



Verbraucher  
stärken  
im Quartier



**verbraucherzentrale**

# Wörterbuch der Verbraucher-Begriffe

## Inhalt



A .....	Seite	4
B .....	Seite	12
D .....	Seite	19
E .....	Seite	23
F .....	Seite	28
G .....	Seite	31
H .....	Seite	35
I .....	Seite	38
J .....	Seite	42
K .....	Seite	42
L .....	Seite	48
M .....	Seite	50
N .....	Seite	52
O .....	Seite	53
P .....	Seite	53
Q .....	Seite	57
R .....	Seite	57
S .....	Seite	60
T .....	Seite	64
U .....	Seite	65
V .....	Seite	68
W .....	Seite	73
Z .....	Seite	74

## Wörterbuch in Einfacher Sprache Begriffe aus der Verbraucherwelt

Im Verbraucheralltag tauchen immer wieder Wörter auf, die Vielen nicht bekannt sind.

Wir erklären in dieser Zusammenstellung die wichtigsten Begriffe aus dem Verbraucheralltag in Einfacher Sprache. Bei dieser verständlichen Sprache ist es wichtig, möglichst kurze und einfache Sätze zu schreiben.

Dieses Wörterbuch soll kein Rechts-Lexikon sein, in dem rechtliche Zusammenhänge umfassend erläutert werden. Es sollen in erster Linie Begriffe erklärt werden, die nicht zum allgemeinen Wortschatz gehören. Die vorliegenden Erklärungen ersetzen keine Rechtsberatung.

Für eine bessere Lesbarkeit haben wir an einigen Stellen auf die Nennung verschiedener Geschlechtsformen verzichten müssen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass alle Geschlechter gemeint sind.



**Abbuchung** Eine Person oder eine Firma nimmt Geld vom Konto eines Anderen. Diese Abbuchung müssen Sie vorher erlauben. Zum Beispiel erlauben Sie eine Abbuchung beim Einkaufen, wenn Sie mit der Karte bezahlen.

**Abmahnung** Wenn sich eine Person oder eine Firma falsch verhält, kann sie eine Abmahnung bekommen. Sie bekommt einen Hinweis, dass sie sich falsch verhält. Der Hinweis bedeutet auch: Sie müssen das Verhalten ändern. Sie bekommen zum Beispiel eine Abmahnung, wenn Sie einen Film oder Musik illegal  $\rightarrow$  *downloaden*. Vielleicht wollen die  $\rightarrow$  *Anbieter* deswegen Geld. Dann hilft die  $\rightarrow$  *Verbraucher-Zentrale*.



**Abo/Abonnement** Sie bekommen  $\rightarrow$  *regelmäßig* eine Ware oder  $\rightarrow$  *Leistung*, zum Beispiel eine Zeitung. Oder Sie dürfen ins Fitness-Studio gehen. Wenn Sie regelmäßig dafür bezahlen, ist das ein

Abo. Regelmäßig heißt zum Beispiel einmal im Monat. Ein Abo ist ein  $\rightarrow$  *Vertrag*. Sie müssen vorher zustimmen. Sie müssen erfahren, wie viel Geld Sie immer wieder zahlen müssen. Sie müssen auch wissen, wann das Abo endet. Oft müssen Sie das Abo kündigen. Ohne  $\rightarrow$  *Kündigung* verlängert sich das Abo.

**Abo-Falle** Sie kaufen eine Ware oder eine  $\rightarrow$  *Leistung*. Sie denken, Sie haben das nur einmal gekauft. Zum Beispiel bestellen Sie eine Zeitschrift. Aber: Die Ware oder Leistung kommt mehr als einmal. Angeblich haben Sie ein  $\rightarrow$  *Abo* bestellt. Das stimmt aber gar nicht. Sie konnten gar nicht wissen, dass Sie ein Abo bestellt haben. Zum Beispiel wollen Sie einmal einen Film im Internet schauen. Sie müssen Ihre  $\rightarrow$  *Daten* angeben. Danach bekommen Sie eine  $\rightarrow$  *Rechnung* für ein Abo. Immer wieder wird Geld vom Konto abgebucht. Oder Sie bekommen Rechnungen. Sie wurden





reingelegt. Bei einer solchen Abo-Falle hilft die → *Verbraucher-Zentrale*.

**Abschlag (zum Beispiel Strom oder Gas)** Das ist ein Geldbetrag, den Sie jeden Monat zahlen. Zum Beispiel zahlen Sie einen Abschlag an den Strom-Anbieter. Der Anbieter schätzt, wie viel Strom Sie jeden Monat brauchen. Das bezahlen Sie. Sie bekommen nach einem Jahr eine → *Rechnung*. Vielleicht verbrauchen Sie weniger Strom. Dann bekommen Sie mit der Rechnung Geld zurück. Vielleicht verbrauchen Sie mehr Strom. Dann müssen Sie nachzahlen. Der Abschlag wird erhöht.

**Abzocke** Abzocke bedeutet, dass Sie zu viel Geld für eine Ware oder → *Leistung* zahlen. Die Ware oder Leistung ist nicht so viel Wert, wie Sie bezahlen sollen. Abzocke gibt es auch bei Verträgen.



**AGB** Allgemeine Geschäfts-Bedingungen: Das sind die Regeln, die für einen → *Vertrag* gelten. Zum Beispiel, wann Sie kündigen können. Ein anderes Wort ist „das Kleingedruckte“. Sie müssen die AGB akzeptieren. Im Internet machen Sie zum Beispiel einen Haken neben den AGB. Damit erklären Sie sich mit den Regeln einverstanden. Dann gelten die Regeln in den AGB für Sie.

**ALG II** Wenn Sie keine Arbeit haben, bekommen Sie Geld vom Staat. Das Geld ist zum Beispiel für Wohnen, Kleidung oder Essen. Aber: Es gibt Regeln. Diese Regeln erklärt das Jobcenter. Die Mitarbeiter helfen Ihnen auch, den Antrag auszufüllen.



**Allgemeine Geschäfts-Bedingungen** siehe → *AGB*

**Amt** siehe → *Behörde*

**Amtsgericht** Das Gericht in einer Stadt. Das Amtsgericht ist ein Gericht. Ein Gericht ist ein Ort, in dem ein Streit über Rechte zwischen Personen entschieden werden kann. Das Gericht entscheidet, wenn jemand klagt. Das Amtsgericht entscheidet zum Beispiel, wenn der Vermieter gegen Sie klagt. Das Amtsgericht kann auch eine Strafe beschließen.



**Anbieter/Anbieterin** Eine Firma, die eine Ware oder  $\rightarrow$  *Leistung* verkauft. Zum Beispiel: Verkäufer von Ware, Strom-Anbieter,  $\rightarrow$  *Versicherung*.



**Anbieter-Wechsel** Sie kaufen Ihren Strom von einer Firma. Das ist der  $\rightarrow$  *Anbieter*. Sie können zu einem anderen Anbieter wechseln. Zum Beispiel, weil der Strom da billiger ist. Für den Wechsel müssen Sie beim Anbieter kündigen. Bei Strom kann das auch der neue Anbieter für Sie machen. Sie können auch den Anbieter für Ihr Telefon wechseln.

**Angebot / Sonder-Angebot** Angebot bedeutet: Waren oder  $\rightarrow$  *Dienstleistungen* werden verkauft. Manchmal ist der Preis günstiger als normal. Diesen Preis gibt es nur für eine bestimmte Zeit. Das ist ein Sonderangebot. Achtung! Manchmal sind Sonderangebote gar nicht günstiger als normal.



**Angebot annehmen/ablehnen** Annehmen heißt: Man hat von einer Firma ein  $\rightarrow$  *Angebot* für eine Ware oder eine  $\rightarrow$  *Dienstleistung* bekommen. **Angebot annehmen:** Sie sagen Ja zu dem Angebot. Sie wollen es zu dem Preis kaufen. **Angebot ablehnen:** Sie sagen Nein zu dem Angebot. Vielleicht ist es zu teuer. Oder es ist nicht das, was Sie wollen.

**Anschluss-Inhaber / Anschluss-Inhaberin** Sie haben Telefon und Internet in Ihrer Wohnung. Beides ist angeschlossen. Sie haben einen  $\rightarrow$  *Vertrag* dafür unterschrieben. Sie bezahlen die



→ **Rechnungen**. Dann sind Sie der Anschluss-Inhaber. Oder die Anschluss-Inhaberin.



**Anschluss-Nutzer / Anschluss-Nutzerin** Es gibt Telefon und Internet in der Wohnung. Sie benutzen das. Aber Sie bezahlen das nicht selbst. Das macht jemand anderes. Zum Beispiel Ihre Eltern oder Mitbewohner. Dann sind Sie ein Anschluss-Nutzer.

**Anspruch** Das bedeutet: Sie haben das Recht, etwas von jemandem zu bekommen. Zum Beispiel: Sie haben ein Kind bekommen. Dann haben Sie einen Anspruch auf Kindergeld. Sie können das Kindergeld beantragen. Oder: Sie haben einen → **Vertrag**, zum Beispiel für Ihr Telefon oder Handy. Dann haben Sie einen Anspruch, zu telefonieren. Der → **Anbieter** hat einen Anspruch auf Ihr Geld. Das nennt man auch → **Forderung**.

**Anwalts-Kosten** Wenn Sie einen Anwalt oder eine Anwältin brauchen, kostet das Geld. Das sind Anwalts-Kosten.



**Apps** Das sind kleine Programme, die Sie auf Ihr Handy/Smartphone laden können. Zum Beispiel: Eine App zum Nachrichten schreiben. Eine App zum Übersetzen. Achtung: Die Apps benutzen → **Daten** von Ihrem Smartphone.



**Auftraggeber / Auftraggeberin** Sie geben einen Auftrag. Das bedeutet: Sie erlauben einer Firma, etwas zu tun. Später bezahlen Sie dafür. Zum Beispiel, Ihre Waschmaschine zu reparieren. Dann sind Sie der Auftraggeber oder die Auftraggeberin.

**Ausgaben** Wenn Sie etwas bezahlen, geben Sie Geld. Das ist eine Ausgabe. Sie haben dann weniger Geld, zum Beispiel für andere Sachen.





**Auskunfts-Verfahren** Zum Beispiel: Sie haben etwas nicht bezahlt. Sie ziehen um. Die Firma erreicht Sie nicht mehr. Sie kann dann beim Einwohner-Melde-Amt nach Ihrer Adresse fragen.



**Außerordentliche Kündigung** Siehe auch  $\rightarrow$  *Kündigung*. Hier dürfen Sie kündigen. Sie müssen sich nicht an die Kündigungs-Frist halten. Dafür gibt es Regeln. Es muss einen wichtigen Grund geben. Zum Beispiel: Sie haben nicht bekommen, was im  $\rightarrow$  *Vertrag* steht. Oder: Sie sind krank und der Arzt sagt, dass Sie diesen Sport nicht mehr machen können. Dann können Sie beim Fitness-Studio kündigen. Oder: Der Stromanbieter hat den Preis für Strom erhöht. Sie müssen bald mehr zahlen. Sie können kündigen und den  $\rightarrow$  *Anbieter* wechseln.

**Basis-Konto** Ein Konto für Jeden. Jeder hat ein Recht auf so ein Konto. Auch,

wenn Sie nur wenig Geld haben. Auch, wenn Sie  $\rightarrow$  *Schulden* haben. Die Bank muss Ihnen ein Konto geben.

**Beglaubigt / Beglaubigung** Manchmal muss man wichtige Papiere bestätigen lassen. Zum Beispiel Kopien von Zeugnissen oder Urkunden. Es geht darum, dass sie echt sind.  $\rightarrow$  *Notare* können viele Papiere bestätigen. Manche Papiere können nur Ämter bestätigen. Meistens kostet die Beglaubigung Geld.



**Behörde** Eine Behörde oder ein Amt ist eine öffentliche Organisation. Sie ist für bestimmte Tätigkeiten in einem Ort zuständig. Zum Beispiel: Die Ausländer-Behörde organisiert alles für Menschen, die aus anderen Ländern zu uns kommen. Das Sozialamt organisiert zum Beispiel die Sozialhilfe. Die Bundesagentur für Arbeit und das Jobcenter sind auch Behörden.



**Beitrag/Beiträge** Das ist ein Geld, das Sie bezahlen. Zum Beispiel für eine → **Versicherung** oder den Sportverein. Es gibt auch den → **Rundfunk-Beitrag** fürs Fernsehen und Radio hören.

**Beitrags-Befreiung** Gibt es vor allem beim → **Rundfunk-Beitrag**. Manche Menschen können sich vom → **Beitrag** befreien lassen. Zum Beispiel, weil sie wenig Geld haben. Dazu muss man einen Antrag stellen.



**Beleg** Ein Stück Papier, das Sie beim Einkaufen bekommen. Es gibt verschiedene Formen: den einfachen Bon oder Kassenzettel. Oder eine Quittung mit Unterschrift. Vielleicht brauchen Sie den Beleg noch. Zum Beispiel zum → **Umtauschen** oder → **Reklamieren**. Gut aufbewahren!

**Belehrung** Es gibt Regeln. Zum Beispiel auf der Arbeit für Hygiene oder Arbeitsschutz. Diese Regeln werden erklärt

oder man muss sie lesen. Das ist eine Belehrung. Sie müssen die Belehrung unterschreiben. Das sagt, dass Sie die Regeln gelesen und verstanden haben.

**Beratung** Das ist ein Gespräch zwischen mindestens zwei Personen. Die eine Person hat eine Frage oder ein Problem. Die andere Person hat die Antwort oder kann einen Rat geben. Manchmal kosten Beratungen Geld, manchmal nicht. Fragen Sie vorher nach.

**Beratungs-Hilfe-Schein** Vielleicht brauchen Sie einen Anwalt, der Sie berät. Sie haben aber kaum Geld. Dann können Sie vom → **Amtsgericht** einen Beratungs-Hilfe-Schein bekommen. Damit brauchen Sie beim Anwalt nichts bezahlen.

**Berufs-Unfähigkeits-Versicherung** Wer lange Zeit krank ist oder einen Unfall hatte, kann oft nicht mehr arbeiten. Man bekommt kein Geld mehr. Eine Be-



rufs-Unfähigkeits-Versicherung hilft dann weiter und zahlt → **regelmäßig** Geld aus. Dafür müssen Sie vorher regelmäßig → **Beiträge** an die → **Versicherung** bezahlen.



**Beschwerde** Wenn sich eine Person oder eine Firma falsch verhält, dürfen Sie sich beschweren. Sie sagen oder schreiben, was die Person oder Firma falsch macht. Sie können auch einer anderen Person erlauben, sich für Sie zu beschweren.

**Betreuung** Vielleicht können Sie sich um manche Sachen nicht selbst kümmern. Weil Sie sehr krank sind oder im Alter verwirrt. Oder weil Sie eine Behinderung haben. Dann brauchen Sie jemanden, der sich zum Beispiel um Ihr Geld oder Ihre → **Verträge** kümmert. Dazu können Sie oder ein → **Gericht** jemanden bestimmen.

**Betreuungs-Verfügung** Bei einer Betreuungs-Verfügung schreiben Sie auf: Wer soll für Sie handeln und entscheiden, falls Sie das nicht mehr selbst können? Derjenige wird dann vom → **Gericht** als Betreuer benannt. Sie können auch aufschreiben, was der Betreuer sonst noch für Sie tun soll. Zum Beispiel Ihrer Enkelin monatlich → **Taschengeld** geben. Oder regeln, wer sich um Ihren Hund kümmert.



**Beweislast/-Umkehr** Es geht darum: Wer muss etwas beweisen? Ein Beispiel: Sie kaufen einen Fernseher. Nach kurzer Zeit merken Sie, dass der Fernseher nicht richtig funktioniert. Der Verkäufer müsste nun beweisen, dass der Fernseher beim Kauf in Ordnung war. Wenn er das nicht kann, können Sie den Fernseher zum Beispiel austauschen oder reparieren lassen. Manchmal ändert sich nach einiger Zeit, wer was beweisen muss. Das nennt man Beweislast-

Umkehr. Dann müssten Sie zum Beispiel beweisen, dass der Fehler am Fernseher nicht von Ihnen gemacht wurde.



**Bindung / Vertrags-Bindung** Wenn Sie einen  $\rightarrow$  *Vertrag* abgeschlossen haben, müssen Sie die Regeln einhalten. Zum Beispiel  $\rightarrow$  *regelmäßig* Geld bezahlen. Das bedeutet: Sie sind an den Vertrag gebunden.

**Bonität** siehe  $\rightarrow$  *Kredit-Würdigkeit*



**Bonitäts-Prüfung** Sie wollen zum Beispiel einen Handy-Vertrag, einen Mietvertrag oder einen Kreditkarten-Vertrag abschließen. Ihre Vertragspartner dürfen bei bestimmten Firmen (zum Beispiel der  $\rightarrow$  *Schufa*) nachfragen, ob Sie Ihre  $\rightarrow$  *Rechnungen* pünktlich bezahlen. Ein anderes Wort dafür ist:  $\rightarrow$  *kreditwürdig* sein. Manchmal müssen Sie die Frage vorher erlauben. Meistens reicht es, dass der Vertragspartner Sie informiert.

**Bundes-Netz-Agentur** Das ist eine  $\rightarrow$  *Behörde*. Sie passt auf, dass sich bestimmte  $\rightarrow$  *Anbieter* an Regeln halten. Das sind Anbieter für Strom, Gas, Telefon und Internet, Post und Eisenbahn. Sie informiert auch  $\rightarrow$  *Verbraucher*.



**Bürgschaft** Eine Bank will Ihnen keinen  $\rightarrow$  *Kredit* geben. Zum Beispiel, weil Sie keine Arbeit haben. Dann kann eine andere Person für Sie bürgen. Diese Person muss Geld oder eine Arbeit haben. Sie unterschreibt eine Bürgschaft. Die Person muss den Kredit bezahlen, falls Sie es nicht tun. Bürgschaften gibt es auch für Mietverträge.

**Darlegungs-Last** siehe  $\rightarrow$  *Beweis-Last*

**Darlehen** siehe  $\rightarrow$  *Kredit*

**Daten** Das sind  $\rightarrow$  *Informationen*, zum Beispiel Ihr Name, Wohnort, Telefonnummer. Auch Fotos und Videos sind



Daten. Daten werden im Internet oder auf einem → *Speicher-Medium* gespeichert. Dazu gehören Computer, Handys, USB-Sticks.

**Daten-Krake** So werden → *Apps* genannt, die ganz viele → *Daten* sammeln und speichern. Sie verlangen zum Beispiel, dass sie sich auf dem Handy mit Ihren Kontakten oder den Fotos verbinden dürfen. Sonst können Sie die App nicht benutzen. Überlegen Sie: Brauchen Sie diese App wirklich? Wir wissen nicht, wofür die Daten benutzt werden. Und ob sie sicher sind. Das heißt, die Daten können benutzt werden und Sie merken es nicht.



**Daten-Schutz** → *Daten* sind wertvoll. Sie verraten viel über Sie. Deshalb sollten Sie Ihre Daten schützen. Sie sollten nur so viel verraten, wie nötig. Es gibt → *Gesetze* und Regeln dazu, siehe → *Daten-Schutz-Bestimmungen*.

**Daten-Schutz-Bestimmungen / Daten-Schutz-Hinweise** Es gibt → *Gesetze*, die Ihre → *Daten* schützen. → *Anbieter* müssen sagen, wofür sie Ihre Daten brauchen. Wie lange sie Ihre Daten speichern. Und vieles andere. Das können die Anbieter schriftlich machen.

**Daten-Volumen** Bei diesem Begriff bedeutet „Daten“ eine Menge an → *Informationen*. Es geht darum, wie viel man für einen bestimmten Betrag über seine Internet- oder Handy-Leitung verschicken, empfangen oder streamen kann. Das können Nachrichten, Bilder oder Videos sein.



**Dauer-Auftrag** Sie können Ihre Bank beauftragen, → *regelmäßig* Geld von Ihrem Konto auf ein anderes Konto zu überweisen. Sie bestimmen, wie viele Monate Sie das Geld überweisen wollen. Sie können den Dauer-Auftrag immer bei der Bank löschen. Ist für Dinge, die Sie



regelmäßig bezahlen müssen. Zum Beispiel die Miete.



**Deckungs-Summe** Das ist die höchste Summe, die eine → *Versicherung* zahlt. Sie wird oft auch Versicherungs-Summe genannt. Zum Beispiel: Bei Ihrer → *Hausrat-Versicherung* ist die Deckungs-Summe 50.000 Euro. Dann zahlt die Versicherung bei einem Schaden höchstens 50.000 Euro.



**Dienstleistung / Leistung** Das ist etwas, was eine Firma oder Person für einen macht. Dafür bekommt sie Geld. Zum Beispiel ein Haar-Schnitt beim Friseur oder ein Essen im Restaurant. Die Firma ist ein Dienstleister. Die Dienstleistung ist das, was sie anbietet.

### **Dispo-Kredit / Dispositions-Kredit**

Die Bank erlaubt einen → *Kredit*. Wenn man ein Konto hat und mehr Geld verbraucht, als man hat. Dieses Mehr ist der

Dispositions-Kredit. Nicht jeder bekommt einen Dispo-Kredit.

**Download** Englisches Wort für herunterladen. Wenn man eine Datei aus dem Internet auf dem Handy, PC oder Laptop speichert. Dann lädt man sie herunter.



**Drittanbieter-Sperre** Ist ein Schutz vor der → *Abo-Falle*. Sie können diese → *Sperre* von Ihrem → *Mobilfunk-Anbieter* einrichten lassen. Dann können andere → *Anbieter* kein Geld über Ihre Telefon-Rechnung abrechnen.



**EC-Karte** Ist eine Plastikkarte zum Bezahlen und Geld abheben. Auf dieser Karte sind → *Informationen* über Ihr Bank-Konto gespeichert. Wenn Sie mit der Karte bezahlen, wird das Geld vom Konto abgebucht. Bei Zahlung mit PIN sofort. Bei Zahlung mit Unterschrift in den nächsten Tagen. Manchmal wird die EC-Karte auch noch Giro-Card genannt.



**Effizienz-Klasse** Das ist eine Einordnung von elektrischen Geräten. Diese Einordnung zeigt, ob ein Gerät viel oder wenig Strom verbraucht. Es gibt die Buchstaben A bis G. Effizienz-Klasse G verbraucht am meisten Strom. Effizienz-Klasse A+++ verbraucht am wenigsten Strom. Ab 2021 heißt die Klasse mit dem geringsten Stromverbrauch A.



**Eigentum** Das sind alle Dinge, die einem gehören. Sachen, die man selbst gekauft hat. Sachen, die man geschenkt bekommen hat. Sachen, die man selbst gemacht hat. Zum Beispiel auch Fotos und Videos.



**Einnahmen** Das ist Geld, das man für seine Arbeit oder sonst wie bekommt. Wenn man nicht arbeiten kann, bekommt man Geld von einem Amt oder einer  $\rightarrow$  **Behörde**.

**Einschreiben** Sie können einen Brief als Einschreiben verschicken. Dann können Sie beweisen, dass Sie ihn abgeschickt haben. Das kann bei Rechts-Sachen oder wichtigen Unterlagen nötig sein. Es gibt verschiedene Arten Einschreiben, zum Beispiel  $\rightarrow$  **Einschreiben gegen Rückschein** oder  $\rightarrow$  **Einwurf-Einschreiben**. Bei der Post bekommen Sie auch Infos dazu.

**Einschreiben gegen Rückschein** Sie verschicken einen wichtigen Brief. Der Empfänger muss beim Briefträger unterschreiben. Das wird Ihnen zurückgeschickt. So haben Sie einen Beweis, dass der Brief angekommen ist. Vorher brauchen Sie einen Zeugen, der gesehen hat, was Sie in den Briefumschlag gesteckt haben. Das ist bei einer  $\rightarrow$  **Kündigung** und einem  $\rightarrow$  **Widerruf** gut.

**Einwilligung** Man stimmt etwas zu. Man erlaubt einer anderen Person, etwas zu tun.





**Einwilligungs-Erklärung** Man stimmt etwas schriftlich zu. Man unterschreibt, dass man jemandem etwas erlaubt.

**Einwohnermelde-Amt** Das ist eine  $\rightarrow$  *Behörde*. Jede Stadt/jeder Bezirk hat so ein Amt. Wenn Sie an einen Ort ziehen, müssen Sie sich auf dem Amt anmelden. Sie brauchen den Personal-Ausweis und eine Wohnungsgeber-Bescheinigung von Ihrem Vermieter. Informieren Sie sich bei Ihrem Amt, was Sie genau brauchen. Bei jedem Umzug muss man sich ummelden. Auch wenn Sie innerhalb des Ortes umziehen. Sie melden sich immer dort an, wohin Sie gezogen sind.

**Einwurf-Einschreiben** Wenn man einen Brief mit  $\rightarrow$  *Einschreiben* verschickt. Der Briefträger wirft es in den Briefkasten des Empfängers. Er schreibt in eine Liste. Vielleicht müssen Sie beweisen, dass der Brief angekommen ist. Dann können Sie sich das von der Post bestätigen las-

sen. Vorher brauchen Sie einen Zeugen, der gesehen hat, was Sie in den Briefumschlag gesteckt haben.

**Einzugs-Ermächtigung** Das kann sinnvoll sein, wenn Sie etwas  $\rightarrow$  *regelmäßig* bezahlen müssen. Zum Beispiel den Strom. Dann können Sie zum Beispiel erlauben, dass der Strom-Anbieter das Geld vom Konto direkt abbucht. Sie müssen dann nicht jeden Monat ans Bezahlen denken. Sie können die Einzugs-Ermächtigung wieder bei der Bank kündigen. Sie wird auch SEPA-Lastschriftmandat genannt.

**E-Mail-Account** E-Mail bedeutet elektronischer Brief. Wenn man E-Mails bekommen und verschicken möchte, braucht man einen E-Mail-Account. Das ist wie ein Brief-Kasten für E-Mails. Dafür müssen Sie sich anmelden. Oft ist das kostenlos. Es gibt viele verschiedene Anbieter. Sie geben Ihre  $\rightarrow$  *Daten* ein. Dann



suchen Sie sich eine E-Mail-Adresse aus und legen ein Passwort fest. Dann bekommen Sie den E-Mail-Account.



**Energie-Sperre** Wenn Sie Ihre Strom-Rechnung nicht bezahlen, kann der → **Anbieter** den Strom abschalten. Das muss er vorher in einem Brief sagen. Wenn Sie so einen Brief bekommen, müssen Sie dringend etwas tun! Die → **Verbraucher-Zentrale** hilft.

**Ersatz** Wenn etwas durch etwas Anderes ausgetauscht wird. Beispiel: Jemand möchte für eine kaputte Ware eine neue Ware ohne Fehler.

**Fahrlässig** Wenn jemand unvorsichtig ist und dadurch etwas passiert. Das kann bestraft werden. Oder: Ein Mensch ist unvorsichtig. Dadurch passiert etwas Schlimmes. Ein Unfall. Jemand verletzt sich. Oder etwas geht kaputt. Der

Mensch kann dafür bestraft werden. Er hat fahrlässig gehandelt.

**Fälliger Betrag** Ein Geld-Betrag ist fällig, wenn er bezahlt werden muss. Zum Beispiel: Bei den meisten Miet-Verträgen ist die Miete am 1. eines Monats fällig. Sie muss immer am 1. auf dem Konto des Vermieters sein.



**Fernabsatz-Vertrag** Sie schließen einen → **Vertrag** ab. Das kann auch im Internet, mit einer E-Mail, am Telefon oder mit einem Brief passieren. Dann ist es ein Fernabsatz-Vertrag.



**File-Sharing** Personen oder Firmen stellen zum Beispiel Fotos und Musik ins Internet. Andere können sich dies herunterladen. Kann strafbar sein. Zum Beispiel, wenn Sie eine geschützte Datei herunterladen und diese ohne Erlaubnis weitergeben. Das → **Gesetz** dazu heißt → **Urheberrecht**.





**Flatrate** Sie bekommen von einer Sache so viel, wie Sie möchten. Zum Beispiel → **Daten-Volumen**. Oder Sie dürfen solange telefonieren, wie Sie möchten. Dafür müssen Sie einen bestimmten Betrag bezahlen, zum Beispiel mit der Telefonrechnung.

**Forderung** Sie haben etwas gekauft. Aber Sie haben es noch nicht bezahlt. Wenn das Geld noch bezahlt werden muss, ist das eine Forderung. Manchmal bezahlt man etwas und bekommt seine Ware nicht. Dann ist die Forderung die Ware, die man haben wollte.



**Formular** Das ist eine Liste oder ein Vordruck. Wenn Sie sich bei einer Firma anmelden oder etwas bestellen, müssen Sie dort → **Informationen** eintragen. Oder ankreuzen, was Sie möchten. Gibt es auch auf Ämtern.

**Frist** Das ist der Zeitraum, indem Sie etwas tun müssen. Es ist wichtig, diese Sache in dem Zeitraum zu machen. Tun Sie das nicht, können Sie Probleme oder Ärger bekommen.

**Garantie** Wenn man etwas kauft, gibt der → **Hersteller** oft freiwillig eine Garantie. Der Hersteller verspricht, dass die Ware erst mal nicht kaputt geht. Falls doch, repariert er sie. Oder Sie bekommen etwas Neues. Die Garantie gilt nur eine bestimmte Zeit lang. Das alles steht in den Garantie-Bedingungen.



**Gebühr** Gebühren können von → **Behörden** verlangt werden, zum Beispiel Abfallgebühr oder Gebühr für den Mahnbescheid.



**Gericht** Ein Gericht ist ein Ort, in dem ein Streit entschieden werden kann. Oder es wird eine Strafe beschlossen.

**Gerichts-Beschluss** So heißt eine Entscheidung eines → *Gerichtes*. Andere Formen der gerichtlichen Entscheidung sind Urteil oder Verfügung.

**Gerichts-Vollzieher** Der Gerichts-Vollzieher kommt zu Menschen, die → *Schulden* haben. Er schaut, ob sie Geld oder wertvolle Dinge haben. Womit sie ihre Schulden bezahlen können. Ein → *Gericht* entscheidet, wann ein Gerichts-Vollzieher kommt. Er kommt im Auftrag vom → *Gläubiger*. Zum Beispiel von der Bank. Er darf alles mitnehmen, was wertvoll ist und nicht für den täglichen Gebrauch notwendig (zum Beispiel wertvolle Uhr und anderes).

**Gesetz** Im Gesetz stehen viele Regeln. Zum Beispiel, was verboten und was erlaubt ist. Im Gesetz stehen auch Ihre Rechte. Und Ihre Pflichten. Das sind Dinge, die Sie tun müssen.

**Gewährleistung** Wenn Sie etwas kaufen, soll es in Ordnung sein. Dafür muss der Verkäufer einstehen. Meist für zwei Jahre. Vielleicht war die Ware doch beim Kauf kaputt. Dann haben Sie das Recht auf → *Ersatz* oder → *Reparatur*. Die Gewährleistung gibt es bei jeder Ware und jedem Einkauf von neuen Waren. Das ist der Unterschied zu einer → *Garantie*.



**Gewährleistungs-Frist** Das ist die Zeit, in der die → *Gewährleistung* gilt.

**Giro-Card** siehe → *EC-Karte*

**Girokonto** So nennt man das normale Konto bei einer Bank.

**Gläubiger** Das ist jemand, dem man Geld oder andere → *Leistungen* schuldet. Der Gläubiger kann ein Mensch, eine → *Behörde* oder Firma sein.





**Glossar** Das ist eine Sammlung von schwierigen Wörtern. In dieser Sammlung kann man nachschauen, wenn man ein Wort nicht versteht. Das Wort wird in der Sammlung erklärt. Man kann auch Wörterbuch sagen.

**Grund-Eigentum / Grund-Besitz** Das ist ein Stück Land, das man gekauft oder geerbt hat.



**Grundsicherung** Ältere Menschen und Menschen mit Behinderung können Grundsicherung bekommen. Das ist Geld vom Staat zum Leben.

**Guthaben-Konto** Ein Konto ohne  $\rightarrow$  *Dispo-Kredit*. Man kann es nicht überziehen. Man kann nur das Geld ausgeben, das auf dem Konto ist. Zahlen mit  $\rightarrow$  *Lastschrift* geht an der Kasse, aber die  $\rightarrow$  *Abbuchung* funktioniert nicht. Es drohen Inkasso-Gebühren.

**Gutschrift** Wenn man etwas zurück gibt und dafür kein Geld bekommt. Dann bekommt man manchmal einen Zettel über einen bestimmten Betrag. Den kann man beim nächsten Kauf zeigen. Von dem Kaufpreis wird der Betrag auf dem Zettel abgezogen.

**Haftpflicht / „Eltern haften für ihre Kinder“** Wenn man etwas kaputt macht, das einem nicht gehört. Das muss man dann bezahlen. Wenn Kinder etwas kaputt machen, müssen die Eltern das meistens bezahlen. Das nennt man „Eltern haften für ihre Kinder“.

**Haftpflicht-Versicherung** Wer andere verletzt oder Sachen von anderen kaputt macht, muss den Schaden bezahlen. Zum Beispiel kann die weggeworfene Zigarette ein Feuer verursachen oder es kommt zu einem Verkehrsunfall. Dafür gibt es eine  $\rightarrow$  *Versicherung*, die den Schaden dann zahlt. Die muss man vor-



her abschließen. Eine Privat-Haftpflicht-Versicherung sollte jeder haben. Für das Auto ist sie Pflicht.

**Haftung / haften** Wenn man etwas falsch macht, muss man es wieder gut machen. Wenn man etwas kaputt macht, muss man das auch wieder gut machen.



**Händler** Das ist eine Firma, die Dinge verkauft. Sie muss sie nicht selbst gemacht haben. Händler heißen auch ganze Unternehmen, in denen mehrere Menschen arbeiten.



**Handy-Versicherung** Man kann eine → **Versicherung** für sein Handy abschließen. Geht das Handy kaputt, wird es repariert oder man bekommt ein neues Handy. Oft ist die Versicherung aber teuer oder zahlt nicht und ist daher nicht nötig.

**Härtefall** Jemand hat es schwerer als andere Menschen. Er oder sie hat sehr wenig Geld. Oder ist besonders krank. Manchmal bekommt man deswegen mehr Hilfe oder mehr Geld.

**Hartz IV** Hartz 4 für Menschen, die Arbeit suchen. Es ist Geld vom Staat zum Leben. Auch Menschen, die sehr wenig verdienen, können Hartz 4 beantragen.



**Haupt-Forderung** Die Haupt-Forderung ist ein Teil der → **Schulden**. Der Betrag, den der → **Gläubiger** ursprünglich zu bekommen hatte. Zum Beispiel der Kaufpreis. Ohne → **Mahn-Kosten** oder Gerichts-Kosten. Oder → **Zinsen** oder → **Anwalts-Kosten**.

**Hausrat-Versicherung** Alle Sachen in der Wohnung sind Hausrat, also zum Beispiel Möbel, Kleidung oder Fernseher. Wenn die Sachen zum Beispiel bei einem Feuer oder bei Sturm kaputt



gehen oder bei einem Einbruch geklaut werden, zahlt die Hausrat-Versicherung Geld. Damit kann man sich die kaputten Sachen neu kaufen.

**Haustür-Geschäft** Wenn Firmen an die Wohnungstür kommen und etwas verkaufen. Wenn man dabei etwas kauft, kann man innerhalb von 2 Wochen → *widerrufen*.



**Hersteller** Das ist eine Firma, die Dinge macht. Sie verkauft diese Dinge. Manchmal verkauft die Firma die Dinge an einen → *Händler*. Der Händler verkauft sie dann weiter an die Menschen.



**Impressum** Jede Internet-Seite muss ein Impressum haben. Das sind → *Informationen*, wem die Internet-Seite gehört: Firma, Name, Adresse, zuständiges → *Gericht* und mehr. Auch → *Händler* im Internet müssen ein Impressum haben.

**Information** Das ist ein Hinweis/ein Tipp. Wenn man etwas nicht weiß, kann man sich informieren. Meistens gibt es Informationen kostenlos. Wenn eine Frage sehr schwierig ist, braucht man eine → *Beratung*.



### Inkasso-Büro / Inkasso-Unternehmen

Ein Inkasso-Büro ist eine Firma. Diese Firma fordert Geld. Ein Inkasso-Büro arbeitet für ein anderes Unternehmen. Das Inkasso-Büro fordert Geld für eine offene → *Rechnung* und zusätzliche → *Kosten*. Sie verschicken dann zum Beispiel Briefe. In denen steht, dass man das Geld bezahlen muss. Wenn man so einen Brief bekommt, muss man sich sehr schnell kümmern! Ein Inkasso-Büro macht Druck. Das Inkasso-Büro möchte, dass Sie schnell bezahlen. Das Inkasso-Büro verdient Geld, wenn Sie bezahlen. Hier hilft die → *Verbraucher-Zentrale*. Manchmal halten sich Inkasso-Büros nicht an die Regeln. Sie verlangen zu viel Geld.



Oder sie wollen Geld, obwohl es dafür keinen Grund gibt. Hier hilft die → *Verbraucher-Zentrale*.



**Inkasso-Kosten** Das Inkasso-Büro bekommt für seine Arbeit Geld. Das nennt man Inkasso-Kosten. Es kommt zu den → *Schulden* noch dazu. Manchmal sind diese → *Kosten* aber viel zu hoch. Dann kann die → *Verbraucher-Zentrale* helfen.

**Insolvenz** Insolvenz bedeutet, dass man kein Geld mehr hat. Man kann seine → *Schulden* nicht mehr zahlen.



**Insolvenz-Beratung** Hilft, wenn man kein Geld mehr hat und seine → *Schulden* nicht bezahlen kann. Diese Hilfe bekommt man zum Beispiel bei der → *Verbraucher-Zentrale*. Hier bekommen Sie → *Informationen* über Ihre Möglichkeiten. Zum Beispiel zu einem → *Insolvenz-Verfahren*.

**Insolvenz-Verfahren / Verbraucher-Insolvenz** Sie haben kein Geld und viele → *Schulden*. Dann gibt es ein Verfahren, um die Schulden los zu werden. Dieses Verfahren nennt man Verbraucher-Insolvenz. Dieses Verfahren findet beim Insolvenz-Gericht statt.

**Internet-Anbieter** Das sind Firmen, die Dinge und → *Leistungen* im Internet verkaufen. Zum Beispiel Schuhe. Manchmal sieht die Ware ganz anders aus, als im Internet oder etwas ist nicht in Ordnung. Die → *Verbraucher-Zentrale* kann helfen.



**IP-Adresse** IP bedeutet „Internet-Protokoll“. Jedes Gerät, das mit dem Internet verbunden ist, hat so eine Adresse – Handys, Tablets, Computer. Das ist wie die Adresse auf einem Brief. Die IP-Adresse besteht aus Zahlen.



**Irreführung** Das ist eine Täuschung. Etwas wird absichtlich so gemacht, dass

Sie es nicht verstehen können. Das passiert auf Internet-Seiten, bei Verträgen oder im Verkaufs-Gespräch. Manchmal trifft man deswegen eine falsche Entscheidung. Zum Beispiel kaufen Sie etwas, was Sie gar nicht wollen. Die  $\rightarrow$  **Verbraucher-Zentrale** hilft.



**Jahres-Abrechnung** Einmal im Jahr kommt eine  $\rightarrow$  **Rechnung**. Zum Beispiel vom Strom-Anbieter. Sie sehen, wie viel Strom Sie verbraucht haben. Und ob Sie genug Geld bezahlt haben. Manchmal muss man nachzahlen. Manchmal bekommt man Geld zurück.

**Justiz** Die Justiz kümmert sich darum, dass sich alle an die Regeln und die  $\rightarrow$  **Gesetze** halten. Die  $\rightarrow$  **Gerichte** gehören zur Justiz.



**Kassen-Bon** Bei jedem Einkauf bekommen Sie einen Zettel. Da steht drauf: Was haben Sie gekauft? Wann und wo?

Wie teuer war es? Meistens braucht man den Kassenbon, wenn man etwas  $\rightarrow$  **umtauschen** oder zurückgeben will. Oder für die  $\rightarrow$  **Gewährleistung** oder  $\rightarrow$  **Garantie**.

**Kautions** Das ist Geld, das Sie bezahlen müssen. Zum Beispiel, wenn Sie in eine neue Wohnung ziehen. Der Vermieter bekommt das Geld. Er hebt es auf. Wenn Sie später wieder ausziehen, bekommen Sie das Geld wieder. Außer: Sie haben in der Wohnung etwas kaputt gemacht. Dann darf der Vermieter die  $\rightarrow$  **Reparatur** von der Kautions bezahlen. Es gibt auch andere Dinge, für die Sie eine Kautions bezahlen müssen.

**Konditionen** Das sind Regeln. Sie sagen, was Sie beim Kaufen machen müssen. Zum Beispiel, wann Sie bezahlen müssen. Oder wie viel.

**Konkurs** siehe  $\rightarrow$  **Insolvenz**



**Konto-Auszug** Übersicht für ein Konto. Sie können sehen, welches Geld eingezahlt wurde. Und was bezahlt wurde. Und wie viel Geld Sie am Automaten abgehoben haben. Und wie viel Geld Sie gerade haben.

**Konto-Pfändung** Sie haben  $\rightarrow$  *Schulden*. Ihr  $\rightarrow$  *Gläubiger* bekommt vom  $\rightarrow$  *Gericht* einen  $\rightarrow$  *Pfändungs-Beschluss*. Dann kann der Gläubiger Geld von Ihrem Konto holen. Damit er nicht das ganze Guthaben bekommt, können Sie das Konto zu einem  $\rightarrow$  *Pfändungsschutz-Konto* machen. Sie behalten dann zum Leben den Betrag bis zur  $\rightarrow$  *Pfändungs-Freigrenze*.



**Konto-Sperre** Ein Konto wird von der Bank gesperrt/blockiert. Man kann nicht mehr an sein Geld. Das passiert zum Beispiel aus Sicherheits-Gründen oder weil man zu viel Geld ausgegeben hat.

**Kosten/Entgelt** Siehe auch  $\rightarrow$  *Mahn-Kosten* und  $\rightarrow$  *Nachnahme-Kosten* und  $\rightarrow$  *Inkasso-Kosten*. Zum Beispiel: Sie bezahlen eine  $\rightarrow$  *Rechnung* nicht. Dann schickt die Firma eine Erinnerung, dass Sie bezahlen müssen. Für diese Erinnerung darf die Firma ein Entgelt/Kosten verlangen. Das heißt: Sie müssen nach der Erinnerung oft mehr bezahlen, als in der eigentlichen Rechnung steht.

**Kosten-Falle** Wenn man über bestimmte  $\rightarrow$  *Kosten* vorher nicht informiert wurde.

**Kredit** Leiht man sich Geld bei einer Bank, ist das ein Kredit. Man muss das Geld in einer bestimmten Zeit zurückzahlen. Zusätzlich bezahlt man noch mehr Geld. Das sind die  $\rightarrow$  *Zinsen*. Man zahlt jeden Monat einen Teil des geliehenen Geldes und der Zinsen zurück. Man muss also mehr Geld zurückzahlen, als man sich geliehen hat.



**Kredit-Karte** Mit der klassischen Kredit-Karte kann man bezahlen. Das Geld wird später vom Konto abgebucht. Man kann auch bezahlen, wenn man kein Geld auf dem Konto hat. Dann hat man einen  $\rightarrow$  **Kredit**. Den muss man zurückzahlen. Das kann zu  $\rightarrow$  **Schulden** führen. Außer bei Guthaben-Kredit-Karten. Hier muss man erst Geld einzahlen, um es dann ausgeben zu können.



**Kredit-Summe** Der Geld-Betrag, den man sich von der Bank leiht. Mehr  $\rightarrow$  **Informationen** siehe  $\rightarrow$  **Kredit**.

**Kredit-Vermittler** Das ist eine Firma, die für  $\rightarrow$  **Kunden** einen  $\rightarrow$  **Kredit** bei einer Bank sucht. Achtung: Diese Firmen und das  $\rightarrow$  **Angebot** muss man genau prüfen. Dabei kann die  $\rightarrow$  **Verbraucher-Zentrale** helfen.

**Kredit-Würdigkeit** Sie wollen einen  $\rightarrow$  **Kredit** von der Bank. Die Bank prüft,

ob Sie einen Kredit haben dürfen. Ob Sie das Geld auch zurückzahlen können. Das nennt man Kredit-Würdigkeit. Es geht darum, ob Sie arbeitslos sind. Oder ob Sie  $\rightarrow$  **Schulden** haben. Dann bekommen Sie vielleicht keinen Kredit.

**Kulanz** Eine Firma tut freiwillig etwas, was sie nicht muss. Zum Beispiel: Sie kaufen eine Hose. Später wollen Sie sie zurückgeben. Nur weil sie Ihnen nicht gefällt. Der Verkäufer muss die Hose nicht zurücknehmen. Wenn er sie zurücknimmt, ist das freiwillig – aus Kulanz.



**Kunde/Kunden-Nummer** Kauft man etwas ein, ist man Kunde des Verkäufers. Jeder Kunde, der bei einer Firma einen schriftlichen  $\rightarrow$  **Vertrag** abschließt, bekommt eine Kunden-Nummer.

**Kündigung** Eine Kündigung heißt, man möchte einen  $\rightarrow$  **Vertrag** beenden. Im Vertrag steht die Kündigungs-Frist. Bei



Problemen kann die  $\rightarrow$  **Verbraucher-Zentrale** helfen.



**Lastschrift** Eine Firma oder eine Person zieht Geld von einem Konto ein. Das darf die Firma nur, wenn es vorher vom  $\rightarrow$  **Kunden** erlaubt wurde. Die Erlaubnis heißt Mandat.

**Laufzeit** Das ist die Zeit, in der ein  $\rightarrow$  **Vertrag** gilt. Die meisten Verträge mit einer Laufzeit gehen ein Jahr.

**Leistung** siehe  $\rightarrow$  **Anspruch**

**Leistungsberechtigt** Sie haben das Recht auf eine  $\rightarrow$  **Leistung**. Sie haben ein Recht auf die Ware, wenn Sie diese gekauft haben. Sie können auch ein Recht auf Geld vom Staat haben.



**Leistungs-Verzug** Sie haben etwas bestellt. Zum Beispiel eine Ware, eine  $\rightarrow$  **Reparatur** oder eine  $\rightarrow$  **Dienstleistung**.

Passiert das nicht pünktlich oder wie vereinbart, ist der  $\rightarrow$  **Händler** zu spät. Dann ist er im Leistungs-Verzug.

**Link** In einer E-Mail oder auf einer Internet-Seite stehen manchmal „Links“. Sie sind oft in blauer Schrift und unterstrichen. Es sind Wege zu einer bestimmten Internet-Seite. Sie können den Link anklicken und kommen direkt zu der  $\rightarrow$  **Information**. Seien Sie vorsichtig! Über das Anklicken eines Links könnten Sie sich einen Computer-Virus oder Ähnliches einfangen. Kennen Sie denjenigen, von dem die Internet-Seite oder die E-Mail kommt? Wenn nein, klicken Sie lieber nicht auf den Link.



**Liquide** Das Wort heißt übersetzt „flüssig“. Es bedeutet auch „zahlungsfähig“. Wenn man genug Geld hat, ist man liquide.



**Lohn-Abtretung** Sie nehmen einen  $\rightarrow$  **Kredit** auf. Im  $\rightarrow$  **Vertrag** steht Lohn-Abtretung. Das bedeutet: Wenn Sie den Kredit nicht zurückzahlen können. Dann holt sich die Bank oder das Geschäft das Geld direkt von Ihrem Lohn. Mit der Lohn-Abtretung haben Sie das erlaubt.



**Lohn-Pfändung** Ihr Arbeitgeber bekommt vom  $\rightarrow$  **Gericht** einen  $\rightarrow$  **Pfändungs-Beschluss**. Er muss dann einen Teil des Lohns direkt an Ihren  $\rightarrow$  **Gläubiger** bezahlen. Davon werden Ihre  $\rightarrow$  **Schulden** bezahlt. Aber man darf genug Geld zum Leben behalten, siehe  $\rightarrow$  **Pfändungs-Freigrenze**.



**Mahn-Bescheid** Zahlungs-Erinnerung durch das  $\rightarrow$  **Gericht**. Sie kommt erst nach der  $\rightarrow$  **Mahnung** von der Firma. Wenn die Summe im Mahn-Bescheid nicht stimmt, kann man einen  $\rightarrow$  **Widerspruch** einlegen. Dafür haben Sie 2 Wochen Zeit (Vorstufe der  $\rightarrow$  **Zwangs-Vollstreckung**).

**Mahn-Kosten** Für die Erinnerung an die Zahlung muss man einen Betrag zahlen. Für die  $\rightarrow$  **Kosten** gibt es Regeln.



**Mahnung** Eine Erinnerung, dass man noch nicht bezahlt hat. Kommt als Brief oder E-Mail.

**Mahn-Verfahren** Mehrere Schritte können einen Schuldner an die Zahlung erinnern. Diese Schritte bilden ein Mahn-Verfahren. Gerichtliches Mahnverfahren: Am Ende hat der  $\rightarrow$  **Gläubiger** ein Dokument: Es erlaubt ihm, sein Geld auch mit Zwang zu bekommen. Siehe  $\rightarrow$  **Zwangs-Vollstreckung**

**Mangel** Sie haben etwas gekauft. Es ist nicht in Ordnung. Auch nach einer  $\rightarrow$  **Reparatur** kann ein Mangel vorliegen.

**Mieter-Bund** Das ist ein Verein für Mieter. Man kann sich dort beraten lassen.





**Miet-Verhältnis** Das ist die Beziehung zwischen Vermieter und Mieter.

**Mobilfunk-Anbieter** Eine Firma, die Handy-Verträge anbietet.

**Nachnahme** Sie bestellen eine Ware. Die Ware müssen Sie direkt beim Paketboten bezahlen.



**Nachnahme-Gebühr** Wenn Sie eine Ware per  $\rightarrow$  *Nachnahme* bestellt haben, kostet das oft extra Geld.

**Nichtig** ungültig

**Notar/Notariell beglaubigen** Ein Notar ist jemand, der andere berät. Manchmal braucht man einen Notar – zum Beispiel, wenn man ein Grundstück kauft. Er prüft auch wichtige Dokumente. Er findet heraus, ob alles richtig ist. Das nennt man „beglaubigen“.

**Offen legen** Sie müssen  $\rightarrow$  *Informationen* geben. Zum Beispiel: Sie wollen finanzielle Hilfe beantragen. Dann müssen Sie sagen, wie viel Geld Sie haben.

**Ohne Abzug** Sie bekommen eine  $\rightarrow$  *Rechnung*. Dort steht zum Beispiel „Zahlbar innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug“. Sie müssen zahlen. Sie haben dafür 14 Tage Zeit. Ohne Abzug heißt, dass Sie keinen Preis-Nachlass (Rabatt) bekommen.

**Patienten-Verfügung** Bei einer Patienten-Verfügung geht es um Ihre Gesundheit. Sie schreiben auf, welche medizinischen Behandlungen Sie wollen. Und welche Sie nicht wollen. Dies gilt, wenn Sie selber nicht mehr entscheiden können. Zum Beispiel falls Sie in der Zukunft sehr krank werden oder einen Unfall haben.



**Pfand** Etwas, das als Sicherheit eingesetzt wird. Für etwas, das man bekommt.

Das kann Geld oder eine Sache sein. Zum Beispiel ein Schmuckstück für einen  
 → *Kredit*.

**Pfändung** Wenn Sie → *Schulden* haben, können Ihnen Gegenstände oder Geld weggenommen werden. Damit der  
 → *Gläubiger* (zum Beispiel die Bank) sein Geld bekommt.



**Pfändungs-Beschluss** Brief vom Gericht. Damit darf der → *Gläubiger* direkt an Ihr Geld. Zum Beispiel mit einer  
 → *Lohn-Pfändung*. Oder einer → *Konto-Pfändung*. Der Gläubiger bekommt den Teil Ihres Geldes. Das geht so lange, bis die gesamte → *Forderung* bezahlt ist.



**Pfändungs-Freigrenze** Wenn Sie → *Schulden* haben, kann Ihnen Geld weggenommen werden. Aber Sie dürfen genug Geld zum Leben behalten. Wie viel das ist, steht in der Pfändungs-Tabelle. Mehr darf nicht gepfändet werden.

## P-Konto / Pfändungs-Schutz-Konto

Ist ein besonderes Bank-Konto. Auf einem P-Konto wird das Geld, das Sie laut  
 → *Gesetz* behalten dürfen, geschützt. Sie haben das Recht, dass die Bank Ihr Konto als P-Konto führt. Für das P-Konto gelten verschiedene Pfändungs-Grenzen. Je nachdem, ob Sie zum Beispiel alleine leben oder Familie haben. Dazu berät auch die → *Schuldner-Beratung*.



**Pflege-Grad** Es geht darum, wie viel Hilfe und Pflege Menschen brauchen. Die Pflegegrade gelten für ältere Menschen und Menschen mit Behinderung. Es gibt Pflege-Grad 1 bis 5. Je mehr Pflege man braucht, desto höher die Zahl. Und desto mehr Geld bekommt man von der Pflegekasse.

**Pflege-Leistungen** Menschen, die Pflege brauchen, können Hilfe bekommen. Das kann zum Beispiel Geld sein. Mit diesem Geld können Sie jemanden be-



zahlen, der Sie pflegt. Es gibt aber auch wichtige andere Leistungen zur Unterstützung, zum Beispiel einen Pflegekurs für Angehörige.



**Phishing-Mails** Das sind betrügerische E-Mails, mit denen Kriminelle an persönliche  $\rightarrow$  **Daten** kommen wollen. Die E-Mails sehen so aus, als kämen sie von einem echten Anbieter wie zum Beispiel einer Bank. Die Empfänger sollen meist auf einen  $\rightarrow$  **Link** klicken und dann auf einer Betrugsseite im Internet Daten eingeben. Oder Sie sollen einen Datei-Anhang öffnen. Darin ist ein Programm, das Ihrem Computer schadet.

**Pleite** siehe  $\rightarrow$  **Insolvenz**.



**Post-Ident-Verfahren** Manchmal muss man nachweisen, wer man ist. Zum Beispiel, wenn man ein Onlinekonto eröffnen will. Das Post-Ident-Verfahren kann man

bei der Post machen, persönlich oder im Internet. Man braucht seinen Ausweis.

**Preis-Leistungs-Verhältnis** Wenn ein Produkt teuer, aber gut ist. Dann stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis. Wenn ein Produkt teuer, aber schlecht ist. Dann stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis nicht.



**Provision** Jemand bekommt Geld dafür, dass er etwas für einen tut. Zum Beispiel bekommen Versicherungs-Vertreter oft Provisionen, wenn sie  $\rightarrow$  **Versicherungen** verkaufen.



**Qualität** Wenn etwas besonders gut ist, ist es von hoher Qualität. Zum Beispiel hält es lange, ist stabil, geht nicht kaputt.

**Raten** Sie wollen etwas Teures kaufen. Dann können Sie häufig den Kauf-Betrag in mehrere Teile teilen. Jeden Monat zahlen Sie einen Teil. Das sind die Raten.



**Ratenzahlungs-Vereinbarung** Wenn man etwas in Teilen (→ *Raten*) bezahlen will. Dann gibt es dazu einen → *Vertrag*. Diese Vereinbarung kostet oft Geld. Man muss also mehr bezahlen.

**Rechnung** Wenn man zum Beispiel etwas kauft. Eine Rechnung ist ein Dokument, das man bekommt. Dort stehen alle → *Informationen* drauf, die man zum Bezahlen braucht.

**Regelmäßig** Das bedeutet: immer wieder, in gleichem zeitlichen Abstand. Zum Beispiel einmal im Monat.



**Reklamieren/Reklamation** Sie haben etwas gekauft. Es geht gleich kaputt. Dann sagen oder schreiben Sie das dem → *Händler*. Das ist eine Reklamation. Der Händler muss die Ware reparieren oder ersetzen. Bei Problemen kann die → *Verbraucher-Zentrale* helfen.

**Reparatur** Eine Sache ist kaputt und wird wieder in Ordnung gebracht.

**Rück-Lastschrift** Man hat einer Firma die Erlaubnis gegeben, Geld vom Konto per → *Lastschrift* abzubuchen. Es ist aber nicht genug Geld auf dem Konto. Die Firma versucht umsonst, abzubuchen. Sie bekommt kein Geld. Dann kommt es zu einer Rück-Lastschrift. Man bekommt eine → *Mahnung*, weil man nicht bezahlt hat. Das kostet mehr Geld.



**Rücktritt** Einen → *Vertrag* rückgängig machen. Zum Beispiel, weil etwas mit der Ware nicht in Ordnung ist. Das geht nur unter bestimmten Bedingungen. Fragen Sie die → *Verbraucher-Zentrale*.



**Rückwirkend** Ab einem bestimmten Zeitpunkt in der Vergangenheit. Zum Beispiel kann man im Mai erfahren, dass man rückwirkend ab März mehr Lohn bekommt.



**Rundfunk-Beitrag** Diesen  $\rightarrow$  *Beitrag* müssen alle bezahlen, damit Sie fernsehen und Radio hören können. Auch mit Handy, Tablet oder Computer. Jede Wohnung muss nur einmal bezahlen. Egal, wie viele Geräte Sie haben. Wer wenig Geld hat, kann sich befreien lassen, siehe  $\rightarrow$  *Beitrags-Befreiung*.



**Schönheits-Reparatur** Das sind bestimmte  $\rightarrow$  *Reparaturen* in der Wohnung, zum Beispiel Wände streichen oder Tapete ankleben. Als Mieter muss man das oft selbst machen oder eine Firma beauftragen.

**Schufa (SCHUFA Holding AG)** Eine Firma, die  $\rightarrow$  *Informationen* über  $\rightarrow$  *Kunden* sammelt. Es geht vor allem um die  $\rightarrow$  *Kredit-Würdigkeit*. Viele Firmen erkundigen sich vor dem Abschluss von  $\rightarrow$  *Verträgen* dort über Sie. Bekommt die Firma von der Schufa gesagt, dass Sie Ihre  $\rightarrow$  *Rechnungen* nicht bezahlt ha-

ben? Dann bekommen Sie den Vertrag vielleicht nicht.

**Schufa-Auskunft** Sie wollen wissen, welche  $\rightarrow$  *Informationen* die  $\rightarrow$  *Schufa* über Sie gesammelt hat. Dann können Sie bei der Schufa fragen. Die Auskunft (Datenkopie) ist kostenlos. Die  $\rightarrow$  *Verbraucher-Zentrale* kann Ihnen helfen.



**Schulden** Wenn man sich Geld leiht und es nicht zurückzahlen kann. Wenn man etwas kauft und es nicht bezahlen kann. Dann macht man Schulden. Kann man die Schulden nicht zurückzahlen, kann der  $\rightarrow$  *Gläubiger* (zum Beispiel die Bank) mit Hilfe des  $\rightarrow$  *Gerichts* das Geld zurück fordern.



**Schuldhaft** Wenn etwas mit Absicht gemacht wird. Oder wenn man nicht vorsichtig ist und dadurch etwas passiert.

**Schuldner-Beratung / Schulden-Beratung** Sie können Ihre  $\rightarrow$  *Schulden* nicht mehr bezahlen. Dann kann die Schuldner-Beratung helfen. Sie kann beraten. Viele Beratungsstellen arbeiten kostenlos, aber nicht alle.

**Schutz-Vorschriften** Regeln, die  $\rightarrow$  *Kunden* schützen sollen.



**Social media / Soziale Medien** Hier kann man sich im Internet mit anderen austauschen. Zum Beispiel bei Instagram, Facebook oder YouTube.

**Sonder-Kündigung** Eine  $\rightarrow$  *Kündigung* aus besonderen Gründen. Zum Beispiel: Sie sind länger krank. Sie wollen deshalb den  $\rightarrow$  *Vertrag* im Fitness-Studio kündigen.



**Sozial-Leistungen** Manche Menschen haben sehr wenig Geld. Zum Beispiel weil sie nicht arbeiten können, alt oder

krank sind. Dann bekommen sie Geld vom Staat zum Leben. Das nennt man Sozial-Leistungen.

**Spam** E-Mails, die in großen Mengen verschickt werden. Häufig ist es Werbung. Die Firmen kennt man meistens nicht.



**Speicher-Medium** Das sind Geräte, auf denen  $\rightarrow$  *Informationen* / Dateien gespeichert werden. Das können zum Beispiel Computer, Handys, USB-Sticks sein.

**Sperre** Eine Lieferung wird gestoppt, weil die  $\rightarrow$  *Rechnung* nicht bezahlt wurde. Zum Beispiel die Strom-Sperre. Man bekommt keinen Strom mehr.



**Stornierung / Storno** Ein  $\rightarrow$  *Vertrag* wird rückgängig gemacht.

**Strom-Anbieter-Wechsel** siehe  $\rightarrow$  *Anbieter-Wechsel*



**Strom-Zähler** Das Gerät misst, wie viel Strom Sie verbrauchen. Es hängt oft im Keller. Auf dem  $\rightarrow$  *Zähler* stehen die Zähler-Nummer und der  $\rightarrow$  *Zähler-Stand*.

**Stundung** Wenn jemand nicht zahlen kann. Die Zahlung wird auf später verschoben. Dies passiert nicht automatisch. Es muss mit dem  $\rightarrow$  *Gläubiger* vereinbart werden. Es wird dann ein neuer Zahlungs-Termin festgelegt.



**Tarif** Der Tarif regelt, wie viel Sie bezahlen müssen. Zum Beispiel für einen Telefon-Vertrag. Tarif kann aber auch bedeuten, wie viel Lohn Sie bei der Arbeit bekommen.

**Taschengeld** Viele Eltern geben ihren Kindern  $\rightarrow$  *regelmäßig* etwas Geld. Die Kinder dürfen damit selbst einkaufen gehen.

**Tele-Kommunikation** Austausch von  $\rightarrow$  *Informationen* über Telefon, Internet, E-Mails und andere digitale Medien.



**Telekommunikations-Vertrag** Der  $\rightarrow$  *Vertrag* für Telefon/Handy und Internet.



**Tilgung** Einen  $\rightarrow$  *Kredit* abbezahlen, zum Beispiel in  $\rightarrow$  *Raten*. Die restliche Schuld wird dann immer weniger.

**Transfer-Leistungen** Geld zum Leben, das man vom  $\rightarrow$  *Amt* bekommt. Zum Beispiel „Arbeitslosen-Geld“ oder  $\rightarrow$  *Hartz IV*.



**Überschuldung** Jemand hat sehr große  $\rightarrow$  *Schulden*. Das können Personen aber auch Firmen sein.

**Überweisung** Wenn Geld von einem Konto vom Kontoinhaber auf ein anderes Konto geschickt wird.

**Überweisungs-Träger** Das ist ein Papier-Formular bei der Bank. Man trägt ein, wie viel Geld man auf ein anderes Konto überweisen möchte. Braucht man nicht beim Online-Banking.

**Umgehend** siehe → *Unverzüglich*

**Umschuldung** Man nimmt einen neuen → *Kredit* auf, um andere → *Schulden* zu bezahlen. Meistens geschieht das, wenn man mehrere Kredite hat. Dann wird aus mehreren Krediten ein einziger gemacht. Das kann sehr teuer werden.



**Umtausch** Manchmal kann man eine Ware, die man gekauft hat, umtauschen. Zum Beispiel wenn sie nicht gefällt oder nicht passt. Das macht der → *Händler* freiwillig. Das ist keine Pflicht für den Händler!

**Unterhalt/Unterhalts-Pflicht** Gesetzliche Pflicht, jemand anderen mit dem zu versorgen, was er zum Leben braucht.

Diese Pflicht besteht besonders für Eltern gegenüber ihren Kindern. Es gibt verschiedene Formen von Unterhalt, zum Beispiel den Kindes-Unterhalt. Das ist Geld für Kinder, wenn Eltern sich trennen. Ein Beispiel: Der Vater zieht aus. Dann muss er Geld an die Mutter zahlen, wenn das Kind bei ihr lebt. Oder er kann Dinge kaufen, die das Kind braucht, zum Beispiel Kleidung, Schulsachen, Essen.

**Unterhalts-Vorschuss** Wenn ein Elternteil keinen → *Unterhalt* zahlen möchte, bekommen die Kinder dann trotzdem Geld. Und zwar von einem → *Amt* (das Amt heißt Unterhalts-Vorschuss-Stelle). Das ist meistens das Jugendamt. Das Amt verschenkt aber kein Geld. Es holt sich das Geld von dem Elternteil zurück, das nicht zahlt.



**Unterlassungs-Erklärung** Wenn eine Firma verspricht, bestimmte Dinge in der Zukunft nicht mehr zu tun.



**Unverzüglich** Das heißt: So schnell wie möglich! Eine Sache soll umgehend und unverzüglich erledigt werden, wenn sie wirklich sehr wichtig ist.



**Unwirksam** Ein  $\rightarrow$  *Vertrag* kann unwirksam sein. Das heißt er gilt nicht.

**Urheber** Ein Beispiel: Wenn Sie ein Foto machen, dann sind Sie der Urheber oder die Urheberin.

**Urheber-Recht** Wenn jemand anderes das Foto nutzen möchte, muss er Sie um Erlaubnis fragen. Sie möchten aus dem Internet etwas herunterladen und an andere weiterschicken. Dann müssen Sie erst den  $\rightarrow$  *Urheber* um Erlaubnis fragen.



**Veränderliche Ausgaben**  $\rightarrow$  *Ausgaben*, die jeden Monat anders sein können. Zum Beispiel die  $\rightarrow$  *Kosten* für Essen, Kleidung und andere Dinge.

**Verbraucher** Ein Verbraucher ist ein Konsument. Das sind Menschen, die Verträge machen oder etwas kaufen. Wir alle sind Verbraucher.

**Verbraucher-Zentrale** Die Verbraucher-Zentrale schützt die  $\rightarrow$  *Verbraucher*. Sie informiert und berät Verbraucher. Sie hilft und beantwortet Fragen. Die Verbraucher-Zentrale hat an vielen Orten Beratungsstellen.



**Verjährung** Etwas ist zu lange her. Man kann nichts mehr machen. Zum Beispiel: Eine Bank kann  $\rightarrow$  *Schulden* nicht mehr einfordern, weil sie verjährt sind.

**Vermögen** Das Geld, das man hat, zum Beispiel auf dem Konto.



**Verschuldung** Jemand gibt mehr Geld aus, als er hat. Er hat  $\rightarrow$  *Schulden* und ist dann verschuldet.



**Versicherung** Eine Versicherung hilft, wenn etwas passiert. Meistens mit Geld. Dazu muss man vorher  $\rightarrow$  **regelmäßig** Geld an die Versicherung bezahlen. Die Kranken-Versicherung bezahlt zum Beispiel die Arzt- oder Krankenhaus-Kosten. Außerdem gibt es zum Beispiel die  $\rightarrow$  **Hausrat-Versicherung**, die  $\rightarrow$  **Haftpflicht-Versicherung** oder die Berufsunfähigkeits-Versicherung. Manche Versicherungen muss man haben. Einige sind wichtig, manche braucht man eher nicht.



**Vertrag** Das ist eine Abmachung. Ein Vertrag ist meistens schriftlich, kann aber auch mündlich sein. Beispiele sind Arbeits- oder Mietvertrag oder ein Auftrag an einen Handwerker. Auch Essen bestellen im Restaurant ist ein Vertrag. Oder Brötchen kaufen.

**Vertrags-Bruch** Einer der beiden  $\rightarrow$  **Vertrags-Partner** hält sich nicht an die Regeln im  $\rightarrow$  **Vertrag**.

**Vertrags-Partner** Derjenige, mit dem ein  $\rightarrow$  **Vertrag** abgeschlossen wird.

**Verwaltungs-Akt** Wenn eine  $\rightarrow$  **Behörde** etwas entscheidet oder bestimmt. Zum Beispiel, wie viel Steuern man bezahlen muss (Steuer-Bescheid). Oder eine Genehmigung zum Bauen gibt.

**Volljährig** In Deutschland sind Menschen ab dem 18. Geburtstag volljährig. Zum Beispiel: Sie dürfen wählen gehen und Verträge abschließen. Sie haben aber auch mehr Pflichten. Sie sind für sich selbst verantwortlich. Sie sind haftbar.

**Vollmacht** Sie geben jemandem eine schriftliche Erlaubnis, etwas für Sie zu machen. Zum Beispiel: Ein Anwalt bekommt eine Vollmacht, wenn er für Sie arbeiten soll.



**Vollstreckungs-Bescheid** siehe auch  $\rightarrow$  **Zwangs-Vollstreckung**. Kommt nach

dem → **Mahn-Bescheid**. Ist auch ein Brief vom → **Gericht**, wenn man viele → **Schulden** hat. → **Gläubiger** beantragen den Bescheid. Dann kann zum Beispiel der → **Gerichts-Vollzieher** kommen und Geld wegnehmen.



**Vorsätzlich** Jemand macht mit Absicht etwas, das bestraft werden kann. Zum Beispiel, wenn man bewusst jemanden verletzt oder eine Sache beschädigt.



**Vorsorge** Man schreibt Wünsche und Entscheidungen für die Zukunft auf. Zum Beispiel eine → **Patienten-Verfügung** oder → **Vorsorge-Vollmacht**.

**Vorsorge-Vollmacht** Bei einer Vorsorge-Vollmacht schreiben Sie auf: Wer soll für Sie handeln und entscheiden, falls Sie das nicht mehr selbst können? Derjenige kann dann alles für Sie regeln. Zum Beispiel wegen einer Krankheit oder wenn Sie im Alter verwirrt sind. Die → **Vollmacht**

gilt für Verträge, die Post und anderes. Sie legen alle Regeln fest. Für das Konto verlangen viele Banken eine eigene Vollmacht auf einem → **Formular** der Bank.

**Wechsel** Ein Papier, auf dem steht: Wer muss wem Geld bezahlen? Wie hoch ist die Summe? Bis wann muss bezahlt werden? Der Wechsel wird unterschrieben.

**Widerruf/widerrufen** Bei → **Verträgen**, die man abschließt. Zum Beispiel am Telefon, im Internet, per Mail, Brief oder an der Wohnungstür. Meistens kann man den Vertrag „rückgängig“ machen, also widerrufen. Das kann man innerhalb von 2 Wochen machen. Am besten per Fax, per E-Mail oder mit einem Brief, einem → **Einschreiben**.



**Widerspruch** Wenn jemand mit etwas nicht einverstanden ist, muss er dies mitteilen. Am besten schriftlich mit einem → **Einschreiben**.



**Zähler** Das Gerät misst, wie viel Sie verbrauchen. Zum Beispiel Strom, Gas oder auch Wasser. Es hängt manchmal im Keller. Auf dem Zähler stehen die Zähler-Nummer und der Zähler-Stand. Siehe [→Strom-Zähler](#)

**Zähler-Stand** Einmal im Jahr liest der Energie-Lieferant am [→Zähler](#) den Verbrauch ab. Das ist der Zähler-Stand. Vielleicht müssen auch Sie den Zähler-Stand selbst ablesen. Fragen Sie den Energie-Lieferant. Siehe [→Strom-Zähler](#)

**Zahlungs-unfähig** Wenn jemand nicht zahlen kann, weil er kein Geld hat. Das Gegenteil von [→liquide](#).

**Zahlungs-Ziel** Das ist das Datum, bis wann zum Beispiel ein [→Kredit](#) abgezahlt sein muss.

**Zins/Zinsen** siehe [→Kredit](#). Sie müssen der Bank mehr Geld zurückzahlen, als Sie geliehen haben.

**Zusatz-Kosten** Wenn zusätzlich zu den normalen [→Kosten](#) wie [→Zinsen](#) und [→Gebühren](#) noch andere Kosten kommen. Zum Beispiel Kosten für eine Anfrage beim Einwohner-Meldeamt.

**Zuwider-Handlung** Wenn jemand ein Verbot oder eine Anordnung nicht einhält.

**Zwangs-Vollstreckung** Sie zahlen Ihre [→Schulden](#) nicht. Ihr [→Gläubiger](#) kann Sie mit Hilfe des [→Gerichts](#) zwingen. Dann folgt zum Beispiel die [→Konto-Pfändung](#). Oder der [→Gerichts-Vollzieher](#) kommt zu Ihnen.



Gefördert durch:



Bundesministerium  
des Innern, für Bau  
und Heimat

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



**verbraucherzentrale**

## Impressum

Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

→ [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Stand: 2020