



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

# UNTERRICHTSMATERIALIEN: „ZAHLUNGSVERZUG UND INKASSO“

Unterrichtsmaterialien für Multiplikatoren zur Stärkung von  
Verbraucherkompetenzen bei neu zugewanderten Menschen

INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
Hinweise zur Handreichung	4
Hinweise zum Nutzungsrecht	4
<b>ZAHLUNGSVERZUG UND INKASSO</b>	<b>5</b>
Hintergrundinformationen zum Thema	5
Ziele der Unterrichtseinheit	5
Hinweise zur Vorbereitung durch die Lehrkraft	5
Unterrichtsverlauf	6
<b>AUFGABE 1</b>	<b>7</b>
Ziele	7
Ablauf	7
Material	8
<b>AUFGABE 2</b>	<b>11</b>
Ziele	11
Ablauf	11
Material	13
<b>AUFGABE 3</b>	<b>18</b>
Ziele	18
Ablauf	18
Material	19
<b>AUFGABE 4</b>	<b>20</b>
Ziele	20
Ablauf	20
Material	22
<b>AUFGABE 5</b>	<b>28</b>
Ziele	28
Ablauf	28
Material	31
<b>ZUSATZMATERIAL</b>	<b>37</b>
<b>VERANSTALTUNGSANGEBOTE</b>	<b>42</b>

## EINLEITUNG

Die vorliegenden Materialien sind im Zuge des Projektes „Get in! Fit für den Konsumalltag in Deutschland“ der Verbraucherzentrale NRW entstanden. Ziel der Unterrichtseinheiten ist die Stärkung und Erweiterung verbraucherrechtlicher Alltagskompetenzen neu zugewanderter Menschen.

Denn etliche zugewanderte Menschen kommen aus Gesellschaften, in denen sie kaum verbraucherrechtliche Kompetenzen aufbauen mussten und konnten. In Deutschland angekommen, werden sie dann aufgrund der veränderten Konsumwelt mit großen Herausforderungen konfrontiert.

Um diesen Herausforderungen gewachsen zu sein und den Einstieg in unseren Konsumalltag meistern zu können, benötigen die Neuzugewanderten adäquate Informationen. Die nötigen Basisinformationen sind in diesen Unterrichtseinheiten zielgruppengerecht aufgearbeitet worden.

Die Materialien stehen zum Download und zum Einsatz für Multiplikatoren zur Verfügung:

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/get-in](http://www.verbraucherzentrale.nrw/get-in)

Die Handreichung beschreibt den Unterrichtsverlauf mit vielen Differenzierungsmöglichkeiten. Die Unterrichtseinheiten eignen sich zum Einsatz in Integrations- und Orientierungskursen, in Internationalen Förderklassen aber auch als eigenständige Unterrichtseinheiten in bestehenden Gruppen und als erweitertes Angebot in Maßnahmen.

Die Unterrichtsinhalte und -materialien sind für den Einsatz bei neu zugewanderten Menschen konzipiert worden. Der Einsatz als niederschwelliges Angebot für andere Zielgruppen verletzlicher Verbraucherinnen und Verbraucher ist denkbar. Denn die Sozialisation in unser Gesellschaftssystem mündet nicht unbedingt im Aufbau solider Verbraucherkompetenzen. Didaktisch und methodisch sind die Konzepte und Materialien für eine erweiterte Zielgruppe anpassbar.

Bei der Verwendung der Konzepte und Unterrichtsmaterialien ist einerseits auf die Verbraucherzentrale NRW und andererseits auf die Förderung durch das MULNV hinzuweisen.

### ...❖ Hinweise zur Handreichung

Die Handreichung umfasst die Ziele der Unterrichtseinheiten, bündelt die Aufgaben und Materialien, zeigt Differenzierungsmöglichkeiten auf und bietet Informationen zum Thema. Die Beschreibung des Unterrichtsverlaufs befindet sich in den farbig unterlegten Kästen. Am Ende der Aufgaben sind die verwendeten Materialien zusammengestellt. Diese können in den angegebenen Größen ausgedruckt und verwendet werden.

In der Handreichung werden folgende Symbole verwendet:



Aufgaben für die Teilnehmenden



Differenzierungsaufgaben



Informationen



weiterführende Informationen

### ...❖ Hinweise zum Nutzungsrecht

Die Handreichungen für Lehrkräfte und die Materialien dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Die Texte dürfen in ihrem Wortlaut nicht verändert werden, um eine fachliche und rechtliche Veränderung zu vermeiden.

Die Arbeitsblätter, Bildkarten, Kernbotschaften, Plakate, Memorys, Musterangebote und Handouts dürfen für Unterrichtszwecke genutzt werden.

## ZAHLUNGSVERZUG UND INKASSO

### ...❖ Hintergrundinformationen zum Thema



Menschen, die im Zahlungsverzug sind, erhalten häufig ein Schreiben eines Inkassounternehmens mit einer Zahlungsaufforderung. **Neben der Hauptforderung, dem tatsächlich geschuldeten Betrag, werden Zusatzkosten verlangt.** Die finanziellen Kosten, die durch den Zahlungsverzug und das Inkassoverfahren entstanden sind, werden an den Schuldner weitergeben.

Inkasso hat sich zu einem rentablen Wirtschaftszweig entwickelt. Rund fünf Milliarden Euro werden jährlich von Inkassounternehmen erwirtschaftet. Begünstigend wirkt, dass das Inkassowesen kaum gesetzlich geregelt ist und sich eigene Regeln geschaffen hat.



Inkasso hat in den letzten Jahren sehr an Bedeutung gewonnen und betrifft zunehmend neu zugewanderte Menschen. **Neu zugewanderte Menschen, die sich in einem neuen Konsumalltag zurechtfinden müssen, laufen große Gefahr in Zahlungsverzug zu geraten, ohne sich dessen bewusst zu sein.** Oft sind es kleine Beträge, wie beispielsweise Zahlungen im Supermarkt, die aufgrund einer nicht eingelösten Lastschrift eine Inkassoforderung auslösen. Neben der Hauptforderung werden hohe Zusatzkosten veranschlagt. Die Inkassounternehmen versuchen Druck auf die Betroffenen auszuüben, um diese schnell zur Zahlung zu bewegen. Betroffene neu zugewanderte Menschen berichten, dass sie die Zahlung der Gesamtforderungen aus Angst sofort bezahlt haben, ohne eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Andere Betroffene schildern, dass sie Ratenzahlungsvereinbarungen unterschrieben haben, die dem Inkassoschreiben beigelegt waren und eine Vielzahl negativer Regelungen enthielten.



Informationen unter <https://www.daserste.de/information/reportage-dokumentation/dokus/sendung/milliardengeschaeft-inkasso-100.html> und <https://www.verbraucherzentrale.nrw/geld-versicherungen/ratenvereinbarung-beim-inkasso-nicht-alles-akzeptieren-29301>.

### ...❖ Ziele der Unterrichtseinheit

Den Teilnehmenden werden die folgenden Situationen durch das Erlernen von Terminologien und durch Übungen erläutert:

- Ich habe eine Rechnung nicht bezahlt. Ich bekomme eine Erinnerung/eine Mahnung.
- Ich bekomme nicht immer eine Mahnung, wenn ich eine Rechnung nicht bezahle.
- Ich habe eine Mahnung erhalten und die Rechnung nicht bezahlt. Ich habe eine Rechnung mit Mahnhinweis oder festem Zahlungsziel nicht bezahlt. Ich bin im „Verzug“.
- Ich muss die Forderung erst prüfen, dann bezahlen.
- Ich muss bei Inkassoforderungen vorsichtig sein.

### ...❖ Hinweise zur Vorbereitung durch die Lehrkraft



Die nachfolgenden Unterrichtsmaterialien sind für den Einsatz in Gruppen mit geflüchteten und neu zugewanderten Menschen konzipiert. Sie stellen Basisinformationen dar, setzen bei den Informationen an, die den Neuzugewanderten aus ihren Herkunftsländern vertraut sind und weisen eine niedrige Progression auf. Das Unterrichtsmodul „Zahlungsverzug und Inkasso“ besteht aus fünf Aufgaben, einem Memory und einem Quizspiel. Jede Aufgabe vermittelt eine Kernbotschaft rund um das Thema „Zahlungsverzug und Inkasso“. Es ist möglich, nur einzelne Aufgaben zu verwenden.



Die Aufenthaltsdauer der Teilnehmenden in Deutschland bedingt zumeist die Vorkenntnisse des Themas „Zahlungsverzug und Inkasso“. Die meisten Teilnehmenden kennen die Inkassoproblematik bereits. Entweder haben sie selbst negative Erfahrungen gemacht und kennen eine Person, die hiermit bereits in Berührung gekommen ist. **Um den unterschiedlichen Vorkenntnissen gerecht zu werden, bietet die Auswahl einzelner Aufgaben Differenzierungsmöglichkeiten.** Zudem sind die heterogenen Deutschkenntnisse der Teilnehmenden zu beachten.



Als Unterrichtsmaterialien werden Muster von Rechnungen, Mahnungen, Inkassoschreiben und Ratenvereinbarungen verwendet. Diese Rechnungen, Mahnungen und Forderungen orientieren sich an

Fallbeispielen. Die Orientierung an Musterschreiben erhöht die Alltagsrelevanz der Aufgaben. **Im Unterricht weist die Lehrkraft nachdrücklich darauf, dass es sich um Musterbeispiele handelt.**

**i** Im Unterrichtsverlauf werden mit den Teilnehmenden Kernbotschaften erarbeitet. **Diese Kernbotschaften stellen Basisinformationen dar, die alle Teilnehmenden verstehen müssen, um das Unterrichtsziel zu erreichen.** Sie präzisieren unsere Zielsetzung. Sie werden explizit herausgearbeitet und im Laufe des Unterrichts an der Tafel fixiert. Im Unterrichtsverlauf kann zudem immer wieder auf bereits Gelerntes zurückgegriffen werden, indem den Teilnehmenden die Kernbotschaften, die bereits erarbeitet wurden, noch einmal ins Bewusstsein gerufen werden. Am Ende des Unterrichts dienen die Kernbotschaften als Hilfe zur finalen Zusammenfassung der Bildungseinheit.

### ❖ Unterrichtsverlauf

Die geplante Unterrichtseinheit ist für eine mindestens 90-minütige Veranstaltung geplant. In der Unterrichtspraxis stellte sich heraus, dass der Zeitbedarf variiert. **Insbesondere bei schwächeren und ungeübten Lerngruppen wurde die angesetzte Unterrichtszeit auf zwei Mal 90 Minuten ausgeweitet.** Die zeitliche Ausweitung soll dem Anspruch Rechnung tragen, dass alle Basisinformationen an die Teilnehmenden vermittelt werden sollen.

## AUFGABE 1

Kernbotschaft: **Ich bekomme eine Mahnung. Ich muss bezahlen!**

### ❖ Ziele

Die Teilnehmenden erfahren, dass in Deutschland an eine Rechnung erinnert wird, wenn diese nicht rechtzeitig bezahlt wurde. Sie lernen, dass sie nach einer Mahnung sofort den Rechnungsbetrag bezahlen müssen. Sie erfahren, dass bei der ersten Mahnung oft keine Zusatzkosten anfallen.

### ❖ Ablauf

#### EINSTIEG INS THEMA

Die Lehrkraft bringt die Protagonistin Maria ins Spiel: „Sie erinnern sich doch noch an Maria. Maria hat keine Lust in die Stadt zu gehen und einzukaufen. Sie braucht aber eine neue Hose. Maria sucht im Internet und findet eine Hose, die ihr gefällt. Maria kauft eine Hose bei einem Online-Shop. Ein paar Tage später bekommt sie die Hose mit der Post. Im Paket liegt eine Rechnung. Maria probiert die Hose an. Die Hose passt. Maria ist zufrieden. Maria wirft das Paket ins Altpapier. Nach sechs Wochen erhält Maria einen Brief. Der Brief ist eine Mahnung“ (Bildergeschichte 1–6, Abb. 1.1). Die Lehrkraft hängt die Wort-/Bildkarten „Mahnung“ (Abb. 1.2) an die Tafel.

#### IMPULSFRAGE

- „Was ist eine Mahnung?“

#### IDEENSAMMLUNG

Die Lehrkraft sammelt die Vorschläge der Teilnehmenden und unterstützt die Teilnehmenden indem sie erklärt: Eine Mahnung ist eine Zahlungserinnerung. Wenn ich eine Rechnung nicht bezahle, bekomme ich eine Mahnung.



#### KLEINGRUPPENARBEIT ZUM VERSTÄNDNIS DER MAHNUNG

Die Lehrkraft bildet Kleingruppen, sie verteilt das Arbeitsblatt „Rechnung“ (Abb. 1.3) und das Arbeitsblatt „Mahnung“ (Abb. 1.4) an die Teilnehmenden und fordert diese auf, die Schreiben zu lesen.

#### IMPULSFRAGEN

- „Warum bekommt Maria eine Mahnung?“
- „Was muss Maria bezahlen?“

#### IDEENSAMMLUNG IM PLENUM

Die Lehrkraft regt eine Diskussion an und fasst zusammen: Maria hat eine Hose gekauft. Im Paket war eine Rechnung. Maria hat die Hose nicht bezahlt. Der Online-Shop schreibt einen Brief. Maria soll die Hose bezahlen.

#### IMPULSFRAGEN

- „Wie viel muss Maria bezahlen?“

Die Teilnehmenden sehen sich die Rechnung an und suchen den Rechnungsbetrag. Die Hose kostet 39,00 Euro. Die Lehrkraft berichtet, dass Maria die Hose bezahlt (Bildergeschichte 7, Abb. 1.5). Maria bezahlt keine Zusatzkosten.

#### PRÄSENTATION DER KERNBOTSCHAFT

Die Lehrkraft hängt die erste Kernbotschaft „Ich bekomme eine Mahnung. Ich muss bezahlen!“ (Abb. 1.6) an die Tafel.



**In der Regel erhält eine Person, die vergessen hat, eine Rechnung zu bezahlen, eine Mahnung ohne Zusatzkosten.** Erst mit Erhalt der Mahnung setzt der Zahlungsverzug ein und Mahngebühren dürfen erhoben werden. Die zweite und dritte Mahnung, insofern diese verschickt wird, darf Kosten, die tatsächlich durch die Mahnung entstanden sind, berechnen. Tatsächlich entstandene Kosten umfassen Papier und Porto. Verwaltungskosten für Personal oder EDV dürfen nicht eingefordert werden. Daher werden Mahnkosten zwischen 2 und 3 Euro als realistisch angesehen.

Material

Abb. 1.1 Bildergeschichte 1–6 (12 Karten, Format: DIN A5)

1



Maria kauft eine Hose  
im Internet.

2



Maria bekommt eine Hose  
mit der Post.

3



Im Paket liegt  
eine Rechnung.

4



Die Hose passt.  
Maria ist zufrieden.

5



Maria wirft das Paket  
in das Altpapier.

6



Nach 6 Wochen  
erhält Maria einen Brief.

Abb. 1.2 Wort-/Bildkarten „Mahnung“ (Memory, 2 Karten, Format: 10,5 x 10,5 cm)

Mahnung /  
Zahlungserinnerung





Abb. 1.3 Arbeitsblatt „Mahnung“  
(Format: DIN A4)

**get THE NEWEST TRENDS**

The Newest Trends GmbH | Musterweg 1 | 23456 Musterstadt  
Frau  
Maria Musterfrau  
Musterweg 1  
12345 Beispielstadt

Rechnungsdatum: 01.04.2019  
Liefer- bzw. Leistungsdatum: 01.04.2019  
Steuernummer: 93715/05142

Beispielstadt, 01.04.2019

**Rechnung Nr. 12345**

Wir bedanken uns für Ihre Bestellung und stellen Ihnen vereinbarungsgemäß in Rechnung:

Nr.	Bezeichnung	Menge	Einzel/€	Gesamt/€
1	Hose	1 Stück	39,00	39,00
<b>Rechnungsbetrag</b>			<b>39,00</b>	

6,23 € Umsatzsteuer im Preis enthalten.

Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag ohne Abzüge auf unser Bankkonto.

The Newest Trends GmbH | Musterweg 1 | 23456 Musterstadt  
Web: www.thenewesttrends.com  
Telefon: +49 1234 98 76 54  
Fax: +49 1234 98 76 55  
E-Mail: mail@thenewesttrends.com  
Volksbank Musterstadt  
KTO: 32960598  
BLZ: 70033701

Abb. 1.4 Arbeitsblatt „Rechnung“  
(Format: DIN A4)

**get THE NEWEST TRENDS**

The Newest Trends GmbH | Musterweg 1 | 23456 Musterstadt  
Frau  
Maria Musterfrau  
Musterweg 1  
12345 Beispielstadt

Beispielstadt, 13.06.2019

**Zahlungserinnerung zur Rechnung Nr. 12345 vom 01.04.2019**

Sehr geehrte Frau Musterfrau,

bei der oben aufgeführten Rechnung konnten wir leider noch keinen Zahlungseingang feststellen. Sicherlich handelt es sich nur um ein Versehen. Wir haben dem Schreiben eine Kopie der Rechnung 12345 beigelegt.

Bitte überweisen Sie den fälligen Betrag ohne Abzüge auf unser Bankkonto.

Falls Sie zwischenzeitlich die Zahlung veranlasst haben, bitten wir Sie, dieses Schreiben als gegenstandslos zu betrachten.

Mit freundlichen Grüßen

  
Fritz Mustermann

The Newest Trends GmbH | Musterweg 1 | 23456 Musterstadt  
Web: www.thenewesttrends.com  
Telefon: +49 1234 98 76 54  
Fax: +49 1234 98 76 55  
E-Mail: mail@thenewesttrends.com  
Volksbank Musterstadt  
KTO: 32960598  
BLZ: 70033701

Abb. 1.6 Kernbotschaft 1 (Format: DIN A4)

**Ich bekomme eine Mahnung.  
Ich muss bezahlen!**



## AUFGABE 2

Kernbotschaft: **Ich bekomme keine Mahnung. Ich soll Zusatzkosten bezahlen.**

### ❖ Ziele

Die Teilnehmenden lernen, dass eine Inkassoforderung entstehen kann, ohne eine vorherige Mahnung. Die Teilnehmenden unterscheiden Situationen, in denen eine Mahnung erwartet werden kann, von Situationen, in denen in der Regel keine Mahnung verschickt wird.

### ❖ Ablauf

#### EINSTIEG INS THEMA

Die Lehrkraft setzt die Bildgeschichte fort und verweist auf Maria. Maria geht in den Supermarkt und kauft ein. Maria bezahlt mit Karte. Maria unterschreibt einen Beleg. Maria hat kein Geld auf dem Konto. Die Bank löst die Lastschrift nicht ein. Maria bekommt einen Brief. Ein Inkassobüro schreibt diesen Brief (Bildgeschichte 8–12, Abb. 2.1).

Abb. 1.5 Bildergeschichte 7 (2 Karten, Format: DIN A5)



#### KLEINGRUPPENARBEIT

Die Lehrkraft verteilt das Schreiben des Inkassounternehmens (Abb. 2.2) an die Teilnehmenden und fordert diese auf, den Text zu lesen.

#### IMPULSFRAGEN

- „Wer schreibt den Brief?“
- „Was muss Maria bezahlen?“

Maria hat für 4,07 Euro eingekauft. Maria soll jetzt 106,53 Euro bezahlen. Kann Maria in den Supermarkt gehen und die 4,07 Euro jetzt noch bezahlen? Warum soll Maria viel bezahlen?

#### ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Die Lehrkraft sammelt die Ideen und fasst zusammen, dass Maria einen Brief von einem Inkassobüro bekommt. Die Lehrkraft hängt die Wort-/Bildkarten „Inkassobüro“ (Abb. 2.3) an die Tafel.

Maria kann nicht in den Supermarkt gehen und den Betrag 4,07 Euro im Supermarkt bezahlen. Das Inkassobüro hat einen Auftrag vom Supermarkt. Das Inkassobüro fordert das Geld für den Supermarkt und Zusatzkosten für die Arbeit des Inkassobüros.

Die Lehrkraft hängt die Wort-/Bildkarten „Zusatzkosten“ (Abb. 2.4) an die Tafel.

**IMPULSFRAGE**

- „Warum hat Maria keine Mahnung bekommen?“

**IDEENSAMMLUNG**

Die Lehrkraft sammelt die Ideen und fasst zusammen: Maria bezahlt mit Karte und unterschreibt den Beleg. Marias Konto ist leer. Die Bank löst die Lastschrift nicht ein. Das Geschäft bekommt kein Geld. Das Geschäft muss keine Mahnung schreiben. Das Geschäft gibt dem Inkassounternehmen den Auftrag. Das Inkassounternehmen schreibt den Brief. Maria soll die Rechnung bezahlen. Maria soll hohe Zusatzkosten bezahlen. Das Inkassounternehmen berechnet die Zusatzkosten.

**IMPULSFRAGEN**

- „Wann bekomme ich eine Mahnung?“
- „Wann bekomme ich keine Mahnung?“

**IDEENSAMMLUNG**

Die Lehrkraft sammelt die Ideen und ergänzt:

- Maria bezahlt eine Rechnung nicht. Maria bekommt eine Mahnung.
- Maria bezahlt eine Rechnung nicht. Es gibt einen festen Zahlungstermin (Abb. 2.5). Es ist eine Lastschrift (Abb. 2.6). Die Rechnung ist schon 30 Tage alt. Maria bekommt keine Mahnung.

**ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE**

Die Lehrkraft hängt die Lernposter an die Tafel und fasst zusammen:

a) Ich bezahle eine Rechnung nicht. Ich bekomme eine Mahnung. Ich kann die Rechnung jetzt bezahlen. Ich bezahle keine Zusatzkosten (Abb.2.7).

b) Ich bezahle eine Rechnung nicht. Es gibt für die Zahlung einen festen Termin. Oder ich bezahle mit Karte und Unterschrift. Ich habe nicht genug Geld auf meinem Konto. Die Bank schickt das Geld nicht zum Geschäft. Ich bekomme keine Mahnung. Ich bekomme einen Brief von einer Inkasso-Firma. Ich soll Zusatzkosten bezahlen. Ich bezahle eine Rechnung nicht. Die Rechnung ist schon 30 Tage alt. Ich bekomme keine Mahnung (Abb. 2.8).

**PRÄSENTATION DER KERNBOTSCHAFT**

Die Lehrkraft hängt die zweite Kernbotschaft „Ich bekomme keine Mahnung. Ich soll Zusatzkosten bezahlen.“ (Abb. 2.9) unter die erste.



**Viele Menschen sind der Meinung, dass sie drei Mahnungen erhalten, bevor sie in Zahlungsverzug kommen. Diese Meinung ist nicht richtig.** Zahlungsverzug tritt ein, wenn

- sie eine Mahnung erhalten haben, die Rechnung jedoch nicht sofort bezahlen
- in einer Rechnung bereits ein Mahnhinweis enthalten ist und sie diesen nicht beachtet haben und 30 Tage nach Erhalt der Rechnung vergangen sind
- bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, nach wie viel Tagen oder zu welchem festgesetzten Termin der Betrag bezahlt werden muss und sie den Termin nicht eingehalten haben

In der Regel erhält man eine Mahnung, wenn ein Kauf auf Rechnung oder eine Handwerkerrechnung nicht rechtzeitig bezahlt wurde. Gezahlt werden muss innerhalb der Zahlungsfrist. Maßgebend ist der Tag der Gutschrift auf dem Empfängerkonto.

Enthält die Rechnung einen Hinweis darauf, wann sie fällig ist und welche Folgen eine nicht fristgerechte Zahlung nach sich zieht, dann muss man nach Ablauf von 30 Tagen die Kosten tragen, auch ohne vorherige Mahnung. Ein Mahnhinweis in einer Rechnung könnte inhaltlich wie folgt aussehen:

„Der Rechnungsbetrag ist mit Zugang dieser Rechnung fällig. Wir weisen gemäß § 286 Abs. 3 BDB darauf hin, dass Sie auch ohne Mahnung automatisch in Verzug geraten, wenn Sie den oben genannten Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit der Forderung und Zugang dieser Rechnung auf unserem unten genannten Konto eingehen lassen.“



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/inkasso-so-erkennen-sie-unserioese-forderungen-10871>.

**Keine Mahnung erhält der säumige Zahler, wenn eine Lastschrift zurückgewiesen wird.** In diesem Falle bleibt

man den Rechnungsbetrag schuldig und gerät sofort in Zahlungsverzug. Inkassokosten drohen ohne vorherige Mahnung.



Weitere Informationen unter <https://www.verbraucherzentrale.nrw/kredit-schulden-insolvenz/inkassokosten-drohen-auch-ohne-mahnung-13694>.



Ein Inkassobüro treibt für einen Dritten Geld ein. Hierzu sind nur Inkassobüros berechtigt, die gemäß §10, 2 RDG registriert sind. Nachprüfbar ist dies unter: [www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de). Ohne Registrierung dürfen Inkassobüros in Deutschland nicht tätig werden. **Wenn ein Inkassobüro nicht registriert ist, kann man die Zahlung verweigern.** Die Zahlung kann zudem verweigert werden, wenn das Inkassobüro keine Vollmacht/Abtretungsurkunde vorlegen kann. Hat das Inkassobüro keine Vollmacht, sondern die Forderung gekauft, dann ist das Inkassobüro nun selbst Gläubiger. Als Gläubiger darf es keine Inkassokosten fordern, sondern höchstens 2 bis 3 Euro pro Mahnschreiben.

Das Inkassowesen ist nicht gesetzlich geregelt. Aus diesem Grunde hat sich die Branche ihre Regeln selbst geschaffen und beruft sich bei den Kosten gerne auf die Anwaltsgebühren. Für diese gibt es ein Gesetz mit einer Gebührentabelle.

Wurde eine Rechnung nach 30 Tagen nicht bezahlt oder ist eine Lastschrift nicht eingelöst worden, kann ein

Inkassounternehmen eingeschaltet werden. Die Unternehmen geben die finanziellen Belastungen, die durch den Zahlungsverzug entstanden sind sowie die Kosten für ein Inkassoverfahren an denjenigen weiter, der die Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt hat.



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/inkasso-so-erkennen-sie-unserioese-forderungen-10871>.

**... Zusatzaufgabe****DIFFERENZIERUNGSAUFGABE FÜR LERNSTARKE TEILNEHMENDE MIT MEDIENKOMPETENZ**

Die Lehrkraft erklärt den Teilnehmenden, dass Inkassounternehmen ohne Registrierung in Deutschland nicht tätig sein dürfen. Die Lehrkraft gibt an, dass dies unter [www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de) überprüft werden kann. Die Teilnehmenden sollen nun online überprüfen, ob das Inkassounternehmen „Zahlen Sofort GmbH“ registriert ist.

Diese Übung kann mit den eigenen Smartphones durchgeführt werden. Die Teilnehmenden kommen ins Plenum und berichten ihre Ergebnisse. Die Lehrkraft erklärt, dass das Inkassounternehmen „Zahlen Sofort GmbH“ erfunden ist und aus diesem Grunde nicht registriert ist.

**... Material**

**Abb. 2.1** Bildergeschichte 8 – 12 (10 Karten, Format: DIN A5)



**Maria geht in den Supermarkt. Sie bezahlt mit Karte.**



Maria unterschreibt den Beleg.



Maria hat kein Geld auf dem Konto.



Die Bank löst die Lastschrift nicht ein.



Maria bekommt einen Brief von einem Inkassobüro.

Abb. 2.2 Arbeitsblatt „Brief vom Inkassobüro“ (Format: DIN A4)

**ZAHLEN SOFORT !**

**ZAHLEN SOFORT GmbH**  
Musterstraße 123  
Postfach 333333  
23456 Musterstadt  
Tel. 02221 645 78 21  
(Mo – Fr 8:00–20:00 Uhr)  
Fax 02221 645 78 23

Musterstadt, 01.04.2019  
Aktenzeichen LLLXXX27

**Zahlungsaufforderung**

Auftraggeberin	Gläubigerin	Forderungsgrund
ZAHLEN SOFORT GmbH Musterstraße 123 23456 Musterstadt	Cash Payment Service GmbH Kleine Straße 123 11223 Großstadt	Forderung aus Vertrag vom 04.03.2019

Sehr geehrte Frau Musterfrau,

Sie haben bei Ihrem Einkauf mit Ihrer EC-Karte mittels Lastschriftverfahren gekauft. Die von Ihnen hierbei erteilte Einzugsermächtigung wurde jedoch nicht eingelöst. Es kam zur Rücklastschrift.

Angaben zum Einkauf:  
Händler Kaufmarkt  
Anschrift Parkstraße 7  
Ort Musterstadt

Sie befinden sich im Zahlungsverzug. Die Gesamtforderung beträgt 106,53 € und ist umgehend, bis spätestens 12.04.2019, zahlbar. Zahlungen sind ausschließlich auf das Konto bei der Musterbank, IBAN DE 1234 1234 1234 1234, BIC MUSTERBANK33 zu leisten.

Forderung		Betrag
Hauptforderung	4,07 €	4,07 €
Zinsen zur Hauptforderung	0,01 €	0,01 €
Unverzinsliche Kosten		102,45 €
- Rückbuchungskosten der Gläubigerin	3,95 €	
- Kosten für Adressermittlung	28,30 €	
- Inkassohonorar	58,50 €	
- Hieraus 20% Auslagenpauschale Zahlungen/Gutschriften	11,70 €	
<b>Total per 01.04.2019</b>		<b>106,53 €</b>

Abb. 2.3 Wort-/Bildkarten „Inkassobüro“ (Memory, 2 Karten, Format: 10,5 x 10,5 cm)

**Inkassobüro / Inkassounternehmen**

A stylized illustration of a building with a red roof and a red door.

Abb. 2.4 Wort-/Bildkarten „Zusatzkosten“ (Memory, 2 Karten, Format: 10,5 x 10,5 cm)

**Zusatzkosten**

A photograph of a stack of coins.

**Zusatzkosten**

**+**

A photograph of a stack of coins.

**Rechnungsbetrag**



Abb. 2.5 Wort-/Bildkarten „fester Zahlungstermin“ (Memory, 2 Karten, Format: 10,5 x 10,5 cm)



Abb. 2.6 Wort-/Bildkarten „Lastschrift“ (Memory, 2 Karten, Format: 10,5 x 10,5 cm)



Abb. 2.7 Lernposter „Ich bekomme eine Mahnung“ (Format: DIN A3)



Abb. 2.8 Lernposter „Ich bekomme keine Mahnung“ (Format: DIN A3)



Abb. 2.9 Kernbotschaft 2 (Format: DIN A4)



AUFGABE 3

Kernbotschaft: **Ich habe eine Rechnung nicht bezahlt. Ich komme in „Verzug“.**

...❖ Ziele

Die Teilnehmenden lernen, was Zahlungsverzug bedeutet. Sie unterscheiden Situationen, in denen sie eine Mahnung bekommen und in denen sie ohne Mahnung in Verzug geraten.

...❖ Ablauf

**SZENARIO 1**

Maria bezahlt jeden Monat Rechnungen. Wenn Maria eine Rechnung vergisst, kann sie eine Erinnerung – eine Mahnung – bekommen. Maria bekommt eine Mahnung. Maria bezahlt die Rechnung immer noch nicht. Maria ist jetzt im „Verzug“. Das heißt: Sie bezahlt die Rechnung zu spät. Maria muss jetzt Zusatzkosten bezahlen, wenn sie eine Inkassoforderung erhält.

**SZENARIO 2**

Maria bezahlt jeden Monat Rechnungen. Maria bezahlt eine Rechnung nicht. Die Rechnung hat

- einen festen Termin oder
- einen Mahnhinweis und ist älter als 30 Tage

Maria bekommt keine Zahlungserinnerung/keine Mahnung.

**ERKLÄRUNG:**

**WAS BEDEUTET „VERZUG“?**

Maria bekommt keine Zahlungserinnerung/keine Mahnung. Maria ist im „Verzug“. Sie bezahlt die Rechnung zu spät. Die Rechnung ist bereits fällig. Maria muss Zusatzkosten bezahlen, die durch den Verzug und durch ein Inkassoverfahren entstehen.

**ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE**

Die Lehrkraft hängt die Lernplakate „Verzug“ (Abb. 3.1) an die Tafel und erklärt:

- Maria hat eine Mahnung erhalten. Maria bezahlt nicht.
- Maria hat eine Rechnung vergessen. Die Rechnung hat einen festen Termin.
- Maria hat eine Rechnung vergessen. Die Rechnung ist 30 Tage alt und hat einen Mahnhinweis.

Bei der Aufzählung verweist die Lehrkraft auf die Lernposter.

**PRÄSENTATION DER KERNBOTSCHAFT**

Die Lehrkraft hängt die dritte Kernbotschaft „Ich habe eine Rechnung nicht bezahlt. Ich komme in Verzug.“ (Abb. 3.2) unter die anderen.

**i** Eine Rechnung ist nur dann rechtzeitig bezahlt, wenn der Gläubiger den Zahlungsbetrag innerhalb der Zahlungsfrist erhalten hat. Bei Überweisungen ist der Tag der Gutschrift auf dem Konto des Empfängers maßgebend. Wurde auf der Rechnung bereits vermerkt, wann die Rechnung fällig ist und welche Folgen eine verspätete Zahlung nach sich zieht, gerät der säumige Zahler ohne Mahnung in Verzug. Der Verzug tritt zudem spätestens 30 Tage nach der Zustellung in Kraft. Löst eine Bank eine Lastschrift nicht ein, ist der Kontoinhaber unmittelbar im Verzug.

...❖ Material

Abb. 3.1 Lernposter „Verzug“ (2 Plakate, Format: DIN A3)

**Maria kommt in Verzug, wenn ...**

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen

Maria hat eine Mahnung bekommen. Sie hat die Mahnung nicht bezahlt.

oder

Maria hat eine Rechnung mit Mahnhinweis nicht bezahlt. Die Rechnung ist 30 Tage alt.

oder

Maria hat eine Rechnung nicht bezahlt. Die Rechnung hatte einen festen Termin.

**Maria kommt sofort in Verzug!**

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen

Maria hat mit Karte und Unterschrift bezahlt.

Es ist kein Geld auf dem Konto.

Achtung, Maria ist sofort in Verzug!

Abb. 3.2 Kernbotschaft 3 (Format: DIN A4)

**Ich habe eine Rechnung nicht bezahlt. Ich komme in „Verzug“.**

# AUFGABE 4

Kernbotschaft: **Erst prüfen, dann bezahlen!**

## ...❖ Ziele

Die Teilnehmenden lernen Inkassokosten kennen. Sie unterscheiden die Hauptforderung von den zusätzlichen Kosten. Sie unterscheiden die zusätzlichen Kosten. Sie erfahren, dass die Inkassokosten häufig zu hoch veranschlagt sind. Sie wissen, dass die Verbraucherzentrale die Inkassokosten prüfen kann.

## ...❖ Ablauf

### EINSTIEG INS THEMA

Die Lehrkraft verweist auf die Bildergeschichte und wiederholt: Maria hat mit Karte bezahlt und unterschrieben. Die Rechnung war 4,07 Euro. Maria hatte kein Geld auf dem Konto. Die Bank löst die Lastschrift nicht ein. Maria bekommt einen Brief von einem Inkassobüro. Maria soll jetzt 106,53 Euro bezahlen.

### KLEINGRUPPENARBEIT ZUM VERSTÄNDNIS DES SCHREIBENS

Die Lehrkraft bildet Kleingruppen und verweist auf das Schreiben des Inkassobüros, das die Teilnehmenden bereits vorliegen haben. In den Kleingruppen sollen die Teilnehmenden das Schreiben der Inkassofirma noch einmal gründlich lesen und folgende Fragen beantworten.

### IMPULSFRAGEN

- „Welche Kosten soll Maria bezahlen?“
- „Wie heißen diese Kosten?“

### DIFFERENZIERUNGSAUFGABE FÜR LERNSCHWACHE TEILNEHMENDE

Die Teilnehmenden machen Vorschläge und die Lehrkraft unterstützt bei der Zusammenstellung der verschiedenen Kosten.

### DIFFERENZIERUNGSAUFGABE FÜR LERNSTARKE TEILNEHMENDE

Die Lehrkraft fordert die Teilnehmenden auf, die Kosten zu ermitteln, die Maria bezahlen soll, und diese aufzulisten. Die Teilnehmenden sollen Vermutungen anstellen, um welche Kosten es sich hierbei handelt. Im Plenum vergleichen die Teilnehmenden die Kosten und ihre Vermutungen.

### SAMMLUNG DER BEGRIFFE

Die Lehrkraft hängt das Lückenplakat „Inkassokosten“ (Abb. 4.1) und die Lückenkarten „Rückbuchungskosten“, „Adressenermittlung“, „Inkassohonorar“ und „Auslagenpauschale“ (Abb. 4.2) an die Tafel. Die Lehrkraft erklärt anhand der Bilder und Lückenkarten:

Das Inkassobüro fordert Geld für die „Rückbuchung“. Die Lehrkraft zeigt auf das erste Bild – auf den Kontoauszug – und erzählt: Der Supermarkt will von Marias Konto Geld abbuchen (4,07 Euro –). Maria hat kein Geld auf dem Konto. Die Bank überweist das Geld nicht (4,07 Euro +). Der Supermarkt bekommt kein Geld.

Die Lehrkraft zeigt auf das Bild „Adressenermittlung“. Das Inkassobüro möchte Geld, weil es Marias Adresse gesucht hat.

Das Inkassobüro fordert ein „Inkassohonorar“. Die Lehrkraft zeigt auf das nächste Bild und erklärt: Im Inkassobüro arbeiten Menschen. Die Menschen bekommen Geld für ihre Arbeit.

Das Inkassobüro fordert „Auslagen für Post und Telekommunikation“. Das Inkassobüro schreibt Briefe und führt Telefonate. Die Lehrkraft zeigt auf das vierte Bild auf dem Lückenplakat „Inkassokosten“.

### DIFFERENZIERUNGSAUFGABE FÜR LERNSTARKE TEILNEHMENDE

Die Lehrkraft bildet Kleingruppen und fordert die Teilnehmenden auf, miteinander zu diskutieren, ob Maria bezahlen muss, was sie bezahlen muss und was sie jetzt tun muss. Die Teilnehmenden werden aufgefordert, die Höhe der Kosten zu beurteilen. Im Plenum stellen die Gruppen ihre Er-

gebnisse vor.

### ROLLENSPIEL ZUM VERSTÄNDNIS DES INKASSOVERFAHRENS FÜR LERNSCHWACHE TEILNEHMENDE

Die Lehrkraft bereitet ein Rollenspiel vor (Anleitung für das Rollenspiel, Abb. 4.3). Vier Teilnehmende schlüpfen in die Rollen „Maria“, „Supermarkt“, „Bank“ und „Inkasso“. Anhand der Figurenkarten (Abb. 4.4) können die Rollen verteilt oder von den Teilnehmenden ausgewählt werden. Die Teilnehmenden erhalten je eine Rollenspiel-Ablaufkarte (Abb. 4.5), auf der ihre Rolle farblich gekennzeichnet ist. Die Teilnehmenden spielen die Situationen im Supermarkt, in der Bank und im Inkassobüro nach. Die Rollenspiele können auch in verschiedenen Kleingruppen parallel stattfinden.

### HINWEIS: MARIA LÄSST SICH BERATEN

Die Lehrkraft weist darauf hin, dass die Kosten oft zu hoch sind. Es gibt aber keine klaren Regeln. Maria braucht Hilfe. Die Lehrkraft berichtet: Maria geht zur Verbraucherzentrale. Maria nimmt alle Unterlagen mit. Die Verbraucherzentrale prüft die Kosten. Die Kosten sind zu hoch. Maria muss Zusatzkosten bezahlen. Maria muss nicht alles bezahlen (Bildergeschichte 13 – 15, Abb. 4.11).

### ERKLÄRUNG: WAS IST EIN INKASSOBÜRO?

Die Lehrkraft fasst zusammen: Ein Inkassobüro ist eine Firma (Abb. 4.12). Diese Firma fordert Geld. Ein Inkassobüro arbeitet für ein anderes Unternehmen. Das Inkassobüro fordert Geld für eine offene Rechnung und zusätzliche Kosten. Ein Inkassobüro macht Druck. Das Inkassobüro möchte, dass Maria schnell bezahlt. Das Inkassobüro verdient Geld, wenn Maria bezahlt.


### ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE


Maria bezahlt mit Karte und Unterschrift. Die Bank löst die Lastschrift nicht ein. Maria bekommt einen Brief vom Inkassobüro. Das Inkassobüro fordert viel Geld. Maria geht zur Verbraucherzentrale und lässt die Forderung prüfen. Maria muss Zusatzkosten bezahlen. Maria muss nicht alles bezahlen.

### PRÄSENTATION DER KERNBOTSCHAFT

Die Lehrkraft hängt die vierte Kernbotschaft „Erst

prüfen, dann bezahlen!“ (Abb. 4.13) unter die anderen.


 **Ein Inkassobüro ist ein Unternehmen, das für Dritte Forderungen eintreibt.** Hierfür fordert das Inkassobüro neben dem offenen Rechnungsbetrag zusätzliche Inkassokosten. Ein Inkassobüro übt auf den säumigen Zahler Druck aus und bedrängt diesen zu zahlen. Denn damit verdient das Inkassobüro sein Geld.


 **Eine Inkassoforderung muss man nur bezahlen, wenn ein Vertrag zustande gekommen ist** und man den Rechnungsbetrag, der aus diesem Vertragsverhältnis resultiert, nicht bezahlt hat, d.h. wenn man mit der Zahlung im Verzug ist.

**Achtung: Inkassokosten müssen nicht bezahlt werden,**

- wenn man nichts gekauft und keinen Vertrag geschlossen hat.
- wenn man einen Grund hat nicht zu bezahlen, z.B. die gekaufte Ware wurde nicht geliefert oder funktioniert nicht.
- wenn man die gelieferte Ware ordnungsgemäß zurückgesandt hat.
- wenn der Vertragspartner seinen Teil der Abmachung nicht eingehalten hat.
- wenn die Firma keine Mahnung geschickt hat und auf der Rechnung nicht darauf hingewiesen wurde, dass innerhalb von 30 Tagen zu zahlen ist.
- wenn das Inkassobüro die Forderung gekauft hat und jetzt selbst Gläubiger ist.

Liegt eine **unberechtigte Forderung** eines Inkassobüros vor, muss der Betroffene diese abwehren.

 Einen Musterbrief hierfür findet man unter [https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration\\_files/media116301A.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration_files/media116301A.pdf).

 **Die Höhe der Inkassokosten basiert auf den Preisen und Konditionen, die das Inkassobüro mit seinen Auftraggebern vereinbart hat.** Die Kosten werden dann an denjenigen weitergegeben, der das Geld schuldet. Die Kosten sind jedoch limitiert; sie dürfen zumindest nicht höher ausfallen als der Betrag, den ein Rechtsanwalt für einen einfachen Fall einmalig berechnen dürfte, wenn dieser beauftragt wäre.

Eine Inkassoforderung umfasst verschiedene Kosten. **Kosten für unnötige Maßnahmen müssen nicht bezahlt werden.** Hat ein Inkassobüro die Adresse ermittelt, obwohl sich die Anschrift nicht geändert hat, müssen die Kosten hierfür nicht bezahlt werden. Ist der säumige Zahler umgezogen und hat dem Gläubiger die neue Adresse nicht mitgeteilt, können Kosten zwischen 4 und 8 Euro verlangt werden. Werden höhere Kosten veranschlagt, sollte nachgefragt werden, warum die Kosten so hoch seien.

Wenn eine Lastschrift von der Bank nicht eingelöst wurde, entstehen Adressermittlungskosten, weil der Supermarkt bzw. das Inkassobüro die Adresse nicht kennen. Sie haben nur die Kontonummer und müssen bei der Bank nach der Adresse fragen. Das lassen sich die Banken bezahlen, und zwar in sehr unterschiedlicher Höhe. Die Kosten der Adressermittlung in den Inkassoschreiben sind oft hoch. Man kann sich aber, bevor man sie bezahlt, Belege vorlegen lassen, z.B. über die Kosten der Bank.

**i** Inkassoforderungen sind oft sehr hoch. Es ist ratsam, diese auf jeden Fall prüfen zu lassen. **Die Verbraucherzentrale unterstützt Betroffene und verhandelt mit dem Inkassobüro.**

Es gibt noch mehr Kosten in Inkassoschreiben – die Phantasie der Inkassobranche ist unbegrenzt; z. B. „Kontoführungsgebühren“, „Reaktivierungsgebühren“, Kosten für einzelne Telefonate und Briefe“ oder sogar so etwas wie „Vernunftappell“. **Bei Inkassokosten ist immer Misstrauen angesagt.** Im Zweifel sollte man sich in einer Verbraucherzentrale beraten lassen, um zu prüfen, ob man solche anderen Kosten überhaupt zahlen muss.

Inkassounternehmen üben Druck aus und behaupten, dass sie den Gerichtsvollzieher schicken, Konten sperren und pfänden lassen, Hausbesuche und Ermittlungen durchführen werden, Strafanzeigen und einen Eintrag in die SCHUFA veranlassen werden. Von diesen Drohungen sollte sich niemand einschüchtern lassen und aus Angst ungeprüfte Inkassoforderungen bezahlen oder die Gesamtforderung anerkennen.

Erhält eine Person ein Inkassoschreiben, sollte zuerst geprüft werden, ob die Forderung zu Recht besteht. Ist die Forderung gerechtfertigt, muss der Betroffene sie zahlen. **Ist dies nicht der Fall, sollte sofort widersprochen werden.**

**werden. Hierzu sollte der Brief an das Inkassobüro mit Einwurfeinschreiben verschickt werden.** Es ist ratsam, das Unternehmen, mit dem sie angeblich den Vertrag geschlossen haben sollen, mit einer Kopie in Kenntnis zu setzen.

**Wenn die Hauptforderung richtig ist, heißt dies nicht, dass alle geltend gemachten Kosten zu bezahlen sind.** Die Verbraucherzentrale NRW prüft, ob die zusätzlichen Kosten angemessen sind. Es ist grundsätzlich davon abzuraten, etwas zu unterschreiben, was man nicht versteht oder Abtretungen zu erteilen.

**@** <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/inkasso-so-erkennen-sie-unserioese-forderungen-10871>.

❖ **Material**

Abb. 4.1 Lückenplakat Inkassokosten (Format: DIN A3)

**Was sind Inkassokosten?**

Die Bank kann kein Geld an den Supermarkt überweisen, auf Marias Konto ist kein Geld.

Das Inkassobüro hat Marias Adresse gesucht.

Die Mitarbeiter im Inkassobüro bekommen Geld.

Das Inkassobüro schreibt Briefe und führt Telefonate.

Zusammen sind das die Inkassokosten.

Getübbelt durch:

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Märkte und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen

Abb. 4.2 Karten für Lückenplakat Inkassokosten (5 Karten, Format: 10,5 x 3,7 cm)

Rückbuchungs-kosten

+ Adressen-ermittlung

+ Inkassohonorar

+ Auslagen-pauschale

= Inkassokosten

Abb. 4.3 Anleitung Rollenspiel (Format: DIN A4)

**Anleitung Rollenspiel Inkasso**

Um die komplexen Zusammenhänge eines Inkassoverfahrens für die Teilnehmenden greifbarer zu machen, wird mit der Gruppe ein Rollenspiel durchgeführt. Vier Teilnehmende werden ausgewählt, um Maria, einen Supermarkt-Vertreter, einen Bank-Vertreter und einen Inkassobüro-Vertreter zu spielen. Die ausgewählten Teilnehmenden erhalten die entsprechenden Figurenkarten und die Instruktionkarten für ihre jeweilige Rolle. Auf den Instruktionkarten ist der Ablauf des gesamten Rollenspiels beschrieben. Die eigene Rolle ist farblich hervorgehoben.

Für das Rollenspiel benötigt man:

- 4 Figurenkarten (Maria, Supermarkt, Bank, Inkasso)
- Packung Tee (ca. im Wert von 4 Euro)
- Memory-Bildkarte „Bankkarte“
- Karte Kassenzahlung (unterschiedlicher Zahlungsbeleg über den Kauf der Packung Tee für 4,07 Euro)
- Kontoauszug von Maria mit dem Kontostand 0,16 Euro
- Briefumschlag (ohne Fenster)
- Adressaufkleber mit Marias Adresse
- Spielgeld: 10 Euro, 4,07 Euro und 102,45 Euro
- Brief des Inkassobüros (nicht laminierte Variante)

Nun spielen die Teilnehmenden den Ablauf in 6 Szenen:

- Maria geht zur Person mit dem Supermarkt-Schild und kauft von ihr den Tee. Der/die Supermarkt-Spieler\*in überreicht Maria die Packung. Maria gibt ihre Bankkarte. Der Supermarkt zeigt ihr die Kassenzahlung. Maria „unterschreibt“ die Quittung, gibt sie dem Supermarkt zurück und geht mit dem Tee weg.
- Der Supermarkt geht nun zu dem/der Teilnehmenden, die/der die Bank vertritt. Der Supermarkt zeigt der Bank die unterschriebene Kassenzahlung und hält die Hand auf. Die Bank schüttelt mit dem Kopf und zeigt ihrerseits auf den Kontoauszug von Maria. Es sind nur 16 Cent auf ihrem Konto. Der Supermarkt erhält kein Geld und muss wieder gehen.
- Nun geht der Supermarkt zu der Person „Inkasso“ und schließt mit ihr einen Vertrag. Die beiden schütteln symbolisch die Hände. Der Supermarkt übergibt dem Inkassobüro den von Maria unterschriebenen Kassenzahlung.
- Das Inkassobüro geht zur Bank und zeigt ihr einen unbeschrifteten Briefumschlag. Die Bank gibt dem Inkassobüro daraufhin einen Aufkleber mit Marias Adresse. Das Inkassobüro bezahlt der Bank dafür 10 Euro.
- Das Inkassobüro „schreibt“ nun einen Brief, steckt diesen in den Briefumschlag und klebt den Adressaufkleber darauf. Nun geht das Inkassobüro zu Maria und überreicht ihr den Brief. Das Inkassobüro hält die Hand auf. Maria liest den Brief und bezahlt mit dem Spielgeld 4,07 und 102,45 Euro.
- Das Inkassobüro steckt die 102,45 Euro in die Hosentasche. Mit den 4,07 Euro geht das Inkassobüro nun wieder zum Supermarkt und übergibt das Geld.

Abb. 4.4 Figurenkarten Rollenspiel (4 Karten, Format: DIN A4)

Maria

Inkassobüro

Supermarkt

Bank



**Abb. 4.5** Rollenspiel-Ablaufkarten (4 Karten, Format: DIN A4)

## Maria

**1. Maria** Gehen Sie in den Supermarkt.  
Kaufen Sie einen Tee.

**Supermarkt** Geben Sie Maria den Tee.

**Maria** Bezahlen Sie mit Ihrer Bankkarte.

**Supermarkt** Geben Sie Maria den Kassenbon.

**Maria** Unterschreiben Sie den Kassenbon.

**Supermarkt** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbon.  
Geben Sie Maria die Bankkarte zurück.

**Maria** Gehen Sie mit dem Tee weg.

---

**2. Supermarkt** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Kassenbon.  
Halten Sie die Hand auf.

**Bank** Sehen Sie sich den Kassenbon an.  
Schütteln Sie mit dem Kopf.  
Zeigen Sie auf den Kontoauszug von Maria.

---

**3. Supermarkt** Gehen Sie zum Inkassobüro.  
Geben Sie dem Inkassobüro den Kassenbon.

**Inkassobüro** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbon.  
Schütteln Sie mit dem Supermarkt die Hände.

**Supermarkt** Schütteln Sie mit dem Inkassobüro die Hände.

---

**4. Inkassobüro** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Briefumschlag.

**Bank** Geben Sie dem Inkassobüro einen Aufkleber mit Marias Adresse.

**Inkassobüro** Nehmen Sie den Aufkleber mit Marias Adresse.  
Geben Sie der Bank 10 Euro.

**Bank** Nehmen Sie 10 Euro vom Inkassobüro.

---

**5. Inkassobüro** Stecken Sie den Brief in einen Briefumschlag.  
Kleben Sie den Aufkleber mit Marias Adresse auf den Briefumschlag.  
Gehen Sie zu Maria.  
Geben Sie Maria den Briefumschlag.  
Halten Sie die Hand auf.

**Maria** Lesen Sie den Brief vom Inkassobüro.  
Bezahlen Sie 4,07 Euro + 102,45 Euro an das Inkassobüro.

**Inkassobüro** Nehmen Sie das Geld von Maria.

---

**6. Inkassobüro** Stecken Sie 102,45 Euro in die Hosentasche.  
Gehen Sie zum Supermarkt.  
Geben Sie dem Supermarkt 4,07 Euro.

**Supermarkt** Nehmen Sie vom Inkassobüro 4,07 Euro.

## Supermarkt

**1. Maria** Gehen Sie in den Supermarkt.  
Kaufen Sie einen Tee.

**Supermarkt** Geben Sie Maria den Tee.

**Maria** Bezahlen Sie mit Ihrer Bankkarte.

**Supermarkt** Geben Sie Maria den Kassenbon.

**Maria** Unterschreiben Sie den Kassenbon.

**Supermarkt** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbon.  
Geben Sie Maria die Bankkarte zurück.

**Maria** Gehen Sie mit dem Tee weg.

---

**2. Supermarkt** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Kassenbon.  
Halten Sie die Hand auf.

**Bank** Sehen Sie sich den Kassenbon an.  
Schütteln Sie mit dem Kopf.  
Zeigen Sie auf den Kontoauszug von Maria.

---

**3. Supermarkt** Gehen Sie zum Inkassobüro.  
Geben Sie dem Inkassobüro den Kassenbon.

**Inkassobüro** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbon.  
Schütteln Sie mit dem Supermarkt die Hände.

**Supermarkt** Schütteln Sie mit dem Inkassobüro die Hände.

---

**4. Inkassobüro** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Briefumschlag.

**Bank** Geben Sie dem Inkassobüro einen Aufkleber mit Marias Adresse.

**Inkassobüro** Nehmen Sie den Aufkleber mit Marias Adresse.  
Geben Sie der Bank 10 Euro.

**Bank** Nehmen Sie 10 Euro vom Inkassobüro.

---

**5. Inkassobüro** Stecken Sie den Brief in einen Briefumschlag.  
Kleben Sie den Aufkleber mit Marias Adresse auf den Briefumschlag.  
Gehen Sie zu Maria.  
Geben Sie Maria den Briefumschlag.  
Halten Sie die Hand auf.

**Maria** Lesen Sie den Brief vom Inkassobüro.  
Bezahlen Sie 4,07 Euro + 102,45 Euro an das Inkassobüro.

**Inkassobüro** Nehmen Sie das Geld von Maria.

---

**6. Inkassobüro** Stecken Sie 102,45 Euro in die Hosentasche.  
Gehen Sie zum Supermarkt.  
Geben Sie dem Supermarkt 4,07 Euro.

**Supermarkt** Nehmen Sie vom Inkassobüro 4,07 Euro.

Quelle: Audio Story Institute, © Verlagshaus der BRH AG.

© 2019 Audio Story Institute, © Verlagshaus der BRH AG.

## Bank

1. **Maria** Gehen Sie in den Supermarkt.  
Kaufen Sie einen Tee.  
**Supermarkt** Geben Sie Maria den Tee.  
**Maria** Bezahlen Sie mit Ihrer Bankkarte.  
**Supermarkt** Geben Sie Maria den Kassenbonn.  
**Maria** Unterschreiben Sie den Kassenbonn.  
**Supermarkt** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbonn.  
Geben Sie Maria die Bankkarte zurück.  
**Maria** Gehen Sie mit dem Tee weg.

---

2. **Supermarkt** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Kassenbonn.  
Halten Sie die Hand auf.  
**Bank** Sehen Sie sich den Kassenbonn an.  
Schütteln Sie mit dem Kopf.  
Zeigen Sie auf den Kontoauszug von Maria.

---

3. **Supermarkt** Gehen Sie zum Inkassobüro.  
Geben Sie dem Inkassobüro den Kassenbonn.  
**Inkassobüro** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbonn.  
Schütteln Sie mit dem Supermarkt die Hände.  
**Supermarkt** Schütteln Sie mit dem Inkassobüro die Hände.

---

4. **Inkassobüro** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Briefumschlag.  
**Bank** Geben Sie dem Inkassobüro einen Aufkleber mit Marias Adresse.  
**Inkassobüro** Nehmen Sie den Aufkleber mit Marias Adresse.  
Geben Sie der Bank 10 Euro.  
**Bank** Nehmen Sie 10 Euro vom Inkassobüro.

---

5. **Inkassobüro** Stecken Sie den Brief in einen Briefumschlag.  
Halten Sie den Aufkleber mit Marias Adresse auf den Briefumschlag.  
Gehen Sie zu Maria.  
Geben Sie Maria den Briefumschlag.  
Halten Sie die Hand auf.  
**Maria** Lesen Sie den Brief vom Inkassobüro.  
Bezahlen Sie 4,07 Euro + 102,45 Euro an das Inkassobüro.  
**Inkassobüro** Nehmen Sie das Geld von Maria.

---

6. **Inkassobüro** Stecken Sie 102,45 Euro in die Hosentasche.  
Gehen Sie zum Supermarkt.  
Geben Sie dem Supermarkt 4,07 Euro.  
**Supermarkt** Nehmen Sie vom Inkassobüro 4,07 Euro.

## Inkassobüro

1. **Maria** Gehen Sie in den Supermarkt.  
Kaufen Sie einen Tee.  
**Supermarkt** Geben Sie Maria den Tee.  
**Maria** Bezahlen Sie mit Ihrer Bankkarte.  
**Supermarkt** Geben Sie Maria den Kassenbonn.  
**Maria** Unterschreiben Sie den Kassenbonn.  
**Supermarkt** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbonn.  
Geben Sie Maria die Bankkarte zurück.  
**Maria** Gehen Sie mit dem Tee weg.

---

2. **Supermarkt** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Kassenbonn.  
Halten Sie die Hand auf.  
**Bank** Sehen Sie sich den Kassenbonn an.  
Schütteln Sie mit dem Kopf.  
Zeigen Sie auf den Kontoauszug von Maria.

---

3. **Supermarkt** Gehen Sie zum Inkassobüro.  
Geben Sie dem Inkassobüro den Kassenbonn.  
**Inkassobüro** Nehmen Sie den unterschriebenen Kassenbonn.  
Schütteln Sie mit dem Supermarkt die Hände.  
**Supermarkt** Schütteln Sie mit dem Inkassobüro die Hände.

---


4. **Inkassobüro** Gehen Sie zur Bank.  
Zeigen Sie den Briefumschlag.  
**Bank** Geben Sie dem Inkassobüro einen Aufkleber mit Marias Adresse.  
**Inkassobüro** Nehmen Sie den Aufkleber mit Marias Adresse.  
Geben Sie der Bank 10 Euro.  
**Bank** Nehmen Sie 10 Euro vom Inkassobüro.


---

5. **Inkassobüro** Stecken Sie den Brief in einen Briefumschlag.  
Halten Sie den Aufkleber mit Marias Adresse auf den Briefumschlag.  
Gehen Sie zu Maria.  
Geben Sie Maria den Briefumschlag.  
Halten Sie die Hand auf.  
**Maria** Lesen Sie den Brief vom Inkassobüro.  
Bezahlen Sie 4,07 Euro + 102,45 Euro an das Inkassobüro.  
**Inkassobüro** Nehmen Sie das Geld von Maria.

---

6. **Inkassobüro** Stecken Sie 102,45 Euro in die Hosentasche.  
Gehen Sie zum Supermarkt.  
Geben Sie dem Supermarkt 4,07 Euro.  
**Supermarkt** Nehmen Sie vom Inkassobüro 4,07 Euro.





© Weltwärtsprojekte NRW e.V.

© Weltwärtsprojekte NRW e.V.

**Abb. 4.6** Bildkarte „Bankkarte“ für Rollenspiel (Format: 10,5 x 10,5 cm)



**Abb. 4.7** Kassenquittung für Rollenspiel (Vorder- und Rückseite, Format: 7,4 x 10,5 cm)

<b>KAUFMARKT</b>	
Parkstraße 7 23456 Musterstadt Tel. 02222/3333333	
*****	
TEE HARMONIE	4,07 EUR
-----	
SUMME	4,07 EUR
=====	
Terminal-ID	57893207
TA-Nr 2202948	BNr 3508
Kartenzahlung girocard	
IBAN	DE9720#####0192
Datum: 04.03.2019	
14.39 Uhr	

-----

(Unterschrift des/der Karteninhabers/in)

**Sepa - Lastschriftmandat**  
**Ich ermächtige**  
das unseitig ausgewiesene Unternehmen den heute flä-  
tigen, unseitig ausgewiesenen Betrag, unter Angabe  
von Gläubiger ID und Mandats-Referenz, einmalig von  
meinem durch die verwendete Karte identifizierten  
Konto per Lastschrift einzuziehen. Die Frist zur An-  
kündigung des Lastschritteinzugs wird auf einen Tag  
verkürzt. Die Belastung meines Kontos erfolgt an dem  
Geschäftstag, der dieser Zahlung folgt.  
Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend  
mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belast-  
eten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit  
meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

**Ich weise mein Kreditinstitut unwiderruflich an,**  
die Lastschrift einzulösen und im Falle der Nicht-  
einlösung der Lastschrift dem unseitig genannten  
Unternehmen oder, bei Forderungsabtretung, dem  
jeweiligen Gläubiger oder deren Beauftragten auf  
Anforderung meinen Namen und meine Anschrift zur  
Geltendmachung der Forderung zuzuteilen.

-----

(Unterschrift des/der Karteninhabers/in)

**Sepa - Lastschriftmandat**  
**Ich ermächtige**  
das unseitig ausgewiesene Unternehmen den heute flä-  
tigen, unseitig ausgewiesenen Betrag, unter Angabe  
von Gläubiger ID und Mandats-Referenz, einmalig von  
meinem durch die verwendete Karte identifizierten

**Abb. 4.8** Marias Kontoauszug für Rollenspiel (Format: DIN lang)

Kontonummer 2897889		ABZ Bank NRW	Maria Musterfrau
DE71 1102 4565 0002 8978 89		BIC MUSTBEDO	
Kontoauszug vom 26.02. bis 05.03.2019		BLZ 110 245 65	

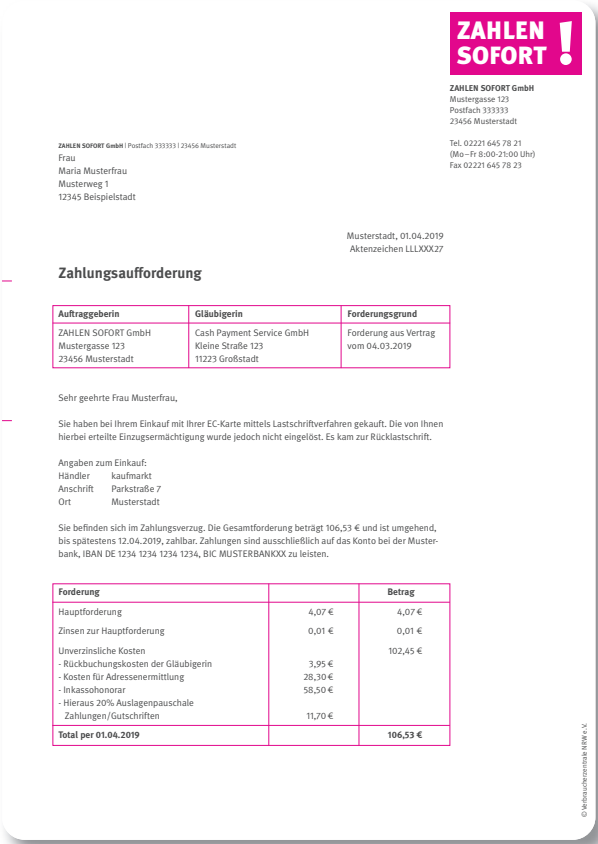
Buchung	Wert	Vorgang	Soll	Haben
24.02.	28.02.	Firma Aktiv Lohn		+650,00
01.03.	01.03.	FIT Sportverein e.V.	-14,99	
01.03.	01.03.	Nahverkehrsbetriebe Beispielstadt	-49,99	
03.03.	03.03.	Immobilien-gesellschaft AG	-380,00	
04.03.	04.03.	Reisebüro Sonnenschein	-252,00	
Neuer Saldo EUR 0,16				



Abb. 4.9 Aufkleber mit Marias Adresse für Rollenspiel (Bögen à 15 Etiketten, Format: DIN A4)



Abb. 4.10 Brief des Inkassobüros für Rollenspiel (identisch mit Abb. 2.2, nicht laminiert, Format: DIN A4)



- Weitere Materialien für das Rollenspiel:
- eine Packung Tee
  - ein Briefumschlag (ohne Fenster)
  - Spielgeld: 10 Euro, 4,07 Euro und 102,45 Euro

Abb. 4.11 Bildergeschichte 13 – 15 (6 Karten, Format: DIN A5)



Abb. 4.12 Plakat Inkassobüro (Format: DIN A3)



Abb. 4.13 Kernbotschaft 4 (Format: DIN A4)



# AUFGABE 5

Kernbotschaft: **Vorsicht, Inkasso!**

## ...❖ Ziele

Die Teilnehmenden lernen eine Formular zur „Ratenzahlungsvereinbarung“ kennen. Sie können die Vereinbarungen zur Ratenzahlung verstehen und unterscheiden, welche Vereinbarung getroffen und welche Vereinbarungen weggestrichen werden sollen. Die Teilnehmenden können eine Inkassoforderung anhand einer Checkliste überprüfen.

## ...❖ Ablauf

**EINSTIEG INS THEMA**

Die Lehrkraft fasst noch einmal zusammen: Maria hat einen Brief von einem Inkassobüro bekommen. Mara hat in der Verbraucherzentrale gefragt: Was macht ein Inkassobüro?

Ein Inkassobüro fordert für eine Firma Geld ein. Die Inkassofirma möchte, dass Maria schnell bezahlt. Die Inkassofirma macht Druck. Die Lehrkraft verweist auf das Plakat „Inkassobüro“ (Abb. 4.12).

Das Inkassobüro schickt Maria ein Formular. Das Inkassobüro bietet an: Maria kann in Raten bezahlen. Die Lehrkraft klärt ab, ob alle Teilnehmenden wissen, was eine Ratenzahlung bedeutet. Wenn dies geklärt ist, soll besprochen werden, ob Maria dieses Formular ausfüllen und zurückschicken soll.

**IMPULSFRAGE**

- „Soll Maria das Formular ausfüllen und unterschreiben?“

**GRUPPENARBEIT ZUR RATENVEREINBARUNG**

Die Teilnehmenden bekommen in Kleingruppen eine Ratenzahlungsvereinbarung (DIN A4, Abb. 5.1) und sollen entscheiden, ob Maria dieses For-

mular unterschreiben oder einzelne Abschnitte wegstreichen soll.

**ERGEBNIS DER GRUPPENARBEIT IM PLENUM**  
Die Teilnehmenden stellen ihre Ergebnisse vor und begründen ihre Entscheidung. Die Lehrkraft hängt ein Plakat (DIN A3, Abb. 5.2) mit dem Schreiben an die Tafel und erklärt, was die einzelnen Abschnitte bedeuten.

Die Teilnehmenden bekommen einen grünen und fünf rote Pfeile mit den Hinweisen zu den Abschnitten (Abb. 5.3) und ordnen die Pfeile abschnittsweise der Ratenzahlungsvereinbarung zu.

**DIFFERENZIERUNGSAUFGABE**  
Diese Übung kann alternativ als Kleingruppenarbeit durchgeführt werden. Hierzu erhalten die Teilnehmenden Tischsets mit der Ratenvereinbarung und den Pfeilen. Die Ergebnisse können danach im Plenum anhand der Plakate vorgestellt werden.

**DIFFERENZIERUNGSAUFGABE FÜR LERNSTARKE TEILNEHMENDE**  
Die Lehrkraft verteilt die Ratenvereinbarungen an die Teilnehmenden und bittet diese, die Ratenvereinbarung zu prüfen und wegzustreichen, was ihnen nicht richtig erscheint. Die Teilnehmenden kommen dann ins Plenum und vergleichen die Ergebnisse. Im nächsten Schritt erhalten die Teilnehmenden die Pfeile und können diese den Abschnitten zuordnen.

**ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE**  
Die Lehrkraft erklärt, dass man vorsichtig sein muss, wenn man einen Brief von einem Inkassobüro bekommt. Sie hängt die Checkliste (Abb. 5.4) zur Inkassoforderung an die Tafel und erklärt die Punkte der Checkliste:

- Kennen Sie die Forderung?  
Haben Sie etwas gekauft? Haben Sie eine Rechnung nicht bezahlt?
- Nicht sofort zahlen! Nicht sofort in Raten bezahlen!  
Wenn Sie bezahlen oder Raten bezahlen, müssen Sie alle berechtigten Zusatzkosten bezah-

- len.
- Checken Sie die Inkassokosten!  
Kosten sind oft zu hoch oder müssen nicht bezahlt werden. Sie brauchen Hilfe. Die Verbraucherzentrale hilft.
  - Erst alles verstehen, dann unterschreiben!  
In Ratenvereinbarungen stecken viele Fallen. Sie können die Abschnitte mit den Fallen streichen.
  - Das Inkassobüro macht Druck. Keine Angst!  
Prüfen Sie erst, ob die Forderung richtig ist und sie alle Kosten bezahlen müssen.

ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Die Lehrkraft fasst zusammen, dass man ein Schreiben von einem Inkassobüro ernst nehmen und darauf reagieren muss. Wenn man die Forderung nicht kennt, d.h. wenn man keine Rechnung vergessen hat und sicher ist, dass alle Lastschriftverfahren eingelöst wurden, kann man die Forderung mit dem Musterbrief „Unberechtigte Forderung“ (Abb. 5.5) zurückweisen. Die Lehrkraft verteilt den entsprechenden Musterbrief an die Teilnehmenden.

Wenn man eine Rechnung vergessen hat oder die Bank eine Lastschrift nicht eingelöst hat, muss man die Höhe der Zusatzkosten prüfen oder zur Verbraucherzentrale gehen.

ÜBUNG ZUR ÜBERPRÜFUNG DER HÖHE DER INKASSOKOSTEN

In Kleingruppen öffnen die Teilnehmenden die Seite der Verbraucherzentrale zum Inkasso-Check. Die Lehrkraft führt die Teilnehmenden Schritt für Schritt durch den Check. Die Teilnehmenden entnehmen die einzelnen Informationen dem Inkassoschreiben (Abb. 2.2). Am Ende lassen die Teilnehmenden sich einen Musterbrief erstellen. Die Teilnehmenden werden darauf hingewiesen, dass sie Unterstützung in der Verbraucherzentrale erhalten.

DIFFERENZIERUNGSAUFGABE FÜR MEDIENAFFINE TEILNEHMENDE

Die Lehrkraft schreibt die Internetseite an die

Tafel und fordert die Teilnehmenden auf, den Inkasso-Check selbstständig durchzuführen. Die Teilnehmenden haben die Aufgabe, sich einen Musterbrief erstellen zu lassen. Die erstellten Musterbriefe werden verglichen und eventuelle Schwierigkeiten bei der Durchführung werden besprochen. Im Verlauf der Aufgabe geht die Lehrkraft umher und unterstützt Teilnehmende, die Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Aufgabe haben.

QUIZ ZUR WIEDERHOLUNG DES GELERNTEN

Am Ende der Stunde kann die Lehrkraft nachfragen, ob die Teilnehmenden die Lerninhalte behalten haben. Sie teilt an die Teilnehmenden Arbeitsblätter mit Quizfragen (DIN A4, Abb. 5.6) aus und fordert diese auf, die Quizfragen zu lösen, indem die richtige Antwort oder die richtigen Antworten angekreuzt werden. Die Lehrkraft geht herum und überprüft die Antworten.

Alternativ können die Antworten im Plenum überprüft werden. Die Lehrkraft hängt die Fragekarten (DIN A3, Abb. 5.6) an die Tafel. Die Teilnehmenden verkünden ihre Ergebnisse und können miteinander diskutieren. Die Lehrkraft sammelt die Ergebnisse und gibt die richtige Antwort bekannt (Lösungsblatt, Abb. 5.7).

PRÄSENTATION DER KERNBOTSCHAFT

Die Lehrkraft hängt die fünfte Kernbotschaft „Vorsicht, Inkasso!“ (Abb. 5.8) unter die anderen.

**i Inkassobüros versenden mit der Zahlungsforderung häufig von ihnen vorformulierte Ratenzahlungsvereinbarungen, die zusätzliche Vereinbarungen enthalten, die für den Verbraucher große Nachteile beinhalten.**

Zu diesen Nachteilen gehören die **Anerkennung von Hauptforderung, Zinsen und aufgezeigten Kosten**. Hat der Verbraucher diese Vereinbarung unterschrieben, ist es bei einem späteren Streit schwieriger, sich gegen diese Forderungen zu wehren. Die Ratenzahlungsvereinbarungen stellen häufig „Selbständige Schuldanerkenntnisse“ dar.

**Die Ratenzahlungsvereinbarungen sind oft kostenpflichtig und erhöhen die Kosten – insbesondere bei kleinen finanziellen Forderungen – enorm.** Für die simple Feststellung, dass und in welcher Höhe Ratenzahlungen erfolgen werden, sind diese Kosten nicht gerechtfertigt. Die Zwangslage der säumigen Zahler wird ausgenutzt. Dabei kann davon ausgegangen werden, dass die Vereinbarung von Ratenzahlungen zum Kerngeschäft der Inkassobüros gehört; hierfür dürften nach Meinung der Verbraucherzentrale NRW keine zusätzlichen Kosten veranschlagt werden.

In vielen Ratenzahlungsvereinbarungen ist auch eine **Lohnabtretung** vorformuliert enthalten. Wird eine Rate nicht geleistet, kann das Inkassobüro den Arbeitgeber anschreiben und direkt ohne Gerichtsbeschluss auf den Lohn des säumigen Zahlers zugreifen.

Eine weitere mögliche negative Vereinbarung ist der **Verzicht auf Verjährungseinrede** oder die **Verlängerung der Verjährungsfrist auf 30 Jahre** sowie der **Verzicht auf prozessuale Rechte**. Das bedeutet, dass die Forderung

zuzüglich Zinsen auch noch nach 30 Jahren verlangt werden kann.

Ratenzahlungsvereinbarungen beinhalten zudem häufig die **großzügige Offenlegung persönlicher Daten**. Gewünscht sind persönliche Daten zur Person, zu den Familienangehörigen beispielsweise zum Beruf und zur Rentenanstalt. Alle Einnahmen sowie Lebensversicherungen, Bausparverträge, Sparverträge sollen mit Vertragsnummern sowie die Grundbesitzart mit Blatt des Grundbuchamts offengelegt werden. **Alle diese persönlichen Daten sind für den Abschluss einer Ratenvereinbarung nicht relevant.**

@ <https://www.verbraucherzentrale.nrw/presse-meldungen/presse-nrw/check-von-ratenvereinbarungen-mit-inkassobueros-30322>.

@ Den Inkasso-Check der Verbraucherzentrale können Sie unter <https://www.verbraucherzentrale.de/inkasso-check-start> abrufen.

Material

Abb. 5.1 Ratenzahlungsvereinbarung (Format: DIN A4)

**ZAHLEN SOKORT!** ZAHLEN SOKORT GmbH  
Hafenstr. 101/103  
42699 Solingen

**RATENZAHLUNGSVEREINBARUNG**

Über die ausstehende Forderung der Firma Cash Payment Service GmbH, AZ LLLXXXX7

Mir ist bekannt, dass ich die genannte Forderung schulde, die zurzeit einschließlich entstandener Verzugszinsen und Kosten EUR 106,53 beträgt.

Ich bezahle den Gesamtbetrag in monatlichen Raten von EUR ..... jeweils zum 3. des Monats, Beginnend am .....

Ich verzichte auf die Einrede der Verjährung oder der Verlängerung der Verjährungsfrist auf 30 Jahre.

Zur Sicherung trete ich den pfändbaren Teil aller meiner Einkünfte (Lohn, Abfindung, Arbeitslosengeld, Rente, Krankengeld u.a.) an die Gläubiger ab. Mehrere Ansprüche dürfen zusammengerechnet werden.

Ich verzichte auf die Möglichkeit einer Vollstreckungsgegenklage.

Die Angaben zur Selbstauskunft mache ich freiwillig, um eine sachgerechte Entscheidung basierend auf meinen finanziellen Verhältnissen zu ermöglichen: Name und Anschrift, Familienverhältnisse, Beruf, Arbeitgeber mit Adresse, regelmäßige Einnahmen in Euro, Bankverbindung, Angaben zur Lebensversicherung, Bausparvertrag, Grundbesitz, ....

..... Datum ..... Unterschrift

**Abb. 5.2** Ratenzahlungsvereinbarung (Format: DIN A3)

ZAHLEN SOFORT!  
Postfach 333339  
52345 Musterstadt

**ZAHLEN SOFORT GmbH**  
Postfach 333339  
52345 Musterstadt

---

## RATENZAHLUNGSVEREINBARUNG

über die ausstehende Forderung der Firma Cash Payment Service GmbH, AZ LLXXXX27

---

Mir ist bekannt, dass ich die genannte Forderung schulde, die zurzeit einschließlich entstandener Verzugszinsen und Kosten EUR 106,53 beträgt.

Ich bezahle den Gesamtbetrag in monatlichen Raten von EUR ..... jeweils zum 3. des Monats. Beginnend am .....

Ich verzichte auf die Einrede der Verjährung oder der Verlängerung der Verjährungsfrist auf 30 Jahre.

Zur Sicherung trete ich den pfändbaren Teil aller meiner Einkünfte (Lohn, Abfindung, Arbeitslosengeld, Rente, Krankengeld u.a.) an die Gläubiger ab. Mehrere Ansprüche dürfen zusammengerechnet werden.

Ich verzichte auf die Möglichkeit einer Vollstreckungsgegenklage.

Die Angaben zur Selbstauskunft mache ich freiwillig, um eine sachgerechte Entscheidung basierend auf meinen finanziellen Verhältnissen zu ermöglichen: Name und Anschrift, Familienverhältnisse, Beruf, Arbeitgeber mit Adresse, regelmäßige Einnahmen in Euro, Bankverbindung, Angaben zur Lebensversicherung, Bausparvertrag, Grundbesitz, ....

?

?

?

?

.....

Datum

.....

Unterschrift

**Abb. 5.3** Pfeile Ratenzahlungsvereinbarung (6 Karten, Format: 14,8 x 5,2 cm)

1. Ich erkläre, wie ich die Kosten zurückbezahle.

2. Ich akzeptiere alle Kosten.

3. Das Inkassobüro darf ohne Gerichtsbeschluss mein Einkommen/meinen Lohn pfänden.

4. Das Inkassobüro darf die Forderung 30 Jahre verlangen.

5. Ich gebe dem Inkassobüro wichtige Informationen über mein Einkommen, meinen Arbeitgeber ...

6. Ich verzichte auf gesetzliche Schutzvorschriften.

**Abb. 5.4** Checkliste zur Inkassoforderung (Format: DIN A3)

# Checkliste

-  **Kennen Sie die Forderung?**

Haben Sie etwas gekauft? Haben Sie eine Rechnung nicht bezahlt? Ist die Höhe der Forderung richtig? Steht die gleiche Forderung auf der Rechnung?
-  **Nicht sofort zahlen! Nicht sofort in Raten bezahlen!**

Sie zahlen. Sie zahlen eine Rate oder unterschreiben eine Ratenvereinbarung. Sie akzeptieren alle Kosten.
-  **Checken Sie die Inkassokosten!**

Kosten sind oft zu hoch. Sie müssen zu hohe Kosten nicht zahlen. Sie brauchen Hilfe. Die Verbraucherzentrale hilft.
-  **Erst alles verstehen, dann unterschreiben!**

In Ratenvereinbarungen stecken viele Fallen. Sie können die Abschnitte streichen.
-  **Das Inkassobüro macht Druck. Keine Angst!**

Prüfen Sie erst die Forderung. Zahlen Sie nur die nötigen Kosten!

**Abb. 5.5** Musterbrief „Unberechtigte Forderung“ (Format: DIN A4)

verbraucherzentra

Nordrhein-Westfalen

**Musterbrief:  
Abwehr einer unberechtigten Forderung eines Inkassobüros**

Besender:  
**Michaela Muster**  
Musterweg 1  
99999 Musterstadt  
.....  
(eigene Adresse eintragen)

An  
**Inkassobüro**  
.....  
(Adresse eintragen)

(Datum eintragen)

**Ihre unberechtigte Forderung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Schreiben vom ..... (**Datum eintragen**) machen Sie eine Forderung von  
——— Euro (**Betrag eintragen**) aufgrund eines kostenpflichtigen Vertrags mit der  
**Firma** ..... (**Name der Firma eintragen**) geltend.

Ich bin überzeugt, einen solchen Vertrag nie abgeschlossen zu haben. Vielmehr ist mir das genannte Unternehmen völlig unbekannt. Sollten Sie anderer Meinung sein, so weisen Sie bitte nach, wann und wie es zu einem Vertragsschluss gekommen sein soll und wie ich gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zum Fernabsatz belehrt und informiert wurde.

Rein vorsorglich fechte ich den angeblich abgeschlossenen Vertrag wegen angestrigelter Täuschung und Irrtum an. Hinsweise widerrufe ich den Vertrag nach den Vorschriften über Fernabsatzverträge und kündige fristlos. Für den Fall von Drohungen, etwa mit einer unzulässigen Eintragung der beschrifteten Forderung bei der SCHUFA, behalte ich mir rechtliche Schritte gegen Sie vor.

Ich widerspreche der Verarbeitung oder Nutzung sämtlicher Daten zu meiner Person und fordere Sie auf, diese Daten zu löschen oder – falls eine Löschung bestimmter Daten nicht möglich ist – die entsprechenden Daten zu sperrern. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen behalte ich mir ausdrücklich vor. Ich gehe davon aus, dass die Sache damit erledigt ist. Eine Zahlung werde ich in keinem Fall vornehmen.


Mit freundlichen Grüßen

(Unterschrift)


Abb. 5.6 Quiz Fragekarten (je 10 Karten, Format: DIN A4 und DIN A3)

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


1. Was ist ein Inkassobüro?




A Ein Inkassobüro berät Menschen bei Geldfragen.



B Ein Inkassobüro ist eine Firma. Ein Inkassobüro arbeitet für eine andere Firma. Ein Inkassobüro fordert Geld für eine offene Rechnung und zusätzliche Kosten.




C Ein Inkassobüro ist eine Bank. Wenn das Konto leer ist, fordert das Inkassobüro Geld.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


2. Ich bekomme eine Mahnung.  
Muss ich bezahlen?




A Nein. Ich muss erst bei der dritten Mahnung bezahlen.



B Ja, ich muss bezahlen. Ich habe eine Rechnung nicht bezahlt. Wenn ich die Mahnung nicht bezahle, muss ich Zusatzkosten bezahlen.




C Nein. Ich habe kein Geld.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


7. Maria bekommt keine Mahnung.  
Maria bekommt sofort einen Brief vom  
Inkassobüro. Warum hat Maria keine  
Mahnung bekommen?




A Bei Beträgen über 100 Euro muss das Geschäft keine Mahnung schreiben.



B Das Geschäft muss keine Mahnung schreiben. Maria hat mit Karte bezahlt und den Beleg unterschrieben. Marias Konto ist leer. Die Bank löst die Lastschrift nicht ein. Das Geschäft bekommt kein Geld.




C Das ist nicht richtig. Das Geschäft muss immer erst eine Mahnung schreiben.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


8. Ich habe einen Vertrag mit einem Energie-  
versorger unterschrieben. Ich muss jeden  
Monat bis zum 5. den Stromabschlag  
bezahlen. Ich bezahle nicht. Bekomme ich  
eine Mahnung?




A Ja, wenn ich eine Rechnung nicht bezahle, bekomme ich immer eine Mahnung.



B Nein, der Energieversorger muss keine Mahnung schreiben. Ich bin sofort im Verzug, wenn ich nicht bis zu dem vereinbarten Termin bezahle. Der Energieversorger kann ein Inkassobüro beauftragen.




C Ja, der Energieversorger schreibt nach 30 Tagen eine Mahnung.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


3. Maria hat im Supermarkt mit Karte und  
Unterschrift bezahlt. 4 Wochen später  
bekommt Maria einen Brief von einem  
Inkassobüro. Muss Maria bezahlen?




A Maria muss nicht bezahlen. Sie hat im Supermarkt bezahlt. Maria muss nichts tun.



B Maria muss schnell bezahlen. Das Inkassobüro macht Ärger.




C Maria prüft die Forderung. Marias Konto war leer. Die Bank hat die Lastschrift des Supermarkts nicht bezahlt. Maria muss bezahlen.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


4. Was sind Inkassokosten?




A Kosten für die Rückbuchung, die Adressen-  
ermittlung, Auslagen (Porto und Telefon) und ein  
Honorar für das Inkassobüro



B Ein Inkassobüro darf keine Zusatzkosten  
berechnen.




C Der Preis des Einkaufs




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


9. Bin ich „in Verzug“?




A Ich bin „in Verzug“, wenn ich eine Rechnung  
pünktlich bezahle.



B Ich bin „in Verzug“, wenn ich in eine andere Stadt  
ziehe.




C Ich bin „in Verzug“, wenn ich eine Rechnung  
nicht bezahle, obwohl ich schon eine Mahnung  
bekommen habe.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


10. Ich bekomme einen Brief vom Inkasso-  
unternehmen. Ich soll hohe Zusatzkosten  
bezahlen. Muss ich bezahlen?




A Vielleicht. Das Inkassobüro darf Zusatzkosten  
fordern. Oft sind die Kosten zu hoch. Ich prüfe die  
Kosten bevor ich bezahle. Die Verbraucherzentrale  
hilft mir.



B Nein, das Inkassobüro darf nur 10 Euro Zusatz-  
kosten berechnen.




C Ja, ich muss sofort bezahlen, was das Inkassobüro  
fordert.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


5. Das Inkassobüro schickt eine Raten-  
zahlungsvereinbarung. Soll Maria  
unterschreiben?




A Maria prüft die Forderung. Die Verbraucherzentrale  
hilft ihr. Sie versteht alles. Die Forderung ist richtig.  
Maria streicht besonders negative Bestimmungen  
aus der Vereinbarung. Maria unterschreibt.



B Maria unterschreibt nicht. Sie hat kein Geld. Maria  
kann die Raten nicht bezahlen.




C Maria unterschreibt sofort. Maria ist froh. Sie kann  
jeden Monat ein bisschen Geld bezahlen.




Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen


6. Was ist eine Mahnung?




A Eine Mahnung bekomme ich, wenn ich etwas im  
Internet kaufe.



B Eine Mahnung bekomme ich von meiner Bank,  
wenn ich nicht genug Geld auf meinem Konto  
habe.



C Eine Mahnung bekomme ich, wenn ich eine  
Rechnung nicht bezahle.



Kreditkassen werden  
regelmäßig von der Bundesbank kontrolliert.  
Banken sind als Kreditinstitute  
überwacht und reguliert.



Abb. 5.7 Lösungsblatt Quiz (Format: DIN A4)

**Lösungsblatt Quizspiel**

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

1. Was ist ein Inkassobüro?

→ B Ein Inkassobüro ist eine Firma. Ein Inkassobüro arbeitet für eine andere Firma. Ein Inkassobüro fordert Geld für eine offene Rechnung und zusätzliche Kosten.

2. Ich bekomme eine Mahnung. Muss ich bezahlen?

→ B Ja, ich muss bezahlen. Ich habe eine Rechnung nicht bezahlt. Wenn ich die Mahnung nicht bezahle, muss ich Zusatzkosten bezahlen.

3. Maria hat im Supermarkt mit Karte und Unterschrift bezahlt. 4 Wochen später bekommt Maria einen Brief von einem Inkassobüro. Muss Maria bezahlen?

→ C Maria prüft die Forderung. Marias Konto war leer. Die Bank hat die Lastschrift des Supermarks nicht bezahlt. Maria muss bezahlen.

4. Was sind Inkassokosten?

→ A Kosten für die Rückbuchung, die Adressenermittlung, Auslagen (Porto und Telefon) und ein Honorar für das Inkassobüro

5. Das Inkassobüro schickt eine Ratenzahlungsvereinbarung. Soll Maria unterschreiben?

→ A Maria prüft die Forderung. Die Verbraucherzentrale hilft ihr. Sie versteht alles. Die Forderung ist richtig. Maria streicht besonders negative Bestimmungen aus der Vereinbarung. Maria unterschreibt.  
→ B Maria unterschreibt nicht. Sie hat kein Geld. Maria kann die Raten nicht bezahlen.

6. Was ist eine Mahnung?

→ C Eine Mahnung bekomme ich, wenn ich eine Rechnung nicht bezahle.

7. Maria bekommt keine Mahnung. Maria bekommt sofort einen Brief vom Inkassobüro. Warum hat Maria keine Mahnung bekommen?

→ B Das Geschäft muss keine Mahnung schreiben. Maria hat mit Karte bezahlt und den Beleg unterschrieben. Marias Konto ist leer. Die Bank löst die Lastschrift nicht ein. Das Geschäft bekommt kein Geld.

8. Ich habe einen Vertrag mit einem Energieversorger unterschrieben. Ich muss jeden Monat bis zum 5. den Stromabschlag bezahlen. Ich bezahle nicht. Bekomme ich eine Mahnung?

→ B Nein, der Energieversorger muss keine Mahnung schreiben. Ich bin sofort im Verzug, wenn ich nicht bis zu dem vereinbarten Termin bezahle. Der Energieversorger kann ein Inkassobüro beauftragen.

9. Bin ich „in Verzug“?

→ C Ich bin „in Verzug“, wenn ich eine Rechnung nicht bezahle, obwohl ich schon eine Mahnung bekommen habe.

10. Ich bekomme einen Brief vom Inkassounternehmen. Ich soll hohe Zusatzkosten bezahlen. Muss ich bezahlen?

→ A Vielleicht. Das Inkassobüro darf Zusatzkosten fordern. Oft sind die Kosten zu hoch. Ich prüfe die Kosten bevor ich bezahle. Die Verbraucherzentrale hilft mir.

© Verbraucherzentrale NRW e.V.

Abb. 5.8 Kernbotschaft 5 (Format: DIN A4)

Vorsicht, Inkasso!

© Verbraucherzentrale NRW e.V.

# ZUSATZMATERIAL

## Memory

**WORTSCHATZÜBUNG  
ODER WIEDERHOLUNG DES GELERTEN**

Das Memory (Abb. 6.1) kann entweder ganz am Ende der Unterrichtseinheit als zusammenfassende Lernkontrolle oder zur Auflockerung zwischendurch eingesetzt werden. Bei starken Gruppen kann man es auch zu Beginn des Unterrichts als Wissensabfrage einsetzen, um so zu erkennen, wie viele Informationen die Teilnehmenden bereits vor der Unterrichtseinheit gesammelt haben.

**DIFFERENZIERUNGSAUFGABE BEI  
SCHWÄCHEREN LERNGRUPPEN**

Bei schwächeren Gruppen bietet sich die Arbeit in Kleingruppen an. Jede Gruppe erhält ein Kartenset. Die Karten werden offen auf den Tisch gelegt. Die Gruppe muss den richtigen Begriff zum passenden Bild zuordnen.

Abb. 6.1 Memory (22 Karten, Format: 10,5 x 10,5 cm)

**Mahnung /  
Zahlungserinnerung**

**Mahnhinweis**

**Rechnung**

**Inkasso**

© Verbraucherzentrale NRW e.V.



Inkassobüro /  
Inkassounternehmen



Zusatz-  
kosten  
+  
Rechnungs-  
betrag

Zusatzkosten



Lastschrift



fester  
Zahlungstermin



Verzug /  
Zahlungsverzug



Forderung



Ratenzahlung

❖ Handout

EINSATZ DES HANDOUTS

Das Handout (Abb. 6.2) kann am Ende der Veranstaltung als Zusammenfassung der wichtigsten Aussagen und als Übersicht der Schlüsselbegriffe ausgehändigt werden.



NOTIZEN IN DER  
HERKUNFTSSPRACHE

Erhalten die Teilnehmenden das Handout bereits zu Beginn der Unterrichtseinheit, besteht die Möglichkeit, dass die Teilnehmenden die Übersetzungen der Begriffe in die Herkunftssprache vornehmen können.

Abb. 6.2 Handout für die Teilnehmenden  
(8 Seiten, Format: DIN A4)



verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen

Information zur  
Unterrichtseinheit:  
Zahlungsverzug und Inkasso



# VERANSTALTUNGS- ANGEBOTE


Im Zuge des Projektes finden vorerst bis zum 31.12.2022 weiterhin Veranstaltungen statt, die von Bildungstrainerinnen der Verbraucherzentrale NRW durchgeführt werden. Gerne können Sie diese **Veranstaltungen für Gruppen neu zugewanderter Menschen ab 5 Personen** buchen.

Zudem bieten wir zu den Unterrichtseinheiten **Lehrerfortbildungen – insbesondere für Lehrkräfte im Bereich Deutsch als Zweitsprache/Fremdsprache** – an. Erarbeitet werden in dieser Fortbildung die Überschneidungen unserer verbraucherrechtlichen Themen und dem BAMF-Rahmencurriculum. Die Lehrkräfte erhalten zudem Einblicke in den verbraucherrechtlichen Alltag in den Herkunftsländern und lernen die Fallstricke und Hürden beim Einstieg in unseren Konsumalltag kennen. Die Unterrichtseinheiten werden als Demo vorgestellt. Die Lehrerfortbildungen werden als halbtägige oder ganztägige Veranstaltung angeboten.

Weiterhin bieten wir **Fortbildungen für Personen in der Flüchtlingshilfe** an. In dieser Fortbildung informieren wir die Teilnehmenden zu den unterschiedlichen Rechtsauffassungen in den Herkunftsländern, zu den Herausforderungen und Hürden bei der Integration Geflüchteter in den hiesigen Konsumalltag. Zudem klären wir über Tricks und Fallen cleverer Geschäftemacher auf. Die Personen in der Flüchtlingshilfe erfahren zudem, wie adäquate Hilfestellung und Verweisberatung im verbraucherrechtlichen Bereich aussehen kann. Die Gefahren einer unqualifizierten Rechtsbesorgung werden aufgezeigt.

## Im Rahmen der Projektlaufzeit entstehen keine Veranstaltungskosten!

Bei Fragen und zur Terminabsprache erreichen Sie uns unter:

 [get-in@verbraucherzentrale.nrw](mailto:get-in@verbraucherzentrale.nrw)  
Tel. 0211 3809-379  
[www.verbraucherzentrale.nrw/get-in](http://www.verbraucherzentrale.nrw/get-in)

## Bildnachweis

- Titel: iStock/Muenz
- Seite 8: iStock/golibo, Adobe Stock/Africa Studio, deagreez, alonesdj, rh2010, Adobe Stock/seanlockephotography, iStock/y-studio, Adobe Stock/leonid
- Seite 9: Adobe Stock/Forgem, Adobe Stock/antonioguillet, Adobe Stock/Stockwerk-Fotodesign, iStock/seb\_ra, iStock/-VICTOR-
- Seite 10: iStock/valeo5, Adobe Stock/Stockwerk-Fotodesign
- Seite 11: Adobe Stock/VRD, Adobe Stock/Stockwerk-Fotodesign
- Seite 13: iStock/shironosov
- Seite 14: Adobe Stock/Nilanjan, iStock/ugde, Adobe Stock/bluraz, Alexttype, iStock/-VICTOR-, iStock/seb\_ra
- Seite 15: iStock/leventalbas
- Seite 16: iStock/eskamilho, iStock/-VICTOR-, Adobe Stock/peno - penofoto.de, iStock/LueratSatichob
- Seite 17: iStock/LueratSatichob, iStock/da-vooda, iStock/SurfUpVector, Adobe Stock/VRD, iStock/leventalbas
- Seite 19: iStock/LueratSatichob, iStock/da-vooda, iStock/SurfUpVector, iStock/LueratSatichob
- Seite 22: iStock/piovesempre, iStock/AlexRaths, iStock/deepblue4you, iStock/akinshin, iStock/Hopfphotography, iStock/alessandroguerriero, iStock/Brilt, iStock/Rallef
- Seite 23: Adobe Stock/msanca
- Seite 24: Adobe Stock/msanca
- Seite 25: iStock/andresr
- Seite 27: iStock/aphrodite74, Adobe Stock/Stockwerk-Fotodesign
- Seite 28: Adobe Stock/Nicola Bilic, Adobe Stock/Stockwerk-Fotodesign
- Seite 33: iStock/t\_kimura
- Seite 34: iStock/Ridofranz, iStock/BernardaSv, Adobe Stock/bluraz, Adobe Stock/VRD, iStock/andrej\_k, Adobe Stock/Taras\_Muroslavovuch, iStock/martin-dm, iStock/LeratSatichob, iStock/XiXinXing, Adobe Stock/Nikola Bilic, iStock/seb\_ra, iStock/leventalbas, iStock/industryvies, Adobe Stock/Taras\_Muroslavovuch, iStock/SurfUpVector, iStock/kokouu, iStock/baranozdemir, iStock/ugde, iStock/andrej\_k
- Seite 35: iStock/seb\_ra, iStock/ugdea, iStock/da-vooda, iStock/SurfUpVector, Adobe Stock/VRD, Adobe Stock/VRD, Adobe Stock/Erwin Wodicka, iStock/MicroStockHub, Adobe Stock/Stockwerk-Fotodesign, iStock/andresr, iStock/thumb
- Seite 36: iStock/Stadtrat
- Seite 37: iStock/seb\_ra, iStock/-VICTOR-, iStock/Kwangmoozaa, iStock/y-studio, iStock/-VICTOR-, iStock/Stadtrat
- Seite 38: iStock/leventalbas, Adobe Stock/peno - penofoto.de, iStock/MicroStockHub, iStock/-VICTOR-, iStock/Muenz, iStock/titoOnz, iStock/thumb, iStock/eskamilho, iStock/-VICTOR-

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-379

Fax (0211) 38 09-242

get-in@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

### Unterrichtskonzept und Text Handreichung

Dr. Ingrid Majid

### Gestaltung Unterrichtsmaterialien und Handreichung

Maßarbeit Kommunikation für Umwelt & Gesellschaft, Hamburg

### Druck

2. Auflage, Stand: 02/2020

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier

### Gefördert durch:

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft,  
Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen



**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*