Rechnung erfüllt den Tatbestand des Betrugs. Ein hoher oder überdurchschnittlicher Preis allein begründet grundsätzlich weder eine strafrechtliche Relevanz noch automatisch die Unwirksamkeit eines Vertrags. Im Rahmen der Vertragsfreiheit können Unternehmen ihre Preise weitgehend frei gestalten; auch ein erhebliches Missverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung ist für sich genommen noch nicht strafbar. Rechtlich problematisch wird eine Preisgestaltung insbesondere dann, wenn zusätzlich besondere Umstände vorliegen, etwa die Ausnützung einer Zwangslage, Unerfahrenheit oder erheblichen Willensschwäche sowie ein auffälliges Missverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung. In solchen Konstellationen kann – abhängig vom konkreten Einzelfall – von Wucher – verbunden mit der zivilrechtlichen Anfechtungsmöglichkeit des Vertrags – oder in Kombination mit Täuschungselementen auch von Betrug – und damit einer gerichtlichen Strafbarkeit – gesprochen werden. Entscheidend ist, ob die betroffene Person auf Grundlage korrekter und transparenter

Informationen frei entscheiden konnte; fehlt eine Täuschung, liegt in der Regel kein Betrug vor, selbst wenn der Preis als überhöht empfunden wird.

3.3. Abgrenzung: Betrug versus Mängel und Gewährleistung

Neben überhöhten Preisen werden in der Praxis auch mangelhafte Leistungen häufig mit Betrug gleichgesetzt. Tatsächlich handelt es sich jedoch in vielen Fällen primär um zivilrechtliche Fragestellungen.

Ebenso wenig ist eine mangelhafte oder qualitativ unzureichende Leistung automatisch strafrechtlich relevant. Ein Werk gilt als mangelhaft, wenn es nicht die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist, nicht der Leistungsbeschreibung entspricht, nicht dem gewöhnlich vorausgesetzten Gebrauch dient oder nicht den anerkannten Regeln der Technik bzw. branchenüblichen Standards genügt. Solche Konstellationen betreffen primär das Zivilrecht, insbesondere Gewährleistungs- und gegebenenfalls Schadenersatzansprüche. Von strafrechtlichem Betrug ist erst dann zu sprechen, wenn die mangelhafte Leistung von Anfang an in Täuschungsabsicht erbracht wird oder bekannte Mängel bewusst verschwiegen bzw. verdeckt werden, um eine Zahlung zu erlangen. Subjektive Unzufriedenheit oder bloß von den Erwartungen abweichende Vorstellungen der Kundin bzw. des Kunden begründen demgegenüber für sich allein keine strafrechtliche Relevanz.

3.4. Was kann ich tun?

Für Betroffene ist es oft schwierig einzuschätzen, welche rechtlichen Möglichkeiten in einer konkreten Situation bestehen. Die folgenden Hinweise geben einen Überblick über typische Handlungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Konstellationen.

1. Schlechte oder unvollständige Arbeit (Mängel, aber kein klarer Betrugsverdacht)

Liegt in erster Linie eine mangelhafte oder unvollständige Leistung vor, stehen zivilrechtliche Schritte im Vordergrund. In diesen Fällen sollte zunächst eine möglichst genaue Dokumentation erfolgen (z.B. Fotos, schriftliche Notizen, Aufbewahrung von Angeboten und Rechnungen). Im Anschluss ist eine schriftliche Mängelrüge an das Unternehmen zweckmäßig, in der die festgestellten Mängel konkret beschrieben und eine angemessene Frist zur Verbesserung gesetzt wird. Reagiert der Betrieb nicht oder verweigert er eine ordnungsgemäße Nachbesserung, kommen – je nach Einzelfall – Gewährleistungsbehelfe wie Verbesserung oder Austausch und wenn diese nicht möglich oder erfolgreich sind, Preisminderung oder Rückabwicklung des Vertrags in Betracht. Eine rechtliche Beratung kann hier sinnvoll sein.

2. Stark überhöhte Preise ohne klare Täuschung

Steht primär der Eindruck eines stark überhöhten Entgelts im Raum, ohne dass sich konkrete Täuschungshandlungen nachweisen lassen, ist ebenfalls zunächst eine gründliche Prüfung der Rechnung angezeigt. Dazu gehören insbesondere der Vergleich mit dem ursprünglichen Angebot bzw. Kostenvoranschlag, die Überprüfung der abgerechneten Positionen (Stundenzahl, Material, Zuschläge) und – soweit möglich – die Einholung einer fachkundigen Zweitmeinung. Bei

Unklarheiten oder Zweifeln kann eine Beratung durch Konsumentenschutzstellen oder Interessenvertretungen (z.B. Arbeiterkammer, Verbraucherschutzorganisationen) helfen, die Angemessenheit der Forderung sowie mögliche Schritte (z.B. Verhandlung, Teilzahlung unter Vorbehalt, zivilrechtliche Geltendmachung) einzuschätzen. Nur wenn zusätzlich Elemente wie die Ausnutzung einer Zwangslage oder massives Informationsungleichgewicht vorliegen, kann – je nach Konstellation – eine rechtliche Bewertung als Wucher oder in Kombination mit Täuschung auch als Betrug in Betracht kommen; die Beurteilung erfolgt dann im Einzelfall.

3. Verdacht auf bewusste Täuschung (Betrug)

Besteht der Verdacht, dass Leistungen bewusst falsch dargestellt, nicht erbrachte Arbeiten verrechnet oder wesentliche Umstände verschwiegen wurden, spricht dies für eine mögliche strafrechtliche Relevanz. In solchen Fällen ist es besonders wichtig, Beweise zu sichern – etwa durch die Aufbewahrung sämtlicher Unterlagen (Angebote, Verträge, Rechnungen, Schriftverkehr), durch Fotos oder gegebenenfalls Zeugenangaben. Weitere Zahlungen sollten – soweit rechtlich möglich – nicht unkritisch geleistet werden, bevor der Sachverhalt geklärt ist. Parallel zu einer zivilrechtlichen Prüfung der Ansprüche kann bei der Polizei eine Strafanzeige erstattet werden; dies gilt insbesondere dann, wenn ein strukturierter Täuschungsvorgang oder wiederholtes Auftreten derselben Akteure zu vermuten ist. Strafverfahren dienen dabei in erster Linie der Klärung der strafrechtlichen Verantwortung und einer allfälligen Sanktionierung, ersetzen aber eine eigenständige Geltendmachung zivilrechtlicher Ansprüche in der Regel nicht.

Die rechtliche Einordnung zeigt, dass nicht jede problematische Rechnung oder mangelhafte Leistung automatisch einen strafrechtlichen Betrug darstellt. Gleichzeitig zeigen Erfahrungen aus der Praxis sowie Berichte von Betroffenen, dass bestimmte Vorgehensweisen immer wieder auftreten, bei denen gezielt Täuschung eingesetzt wird, um Kundinnen und Kunden finanziell zu schädigen. Im folgenden Kapitel werden daher typische Betrugsmuster im Zusammenhang mit Handwerksleistungen dargestellt. Ziel ist es, wiederkehrende Vorgehensweisen sichtbar zu machen und Hinweise zu geben, woran Betroffene solche Praktiken frühzeitig erkennen können.

4. Ergebnisse

4.1. Betrugsformen

Im Rahmen der vorliegenden Studie werden verschiedene Erscheinungsformen von Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten unterschieden. Diese Abgrenzung orientiert sich an typischen Situationen, mit denen Konsument:innen im Alltag konfrontiert sein können, und bildet die Grundlage für die nachfolgende Ergebnisdarstellung.



Abbildung 4 Betrugsformen im Überblick

Eine häufig thematisierte Form betrifft Notdienste in akuten Ausnahmesituationen, etwa bei Problemen mit Gas, Wasser, Strom oder bei einem ausgesperrten Zugang zur Wohnung. In solchen Fällen wird über öffentliche Verzeichnisse oder das Internet kurzfristig ein Anbieter kontaktiert, der die Arbeiten zwar durchführt, dafür jedoch unverhältnismäßig hohe Beträge für einfache Leistungen verrechnet.

Eine weitere Betrugsform sind unaufgeforderte Haustürgeschäfte durch vermeintliche Fachkräfte, die ohne vorherige Kontaktaufnahme an der Haustür erscheinen. Diese Personen geben vor, Schäden an Wohnung oder Haus festgestellt zu haben, und setzen Betroffene häufig unter zeitlichen oder emotionalen Druck, um eine sofortige Beauftragung zu erwirken.

Darüber hinaus werden mangelhaft ausgeführte oder abgebrochene Arbeiten erfasst. In diesen Fällen werden vereinbarte Leistungen nicht ordnungsgemäß erbracht, Arbeiten bleiben unvollständig oder entsprechen nicht der zugesagten Qualität, ohne dass eine angemessene Nachbesserung erfolgt.

Als eigenständige Kategorie gilt schließlich der Fall, dass Vorauszahlungen für handwerkliche Tätigkeiten verlangt werden, im Anschluss jedoch keine entsprechende Leistung erbracht wird. Diese Form tritt zwar seltener auf, stellt jedoch für Betroffene ein besonderes finanzielles Risiko dar.

Diese vier Betrugsformen bilden den analytischen Rahmen der Studie und werden in den folgenden Abschnitten hinsichtlich ihrer Bekanntheit, wahrgenommenen Häufigkeit und Betroffenheit in der österreichischen Bevölkerung ausgewertet.

4.2. Bekanntheit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

4.2.1. Allgemeine Bekanntheit des Themas

Ein erheblicher Teil der österreichischen Bevölkerung ist zumindest in Grundzügen mit dem Thema Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten vertraut. Ein Drittel der Befragten (33 %) gibt an, bereits einiges über dieses Thema gehört oder gelesen zu haben, weitere 41 % haben zumindest am Rande davon Kenntnis. Damit verfügen insgesamt 74 % über eine gewisse Bekanntheit des Themas.

Demgegenüber gibt rund ein Viertel der Befragten (24 %) an, bislang nichts über Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten gehört oder gelesen zu haben. Ein sehr kleiner Anteil von 2 % zeigt sich unsicher und kann keine klare Einschätzung zur eigenen Bekanntheit des Themas abgeben.

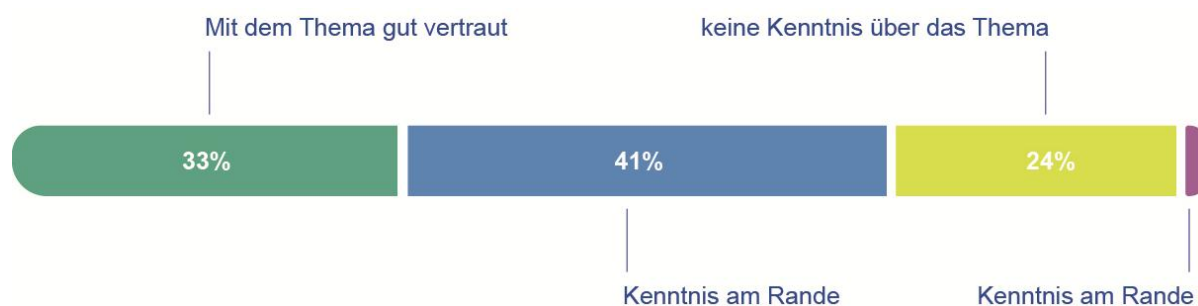


Abbildung 5 Übersicht Bekanntheit von handwerklichem Betrug

4.2.2. Bekanntheit nach soziodemografischen Merkmalen

Die Bekanntheit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten variiert deutlich nach soziodemografischen Merkmalen. Männer geben häufiger an, bereits einiges über dieses Thema gehört oder gelesen zu haben (38 %) als Frauen (28 %). Frauen berichten im Vergleich dazu etwas häufiger, nur am Rande mit dem Thema in Berührung gekommen zu sein oder keine Kenntnisse zu haben.

Bekanntheitsgrad von Handwerkerbetrug nach Geschlecht



Abbildung 6: Bekanntheitsgrad von Handwerkerbetrug nach Geschlecht

Nach Altersgruppen zeigt sich ein klarer Trend: Mit zunehmendem Alter steigt die intensive Bekanntheit des Themas. Während in der Gruppe der 18- bis 24-Jährigen nur 13 % angeben, bereits einiges darüber gehört zu haben, liegt dieser Anteil bei den 65-Jährigen und Älteren bei 45 %. Gleichzeitig ist der Anteil jener, die keinerlei Kenntnis vom Thema haben, in den jüngeren Altersgruppen deutlich höher als bei älteren Befragten.

Bekanntheitsgrad von Handwerksbetrug nach Alter

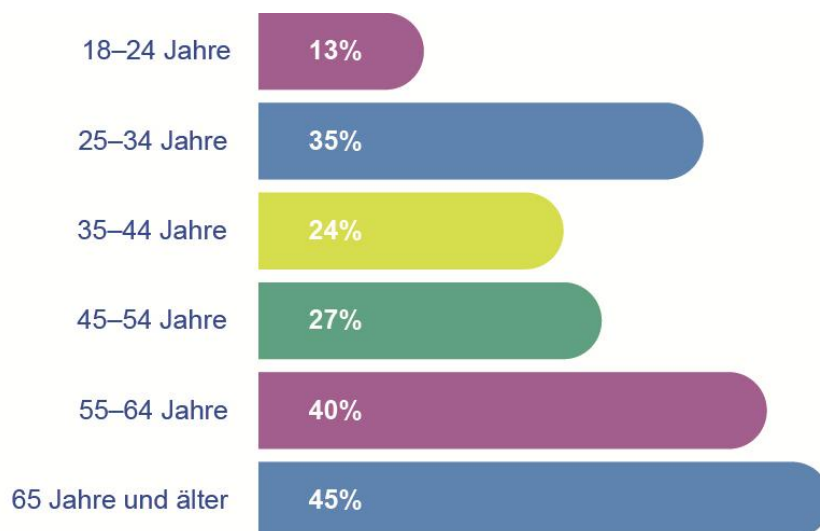


Abbildung 7: Bekanntheitsgrad von Handwerksbetrug nach Alter

Auch nach formaler Bildung bestehen Unterschiede. Personen ohne Matura geben häufiger an, bereits einiges über Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten gehört zu haben (36 %) als Personen mit Matura (27 %). Befragte mit höherer formaler Bildung berichten im Gegenzug etwas häufiger, lediglich am Rande mit dem Thema vertraut zu sein oder unsicher zu sein, ob sie davon gehört haben.

Bekanntheitsgrad von Handwerksbetrug nach Bildung

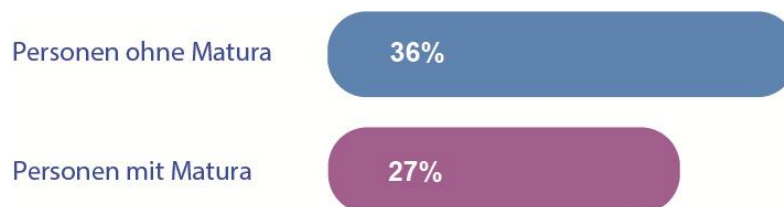


Abbildung 8: Bekanntheitsgrad von Handwerksbetrug nach Bildung

4.3. Bekanntheit einzelner Betrugsformen

4.3.1. Bekanntheit der verschiedenen Betrugsarten

Die Bekanntheit der einzelnen Betrugsformen unterscheidet sich deutlich. Am bekanntesten ist Betrug im Zusammenhang mit Notdiensten in Notfällen: 66 % der Befragten geben an, von dieser Form bereits gehört zu haben. Dazu zählen Situationen, in denen bei akuten Problemen – etwa mit Gas, Wasser, Strom oder beim Schlüsseldienst – zwar eine Leistung erbracht wird, für einfache Tätigkeiten jedoch unverhältnismäßig hohe Beträge verrechnet werden.

Ebenfalls weit verbreitet ist die Kenntnis von unaufgeforderten Haustürgeschäften, bei denen Anbieter an der Haustür erscheinen und vorgeben, dringende Schäden entdeckt zu haben.

56 % der Befragten geben an, von dieser Betrugsform gehört zu haben. Eine ähnlich hohe Bekanntheit weist auch der Bereich mangelhaft oder unvollständig ausgeführter handwerklicher Arbeiten auf, der 54 % der Befragten bekannt ist.

Deutlich geringer ist hingegen die Bekanntheit jener Betrugsform, bei der eine Vorauszahlung für handwerkliche Tätigkeiten verlangt wird, ohne dass anschließend eine Leistung erbracht wird. Von diesem Vorgehen haben 34 % der Befragten bereits gehört. Andere Betrugsformen spielen in der Wahrnehmung der Bevölkerung nur eine untergeordnete Rolle.

Bekanntheit verschiedener Betrugsformen bei handwerklichen Dienstleistungen

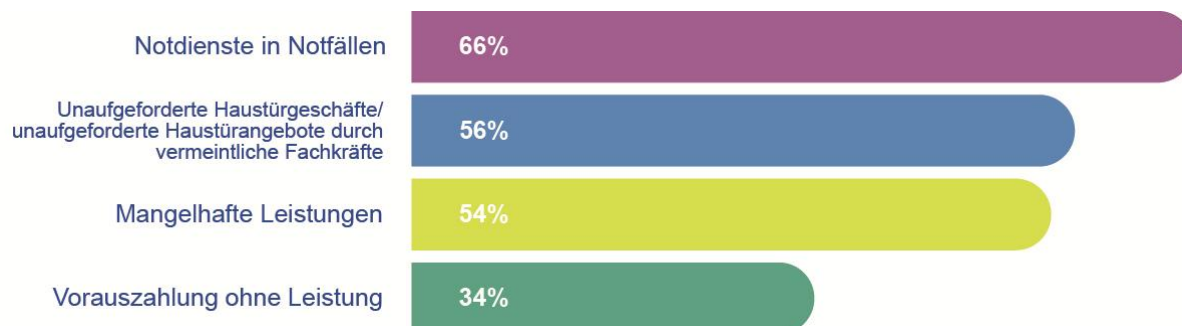


Abbildung 9: Bekanntheit verschiedener Betrugsformen bei handwerklichen Dienstleistungen

4.3.2. Soziodemografische Unterschiede in der Bekanntheit der Betrugsformen

Auch bei der Bekanntheit einzelner Betrugsformen zeigen sich Unterschiede zwischen Bevölkerungsgruppen. Insgesamt gilt, dass ältere Befragte häufiger von allen abgefragten Betrugsarten Kenntnis haben als jüngere. Insbesondere Betrug im Zusammenhang mit Notdiensten sowie mit unaufgeforderten Haustürgeschäften durch vermeintliche Fachkräfte ist in den höheren Altersgruppen deutlich geläufiger.

Nach formaler Bildung bestehen ebenfalls Unterschiede. Personen ohne Matura geben bei mehreren Betrugsformen etwas häufiger an, diese zu kennen, insbesondere bei Betrug im Zusammenhang mit Notdiensten und mangelhaften Arbeiten. Befragte mit Matura weisen demgegenüber eine etwas geringere Bekanntheit einzelner Szenarien auf, insbesondere bei Vorauszahlungen ohne Leistung.

Zwischen Frauen und Männern zeigen sich insgesamt nur moderate Unterschiede. Männer berichten tendenziell etwas häufiger von Kenntnissen einzelner Betrugsformen, während Frauen geringfügig häufiger angeben, bestimmte Formen nicht zu kennen. Insgesamt bleibt jedoch festzuhalten, dass die grundlegenden Muster der Bekanntheit über die verschiedenen Bevölkerungsgruppen hinweg ähnlich sind.

4.4. Wahrgenommene Häufigkeit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

Die Mehrheit der Befragten geht davon aus, dass Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten in Österreich kein seltenes Phänomen ist. 15 % der Befragten schätzen ein, dass entsprechende Betrugsfälle sehr häufig vorkommen, weitere 54 % gehen davon aus, dass dies zumindest des Öfteren geschieht. Damit nehmen insgesamt rund sieben von zehn Befragten Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten als ein regelmäßig auftretendes Problem wahr.

Demgegenüber ist der Anteil jener, die von einem eher seltenen oder sehr seltenen Auftreten ausgehen, deutlich geringer. 20 % der Befragten halten solche Betrugsfälle für eher selten, lediglich 1 % für sehr selten. Ein Anteil von 10 % gibt an, die Häufigkeit nicht beurteilen zu können.

Wahrgenommene Häufigkeit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

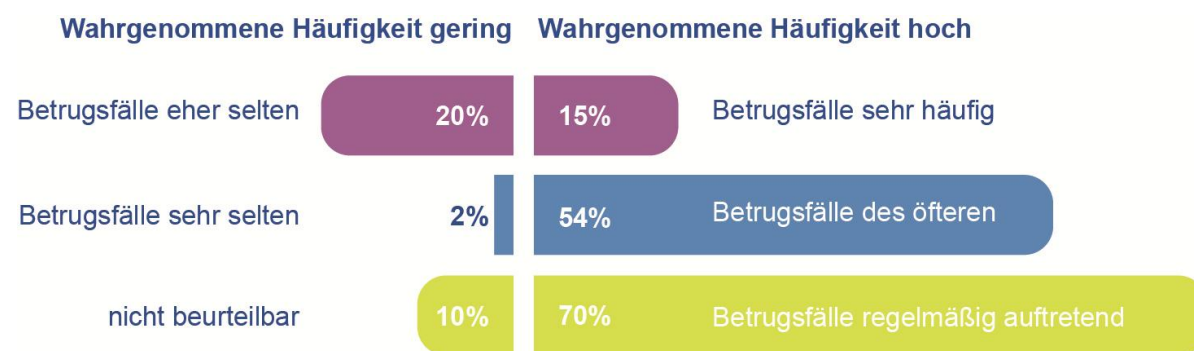


Abbildung 10: Wahrgenommene Häufigkeit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

4.5. Betroffenheit durch Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

4.5.1. Gesamtbetroffenheit in den letzten fünf Jahren

Ein relevanter Teil der Bevölkerung war in den vergangenen Jahren selbst von Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten betroffen. 17 % der Befragten geben an, in den letzten fünf Jahren mindestens einmal Opfer einer entsprechenden Betrugshandlung geworden zu sein. Demgegenüber berichten 83 %, dass sie in diesem Zeitraum keine derartigen Erfahrungen gemacht haben.

Betroffenheit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten in den letzten fünf Jahren



Abbildung 11: Betroffenheit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten in den letzten fünf Jahren

Damit zeigt sich, dass Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten nicht nur ein abstrakt wahrgenommenes Phänomen ist, sondern für einen nicht unerheblichen Teil der Bevölkerung auch konkrete persönliche Betroffenheit bedeutet.

4.5.2. Betroffenheit nach Betrugsformen



Abbildung 12: Betroffenheit nach Betrugsformen

Die Betroffenheit verteilt sich auf unterschiedliche Betrugsformen. Am häufigsten betroffen waren Befragte von Betrug im Zusammenhang mit Notdiensten in Notfällen: 7 % berichten, in den letzten fünf Jahren entsprechende Erfahrungen gemacht zu haben. Dazu zählen Fälle, in denen zwar eine Leistung erbracht wurde, die verrechneten Kosten jedoch in keinem angemessenen Verhältnis zur erbrachten Arbeit standen.

Ebenfalls relevant sind Fälle mit mangelhaft oder unvollständig ausgeführten Arbeiten, von denen 6 % der Befragten berichten. 5% geben an, Opfer unaufgeforderter Haustürgeschäfte durch Anbieter geworden zu sein, die an der Haustür eine sofortige Beauftragung erwirken wollten.

Deutlich seltener werden Fälle genannt, in denen eine Vorauszahlung verlangt wurde, ohne dass anschließend eine Leistung erbracht wurde. Von dieser Betrugsform berichten 3 % der Befragten. Andere Formen spielen in der Selbstbetroffenheit nur eine untergeordnete Rolle.

4.6. Folgen erlebter Betrugsfälle

4.6.1. Art der Folgen

Befragte, die in den letzten fünf Jahren von Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten betroffen waren, berichten von unterschiedlichen Folgen. Am häufigsten wird ein Vertrauensverlust genannt: 64 % der Betroffenen geben an, dass der Vorfall ihr Vertrauen in Handwerksbetriebe oder Notdienste beeinträchtigt hat.

Ebenfalls häufig treten finanzielle Schäden auf. Die Hälfte der Betroffenen (50 %) berichtet von einem monetären Verlust infolge des Betrugs. Zeitlicher Aufwand stellt für 48 % der Betroffenen

eine relevante Folge dar, etwa durch zusätzliche Organisation, Klärungsversuche oder Nachbesserungen.

Darüber hinaus geben 25 % der Betroffenen an, durch den Vorfall psychisch belastet gewesen zu sein. Andere Folgen werden nur vereinzelt genannt. Insgesamt zeigt sich, dass Betrugsfälle bei handwerklichen Tätigkeiten nicht nur finanzielle, sondern auch immaterielle Auswirkungen haben können.

Folgen von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten



Abbildung 13: Folgen von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

4.6.2. Höhe des finanziellen Schadens

Sofern ein finanzieller Schaden entstanden ist, bewegt sich dieser überwiegend in vergleichsweise niedrigen Bereichen. In der Mehrheit der Fälle liegt der finanzielle Verlust unter 500 Euro. Schäden bis 1.000 Euro oder bis 2.000 Euro werden deutlich seltener genannt.

Höhere Schadenssummen über 2.000 Euro treten nur in Ausnahmefällen auf. Im Vergleich der Betrugsformen zeigt sich, dass bei mangelhaft oder abgebrochen ausgeführten Arbeiten tendenziell höhere Schadensbeträge angegeben werden als bei anderen Betrugsarten. Insgesamt ist jedoch festzuhalten, dass sich die finanziellen Folgen in den meisten Fällen auf begrenzte Beträge konzentrieren.

4.7. Meldung der Vorfälle und Gründe für Nichtmeldung

4.7.1. Meldeverhalten nach einem Betrugsfall

Nur ein Teil der erlebten Betrugsfälle im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten wird offiziell gemeldet. Insgesamt geben rund ein Drittel der Betroffenen an, den Vorfall bei der Polizei angezeigt zu haben. Eine Meldung beim Konsumentenschutz erfolgt in etwa einem Viertel der Fälle.

Meldeverhalten nach einem Betrugsfall

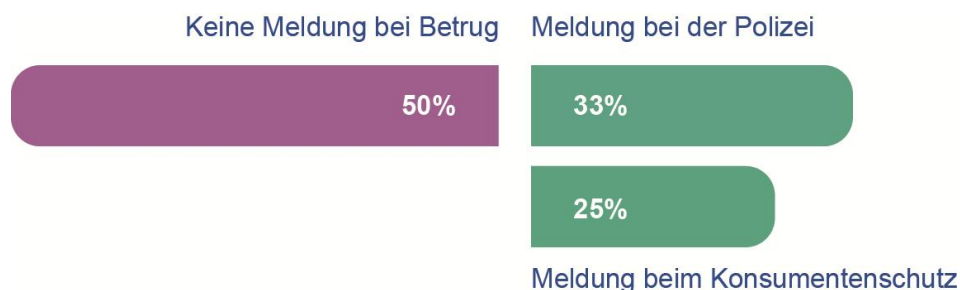


Abbildung 14: Meldeverhalten nach einem Betrugsfall

Demgegenüber steht ein hoher Anteil an nicht gemeldeten Vorfällen: Nahezu die Hälfte der Betroffenen gibt an, den Betrugsfall weder bei der Polizei noch beim Konsumentenschutz gemeldet zu haben. Das Meldeverhalten unterscheidet sich dabei je nach Betrugsform. Während es bei Fällen unaufgeforderter Haustürgeschäfte sowie bei Vorauszahlungen ohne erbrachte Leistung vergleichsweise häufiger zu Anzeigen kommt, werden Vorfälle im Zusammenhang mit Notdiensten sowie mit mangelhaft oder abgebrochenen Arbeiten seltener gemeldet.

4.7.2. Gründe für die Nichtmeldung von Betrugsfällen

Betroffene, die einen Betrugsfall nicht gemeldet haben, nennen unterschiedliche Gründe für diese Entscheidung. Am häufigsten wird die Einschätzung geäußert, dass eine Meldung keine Wirkung entfalten würde. Rund ein Drittel der nicht meldenden Betroffenen gibt an, davon auszugehen, dass eine Anzeige oder Meldung folgenlos geblieben wäre.

Ebenfalls häufig genannt wird der Wunsch, sich den damit verbundenen Aufwand oder möglichen Ärger zu ersparen. Dieser Grund wird von rund einem Viertel der Betroffenen angeführt. In ähnlicher Größenordnung geben Betroffene an, nicht daran gedacht zu haben, den Vorfall zu melden, oder den Betrug erst verzögert bemerkt zu haben.

Ein weiterer relevanter Aspekt ist Scham oder Unbehagen: etwa ein Fünftel der Betroffenen nennt dieses Motiv, insbesondere im Zusammenhang mit Betrugsfällen bei Notdiensten. Ebenfalls von Bedeutung ist die Einschätzung, dass der entstandene Schaden zu gering gewesen sei oder bereits behoben werden konnte, was ebenfalls auf rund ein Fünftel der nicht gemeldeten Fälle zutrifft.

Seltener werden Gründe wie fehlende Daten zum Anbieter, das Fehlen eines formellen Auftrags oder die Tatsache, dass der Vorfall von anderen Personen erledigt wurde, genannt. Insgesamt zeigt sich, dass die Entscheidung gegen eine Meldung meist auf einer Kombination aus geringer Erfolgserwartung, Aufwandserwägungen und subjektiven Hemmnissen beruht.

Gründe für die Nichtmeldung von Betrugsfällen



Abbildung 15: Gründe für die Nichtmeldung von Betrugsfällen

4.8. Kenntnis von Betrugsfällen im persönlichen Umfeld

4.8.1. Kenntnis von Betrugsfällen bei Dritten

Neben der eigenen Betroffenheit kennen viele Befragte auch Betrugsfälle aus ihrem persönlichen Umfeld. 23 % der Befragten geben an, Personen zu kennen, die Opfer von Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten geworden sind. Die Mehrheit der Befragten (77 %) berichtet hingegen, keine entsprechenden Fälle im näheren Umfeld zu kennen.

Damit liegt der Anteil jener, die von Betrugsfällen bei Dritten wissen, über der selbst berichteten Betroffenheit, was auf eine zusätzliche indirekte Wahrnehmung des Themas im sozialen Umfeld hinweist.

4.8.2. Art der bekannten Betrugsfälle

Befragte, die Betrugsfälle bei anderen Personen kennen, berichten von unterschiedlichen Betrugsformen. Am häufigsten werden Fälle im Zusammenhang mit Notdiensten in Notfällen genannt: 35 % dieser Gruppe geben an, dass es sich dabei um überhöhte Rechnungen oder problematische Leistungen in akuten Situationen gehandelt habe.

Ebenfalls häufig werden unaufgefordert auftretende angebliche Fachkräfte genannt. 37 % der Befragten, die Betrugsfälle bei Dritten kennen, berichten von solchen Vorfällen. Eine vergleichbare Größenordnung entfällt auf mangelhaft oder unvollständig ausgeführte Arbeiten, die von 33 % dieser Gruppe genannt werden.

Seltener werden Fälle berichtet, in denen eine Vorauszahlung geleistet wurde, ohne dass anschließend eine entsprechende Leistung erbracht wurde. Diese Betrugsform betrifft 18 % der

bekannten Fälle. Andere Betrugsformen spielen im Bekanntheitskontext des persönlichen Umfelds nur eine untergeordnete Rolle.

4.9. Vertrauensstärkende Merkmale bei Handwerkern und Notdiensten

Die Befragten messen unterschiedlichen Merkmalen eine unterschiedliche Bedeutung für Vertrauen in Handwerksbetriebe und Notdienste bei. Am stärksten vertrauensbildend wirkt eine Empfehlung aus dem persönlichen Umfeld: Mehr als die Hälfte der Befragten bewertet Empfehlungen durch Freunde, Verwandte oder Bekannte als sehr vertrauenserweckend.

Ebenfalls hohe Vertrauenswerte erzielen klare Preisangaben in Form eines Kostenvoranschlags sowie ein Eintrag des Unternehmens in einem Branchenbuch. Auch eine lokale oder regionale Telefonnummer und das Vorhandensein geeigneten Werkzeugs und Materials werden von einem relevanten Teil der Befragten als vertrauensstärkend eingeschätzt. Merkmale wie Zertifikate oder Gütesiegel auf der Website, eine professionelle Onlinepräsenz oder gute Onlinebewertungen werden zwar ebenfalls positiv bewertet, erreichen jedoch geringere Spitzenwerte.

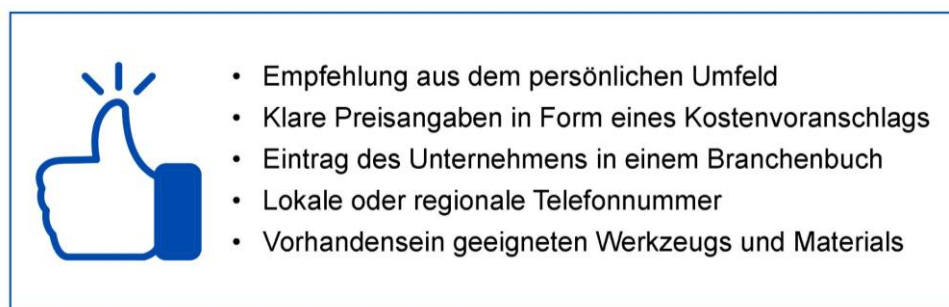


Abbildung 16: Vertrauensstärkende Merkmale bei Handwerkern und Notdiensten

Deutlich zurückhaltender fällt die Bewertung bei Merkmalen aus, die weniger etabliert sind. Eine Dokumentation früherer Arbeiten sowie eine mündliche Geld-zurück-Garantie werden vergleichsweise selten als sehr vertrauenserweckend wahrgenommen. Insgesamt zeigt sich eine differenzierte Einschätzung, bei der klassische, nachvollziehbare Signale von Seriosität stärker wirken als zusätzliche oder informelle Absicherungsangebote.

Diese Muster spiegeln sich auch in einem konkret vorgegebenen Anbieterwahl-Szenario wider. In einer fiktiven Situation, in der kurzfristig ein Notdienst benötigt wird, entscheidet sich die Mehrheit der Befragten für einen Anbieter mit klaren Preisangaben und einer lokalen Adresse. 57 % wählen diesen Anbieter, der über eine einfache Website verfügt, auf der Preise transparent dargestellt sind und eine konkrete Adresse angegeben wird.

An zweiter Stelle folgt ein Anbieter, der von Nachbarn empfohlen wird, jedoch keine weiteren Informationen bereitstellt. Für diesen entscheiden sich 28 % der Befragten. Deutlich seltener werden Anbieter gewählt, die lediglich über einen Branchenbucheintrag mit Hotline ohne

Preisangaben verfügen (11 %) oder eine professionelle Website mit Gütesiegeln, jedoch ohne Adresse aufweisen (4 %).

Die Begründungen für die jeweilige Anbieterwahl verdeutlichen die zugrunde liegenden Entscheidungsmuster. Bei Anbietern mit klaren Preisangaben und lokaler Adresse stehen Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Seriosität im Vordergrund. Empfehlungen aus dem sozialen Umfeld werden nahezu ausschließlich mit Vertrauen und persönlicher Sicherheit begründet. Einträge im Branchenbuch werden vor allem mit Bekanntheit und formaler Existenz des Unternehmens assoziiert, während professionelle Websites mit Gütesiegeln zwar als Hinweis auf Professionalität wahrgenommen werden, jedoch ohne weitere Informationen weniger überzeugend wirken.

4.10. Einschätzung eigener Sicherheit und Prävention

4.10.1. Subjektive Sicherheit bei der Einschätzung von Handwerkern und Notdiensten

Die Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeit, die Seriosität von Handwerkern oder Notdiensten richtig beurteilen zu können, fällt insgesamt verhalten aus. Nur 9 % der Befragten geben an, sich dabei sehr sicher zu fühlen. Die Mehrheit ordnet sich jedoch im mittleren Bereich ein: 67 % fühlen sich eher sicher, eine klare Unsicherheit äußert nur eine Minderheit.

Demgegenüber geben 21 % an, sich eher unsicher zu fühlen, während 2 % ihre Einschätzungsfähigkeit als sehr unsicher bewerten. Insgesamt zeigt sich damit, dass zwar ein gewisses Grundvertrauen in die eigene Urteilsfähigkeit vorhanden ist, jedoch nur ein kleiner Teil der Bevölkerung von einer hohen Sicherheit bei der Einschätzung von Anbietern ausgeht.

Unsicher oder sehr unsicher bei der Einschätzung Sicher oder sehr sicher bei der Einschätzung



Abbildung 17: Sicherheit bei der Einschätzung von Handwerkern und Notdiensten

4.10.2. Kenntnis von Informationsangeboten und Bewertung von Präventionsmaßnahmen

Die Kenntnis offizieller Informationsangebote zum Thema Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten ist begrenzt. 19 % der Befragten geben an, entsprechende Informationsangebote zu kennen, während 81 % angeben, keine solchen Angebote zu kennen.

Kenntnis über Präventionsmaßnahmen



Abbildung 18: Kenntnis über Präventionsmaßnahmen

Hinsichtlich möglicher Präventionsmaßnahmen zeigt sich ein klares Meinungsbild. Strengere gesetzliche Regelungen werden von 61 % der Befragten als wirksam eingeschätzt und stellen damit die am häufigsten genannte Maßnahme dar. Ebenfalls von größeren Teilen der Bevölkerung als sinnvoll erachtet werden eine Hotline für Betroffene (46 %), Online-Portale mit entsprechenden Informationen (44 %) sowie Informationsbroschüren oder Checklisten (40 %).

Weitere Maßnahmen wie Medienkampagnen (32 %) oder Vorträge und Informationsveranstaltungen (18 %) finden deutlich geringere Zustimmung. 7 % der Befragten geben an, keine der genannten Maßnahmen für wirksam zu halten.

Einschätzung der Wirksamkeit möglicher Präventionsmaßnahmen

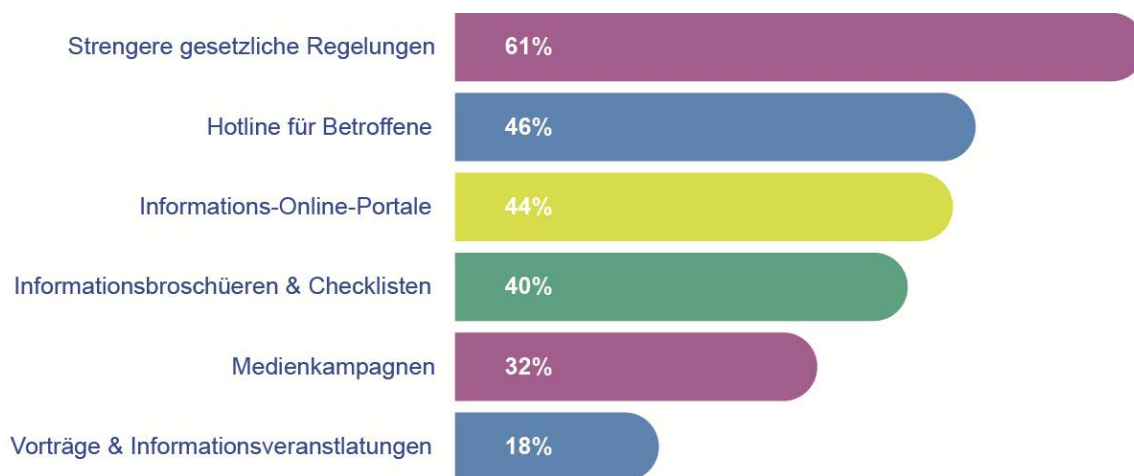


Abbildung 19: Einschätzung der Wirksamkeit möglicher Präventionsmaßnahmen

In Bezug auf die bevorzugten Informationskanäle zeigt sich, dass Informationen zum Thema Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten am ehesten über Konsumentenschutz- und Arbeiterkammerstellen wahrgenommen würden (51 %). Ebenfalls häufig genannt werden Internetseiten (47 %), Behörden oder Gemeindeämter (46 %) sowie TV und Radio (44 %). Social Media spielen mit 23 % eine untergeordnete Rolle.

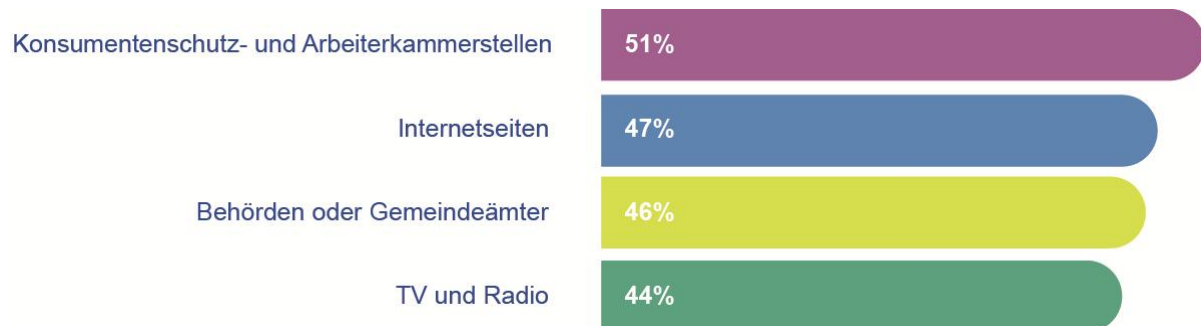
Bevorzugte Informationskanäle zum Thema Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

Abbildung 20: Bevorzugte Informationskanäle zum Thema Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten

5. Conclusio

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass Betrug im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten in Österreich kein randständiges Phänomen ist. Ein relevanter Teil der Bevölkerung war in den vergangenen Jahren selbst betroffen, während darüber hinaus viele weitere Personen entsprechende Vorfälle aus ihrem persönlichen Umfeld kennen. Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten ist damit nicht nur ein medial vermitteltes Thema, sondern für einen beträchtlichen Teil der Bevölkerung mit konkreten Erfahrungen verbunden.

Gleichzeitig wird deutlich, dass zwischen der wahrgenommenen Problemdimension und der formalen Erfassung solcher Vorfälle eine Lücke besteht. Ein großer Teil der Betrugsfälle wird nicht gemeldet, wodurch ein erhebliches Dunkelfeld entsteht. Dies erschwert eine realistische Einschätzung des tatsächlichen Ausmaßes und trägt dazu bei, dass offizielle Zahlen zur Häufigkeit solcher Vorfälle fehlen. Die Studie leistet vor diesem Hintergrund einen wichtigen Beitrag zur empirischen Einordnung eines bislang nur punktuell beleuchteten Themenfeldes.

Die Analyse der vertrauensstärkenden Merkmale zeigt, dass Konsument:innen ihre Entscheidungen bei der Auswahl von Handwerksbetrieben und Notdiensten stark an klaren, nachvollziehbaren Signalen von Seriosität ausrichten. Empfehlungen aus dem persönlichen Umfeld, transparente Preisangaben, eine lokale Adresse oder eine professionelle Außendarstellung erhöhen das Vertrauen deutlich. Zugleich machen die Ergebnisse aber auch sichtbar, dass solche Merkmale keine eindeutige Garantie für tatsächliche Seriosität darstellen. Viele äußerlich vertrauenserweckende Hinweise können gezielt erzeugt oder imitiert werden. So können etwa lokale Telefonnummern technisch manipuliert werden (z. B. durch sogenanntes Caller-ID-Spoofing), professionelle Websites lassen sich mit vergleichsweise geringem Aufwand erstellen, und auch Gütesiegel oder Bewertungen sind nicht immer überprüfbar.

Vor diesem Hintergrund ist Prävention weniger als das Erkennen einzelner Merkmale zu verstehen, sondern vielmehr als kritische Gesamtschau mehrerer Faktoren. Konsument:innen profitieren insbesondere davon, Anbieter nicht allein anhand eines einzelnen Signals zu beurteilen, sondern verschiedene Informationen miteinander abzugleichen. Dazu zählt etwa die Überprüfbarkeit von Firmendaten (z. B. Impressum, Firmenbuch- oder UID-Angaben), eine nachvollziehbare Erreichbarkeit über mehrere Kanäle sowie eine transparente Kommunikation über Leistungen und Preise vor Beginn der Arbeiten. Vorsicht ist insbesondere in Situationen geboten, in denen starker Zeitdruck aufgebaut oder auf eine sofortige Entscheidung gedrängt wird.

Die Ergebnisse deuten zudem darauf hin, dass sich das soziale Umfeld und der Lebensraum auf die Wahrnehmung und Einordnung von Betrugsfällen auswirken. Während in urbanen Räumen – insbesondere in Wien – deutlich häufiger von Betrugsfällen im persönlichen Umfeld berichtet wird, ist dies in ländlichen Regionen seltener der Fall. In kleineren Gemeinden können persönliche Empfehlungen und soziale Kontrolle eine stärkere Rolle spielen, während in städtischen Kontexten eine erhöhte Aufmerksamkeit gegenüber unbekannten Anbietern erforderlich erscheint.

Schließlich unterstreichen die Befunde die Bedeutung institutioneller Informations- und Unterstützungsangebote. Obwohl nur ein kleiner Teil der Bevölkerung entsprechende Angebote kennt, werden Konsumentenschutzorganisationen, Behörden und öffentliche Stellen als zentrale Anlaufstellen wahrgenommen. Eine stärkere Sichtbarkeit solcher Angebote sowie leicht zugängliche, verständliche Informationen können einen wichtigen Beitrag zur Prävention leisten und Konsument:innen dabei unterstützen, Risiken frühzeitig zu erkennen und im Anlassfall angemessen zu reagieren.

6. Präventionstipps



Abbildung 21: Präventionstipps - Top 3 im Überblick

Weitere wichtige Hinweise

- Lokale Kontakte nutzen**
 Wenn möglich, vorab in Ruhe lokale Betriebe recherchieren und vertrauenswürdige Kontaktdaten (z.B. für Notfälle) abspeichern.
- Keine spontanen Zusagen bei Notfällen**
 Auch in Ausnahmesituationen keine mündlichen Zusagen über hohe Beträge machen; wenn möglich, eine zweite Meinung einholen.
- Warnhinweise und Empfehlungen beachten**
 Empfehlungen von Hausverwaltung, Nachbar:innen oder persönlichem Umfeld zu seriösen Handwerkern nutzen, aber Anbieter trotzdem kurz prüfen.
- Vorsicht bei Vorauszahlungen**
 Nur in gut begründeten Fällen Vorauszahlungen leisten, möglichst nur Teilbeträge; Restzahlung erst nach ordnungsgemäßer Fertigstellung.

- **Auf nachvollziehbare Rechnungen bestehen**
Detaillierte Leistungs- und Materialaufstellung verlangen und Unterlagen gut aufbewahren.
- **Bei Verdacht früh reagieren**
Bei Unklarheiten Unterlagen und Notizen sichern und zeitnah Beratung (Konsumentenschutz, Arbeiterkammer, ggf. Polizei) einholen.

7. Key Facts: Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten in Österreich

Grundlage der Studie

- Personen, repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren.
- Erhebungszeitraum: 6. bis 20. November 2025 (CAWI, Österreichisches Gallup-Institut).

Bekanntheit des Themas

- **74%**
haben bereits von **Betrug** im Zusammenhang mit **handwerklichen Tätigkeiten** gehört (33% „bereits einiges gehört“, 41% „am Rande gehört“).
- **24%**
haben bisher **nichts darüber gehört** oder gelesen, 2% sind unsicher.

Bekanntheit einzelner Betrugsformen

- **66%**
kennen **Betrug im Zusammenhang mit Notdiensten in Notfällen** (z.B. Gas, Wasser, Strom, Schlüsseldienst, überhöhte Rechnungen).
- **56%**
kennen **unaufgeforderte Haustürgeschäfte**.
- **54%**
kennen **mangelhaft oder unvollständig ausgeführte Arbeiten**.
- **34%**
kennen Fälle, in denen eine **Vorauszahlung** verlangt wurde, **ohne** dass anschließend eine **Leistung** erbracht wurde.

Wahrgenommene Häufigkeit

- **15%**
schätzen, dass **Betrug** bei handwerklichen Tätigkeiten **sehr häufig** vorkommt.
- **54%**
gehen davon aus, dass entsprechende **Betrugsfälle** zumindest **des Öfteren** vorkommen.
- **Insgesamt** sehen damit rund
7 von 10 Befragten
Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten als **regelmäßig auftretendes** Problem.

Persönliche Betroffenheit und Umfeld

- **17%** der Befragten
waren in den **letzten fünf Jahren selbst Opfer** eines Betrugs im Zusammenhang mit handwerklichen Tätigkeiten.
- **23%**
kennen Personen **im eigenen Umfeld**, die von Betrug bei handwerklichen Arbeiten betroffen waren.

Betroffenheit nach Betrugsformen (letzte 5 Jahre)

- **7%**
berichten von Betrug im Zusammenhang mit **Notdiensten in Notfällen** (z.B. unverhältnismäßig hohe Beträge für einfache Leistungen).
- **6%**
berichten von mangelhaft oder **unvollständig ausgeführten Arbeiten**.
- **5%**
berichten von **unaufgeforderten Haustürgeschäften**.
- **3%**
berichten, dass eine **Vorauszahlung** geleistet wurde, **ohne** dass anschließend eine **Leistung** erbracht wurde.

Folgen für Betroffene

- **64%**
der Betroffenen nennen einen **Vertrauensverlust** gegenüber Handwerksbetrieben oder Notdiensten.
- **50%**
geben einen **finanziellen Schaden** an.
- **48%**
berichten von **zusätzlichem Zeitaufwand** (Organisation, Klärung, Nachbesserung).
- **25%**
fühlen sich durch den Vorfall **psychisch belastet**.
- In der Mehrheit der Fälle mit **finanziellem Schaden** liegt der Verlust **unter 500 Euro**; höhere Schadenssummen treten deutlich seltener auf.

Meldeverhalten und Dunkelfeld

- **Rund ein Drittel** der Betroffenen hat den Vorfall bei der **Polizei** angezeigt.
- Etwa **ein Viertel** hat sich an den **Konsumentenschutz** gewandt.
- Je nach Betrugsform meldet **rund 40–50%** der Betroffenen den Vorfall **weder bei der Polizei noch beim Konsumentenschutz**.

Gründe für Nichtmeldung

- Rund **ein Drittel** der nicht meldenden Betroffenen geht davon aus, dass eine **Meldung nichts bewirkt oder folgenlos** geblieben wäre.
- Rund **ein Viertel** möchte den **Aufwand oder möglichen Ärger vermeiden**.
- Etwa **ein Fünftel** nennt **Scham oder Unbehagen** als Grund.
- Etwa **ein Fünftel** hält den **Schaden für zu gering oder bereits behoben** bzw. abgewendet.

Vertrauensstärkende Merkmale bei Handwerkern und Notdiensten

- Am **stärksten vertrauensbildend** wirkt eine **Empfehlung aus dem persönlichen Umfeld**: über die Hälfte der Befragten bewertet diese als sehr vertrauenserweckend.
- **Hohe Vertrauenswerte** erzielen auch **klare Preisangaben** in Form eines Kostenvoranschlags und ein Eintrag im Branchenbuch.
- Merkmale wie **professionelle Website, Gütesiegel oder Online-Bewertungen** werden ebenfalls positiv bewertet, erreichen aber geringere Spitzenwerte.

Anbieterwahl im Notfall-Szenario

- **57%**
würden sich in einem fiktiven Notfall für einen Anbieter mit **klaren Preisangaben und lokaler Adresse** entscheiden.
- **28%**
würden einen Anbieter wählen, der von **Nachbarn empfohlen** wird, aber keine weiteren Informationen bietet.

Kenntnis von Informationsangeboten und subjektive Sicherheit

- **19%**
kennen **offizielle Informationsangebote** zum Thema Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten; 81% kennen keine.
- **9%**
fühlen sich bei der **Einschätzung der Seriosität** von Handwerkern bzw. Notdiensten **sehr sicher**.
- **67%**
fühlen sich **eher sicher**, **21% eher unsicher**, **2% sehr unsicher**.

Einschätzung von Präventionsmaßnahmen

- **61%**
halten **strengere gesetzliche Regelungen** für eine **wirksame Maßnahme** gegen Betrug.
- **46%**
sehen eine **Hotline für Betroffene als wirksam** an.
- **44%**
bewerten **Online-Portale mit Informationen als wirksam**.
- **40%**
halten **Informationsbroschüren oder Checklisten für sinnvoll**.

8. Offizielle Register



Unternehmen überprüfen: Diese Register helfen

In Österreich gibt es mehrere öffentliche Register, über die sich Unternehmen und Gewerbeberechtigungen überprüfen lassen.

Gewerbeinformationssystem Austria (GISA)	Firmenbuch	Firmen A-Z der Wirtschaftskammer Österreich
Das GISA ist das offizielle Register für Gewerbeberechtigungen in Österreich. Hier kann überprüft werden, ob ein Unternehmen über eine gültige Gewerbeberechtigung verfügt.	Im Firmenbuch sind Unternehmen mit wichtigen Basisinformationen eingetragen, etwa Unternehmensform, Sitz und vertretungsbefugte Personen.	Die Unternehmenssuche der Wirtschaftskammer ermöglicht eine schnelle Überprüfung von Betrieben und deren Kontaktdaten.

Die Nutzung dieser Register kann helfen, die Seriosität eines Unternehmens besser einzuschätzen und wichtige Informationen zu überprüfen.

Abbildung 22: Überblick Register für Unternehmensüberprüfung

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Lebensbereiche, Risikosituationen und typische Betrugsformen im Überblick	5
Abbildung 2 Begründungen für Anzeigenverzicht	6
Abbildung 3 Übersicht zur Studie	7
Abbildung 4 Betrugsformen im Überblick	11
Abbildung 5 Übersicht Bekanntheit von handwerklichem Betrug	12
Abbildung 6: Bekanntheitsgrad von Handwerkerbetrug nach Geschlecht.....	13
Abbildung 7: Bekanntheitsgrad von Handwerksbetrug nach Alter.....	13
Abbildung 8: Bekanntheitsgrad von Handwerksbetrug nach Bildung	14
Abbildung 9: Bekanntheit verschiedener Betrugsformen bei handwerklichen Dienstleistungen..	15
Abbildung 10: Wahrgenommene Häufigkeit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten	16
Abbildung 11: Betroffenheit von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten in den letzten fünf Jahren	16
Abbildung 12: Betroffenheit nach Betrugsformen.....	17
Abbildung 13: Folgen von Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten	18
Abbildung 14: Meldeverhalten nach einem Betrugsfall	19
Abbildung 15: Gründe für die Nichtmeldung von Betrugsfällen	20
Abbildung 16: Vertrauensstärkende Merkmale bei Handwerkern und Notdiensten	21
Abbildung 17: Sicherheit bei der Einschätzung von Handwerkern und Notdiensten.....	22
Abbildung 18: Kenntnis über Präventionsmaßnahmen.....	23
Abbildung 19: Einschätzung der Wirksamkeit möglicher Präventionsmaßnahmen	23
Abbildung 20: Bevorzugte Informationskanäle zum Thema Betrug bei handwerklichen Tätigkeiten	24
Abbildung 21: Präventionstipps - Top 3 im Überblick	27
Abbildung 22: Überblick Register für Unternehmensüberprüfung	33



KfV (Kuratorium für Verkehrssicherheit)

Schleiergasse 18

1100 Wien

T +43-(0)5 77 0 77-DW oder -0

F +43-(0)5 77 0 77-1186

E-Mail kfv@kfv.at

www.kfv.at

Medieninhaber und Herausgeber: Kuratorium für Verkehrssicherheit

Verlagsort: Wien

Herstellung: Eigendruck

Redaktion: Patricia Rosenauer

Grafik: Katharina Klotz

Fotos: Canva und Adobe Stock

Copyright: © Kuratorium für Verkehrssicherheit, Wien. Alle Rechte vorbehalten.

SAFETY FIRST!