



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

WEGE IN DEN ALLTAG: ARBEITSHILFE

FÜR DIE BERATUNG VON NEU ZUGEWANDERTEN UND FLÜCHTLINGEN
IN WUPPERTAL

...Hinweise der Verbraucherzentrale NRW zum Einsatz der Arbeitshilfe in der Beratungspraxis und der Arbeit der Multiplikatoren

VERBRAUCHERINFORMATION

Rechtsinformationen haben keinen konkreten Bezug zu einem geschilderten rechtlichen Einzelfall. Allgemeine Informationen wie Informationsmaterial (Ratgeber, Faltblätter u.a.) oder Informationen über gesetzliche Vorschriften, gerichtliche Entscheidungen o.ä. können an den Ratsuchenden weitergegeben oder auf diese Informationen verwiesen werden. Falls eine weitergehende einzelfallbezogene Information oder Beratung notwendig ist, sollte im Rahmen der Lotsenfunktion ein Verweis an eine geeignete Einrichtung (z. B. die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale) vorgenommen werden.

RECHTSBERATUNG

Eine Rechtsberatung ist jede Aufklärung eines Ratsuchenden über die Rechtslage in einem konkreten Einzelfall, unabhängig davon, ob dies mündlich oder schriftlich geschieht. Dem Ratsuchenden werden hierbei, bezogen auf den Einzelfall, Handlungsmöglichkeiten an die Hand gegeben. Auch die Aushändigung eines Musterbriefes oder die Herausgabe von weiterführenden rechtlichen Informationen ist eine Rechtsberatung, da konkret auf den Einzelfall eingegangen wird und durch die gezielte Auswahl eines Musterbriefes eine bestimmte Lösung vorgeschlagen wird.

Oftmals wird die Rechtsberatung verknüpft mit einer Rechtsvertretung, d. h. die Beratungskraft vertritt die Interessen des Ratsuchenden gegenüber der Anbieterseite, wenn deren Schwerpunkt im Rechtlichen liegt.

Auch Kulanzverhandlungen, z. B. eine Anfrage nach einer Stundung oder ratenweisen Tilgung, gelten bereits als Rechtsvertretung.

Die Befugnisse zur außergerichtlichen Rechtsberatung und Rechtsvertretung richten sich nach den Bestimmungen des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG). Außergerichtliche Rechtsbesorgung darf demnach nur von Personen und Stellen gemäß § 8 RDG übernommen werden.

VORWORT

Die vorliegende Arbeitshilfe für die Beratung von neu Zugewanderten und Flüchtlingen entstand im Rahmen des Projektes **„Wege in den Alltag – die Verbraucherzentrale in Wuppertal hilft“**.

Für viele neu Zugewanderte erweist sich die Integration in den deutschen Konsumalltag als problematisch. Die Ursache dafür liegt zum einen in Verständnisproblemen aufgrund fehlender Deutschkenntnisse und zum anderen in unzureichendem Wissen über die Regeln des alltäglichen Konsums und die Verbraucherschutzrechte in Deutschland. Diese weichen zum Teil stark von denen der Herkunftsländer ab. Es gibt zudem viele Firmen und Händler mit unseriösem Geschäftsgebaren, die diesen Mangel an Wissen ausnutzen.

Deshalb kommen in die Verbraucherzentrale Wuppertal viele Menschen erst dann, wenn sie in massive finanzielle Schwierigkeiten und soziale Problemlagen geraten sind. Die Beratung wird durch die unzureichenden Kenntnisse der deutschen Sprache und die fehlenden verbraucherrechtlichen Vorkenntnisse erschwert.

Das Projekt hat deshalb zum Ziel, neu zugewanderten Menschen einerseits **Informationen und Wissen über die Regeln und Konsumfallen des deutschen Konsumalltags zu vermitteln** und andererseits den **spezialisierten Beratungsansatz weiterzuentwickeln**. Verbraucherberatung und Bildung tauschen sich hierzu über zielgruppenspezifische Bedarfe und Probleme aus, um damit ein auf die Bedarfe der neu zugewanderten Menschen in Wuppertal zugeschnittenes Beratungs- und Bildungsangebot zu entwickeln.

In den Bildungsveranstaltungen erlangen die Menschen Basiswissen über den deutschen Konsumalltag. Auf dieser Grundlage werden die neu Zugewanderten einerseits für Konsumfallen sensibilisiert und lernen ihre Rechte und Pflichten als Verbraucher kennen. Andererseits erhalten sie alltagspraktisches Wissen über Abrechnungssysteme, Zahlungs- und Finanzierungsmöglichkeiten sowie finanzielle und rechtliche Konsequenzen

bei Nichteinhaltung von Verträgen. Damit können sie schon im Vorfeld von Konsumententscheidungen Folgen besser abschätzen, um bei Bedarf Informationsmöglichkeiten zu nutzen und ihre Rechte als Konsument wahrzunehmen.

Die **Beratungssituation soll mit der vorliegenden Arbeitshilfe erleichtert und unterstützt** werden. Konsumrelevante Begriffe und Konzepte aus den Bildungsveranstaltungen und der Beratungssituation wurden zusammengetragen und in verständlicher Sprache aufbereitet. Komplexe Sachverhalte wurden zusätzlich in Beispielgeschichten veranschaulicht, die in der Beratungssituation Bezüge zum Alltag herstellen. Um die Beratungssituation sprachlich zu entlasten, wurden Begriffe und Sachverhalte in einfachen Schemata visualisiert.

Bei der Auswahl und Darstellung der Themen wurden Grundlagenwissen und Alltagsschwierigkeiten gleichermaßen berücksichtigt. Die Beratungshilfe beginnt thematisch mit dem Grundlagenwissen über Verträge, hier insbesondere auch Handyverträge, sowie Bezahlung und Finanzierung von Konsumanschaffungen in Deutschland. Hierbei wird explizit auf die Folgen von Vertragsverletzungen wie Mahnung, Verzug und Inkasso eingegangen. Bei der Finanzierung von Konsumanschaffungen bzw. der Überprüfung der Kreditwürdigkeit wird die SCHUFA in einfacher Sprache erläutert. Abschließend wird auf das Thema Versicherungen eingegangen, da vielen neu zugewanderten Menschen insbesondere die Notwendigkeit einer Privat-Haftpflichtversicherung nicht bekannt ist.

...❖ Konzeption

Die Arbeitshilfe wurde unter Berücksichtigung der Regeln für **leichte Sprache** vom Netzwerk leichte Sprache erstellt (www.leichtesprache.org). Grundsätzlich wurde darauf geachtet, den Grundwortschatz für das Niveau B1 möglichst nicht zu überschreiten und die Besonderheiten des frühen Zweitspracherwerbs zu beachten.

Da der Text als Grundlage für die Beratungssituation dienen soll, ist der neu zugewanderte Verbraucher Adressat der Texte, unter der Prämisse,

dass der Berater als Übermittler der Informationen fungiert. Die Texte bieten eine Hilfe bei der Formulierung in der Beratungssituation. Gemäß den unterschiedlichen sprachlichen Voraussetzungen und des Vorwissens der zu beratenden neu zugewanderten Verbraucher sollte eine Anpassung stattfinden.

Die Arbeitshilfe beginnt mit der Erklärung der wichtigsten Wörter für das Marktgeschehen: Anbieter, Verbraucher, Ware und Dienstleistung. Diese Begriffe werden in der Arbeitshilfe auch weiterhin verwendet und können in der Beratungssituation durch die entsprechenden beratungsspezifischen Begriffe wie zum Beispiel Stromanbieter, Lebensmittelgeschäft sowie die jeweilige Ware oder Dienstleistung ersetzt werden.

Juristische Fachbegriffe, die zur Wahrung der Verbraucherrechte im Konsumalltag häufig verwendet werden und Begriffe aus dem Finanz- und Bankenwesen werden grundsätzlich zunächst mit einfachen Wörtern erklärt. Im Verlauf der Beratung können diese sukzessive durch die schwierigeren ersetzt werden. Wichtig ist, dass der Verbraucher diese Wörter, die ihm überall im Konsumalltag bei Vertragsabschlüssen begegnen, auch wiedererkennt. Diese Wörter und Wortfamilien werden farbig hervorgehoben.

Zur weiterführenden Information wird bei gesetzlichen Regelungen zusätzlich auf den jeweiligen Paragraphen verwiesen und für jedes Thema gibt es Verweise zu den Informationsseiten der Verbraucherzentrale NRW.

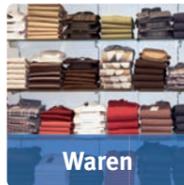
Die Schaubilder könnten in Zukunft allen Interessierten in DIN A4-Größe zur Verfügung gestellt werden, um sie in der Beratungssituation einsetzen zu können.

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3	3. Finanzierung	44
Konzeption	4	Kredite	44
1. Verträge	8	Ratenzahlungsvertrag	45
Waren, Dienstleistungen, Anbieter, Verbraucher	8	Null-Prozent-Finanzierung	47
Verträge abschließen	9	SCHUFA-freie Kredite	48
Allgemeine Geschäftsbedingungen	11	4. Zahlungsprobleme	50
Rechte und Pflichten	12	Mahnung und Verzug	50
<i>Anspruch auf Gewährleistung</i>	13	Inkasso	54
<i>Garantie</i>	15	<i>Was ist Inkasso?</i>	54
<i>Kulanz</i>	17	<i>Was ist ein Inkassobüro?</i>	54
<i>Laufzeitverträge</i>	18	<i>Hauptforderung</i>	55
Verträge beenden	18	<i>Zusatzkosten</i>	55
<i>Kündigung</i>	18	<i>Ratenzahlungsvereinbarung beim Inkassobüro</i>	56
<i>Widerruf</i>	21	5. Bonität und SCHUFA	59
Handyverträge und Kostenfallen	25	Bonität	59
<i>Handyverträge</i>	25	Was ist die SCHUFA?	60
<i>Kostenfallen</i>	26	SCHUFA-Auskünfte	62
2. Bezahlen ohne Bargeld	29	<i>Datenkopie</i>	62
Girokonto	29	<i>SCHUFA-Bonitätsauskunft</i>	64
<i>IBAN-Nummer</i>	30	<i>Datenkopie oder SCHUFA-Bonitätsauskunft?</i>	66
<i>BIC</i>	30	6. Versicherungen	68
<i>Konto-Auszug</i>	31	Privathaftpflichtversicherung	68
Bezahlen mit dem Girokonto	32	Hausratversicherung	72
<i>Bank-Karte</i>	32	Abbildungsverzeichnis: Bildnachweis	76
<i>Banklastschrift Verfahren – SEPA-Lastschriftmandat</i>	35		
<i>Überweisung</i>	36		
<i>Dauerauftrag</i>	38		
Basiskonto	39		
Pfändungsschutzkonto	41		

1. VERTRÄGE

...❖ Waren, Dienstleistungen, Anbieter, Verbraucher



Waren

WAREN

Sie kaufen etwas: Zum Beispiel Kleidung, Schuhe, ein Handy, eine Waschmaschine ...

Dinge, die Sie kaufen, nennen wir **Ware**.

Sie **kaufen Waren** ein.



Dienstleistung

DIENSTLEISTUNGEN

Sie möchten einen Haarschnitt. Die Friseurin schneidet Ihre Haare.

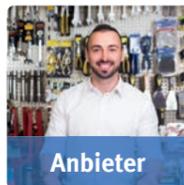
Sie möchten das Auto reparieren lassen: Der Automechaniker repariert das Auto.

Sie müssen Miete an den Vermieter bezahlen. Sie haben ein Konto bei der Bank. Die Bank überweist die Miete an den Vermieter.

Die Friseurin, der Automechaniker und der Bankmitarbeiter **machen** die Arbeit für den Verbraucher.

Sie **leisten** Arbeit.

Diese Arbeit ist eine **Leistung für eine andere Person**: eine **Dienst-Leistung**.



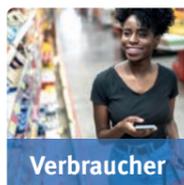
Anbieter

ANBIETER

Geschäfte, Online-Shops, Discounter, Energieversorger ... **verkaufen** Waren.

Geschäfte, Online-Shops, Discounter, Energieversorger ... **bieten** Waren **an**.

Geschäfte, Online-Shops, Discounter, Energieversorger ... sind **Anbieter**.



Verbraucher

VERBRAUCHER

Sie kaufen ein Handy, eine Waschmaschine, ein Sofa, Kleidung ...

Sie benutzen das Handy, Sie benutzen die Waschmaschine, Sie benutzen das Sofa ...

Sie kaufen Seife, Gemüse, Mehl, Milch ...

Sie waschen: Sie **verbrauchen** die Seife. Sie backen: Sie **verbrauchen** Mehl.

Sie benutzen oder **verbrauchen** die Waren: Sie sind **Verbraucher**.

...❖ Verträge abschließen

Nina möchte Brot kaufen. Sie geht zum Bäcker.

Sie sieht sich das Warenangebot – die verschiedenen Brote – an.

Sie zeigt dem Bäcker, welches Brot sie haben möchte.

Sie fragt den Bäcker: „Was kostet das Brot?“

Der Bäcker sagt: „Das Brot kostet 2,90 €. Möchten Sie das Brot kaufen?“

Nina sagt: „Ja.“

Nina bezahlt das Brot. Der Bäcker gibt Nina das Brot.



einen Vertrag schließen

SIE SCHLIESSEN VERTRÄGE AB:

Mündlich: Sie sprechen mit dem Anbieter im Geschäft. Sie bekommen ein Angebot. Der Anbieter sagt den Preis. Sie sagen „ja“. Sie nehmen das Angebot an.

Telefonisch: Sie sprechen am Telefon mit dem Anbieter: Sie bekommen ein Angebot. Sie sagen „ja“. Sie nehmen das Angebot an.

Schriftlich: Sie bekommen ein schriftliches Angebot. Sie unterschreiben das Angebot. Sie nehmen das Angebot an.

Per Klick: Sie klicken auf den Button „zahlungspflichtig bestellen“ im Internet. Der Anbieter schreibt zum Beispiel: „Besten Dank für Ihre Bestellung. Die bestellte Ware werden wir in Kürze zusenden.“ Der Vertrag ist abgeschlossen.

Am Automaten: Sie suchen zum Beispiel ein Ticket für die U-Bahn aus. Sie stecken Geld in den Automaten. Sie bekommen ein Ticket.

Durch Handeln: Die U-Bahn kommt, Sie steigen in die U-Bahn ein. Sie nehmen das Angebot an. Der Bäcker hat viele verschiedene Brote. Sie zeigen auf ein Brot. Der Bäcker packt es ein und nimmt das Geld entgegen. Der Vertrag ist geschlossen.



mündlich



telefonisch



schriftlich



per Klick



am Automat



durch Handeln

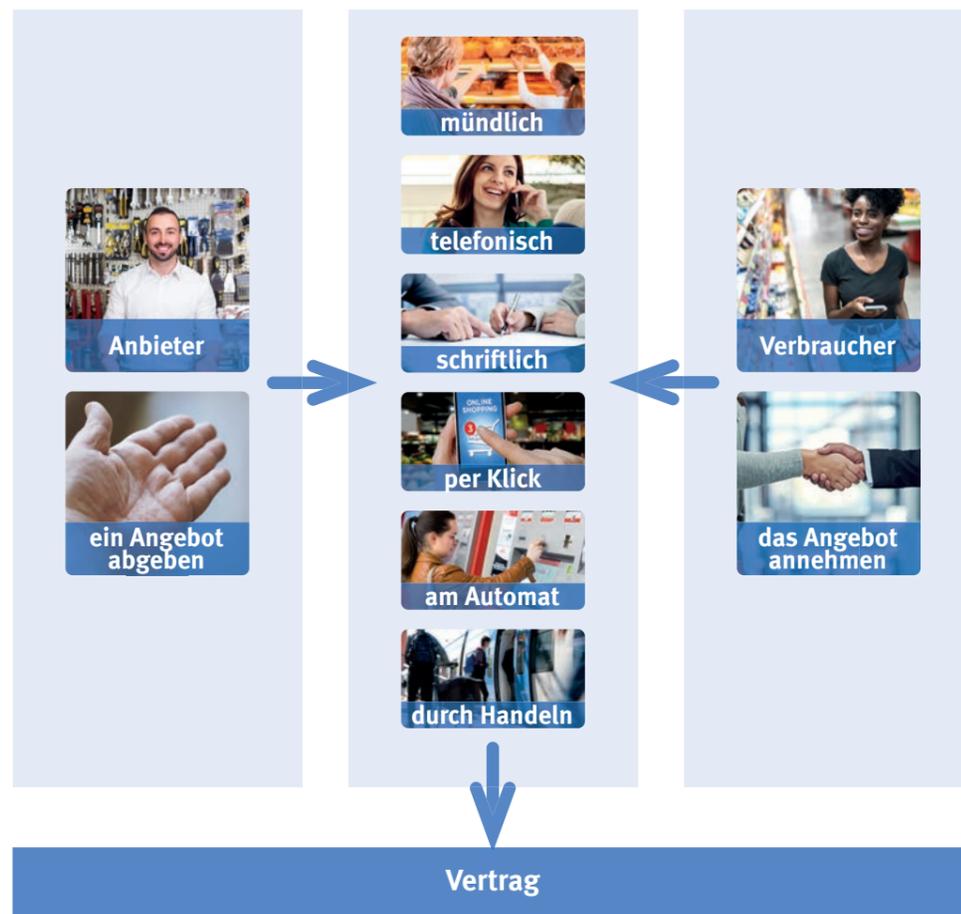


Abbildung 1: Wie entsteht ein Vertrag?

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/regeln-beim-abschluss-eines-kaufvertrags-5032>

@ <https://verbraucherfenster.hessen.de/wirtschaft/kaufen-verkaufen/schriftlich-m%C3%BCndlich-schweigend-wann-ist-ein-vertrag-ein-vertrag>

... Allgemeine Geschäftsbedingungen

Viele Anbieter haben **AGBs**.

AGB ... Allgemeine Geschäfts-Bedingungen

§ 305 ff

ALLGEMEIN:

Der Anbieter schreibt seine **Bedingungen** für den Verkauf auf.

Zum Beispiel:

- Preise
- Welche Leistungen enthält das Angebot?
- Die Ware ist kaputt. Was passiert?
- Die Ware ist kaputt. In welchen Müll muss die Ware?
- Was muss der Anbieter machen?

WICHTIG BEI ONLINE-SHOPS:

- Wann wird ein Vertrag abgeschlossen?
- Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?
- Wie hoch sind die Versandkosten?
- Welche Firma liefert die Ware?
- Bei Widerruf: Wer bezahlt die Kosten für die Rücksendung?

Die AGBs sind oft ganz **klein geschrieben**.

Sie sind **klein gedruckt**.

Darum sagt man: das **Klein-Gedruckte**.

! Achtung: Sie schließen einen Vertrag. Der Anbieter muss Ihnen die AGB vorher zeigen.

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/das-kleingedruckte-lassen-sie-sich-mit-den-agb-nichts-unterjubeln-10390>



Rechte und Pflichten



Max kauft einen Kühlschrank im Internet.
 Max bekommt eine Rechnung.
 Max muss den Kühlschrank pünktlich bezahlen.
 Das Geschäft muss den Kühlschrank pünktlich liefern.
 Der Kühlschrank muss funktionieren.
 Der Kühlschrank muss genau der Kühlschrank sein, den Max haben will.



Anbieter und Verbraucher **schließen einen Vertrag**.
 Beide wissen: Ich **gebe** etwas, ich **bekomme** etwas.
 Beide müssen tun, was sie versprechen.

Der **ANBIETER** muss die Ware **pünktlich liefern** oder dem Verbraucher **geben**.
 Der Anbieter muss die Ware **ohne Fehler** liefern oder dem Verbraucher **geben**. Alles muss **funktionieren**.
 Der Anbieter muss genau die Ware liefern, die der Verbraucher haben möchte.
 Der Verbraucher hat ein Recht auf die **richtige Ware**.

Der **VERBRAUCHER** muss den geforderten Preis bezahlen.
 Der Verbraucher muss **pünktlich** bezahlen.
 Der Anbieter hat ein **Recht auf das Geld**.

Der Anbieter und der Verbraucher haben einen Vertrag geschlossen.
 Der Anbieter und der Verbraucher haben **eine Abmachung**.
 Der Anbieter und der Verbraucher müssen das tun, **was sie abgemacht haben**.
 Im Gesetz stehen **Regeln** für Verträge.
 Das heißt: Verträge sind im Gesetz **geregelt**.

§ 433 ff

Das **Gericht sorgt** dafür, dass der Anbieter und der Verbraucher bei Streit **Recht bekommen**.



! **Sie haben ein Problem mit einem Anbieter. Kommen Sie zur Verbraucherzentrale! Die Verbraucherzentrale in Wuppertal hilft!**

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/checkliste-so-reklamieren-sie-richtig-11390>

ANSPRUCH AUF GEWÄHRLEISTUNG

Max hat einen neuen Kühlschrank gekauft.
 Drei Wochen später: Max macht morgens die Kühlschranktür auf. Der Kühlschrank ist innen warm. Der Kühlschrank funktioniert nicht mehr. Max geht zum Geschäft und sagt: „Der Kühlschrank ist **kaputt**. Ich möchte einen neuen Kühlschrank!“
 „Der Verkäufer fragt: „Wie alt ist der Kühlschrank?“ Max sagt: „Der Kühlschrank ist drei Wochen alt. Der Kühlschrank muss funktionieren!“
 Der Verkäufer sagt: „Der Kühlschrank muss funktionieren. Das ist Ihr Recht. Sie haben einen Anspruch darauf, dass der Kühlschrank funktioniert. Wir **reparieren** den Kühlschrank!“
 Max ist zufrieden.



NACH DEM KAUF HABEN SIE RECHTE:

1. Der Anbieter muss dem Verbraucher die Ware ohne Fehler geben.
 Die Ware darf **keinen Fehler haben**.
2. Der Anbieter muss dem Verbraucher das Richtige geben.
 Die Ware muss genau das sein, was der Verbraucher ausgewählt hat.

Sie **dürfen** das **fordern**.

Sie **haben einen Anspruch** auf eine **fehlerfreie Ware**.

Sie haben **Anspruch** auf die **richtige Ware**.

Das ist Ihr **Recht**. Das Recht heißt: **Anspruch auf Gewährleistung**.



WIE LANGE?

Sie haben das Recht 24 Monate lang.

BIS ZU 6 MONATEN NACH DEM KAUF:

Die Ware ist kaputt. Sie haben nichts falsch gemacht.

Die Ware ist neu. Sie darf nicht kaputt gehen.

Sie müssen nichts erklären.

NACH 6 MONATEN:

Sie müssen dem Anbieter zeigen:

Sie haben nichts falsch gemacht.

Sie haben die Ware normal benutzt.

Die Ware ist kaputt gegangen.

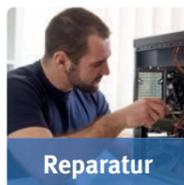
Die Ware hatte den **Fehler vor dem Kauf**.

! **Wichtig. Bewahren Sie den Kassenbon auf!**



WAS KÖNNEN SIE MIT DEM ANBIETER VEREINBAREN?

Sie dürfen fordern:

**1. Reparatur oder Ersatz**

- Der Anbieter soll die Ware **reparieren**.
Der Anbieter darf zweimal reparieren.
- Sie **geben** die Ware **zurück**.
Sie fordern die Ware neu – ohne Fehler.



Die Ware ist nach der Reparatur wieder kaputt.
Der Händler ersetzt die fehlerhafte Ware nicht.
Sie dürfen fordern:

**2. Minderung oder Rücktritt**

- Die Ware hat einen kleinen Fehler.
Sie möchten die Ware trotzdem behalten.
Sie bekommen **etwas Geld zurück**.
Der Kaufpreis **ist** dann geringer.
Der Anbieter **mindert** den Kaufpreis.
Das nennt man **Minderung**.
- **Sie möchten den Kaufvertrag nicht mehr**.
Sie möchten **von dem Vertrag zurücktreten**.
Sie geben die **Ware zurück**.
Der Anbieter muss Ihnen **das Geld zurückgeben**.



@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/gewaehrleistung-des-haendlers-5057>

@ <https://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/nachbesserung-und-ersatzlieferung-5068>

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/ruecktritt-und-minderung-5078>

GARANTIE

Manchmal bekommen Sie beim Kauf ein **Versprechen**.

§ 443 BGB

Das Versprechen heißt **Garantie**.

Der Hersteller verspricht: Die Ware ist **kaputt**? Sie bekommen einen **Ersatz**.
Das machen die Hersteller bei vielen technischen Geräten, wie zum Beispiel Autos, Kaffeemaschinen, Kühlschränken ...

Die Hersteller müssen das nicht tun.

Die Hersteller machen das **freiwillig**.

Der Hersteller kann **entscheiden**, was er versprechen möchte.

Der Hersteller kann entscheiden, wie lange nach dem Kauf das Versprechen gilt.

Der Hersteller verspricht:

Die Ware ist kaputt. Sie bekommen die Ware neu.

Der Hersteller verspricht:

Ein Teil ist kaputt, ein Türgriff, ein Schalter, ein Schlauch an der Waschmaschine, Rost an der Autotür ...

Wir **geben** Ihnen ein **neues** Teil.

Wir **ersetzen** das **Teil**.

Sie bekommen ein **Ersatz-Teil**.

Das **Ersatzteil** bezahlt der Hersteller.

! **Aber: Der Hersteller baut das Ersatzteil ein.**
Das kostet Geld.

Der Hersteller bezahlt die Kosten für den Einbau oft nicht.

Denken Sie daran: Sie kaufen etwas. Sie haben Rechte!

Sie dürfen das **Richtige fordern**.

Die Ware darf **nicht kaputt** sein.

Zwei Jahre lang muss alles **fehlerfrei** sein.

Sie können zum Anbieter gehen und die Ware ohne Fehler fordern.

Sie haben **Anspruch auf Gewährleistung!**

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/regeln-beim-kaufvertrag-freiwillige-garantien-5102>



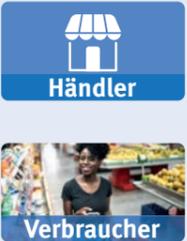
Anspruch auf Gewährleistung	Garantie
 <p>gesetzlich geregelter Anspruch aus Kaufvertrag</p>	 <p>private Vereinbarung</p>
 <p>§ 433–434 BGB</p>	 <p>freiwilliges Versprechen</p>
 <p>2 Jahre</p>	 <p>unterschiedlich lang</p>
<p>§ 439 BGB</p> 	<p>unterschiedliche Ansprüche</p> 

Abbildung 2: Gegenüberstellung von Gewährleistung und Garantie

KULANZ

Nina kauft eine Hose. Sie geht nach Hause. Nina probiert die Hose an. Die Hose **gefällt** Nina **nicht mehr**. Sie geht zurück zum Geschäft. Nina möchte die Hose umtauschen. Sie möchte das Geld zurück haben. Die Verkäuferin ist nett: „Sie können die Hose umtauschen. Sie bekommen aber kein Geld zurück. Sie müssen etwas anderes kaufen.“ Nina sagt: „Ich möchte aber das Geld zurück.“ Die Verkäuferin sagt: „Umtausch ist kein Recht. Die Hose ist nicht kaputt. Sie haben sich diese Hose ausgesucht. Sie dürfen etwas anderes aussuchen.“



Sie kaufen etwas ein. Zu Hause **gefällt** Ihnen die Ware nicht mehr¹. Sie möchten die Ware **umtauschen**. Der Anbieter muss nicht umtauschen: Der Anbieter kann „nein“ sagen. Sie müssen die Ware dann behalten.



Umtausch ist kein Recht:

Die Ware ist fehlerfrei. Die Ware ist genau das, was Sie sich ausgesucht haben. Der Anbieter muss nicht umtauschen. Wenn der **Anbieter nett ist**, dann **tauscht er um**. Das heißt **Kulanz**.



! Umtausch ist Kulanz: Umtausch ist kein Recht!

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/der-umtausch-beim-haendler-5045>

¹ Etwas anderes gilt, wenn man Online kauft. Dann hat man die Hose vorher nicht anprobieren können. Man sieht sie erst, wenn man sie schon gekauft hat. Dann hat man nicht Kulanz, sondern das Recht, die Hose umzutauschen. Dann muss der Händler die Hose zurücknehmen, auch wenn sie nicht kaputt ist.

...❖ Laufzeitverträge

MINDESTLAUFZEIT



1. April 2020

Nina geht in ein Mobilfunkgeschäft. Nina bekommt ein Angebot:

- **Monatliche Kosten:** 29,90 €
- **Mindestlaufzeit:** 24 Monate

Nina unterschreibt den Vertrag am 1. April 2020. Sie kann 24 Monate lang telefonieren.

Sie muss jeden Monat 29,90 € bezahlen. 24 Monate lang.



Der Anbieter macht ein Angebot.

Sie bekommen die Ware – Sie dürfen telefonieren, das Fitnessstudio nutzen, im Online-TV Filme sehen ...

Das Angebot **läuft** eine bestimmte **Zeit** lang.

Das Angebot hat eine **Lauf-Zeit**.

Im Vertrag steht, wie lange das Angebot **mindestens** läuft.

Das ist die **Mindest**-Lauf-Zeit.

Manchmal steht im Vertrag auch: **Mindest-Vertrags-Laufzeit**.

Sie müssen das Angebot bis zum Ende der Mindestlaufzeit bezahlen.

Im Vertrag steht, wann Sie bezahlen: jeden Monat, einmal im Jahr ...

...❖ Verträge beenden

KÜNDIGUNG



1. Juli 2020

Nach drei Monaten möchte Nina den Vertrag nicht mehr. Der Vertrag ist ihr zu teuer.

Nina sieht in ihren Vertrag.

- **Vertragsbeginn:** 1. April 2020
- **Mindestlaufzeit:** 24 Monate
- **Kündigungsfrist:** 3 Monate vor Vertragsende

Der Vertrag endet nicht automatisch. Nina muss den Vertrag stoppen. Sie muss kündigen.

Nina kann den Vertrag nicht sofort beenden. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit: 24 Monate.

- **Vertragsende:** 31. März 2022

Nina muss spätestens drei Monate vor dem Ende der Mindestlaufzeit „stopp“ sagen.

- **Beginn der Kündigungsfrist:** 1. Januar 2021

SIE MÖCHTEN EINEN LAUFZEITVERTRAG NICHT MEHR.

Sie müssen den Vertrag **stoppen**.

Sie **stoppen** den Vertrag – das heißt: Sie **kündigen** den Vertrag.

KÜNDIGUNGSFRIST

Die Kündigungsfrist ist die **Zeit** zwischen der **Kündigung** und dem **Vertragsende**.

Beim Laufzeitvertrag:

Die Kündigungsfrist ist die **Zeit** zwischen **Kündigung** und dem **Ende der Mindestlaufzeit**.

Zum Beispiel: vier Wochen, ein Monat, drei Monate **vor dem Ende der Laufzeit**.

Sie können frühestens zum Ende der Mindestlaufzeit kündigen.

Sie kündigen **vor** dem Beginn der Kündigungsfrist.



! Achtung: Sie müssen den Vertrag vor dem Beginn der Kündigungsfrist beenden.

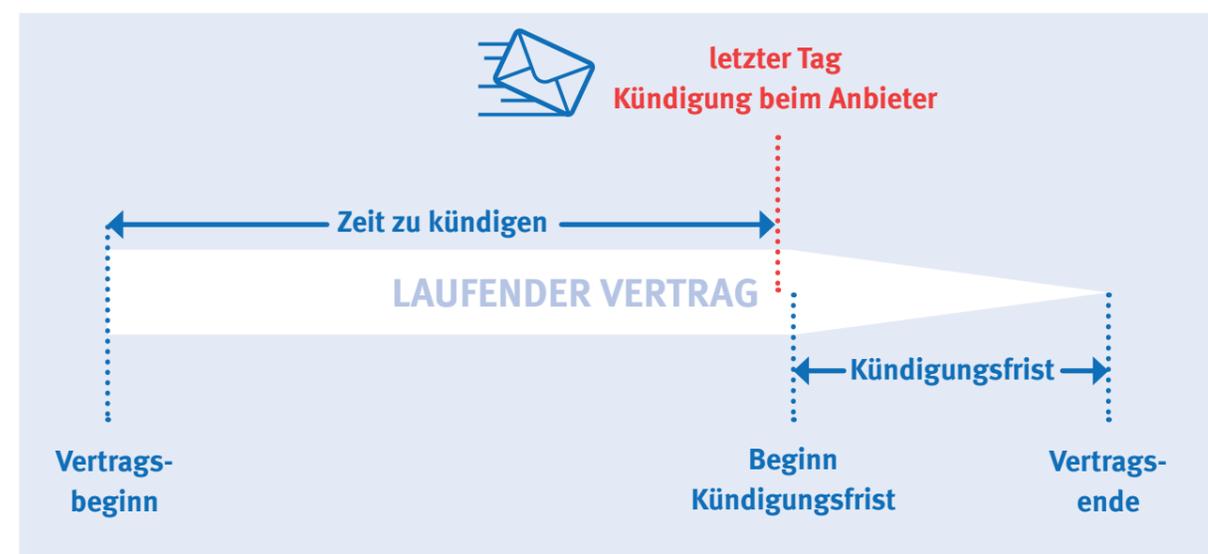


Abbildung 3: Kündigungsfrist

WANN MUSS DIE KÜNDIGUNG BEIM ANBIETER SEIN?

Die Kündigungsfrist beginnt am 1. Januar 2021.
Der Brief muss am 31. Dezember 2020 **beim Anbieter** sein.
Einen Tag vor dem Beginn der Kündigungsfrist.



schriftlich kündigen

WIE KÜNDIGEN SIE EINEN VERTRAG?

Sie können **schriftlich** kündigen.
Sie schreiben einen **Brief**.



E-Mail

Sie haben einen Vertrag online geschlossen.
Sie können in Textform kündigen.
Sie schreiben eine E-Mail.



Wichtig: Sie sollten zur Post gehen. Sie sollten den Brief als Einschreiben schicken.

AUTOMATISCHE VERLÄNGERUNG

Kontoauszug

5. März 2022

Nina sieht auf ihrem Kontoauszug: Die Mobilfunk-Firma hat wieder Geld für das Handy abgebucht.

Nina hat nicht gekündigt. Sie hat die Kündigung vergessen.

Nina sieht in ihren Vertrag.

- **Automatische Verlängerung: 6 Monate**

Nina muss noch 6 Monate lang bezahlen. Sie hat drei Monate Kündigungsfrist. Sie muss spätestens am 30. Juni den Vertrag stoppen.

Nina schreibt sofort einen Brief: „Ich kündige den Vertrag zum nächstmöglichen Termin.“

Der Vertrag endet nun am 30. September 2022.

Sie haben einen Laufzeitvertrag.

Sie vergessen zu kündigen. Sie kündigen nicht rechtzeitig.

Der Vertrag **geht** nach dem Ende der Mindestlaufzeit **weiter**.

Der Vertrag **verlängert** sich **automatisch**.

Der Vertrag hat eine **automatische Verlängerung**.



TIPP: Kündigen Sie gleich nach Vertragsbeginn!

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/versicherungsvertrag-kuendigen-wann-das-klappt-und-wie-sie-vorgehen-5442>

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz/handyvertrag-kuendigen-rueckruf-beim-anbieter-unnoetig-12777>

WIDERRUF

Nina öffnet die Haustür. Ein Vertreter von einem Stromanbieter steht vor der Tür. Der Vertreter bietet Nina einen Stromvertrag an. Nina hat schon einen Stromvertrag. Der Strom im alten Vertrag ist teurer. Nina findet das Angebot gut. Nina unterschreibt einen neuen Vertrag.

Nina schaut in ihren alten Stromvertrag. Sie kann den Vertrag erst in 6 Monaten stoppen. Sie hat nun zwei Verträge.
Nina möchte den neuen Vertrag nicht mehr.

Nina geht zur Verbraucherzentrale. Die Beraterin fragt Nina: „Wo haben Sie den Vertrag abgeschlossen?“

Nina sagt: „An der Haustür.“

Die Beraterin schaut in den Vertrag. Die Beraterin sagt zu Nina:

„Da ist die Widerrufsbelehrung. Darin steht: Sie dürfen den neuen Vertrag stoppen. Sie dürfen widerrufen. Sie haben 14 Tage Zeit.“

Die 14 Tage beginnen ab Vertragsschluss.

Sie müssen einen Brief schreiben: Im Brief muss stehen:

„Ich widerrufe den Vertrag“ – nicht „ich kündige“!

Kündigung ist nicht Widerruf.“

Sie sagt zu Nina: „Sie haben diesen Vertrag nicht im Geschäft abgeschlossen. Sie können den Vertrag widerrufen. Bei Strom- oder Handyverträgen beginnt die Frist, wenn Sie den Vertrag abgeschlossen haben. Sie haben Ware bestellt. Die Frist beginnt erst, wenn das Paket mit der Ware kommt.“

Zum Beispiel: Sie machen einen Vertrag an der Haustür, in der Fußgängerzone, am Telefon, im Internet, per E-Mail. Sie können innerhalb von 14 Tagen „Stopp!“ sagen.

Nina bekommt einen Musterbrief. Im Brief steht: „Ich widerrufe den Vertrag“.

Nina geht zur Post. Sie sagt: „Ich möchte den Brief als Einschreiben schicken“.



Vertreter an der Haustür



Vertrag widerrufen



Brief schreiben

Sie haben einen Vertrag abgeschlossen.

Sie möchten den Vertrag aber doch nicht.

Sie haben den Vertrag nicht im Geschäft, sondern an Ihrer **Haustür** abgeschlossen.

Sie dürfen den Vertrag wieder **löschen**.

Löschen heißt: **widerrufen**.

Sie haben ein **Recht zu widerrufen**.

Sie haben ein **Widerrufsrecht**.

Das Widerrufsrecht steht im Gesetz.



Widerruf

§ 355 ff BGB

DAS WIDERRUFSRECHT MUSS IM VERTRAG STEHEN.

Der Anbieter muss Sie über das **Widerrufs-Recht informieren**.

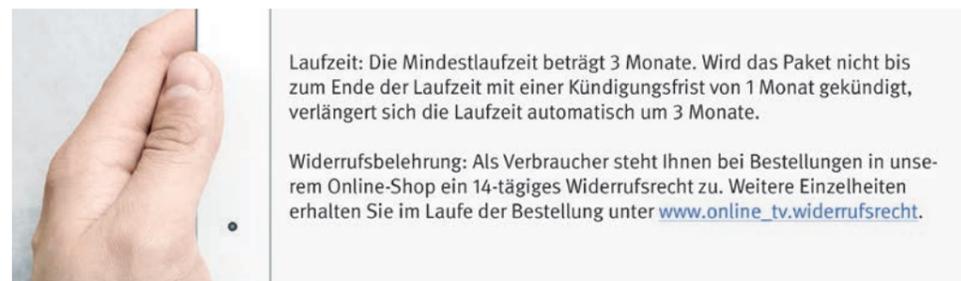
Der Anbieter muss Sie über Ihr **Widerrufs-Recht belehren**.

Die Information heißt **Widerrufs-Belehrung**.



WIDERRUFSRECHT
Sie haben jederzeit das Recht, Ihre Bestellung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt am Tag der Zustellung der letzten Artikel aus Ihrer Bestellung. Am einfachsten machen Sie dies...

Widerrufs-
belehrung



Laufzeit: Die Mindestlaufzeit beträgt 3 Monate. Wird das Paket nicht bis zum Ende der Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat gekündigt, verlängert sich die Laufzeit automatisch um 3 Monate.

Widerrufsbelehrung: Als Verbraucher steht Ihnen bei Bestellungen in unserem Online-Shop ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Weitere Einzelheiten erhalten Sie im Laufe der Bestellung unter www.online_tv.widerrufsrecht.

Abbildung 4: Widerrufsbelehrung

BEI DIESEN VERTRÄGEN DÜRFEN SIE WIDERRUFEN:

Bei Verträgen im Fernabsatz:

- im Internet
- am Telefon
- per E-Mail
- per Bestellkarte aus dem Katalog



Fernabsatz

Bei Verträgen, die Sie außerhalb der Geschäftsräume des Anbieters abschließen.

- an der Haustür
- in der Fußgängerzone
- bei einer Veranstaltung



außerhalb
Geschäftsräume

Vertrag außerhalb der Geschäftsräume



im Internet



am Telefon



per E-Mail



per Bestellkarte



Vertrag
im Geschäft



an der Haustür



Fußgängerzone



Veranstaltung

... Sie dürfen den Vertrag widerrufen!

Abbildung 5: Widerrufsrecht bei Verträgen außerhalb geschlossener Geschäftsräume

WIE LANGE?

Sie haben 14 Tage Zeit.

WANN BEGINNEN DIE 14 TAGE?

- Sie haben im **Internet** Ware bestellt, zum Beispiel eine Hose, eine Jacke. Sie haben die **Widerrufsbelehrung bekommen**. Sie bekommen die **Ware mit der Post**. Der Paketbote bringt die Ware. Die Zeit beginnt. Sie **widerrufen** den Vertrag. Und Sie **schicken** die Ware wieder zum Anbieter zurück.
- Sie **schließen einen Vertrag** für ein Handy, einen Stromvertrag, ein Fitnessstudio ... Sie **unterschreiben**. Sie haben die **Widerrufsbelehrung bekommen**. Die Zeit beginnt **sofort**.



im Internet
bestellen



Vertrag
unterschreiben

! Achtung! Der Anbieter muss Sie über das Widerrufsrecht informieren. Ohne Widerrufsbelehrung haben Sie 12 Monate und 14 Tage Zeit, den Vertrag zu widerrufen!



WANN MUSS DER BRIEF BEIM ANBIETER SEIN?

Die 14 Tage enden an einem **Wochenende**:
Sie können den Vertrag noch am Montag widerrufen.

Die 14 Tage enden an einem **Feiertag**:
Sie können den Vertrag noch am Tag danach widerrufen.



WIE WIDERRUFEN SIE?

Sie widerrufen **schriftlich** oder **in Textform**.

Sie schreiben einen **Brief** oder eine **Mail**.

Sie schreiben: „Ich widerrufe den Vertrag.“

Sie schreiben **nicht**: „Ich kündige!“

! Kündigen ist nicht widerrufen!

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/vertrag-widerrufen-wann-das-geht-und-wie-sie-einen-widerruf-erklaren-5117>

... Handyverträge und Kostenfallen

HANDYVERTRÄGE

1. PREPAIDKARTEN

Sie kaufen eine Prepaidkarte.

Sie bezahlen **sofort**.

Auf der Karte gibt es ein **Guthaben** (z. B. 15 €).

Mit diesem Guthaben können Sie telefonieren.

Das Guthaben ist zu Ende:

Sie kaufen wieder ein Guthaben.

Sie können Ihre Kosten gut kontrollieren!

2. LAUFZEITVERTRÄGE

Sie schließen einen Vertrag über einen langen **Zeitraum** ab, zum Beispiel ein Jahr, zwei Jahre ...

Die Verträge haben eine **Mindestlaufzeit**.

Laufzeitverträge für die SIM-Karte ohne Handy:

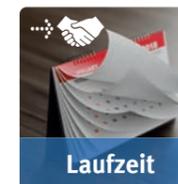
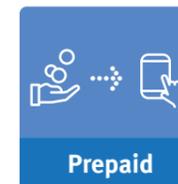
Sie bezahlen:

- jeden Monat die **Grundgebühr**
- zu Vertragsbeginn **einmalig die Anschlussgebühr**

Laufzeitverträge für SIM-Karte und Handy:

Sie bezahlen:

- jeden Monat die **Grundgebühr**
- zu Vertragsbeginn **einmalig die Anschlussgebühr**
- einen **Preis für das Gerät**



Kündigung	Widerruf
Verträge im Geschäft	Verträge außerhalb geschlossener Geschäftsräume
Kündigungsfrist im Vertrag 1, 2, 3 ... Jahre	14 Tage ab Vertragsabschluss oder ab Auslieferung Ware
Letzter Tag vor Beginn der Kündigungsfrist: Ankunft beim Anbieter	Letzter Tag der 14 Tage: Absendedatum
„Ich kündige ...“	„Ich widerrufe ...“

Abbildung 6: Unterschied zwischen Kündigung und Widerruf



KOSTENFALLEN

DATENAUTOMATIK

Sie bezahlen für einen **Tarif**.

Sie bezahlen für ein bestimmtes **Datenvolumen**.

Sie haben das Datenvolumen vor dem Monatsende **verbraucht**.

Dann können Sie nur noch ganz langsam im Internet surfen.

Oder:

Sie haben einen Vertrag mit Datenautomatik. Das heißt:

Sie bekommen **automatisch** neues Datenvolumen.

Das neue Datenvolumen müssen Sie **extra** bezahlen.

! **Vorsicht: Das Datenvolumen ist oft gering und kostet viel Geld.**

Achtung:

Manche Anbieter schicken eine SMS.

Sie fragen: „Möchten Sie neues Datenvolumen haben?“

Sie müssen dann eine SMS schreiben.

Sie müssen sagen: „Nein“ oder etwas anderes wie zum Beispiel „langsam“.

Sie müssen genau lesen: Was will der Anbieter? Was muss ich schreiben?

Aber:

Nicht alle Handyanbieter fragen Sie, ob Sie wieder neues Datenvolumen möchten.

Sie bekommen automatisch neues Datenvolumen.

Die Rechnung ist höher.

Können Sie die Datenautomatik kündigen?

Die Datenautomatik gehört bei vielen Anbietern zum Vertrag.

Es gibt aber Möglichkeiten, die Datenautomatik zu kündigen.

DATASNACK

Sie haben dreimal Datenvolumen nachgebucht.

Sie möchten weiter schnell im Internet surfen.

Sie können wieder nachbuchen.

Das ist Ihre Entscheidung.

Sie bekommen dann oft viel Datenvolumen für weniger Geld als bei der Datenautomatik.

VERTRÄGE MIT HANDY

Laufzeitverträge mit Handy sind **Ratenverträge**.

Sie bezahlen jeden Monat einen bestimmten **Geldbetrag** für das Handy und den Tarif.

Sie bezahlen das Handy in **Raten**.

Am Ende der Mindestlaufzeit ist das Handy bezahlt.

Aber:

Der **Grundbetrag** wird nach der Mindestlaufzeit oft teurer.

Das Handy ist dann schon zwei Jahre alt.

Sie bezahlen viel Geld!

AUSLANDSTARIFE

EU Ausland: nur die Länder der EU

Ausland: übrige Länder

Telefonieren innerhalb der EU:

Sie haben einen Vertrag in Deutschland.

Sie sind in einem Land in der EU. Sie telefonieren nach Deutschland.

.....> Sie müssen **keine Zusatzkosten** bezahlen.

Sie sind in Deutschland. Sie rufen jemanden im EU Ausland an.

.....> Sie müssen **Zusatzkosten** bezahlen.

Telefonieren mit dem Ausland.

Sie sind in Deutschland. Sie rufen im Ausland an.

.....> Sie müssen **Zusatzkosten** bezahlen.

Sie sind im Ausland. Sie rufen in Deutschland an.

.....> Sie müssen **Zusatzkosten** bezahlen.

DRITTANBIETERSPERRE

Sie **surfen** im Internet.

Sie bekommen **Werbung**.

Sie klicken auf das **Kreuz**.

Die Werbung ist wieder weg.

Sie surfen weiter im Internet.

Sie sehen auf Ihrer Handyrechnung zum Beispiel 4,95 € für ein

Abonnement.





Kostenfalle: Ungewollte Verträge mit Drittanbietern

Sie sehen eine Werbung. Sie möchten keine Werbung. Sie klicken auf den Button.



Unter der Website liegt eine andere Website. Das ist die Website des Drittanbieters.

Sie klicken auf den Button auf der oberen Seite.
Sie klicken automatisch auch auf den Button der unteren Seite.
... Sie schließen einen Vertrag mit dem Drittanbieter.

Abbildung 7: Kostenfalle „Clickjacking“

Sie haben auf die Werbung geklickt.

Die Website kann Ihre **Telefonnummer erkennen**.

Unter der Werbung ist noch eine **Website**.

Die Website gehört einem **anderen Anbieter**.

Diesen Anbieter nennt man **Drittanbieter**.

Sie klicken auf das Kreuz: Darunter ist ein **Button**: „Kostenpflichtig kaufen.“

Diesen Button sehen Sie nicht.

Mit dem Drittanbieter haben Sie nun einen Vertrag abgeschlossen.

Der Drittanbieter ist eine **Firma**.

Die Firma verkauft **Abonnements**. Zum Beispiel für eine Zeitung.

Sie schickt die Rechnung an Ihren Handyanbieter.

Der Handyanbieter schreibt die Kosten auf Ihre Rechnung.



@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz/drittanbietersperre-schutz-vor-ungewollten-abos-soll-besser-werden-12613>

2. BEZAHLEN OHNE BARGELD

... Girokonto

Sie bekommen Geld:

Sie bekommen Geld vom Arbeitgeber.

Sie bekommen Wohngeld.

Sie bekommen Kindergeld.

Der Arbeitgeber, das Sozialamt, die Familienkasse möchten das Geld auf Ihr Konto überweisen.



Sie bezahlen Geld:

Sie müssen jeden Monat Miete bezahlen.

Sie müssen jeden Monat Geld für den Strom bezahlen.

Sie kaufen etwas im Internet.

Sie kaufen Lebensmittel.

Sie kaufen Kleidung.



Der Vermieter, der Stromanbieter und der Online-Shop möchten **kein Bargeld** haben.

Sie brauchen ein **Bankkonto**. Sie müssen die Miete, das Geld für den Strom, den Preis für den Kauf im Internet überweisen.



! **Sie können nicht immer mit Bargeld, das heißt Geldscheine und Münzen, bezahlen!**

In Deutschland brauchen Sie ein Bankkonto.

Sie beantragen bei der Bank ein Konto.

Das Konto ist wie ein Portemonnaie:

Sie können **Geld hineinlegen: einzahlen**.

Ihr Arbeitgeber kann den Lohn einzahlen.

Sie können **Geld herausnehmen: Geld abheben**.

Die Bank zahlt das Geld aus.



@ https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration_files/media248941A.pdf

IBAN-NUMMER



Jedes **Konto** hat eine **Nummer** – eine **Kontonummer**. Die IBAN ist eine internationale Kontonummer (englisch: **I**nternational **B**ank **A**ccount **N**umber).

Zum Beispiel:

- IBAN** DE98 9876 5432 1123 4567 89
- DE** Länderkennzeichen = Welches Land?
- 98** Prüfwahl = falsche Zahlen in der IBAN? Keine Abbuchung!
- 98765432** Bankleitzahl = jede Bank hat eine Nummer
- 1123456789** Kontonummer = jeder Kontoeigentümer hat eine Nummer

BIC



BIC sagt anderen Banken, bei welcher Bank Sie Ihr Konto haben. BIC bedeutet **B**ank **I**dentifier **C**ode. Der BIC gilt überall in der Welt. Bei einer Überweisung auf ein anderes Konto in Deutschland müssen Sie den BIC nicht angeben.

Wo finden Sie Ihre eigene IBAN und den BIC?

Sie finden Ihre IBAN auf der **Vorderseite** der Bankkarte. Sie finden den BIC auf der **Rückseite** Ihrer Bankkarte.

KONTO-AUSZUG

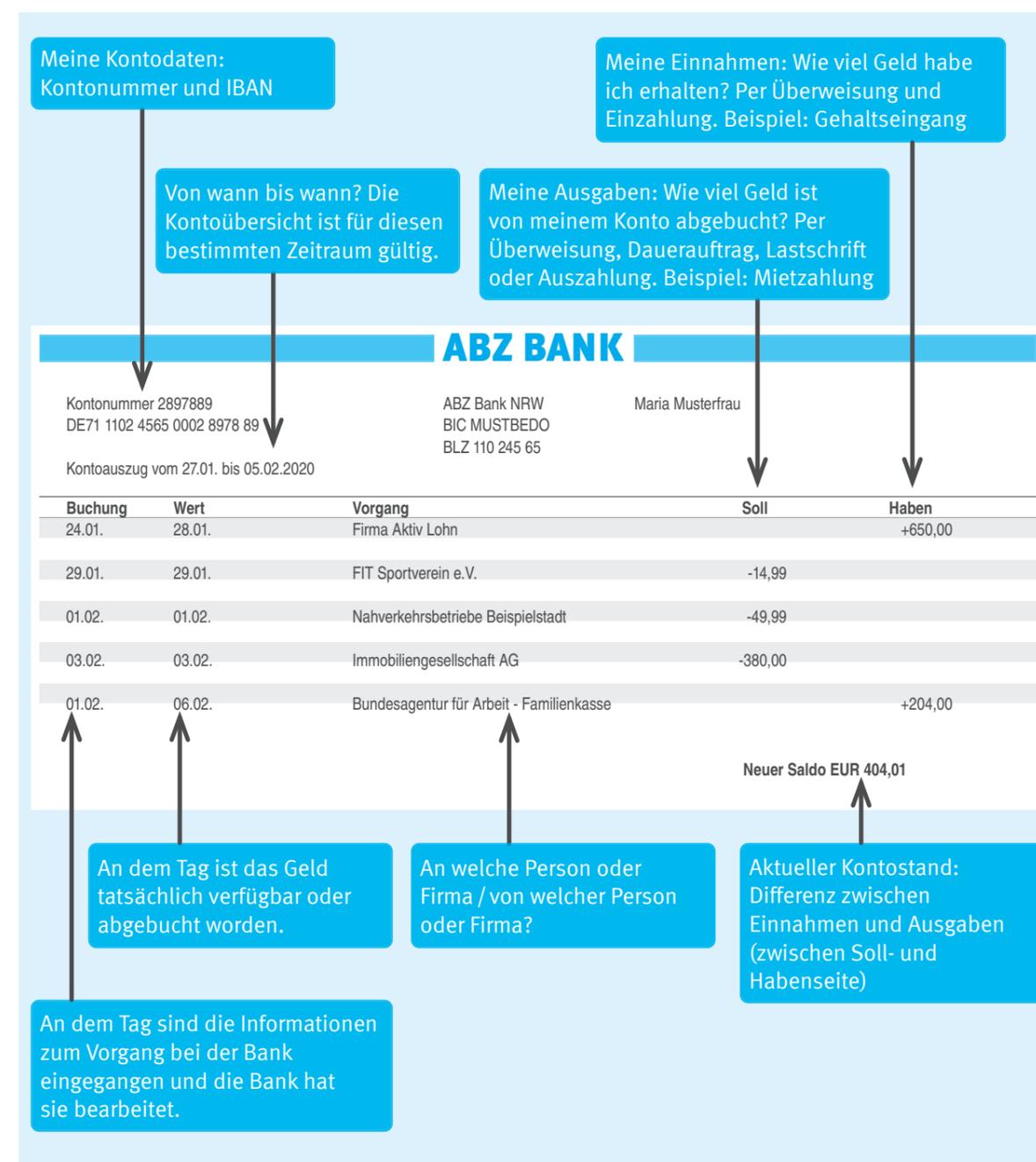


Abbildung 8: Kontoauszug (Muster, Verbraucherzentrale NRW e.V.)



Auf einem Konto-Auszug sehen Sie:

Sie haben Geld bekommen.
Das sind Ihre Einnahmen.
Sie haben Geld ausgegeben.
Das sind Ihre Ausgaben.



Sie sehen:

Wann haben Sie Geld bekommen?
Wer hat Ihnen Geld überwiesen?
Warum haben Sie Geld bekommen?



Sie sehen:

Wann haben Sie Geld ausgegeben?
Wem haben Sie Geld überwiesen?
Was haben Sie mit dem Geld bezahlt?

... Bezahlen mit dem Girokonto



BANK-KARTE

Sie bekommen für das Bankkonto eine **Karte**.
Auf der Karte steht Ihre Kontonummer und die Nummer Ihrer Bank:
die Bankleitzahl.
Sie bekommen eine Nummer dazu: eine **PIN**.

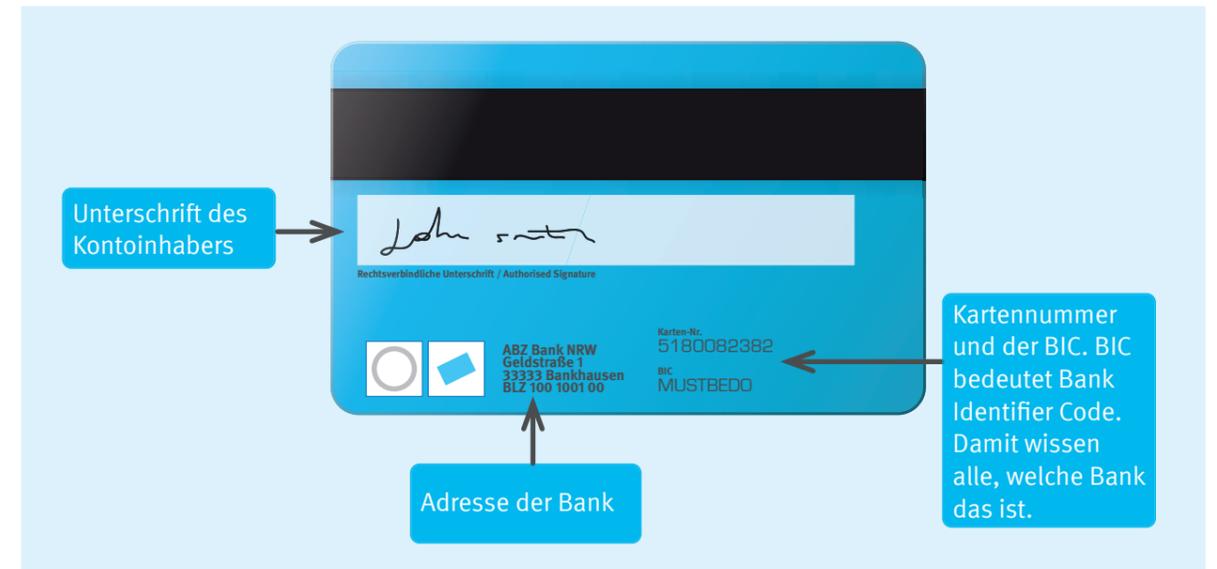


Abbildung 9: Informationen auf der Bank-Karte

MIT DER KARTE KÖNNEN SIE:

Bargeld am Automaten **holen**.
Mit der Karte können Sie **bezahlen**.

BEZAHLEN MIT BANKKARTE UND PIN:

Sie bezahlen mit der Karte.
Sie geben die PIN ein.
Das Geld wird **sofort** von Ihrem Konto abgebucht.

! Vorsicht: Es ist kein Geld auf dem Konto – Sie können nicht bezahlen.

BEZAHLEN MIT BANKKARTE UND UNTERSCHRIFT:

Sie bezahlen mit der Karte. Sie müssen den **Kassenbeleg unterschreiben**.
Der Anbieter bekommt das Geld **ein paar Tage später**.



Geldautomat



PIN



Unterschrift

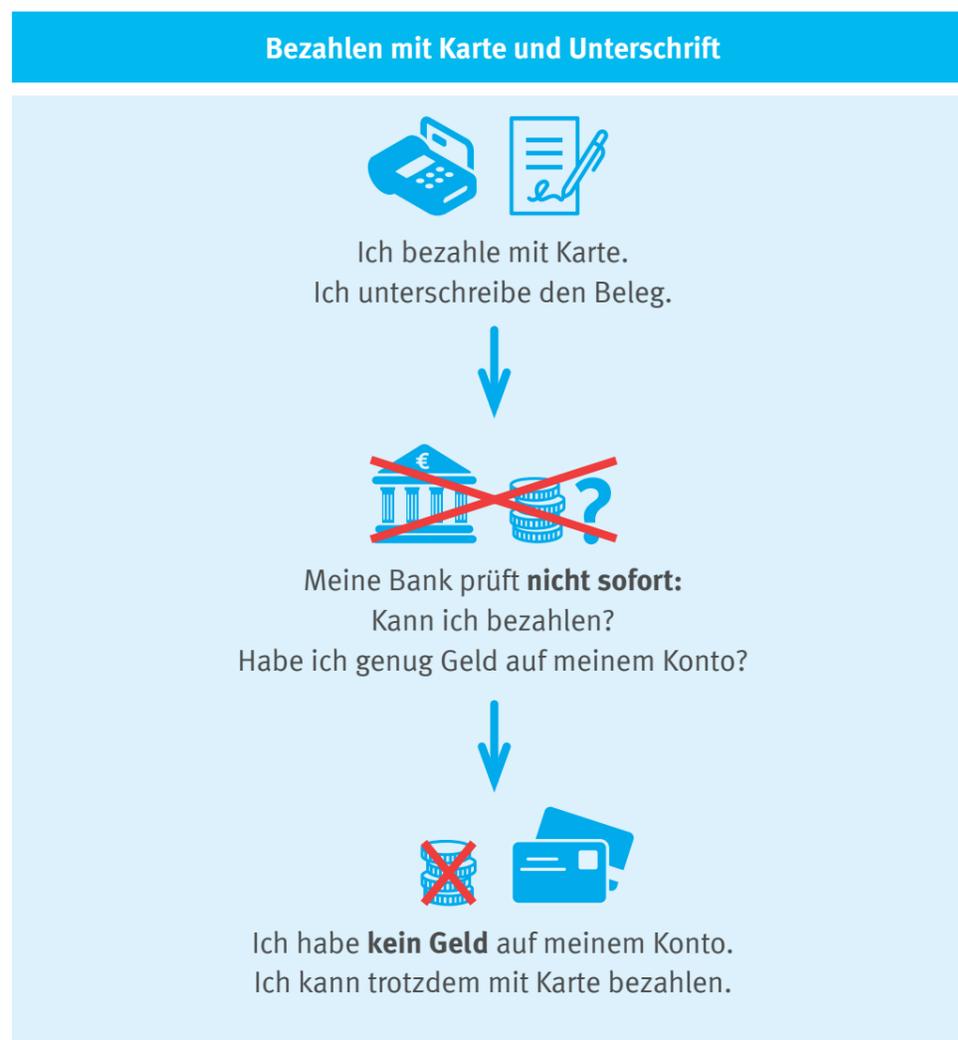
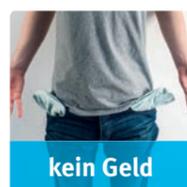


Abbildung 10: Bezahlen mit der Bankkarte und Unterschrift



! Vorsicht: Kein Geld auf dem Konto?
Die Bank kann das Geld nicht abbuchen.
Der Anbieter bekommt das Geld nicht.
Die Bank darf Ihre Adresse an den Anbieter weitergeben.
Sie bekommen eine Mahnung oder einen Brief vom Inkassobüro.

BANKLASTSCHRIFT-VERFAHREN – SEPA-LASTSCHRIFTMANDAT

SEPA ... Single Euro Payments Area

Sie müssen **jeden Monat** Geld für den Kindergarten bezahlen, für den Sportverein, für das Zeitungsabonnement, Sie kaufen bei einem Internetshop ...

Sie geben an: Ich bezahle mit **Banklastschrift**.

BEZAHLEN MIT BANKLASTSCHRIFT:

Sie geben dem Anbieter eine **Einzugsermächtigung**.

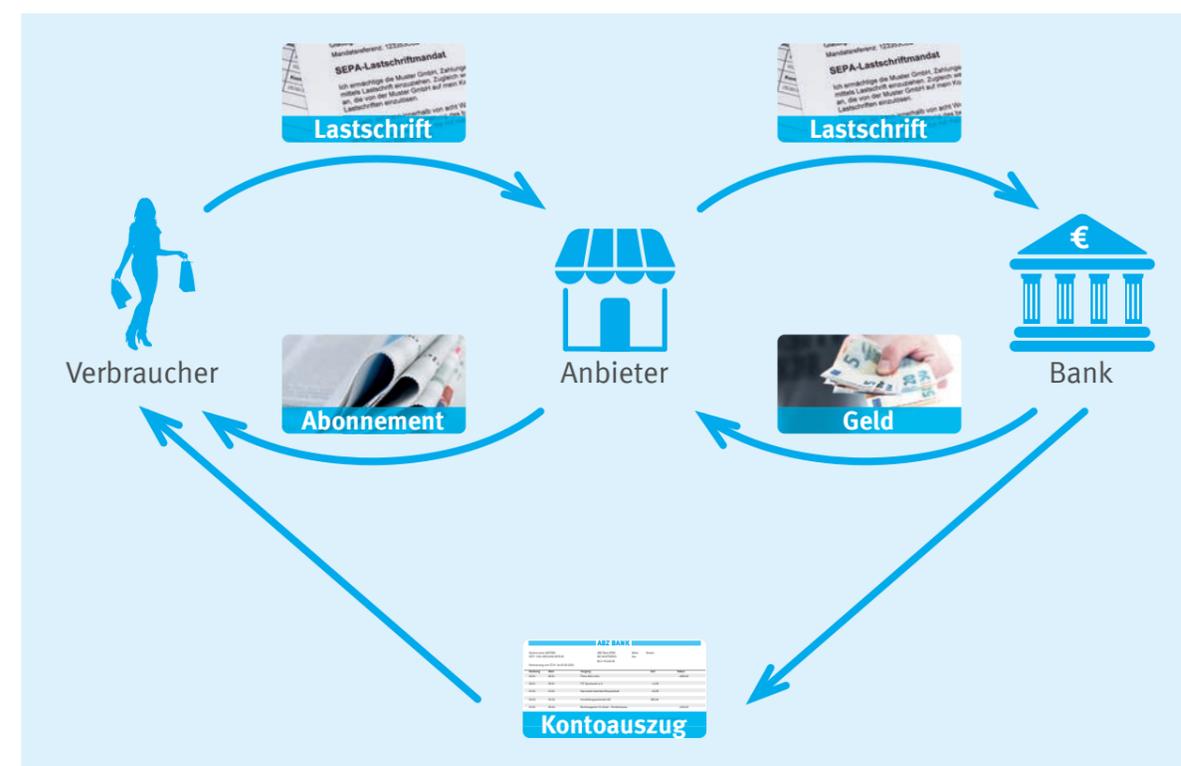


Abbildung 11: Bezahlen mit SEPA-Lastschriftmandat

Der Anbieter informiert die Bank.
 Die Bank darf das **Geld** von Ihrem Konto **abbuchen**.
 Die Bank darf das **Geld** von Ihrem Konto dem **Anbieter geben**.
 Die Bank darf die **Banklastschrift einlösen**.
 Die Bank **zahlt** das Geld an den Anbieter.

Die Bank **bucht** das Geld **ab**.
 Die Bank **schreibt** auf den Kontoauszug zum Beispiel: - 200,00 Euro
 Auf dem Konto ist jetzt **weniger Geld**.
 Die Bank **belastet** das Konto.
 Das heißt auch **Banklastschriftverfahren**.

ES GIBT VERSCHIEDENE ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN MIT BANKLASTSCHRIFT:

- Sie geben auf einem Formular oder einem Vertrag Ihren Namen und Ihre Kontonummer an. Sie unterschreiben.
- Sie kaufen etwas im Internet. Sie klicken an: „per Banklastschrift bezahlen“. Sie geben Ihren Namen und Ihre IBAN-Nummer an. Sie klicken: „Kostenpflichtig bestellen“.
- Sie bezahlen im Geschäft mit der Bankkarte. Sie unterschreiben den Beleg. Auf dem Beleg steht: „Sie geben dem Geschäft eine Erlaubnis“. Die Bank darf Geld von Ihrem Konto nehmen.

ÜBERWEISUNG

SEPA-Überweisung

Für Überweisungen in Deutschland, in andere EU-/EWR-Staaten und in die Schweiz in Euro.
 Bitte Meldepflicht gemäß Außenwirtschaftsordnung beachten!

Angaben zum Zahlungsempfänger: Name, Vorname/Firma (max. 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 35 Stellen)

IBAN

BIC des Kreditinstituts/Zahlungsdienstleisters (8 oder 11 Stellen)

SEPA-Überweisung € Betrag: Euro, Cent

Kunden-Referenznummer – Verwendungszweck, ggf. Name und Anschrift des Zahlers – (nur für Zahlungsempfänger)

noch Verwendungszweck (insgesamt max. 2 Zeilen à 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 2 Zeilen à 35 Stellen)

Angaben zum Kontoinhaber: Name, Vorname/Firma, Ort (max. 27 Stellen, keine Straßen- oder Postfachangaben)

IBAN

D I E 16

Datum Unterschrift(en)

SEPA

Abbildung 12: Überweisungsformular (Verbraucherzentrale NRW e.V.)

Sie kaufen etwas.
 Sie möchten nicht mit Bargeld bezahlen.
 Sie bekommen eine Kontonummer vom Anbieter.
 Ihr Geld ist auf dem Konto.
 Sie können das **Geld überweisen**:
 Die Bank kann das **Geld von Ihrem Konto direkt** dem Anbieter, der Person, der Behörde **geben**.
 Sie bekommen ein Formular.



Überweisung

DIE BANK MUSS WISSEN:

Wer bekommt das Geld?
 Das Geld bekommt ein Geschäft oder das Geld bekommt ein Vermieter.
 Das ist der **Empfänger**.
 Der Empfänger hat eine Kontonummer.
 Die Kontonummer ist in der IBAN.
 Der Empfänger hat das Konto bei einer Bank.
 Die Bank hat einen BIC.
 Sie tragen den Geld-Betrag in Euro ein.
 Sie tragen ein: **Was** bezahlen Sie?
 Sie tragen die Kundennummer, die Rechnungsnummer, die Auftragsnummer ein.



Empfänger

DIE BANK MUSS WISSEN:

Wem gehört das Konto?
 Wer ist der **Kontoinhaber**? Der **Name** des Kontoinhabers.
 Der Kontoinhaber hat eine Kontonummer: eine IBAN.



Kontoinhaber

DIE BANK MUSS WISSEN:

Wann bekommt der Empfänger das Geld?
 An welchem Tag bekommt der Empfänger das Geld?
 Sie müssen ein **Formular unterschreiben**.
 Sie müssen den **Auftrag bestätigen**.

SIE HABEN MEHRERE MÖGLICHKEITEN:

Sie überweisen mit einem Überweisungs-Formular.
 Sie haben ein Online-Konto. Sie überweisen mit einem Online-Formular.
 Sie überweisen am Bankautomaten.



Online-Konto

**! Sie bezahlen an ein Konto. Das Konto ist nicht in Europa.
 Achtung: Sie brauchen eine Auslandsüberweisung.**

DAUERAUFTRAG

Dauerauftrag

An
ABZ Bank NRW
40000 Düsseldorf

1. Persönliche Angaben

Dieses Formular können Sie auch für die grenzüberschreitende Dauerauftragserteilung im SEPA-Raum verwenden.

Name(n) und Vorname(n) des/der Zahlungspflichtigen

IBAN des/der Zahlungspflichtigen

2. Bankverbindung des Zahlungsempfängers/der Zahlungsempfängerin

- Bitte richten Sie einen Dauerauftrag ein Bitte ändern Sie den folgenden Dauerauftrag
 Bitte löschen Sie den folgenden Dauerauftrag

Name(n) und Vorname(n) des Zahlungsempfängers/der Zahlungsempfängerin

IBAN des Zahlungsempfängers/der Zahlungsempfängerin

Name der Bank

3. Weitere Angaben zum Dauerauftrag

Verwendungszweck

Erste/Nächste Ausführung am _____ Letzte Ausführung am _____

Turnus: monatlich 2-monatlich vierteljährlich halbjährlich jährlich

Betrag: _____ Euro

4. Datum und Unterschrift

Datum

Unterschrift erster Kontoinhaber oder gesetzlicher Vertreter

Sie unterschreiben einen Vertrag.

Der Vertrag hat eine Laufzeit.

Sie unterschreiben einen Mietvertrag oder einen Vertrag mit dem Energieanbieter.

Sie **bezahlen jeden Monat** denselben Betrag an dieselbe Person oder denselben Anbieter.

Sie sagen der Bank: „Das Geld bekommt der Vermieter“ oder „... der Stromanbieter“.

Das heißt: Sie sagen, **an wen** Sie das Geld überweisen möchten.

Sie sagen, **wie viel Geld** Sie überweisen möchten.

Sie sagen, **wann** Sie überweisen möchten. Zum Beispiel immer am 1. Tag im Monat.

Dann überweist die Bank das Geld jeden Monat **automatisch**.

! **Achtung: Es ist nicht genug Geld auf Ihrem Konto. Die Bank überweist nicht!**

@ https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration_files/media248937A.pdf

... Basiskonto

Jeder Verbraucher **muss** ein **Konto haben**.

Jeder Verbraucher **hat ein Recht** auf ein Konto.

Der Verbraucher **hat einen Anspruch** auf ein Basiskonto.

Das ist **Gesetz**.

§ § 33 des Zahlungskontengesetzes

Die Banken **müssen** jedem Verbraucher ein **Girokonto** geben.

Die Bank ist **verpflichtet**, jedem Verbraucher ein Konto zu geben.

Jeder hat ein Recht. Auch Menschen ...

- ohne Wohnung,
- Asylsuchende und
- Menschen mit Bleiberecht in Deutschland



Abbildung 13: Dauerauftrag (© Verbraucherzentrale NRW e.V.)



Das können Sie mit einem Basiskonto machen:

- Geld bar einzahlen
 - Geld bekommen, zum Beispiel Ihren Lohn, Geld vom Jobcenter
 - überweisen
 - Daueraufträge einrichten
 - mit Karte bezahlen
- Sie bekommen eine Bank-Karte.
Sie können mit der Bank-Karte bezahlen.
- bezahlen mit Banklastschrift: mit der Karte oder Sie geben Ihre Kontodaten an.



Das können Sie nicht machen:

Das Konto ist **leer**. Sie **bekommen kein Geld**.
Sie können **nur so viel Geld vom Konto nehmen, wie auf dem Konto ist**.
Sie können das Konto nicht **überziehen**.
Sie bekommen **keinen Kredit**.
Dieser Kredit heißt auch **Überziehungskredit** oder **Dispositions-Kredit**.

Was kostet das Basiskonto?

Die Bank richtet ein Konto ein.
Die Bank **führt** ein Konto für Sie.
Die Bank darf einen **Preis für die Kontoführung** verlangen.
Die Bank darf **Kontoführungs-Gebühren** verlangen.
Die Kontoführungs-Gebühren dürfen nicht zu hoch sein.

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/sparen-und-anlegen/was-ist-ein-basiskonto-7897>

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/sparen-und-anlegen/fragen-und-antworten-zum-basiskonto-16610>



... Pfändungsschutzkonto

Max macht Schulden.
Max zieht in eine neue Wohnung.
Max bezahlt den Umzug. Der Umzug ist teuer.
Max bezahlt den Umzug nicht sofort.
Max braucht viele neue Sachen: einen neuen Küchenschrank, einen neuen Herd, eine Waschmaschine.
Max kann nicht alles auf einmal bezahlen.
Max unterschreibt für die Sachen einen Ratenvertrag.

Max Auto ist auch kaputt. Max Freund ist Gebrauchtwagenhändler. Er bietet Max ein Auto an. Das Auto ist günstig. Max braucht das Auto.
Max unterschreibt den Kaufvertrag. Er muss in einem Monat bezahlen.

Max hat nicht genug Geld. Er kann nicht alle Rechnungen bezahlen.
Max bekommt jetzt viele Zahlungserinnerungen.
Max kann nicht bezahlen.
Max bekommt Briefe vom Inkassobüro.
Max kann immer noch nicht bezahlen.
Max geht zur Bank. Das Konto ist leer.
Max geht zur Verbraucherzentrale.
Max lernt: Ich kann ein Konto haben. Die Geschäfte bekommen Geld.
Ich habe genug Geld zum Leben. 1.178,59 Euro bleiben auf dem Konto.
Das Konto heißt Pfändungsschutzkonto.

Sie haben viele Rechnungen.
Sie müssen die Anbieter **bezahlen**.
Die Anbieter **warten** auf das **Geld**.
Die Anbieter sind dann **Gläubiger**.
Der Gläubiger kann ein Mensch oder eine Behörde oder Firma sein.
Sie bekommen **Mahnungen**.
Sie bekommen Briefe vom **Inkassobüro**.
Sie können immer noch nicht bezahlen.





Abbildung 14: Schuldner und Gläubiger

**WAS IST EIN GERICHTLICHES MAHNVERFAHREN?**

Die Gläubiger gehen zum **Gericht**.

Die Gläubiger wollen Ihr Geld.

Die Gläubiger beantragen ein **Mahnverfahren**.

Das Gericht schickt Ihnen einen Brief. Dieser Brief ist ein **gerichtlicher Mahnbescheid**.

In dem Brief steht:

- „Sie müssen die Rechnung und Zusatzkosten bezahlen“.
- Wenn die Rechnung falsch ist, können Sie auch sagen: **„Nein, das ist nicht richtig!“** **„Ich widerspreche.“** **„Ich lege Widerspruch ein.“**
- Sie haben zwei Wochen Zeit.

Wenn Sie nichts machen, bekommen Sie wieder einen Brief:

Der Brief heißt: **Vollstreckungsbescheid**.

In dem Brief steht:

- „Sie müssen die Rechnung bezahlen.“
- Sie können auch wieder sagen: **„Das ist nicht richtig!“** **„Ich erhebe Einspruch.“** **„Ich widerspreche Ihnen. Die Rechnung ist nicht richtig“.**
- Sie haben zwei Wochen lang Zeit.

Sie bezahlen nicht.

Sie widersprechen nicht.

Der Gläubiger schreibt an das **Gericht**.



Dann schickt das **Gericht** einen **Mitarbeiter** zu Ihnen.

Der Mitarbeiter **macht** das, was das **Gericht** ihm sagt.

Der Mitarbeiter **vollzieht** das, was das **Gericht** sagt.

Der Mitarbeiter heißt **Gerichtsvollzieher**.

Der Gerichtsvollzieher möchte alle **Sachen** von Ihnen haben, die einen **Wert** haben.

Sie Sachen werden **gepfändet**.

Das Geld bekommen die Gläubiger.

Der Gläubiger schreibt an das **Gericht**.

Der Gläubiger möchte Geld **von Ihrem Konto holen**.

Das Gericht sagt: „Der Gläubiger darf das Geld von Ihrem Konto holen“.

Der Gläubiger darf das Konto pfänden.

Das Gericht schickt auch einen Brief an die Bank:

Die **Gläubiger** dürfen sich das **Geld von Ihrem Bankkonto holen**.

Sie dürfen das Konto **pfänden**.

Ihr Konto ist dann vielleicht leer.

Sie brauchen aber Geld zum Leben.

Das ist Ihr Recht.

Ein **Pfändungs-Schutz-Konto** hilft:

Die Gläubiger bekommen Geld.

Aber: 1.178,59 Euro bleiben jeden Monat sicher auf dem Konto.

Die Bank **schützt** 1.178,59 Euro **vor der Pfändung**.

Das Geld kann keiner vom Konto **wegnehmen**.

Der Geld**betrag** bleibt für Sie **frei**.

Das ist der **Grund-Frei-Betrag**.

Damit können Sie die wichtigsten Sachen, wie Miete, Strom, Essen ... bezahlen.

Sie haben **Kinder**. **Dann reicht dieses Geld nicht.**

Dann können Sie zur Verbraucherzentrale kommen.

Sie können auch zu einer Schuldnerberatung gehen.

Dort hilft man Ihnen. Dann bleibt **mehr Geld sicher auf Ihrem Konto**.

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/fragen-und-antworten-zum-pfaendungsschutzkonto-pkonto-5959>

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/das-pkonto-als-schutz-vor-kontopfaendung-5944>



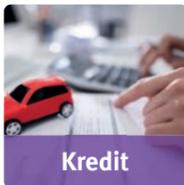
3. FINANZIERUNG

❖ Kredite ²



Auto kaufen

Max möchte sich ein neues Auto kaufen. Max hat nicht genug Geld. Max leiht sich bei der Bank 2.000 Euro. Max nimmt einen Kredit auf. Die Bank fordert für den Kredit einen Preis: 10 Prozent Zinsen. Das bedeutet: 10 Prozent von 2.000 Euro sind 200 Euro. Max muss der Bank nach einem Jahr insgesamt 2.200 Euro zurückgeben. Max muss für den Kredit 200 Euro Zinsen bezahlen.



Kredit

Sie möchten etwas kaufen. Sie haben nicht genug Geld. Sie **leihen Geld** bei der Bank. Das heißt: Sie **haben einen Kredit** bei der Bank.



Zinsen

ZINSEN

Sie müssen der Bank das Geld zurückzahlen. Sie bezahlen **mehr Geld zurück**, als Sie bekommen. Sie müssen **zusätzlich Zinsen** bezahlen. **Zinsen** sind der Preis für den Kredit.



Rate

RÜCKZAHLUNG

Sie zahlen der Bank das Geld zurück. Die Bank **teilt** das Geld in **Teil-Beträge auf**. Sie bezahlen jeden Monat den gleichen Betrag zurück. Das ist die **Rate**.

IM VERTRAG STEHT:

Wie viel müssen Sie jeden Monat bezahlen?
Wann müssen Sie bezahlen?
Wie lange müssen Sie bezahlen?

² Zinsrechnung in diesem Beispiel ist nur überschlagsmäßig und nicht ganz korrekt nach den Regeln der Zinsberechnung. Zum Verständnis für die Zielgruppe stellen wir dies so vereinfacht dar.

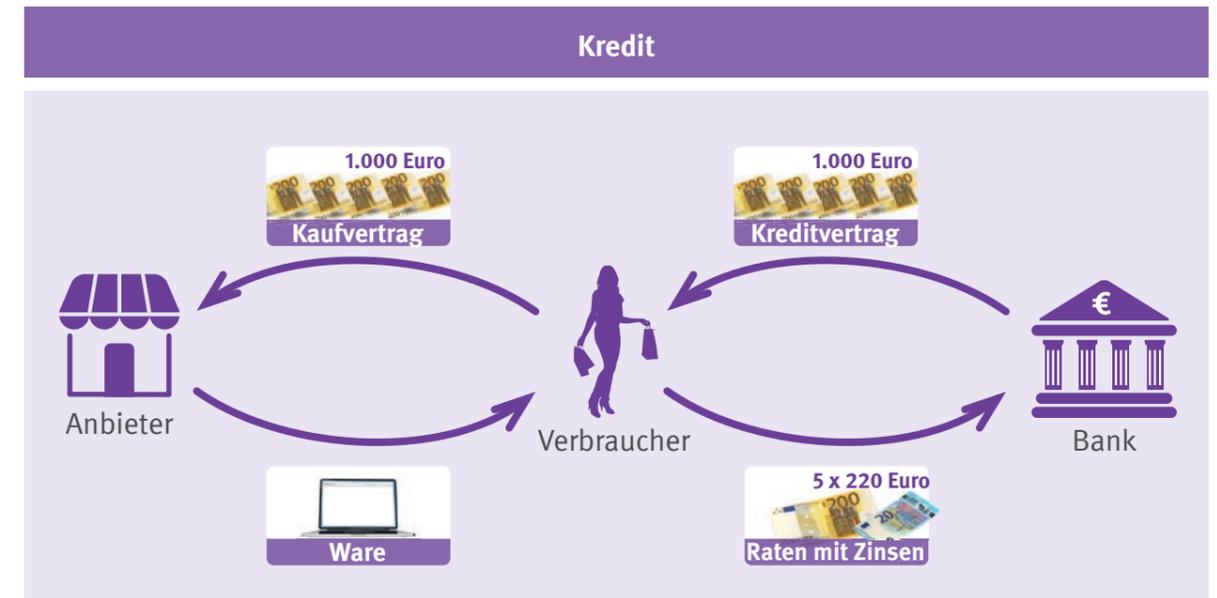


Abbildung 15: Kredit

❖ Ratenzahlungsvertrag

Ein Ratenzahlungsvertrag ist wie ein Kredit. Das Geschäft arbeitet oft mit einer Bank zusammen. Das Geschäft möchte die Ware verkaufen. Der Verbraucher möchte die Ware sofort haben. Der Anbieter gibt dem Verbraucher die Ware. Der Anbieter **schließt** einen **Kaufvertrag** mit dem Verbraucher. Der Anbieter gibt dem Verbraucher einen **Ratenzahlungsvertrag** oder einen **Kreditvertrag von einer Bank**. Der Verbraucher schließt einen **Ratenzahlungsvertrag mit dem Anbieter** oder einen **Kreditvertrag mit der Bank**.



Ratenzahlungsvertrag

Der Anbieter arbeitet mit einer Bank zusammen: Die **Bank** gibt dem **Anbieter** das Geld. Die Bank hat **für den Verbraucher bezahlt**. Der Verbraucher muss der Bank das Geld in Raten bezahlen.

Der Verbraucher hat jetzt einen **Kredit** bei der Bank. Der Verbraucher muss für den Kredit einen **Preis** bezahlen. Der Preis für den Kredit heißt **Zinsen**.

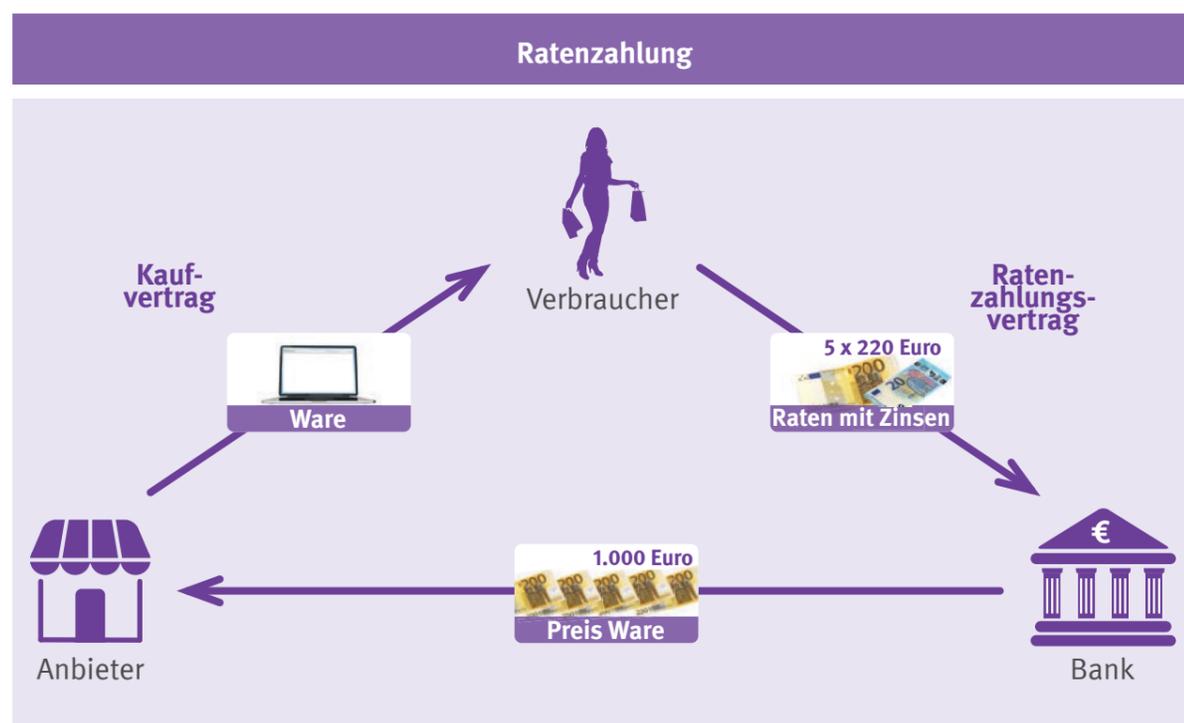


Abbildung 16: Ratenzahlung

- @ <https://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/kauf-auf-raten-eine-checkliste-12308>
- @ <https://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/finanzierung-beim-haendler-vorsicht-kredit-12297>

❖ Null-Prozentfinanzierung

Sie **kaufen** ein.
 Sie **schließen einen Kaufvertrag** mit dem Anbieter.
 Der Kaufpreis ist hoch.
 Sie wollen den Kaufpreis **nicht sofort bezahlen**.
 Der Anbieter bietet einen **Ratenvertrag** an.
 Sie **schließen einen Kreditvertrag** mit einer Bank ab.
 Sie zahlen jeden Monat einen **Teil**.
 Das sind **Raten**.
 Sie bezahlen mehrere Monate.
 Sie haben **keine weiteren Kosten**.
 Sie müssen **keine Zinsen** bezahlen.
 Der Vertrag hat eine **Laufzeit**.
 Sie bezahlen **bis zum Vertragsende**.
 Sie haben den Kaufpreis bezahlt.

VORTEILE:

Sie haben kein Geld.
 Sie können die Ware trotzdem kaufen.

NACHTEILE:

Der Kaufpreis ist vielleicht sehr viel höher als in einem anderen Geschäft!
 Vergleichen Sie vorher die Preise!

Der Vertrag geht über mehrere Monate.

SIE MÜSSEN BEDENKEN:

Habe ich **genug Geld** über die gesamte Laufzeit?
 Gibt es **versteckte Kosten**?
 Was steht in den **AGB**?

- @ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/nullprozentfinanzierung-hintergruende-vor-und-nachteile-5853>

- @ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/unsere-tipps-das-sollten-sie-bei-finanzierungen-beachten-6881>



❖ SCHUFA-freie Kredite



Maria möchte Wäsche waschen. Die Waschmaschine geht kaputt. Maria hat drei Kinder. Maria braucht die Waschmaschine dringend. Maria findet im Internet: „SCHUFA-freie Kredite. Sofort-Kredit: bis zu 4.999,00 Euro und eine goldene Mastercard.“ Maria freut sich. Sie kann damit die Waschmaschine kaufen.

Drei Tage später. Der Postbote klingelt. Nina soll eine Nachnahmegebühr bezahlen: 86,00 Euro. Dann bekommt sie den Brief.

Maria bezahlt. Maria öffnet den Brief: Maria bekommt eine Prepaid-Kredit-Karte. Auf der Karte ist kein Geld. Maria muss erst Geld von ihrem Konto nehmen. Das Geld muss Maria auf die Karte überweisen. Maria bekommt eine Rechnung. Die Jahresgebühr für die Karte: 89,00 Euro. Maria bekommt auch keinen Kredit. Maria bekommt nur Kreditunterlagen von einer Bank.

KREDITVERMITTLER WERBEN:

„Sie bekommen **sofort** einen Kredit.“
 „Sie bekommen eine **Kreditkarte**.“
 „Sie brauchen **keine Sicherheiten**.“
 „Sie brauchen **Ihr Einkommen nicht angeben**.“
 „**Wenig Papierkram**.“

SIE BEKOMMEN:

Keine echte Kreditkarte.
 Sie bekommen eine **Prepaid-Kreditkarte**.
 Sie müssen **selbst Geld auf die Karte einzahlen**.
 Sie bekommen **keinen Kredit**.
 Sie bekommen **nur** einen **Kreditantrag**.

SIE MÜSSEN VIEL GELD BEZAHLEN.

Die Kreditkarte kommt per Post – per **Nachnahme**:
 Sie bezahlen oft **viel Geld**.
 Dann bekommen Sie die Karte.
 Sie bezahlen **zusätzlich** oft eine **Jahresgebühr**.
 Sie bekommen nur **wertlose Unterlagen** – keinen Kredit!



VORSICHT VOR KREDITVERMITTLERN IM INTERNET:

Kreditvermittler werben:
 „Sie sind **arbeitslos**?
Haben Sie nur ein geringes Einkommen?
 Stehen in Ihrer SCHUFA-Auskunft viele **negative Informationen**?
 Haben Sie **keine Sicherheiten**, zum Beispiel Wertsachen, ein Haus ...?
Wir bieten Ihnen einen SCHUFA-freien Kredit an.“

! **Achtung: SCHUFA-freie Kredite gibt es nicht!**³

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/unserioese-kreditvermittler-erkennen-haeufige-fallen-11480>

³ SCHUFA-freie Kredite gibt es nur selten oder nicht oft. Manchmal gibt es sie, denn nicht alle Banken sind Mitglied der SCHUFA und bekommen Auskünfte von ihr. Wir vereinfachen den Sachverhalt hier für die Zielgruppe.

4. ZAHLUNGSPROBLEME

...❖ Mahnung und Verzug



Max bekommt Rechnungen:

- Max kauft eine Jacke im Internet. Der Paketbote bringt die Jacke. Max vergisst die Rechnung. Max bezahlt nicht. Max bekommt eine Zahlungserinnerung: „Bitte zahlen Sie bis zum ...“
Max ist in „Verzug“.
- Max kauft eine Waschmaschine. In der Rechnung steht ein Mahnhinweis. Max bezahlt die Rechnung nicht. Die Rechnung ist mindestens 31 Tage alt.
Max ist in „Verzug“.
- Max hat einen Vertrag mit einem Fitnessstudio. Max muss den Betrag jeden Monat bis zum 15. bezahlen. Das hat Max unterschrieben. Max bezahlt nicht.
Max ist in „Verzug“.
- Max hat ein Handy gekauft. Max muss die Rechnung innerhalb von 30 Tagen bezahlen. Das steht im Vertrag. Max hat den Vertrag unterschrieben. Max hat auf dem Konto kein Geld. Max bezahlt nicht.
Max ist in „Verzug“.
- Max kauft im Supermarkt ein. Max bezahlt mit der Bankkarte. Max unterschreibt den Kassenbeleg. Max hat kein Geld auf dem Konto.
Max ist in „Verzug“.



WAS IST EINE MAHNUNG?

Sie bezahlen eine Rechnung nicht **pünktlich**. Sie bekommen eine **Zahlungserinnerung**. Der Anbieter **erinnert** Sie an die **Zahlung**. Der Anbieter **mahnt**: „Bitte bezahlen Sie die Rechnung.“ Die Zahlungserinnerung nennt man **Mahnung**.

KOSTEN FÜR DIE MAHNUNG

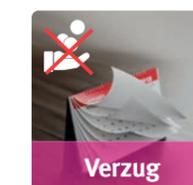
Sie bezahlen die Rechnung nach der ersten Mahnung nicht. Sie bekommen eine zweite Mahnung. Sie müssen **Zusatzkosten** bezahlen. Die Zusatzkosten nennt man **Mahnkosten**.



! **Achtung: Zusatzkosten darf der Anbieter erst verlangen, wenn Sie in Verzug sind.**

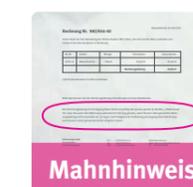
WAS IST VERZUG?

Sie haben eine Rechnung **nicht pünktlich** bezahlt. Sie bekommen eine **Mahnung**. Trotzdem **bezahlen** Sie die Rechnung **nicht**. Sie sind in **Verzug**.



WANN KOMMT MAN IN VERZUG?

- Sie bezahlen eine Rechnung nicht. Sie bekommen einen Brief mit einer **Mahnung**. Trotzdem bezahlen Sie die Rechnung nicht.
...❖ Sie sind in Verzug.
- Sie bekommen eine Rechnung. In der Rechnung steht ein **Mahnhinweis**. „Bitte bezahlen Sie die Rechnung. Wenn Sie nicht zahlen, sind Sie nach 30 Tagen in Verzug und müssen die Kosten tragen.“ Nach 30 Tagen: Sie haben nicht bezahlt.
...❖ Sie sind in Verzug.
- Sie haben einen **Laufzeitvertrag**. Zum Beispiel haben Sie einen Vertrag mit einem Fitnessstudio oder Stromanbieter. Sie müssen jeden Monat bis zum 15. bezahlen. Sie zahlen nicht.
...❖ Ab dem 16. sind Sie in Verzug.





- d. Sie schließen einen Vertrag.
 Sie vereinbaren mit dem Anbieter in dem Vertrag: Sie müssen bis zu einem **bestimmten Tag** bezahlen. Sie müssen dem Anbieter das Geld bis zum Zahlungstermin überweisen.
 Sie bezahlen nicht pünktlich – nicht fristgerecht. Sie bekommen keine Mahnung.
❖ Sie sind ab dem Tag nach dem Zahlungstermin in Verzug.



- e. Sie bezahlen mit der Bankkarte.
 Sie unterschreiben den Kassenbeleg.
 Sie haben kein Geld auf dem Konto.
 Das Geschäft kann das Geld nicht abbuchen.
❖ Sie sind ab dem Versuch der Abbuchung in Verzug.

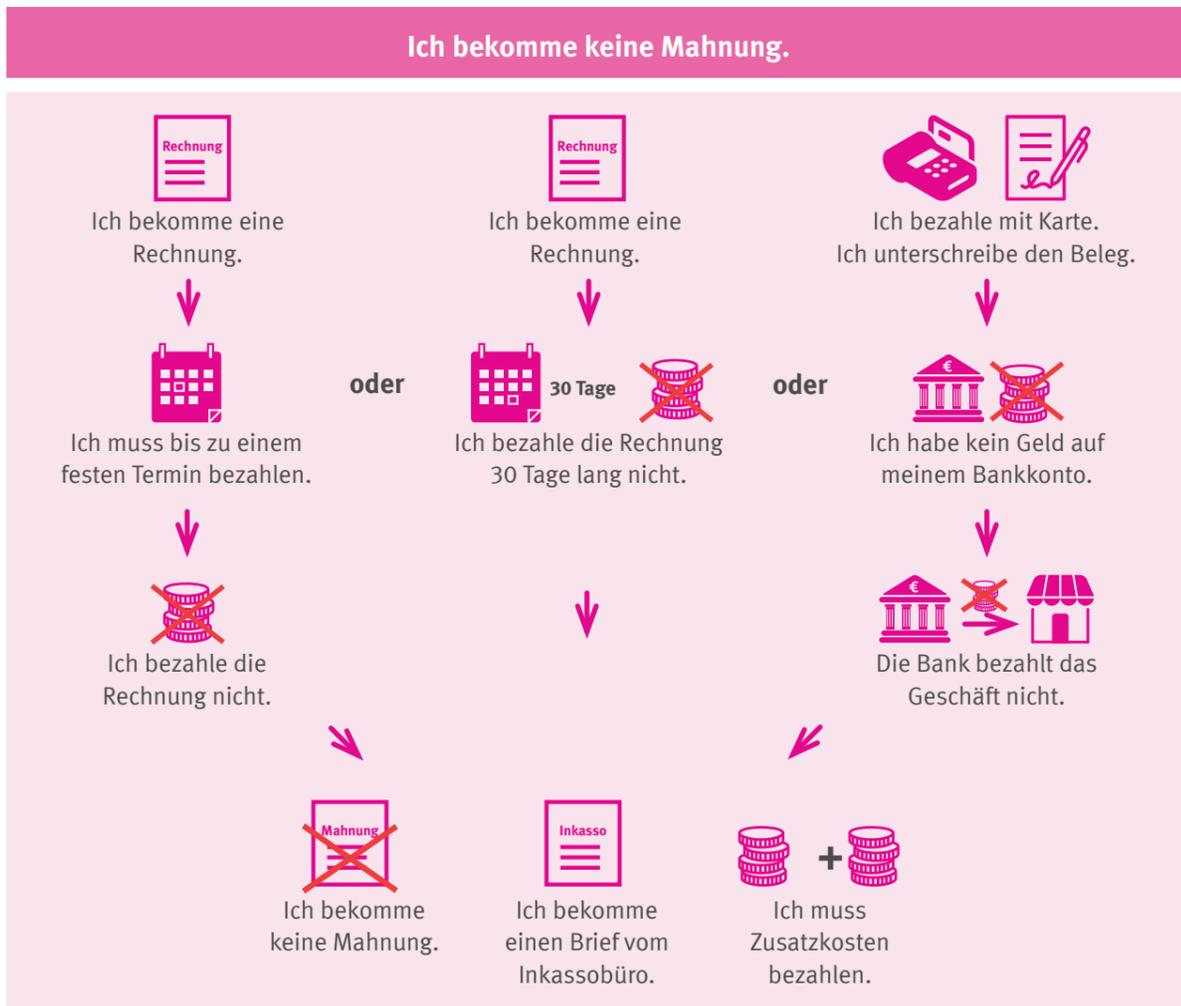


Abbildung 17: Verzug ohne vorherige Mahnung (© Verbraucherzentrale NRW e.V.)



04.03.2019

Maria kauft ein. Sie kauft Tee für 4,07 Euro. Maria bezahlt bei Kaufmarkt mit der EC-Karte. Sie unterschreibt den Kassenbeleg. 2 Wochen später bekommt sie einen Brief von einem Inkassobüro. Maria prüft ihren Kontoauszug. Am 04.03.2019 war kein Geld auf dem Konto. Das Geschäft hat sein Geld nicht bekommen. Maria versteht die Zusatzkosten nicht. Sie geht zur Verbraucherzentrale.

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

ZAHLEN SOFORT GmbH | Postfach 333333 | 23456 Musterstadt
 Frau
 Maria Musterfrau
 Musterweg 1
 12345 Beispielstadt

Musterstadt, 01.04.2019
 Aktenzeichen LLLXXX27

Zahlungsaufforderung

Auftraggeberin	Gläubigerin	Forderungsgrund
ZAHLEN SOFORT GmbH Mustergasse 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 MUSTERBANKXX 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 Adressenermittlung	28,30 €	
- Inkassohonorar	58,50 €	
- Hieraus 20% Auslagenpauschale		
Zahlungen/Gutschriften	11,70 €	
Total per 01.04.2019		106,53 €

© Verbraucherzentrale NRW e.V.

Abbildung 18: Inkassoforderung

••• Inkasso

WAS IST INKASSO?



Sie **bezahlen** eine **Rechnung nicht**.
 Der Anbieter möchte sein Geld haben.
 Der Anbieter schickt eine **Mahnung**.
 Sie **bezahlen wieder nicht**.
 Der Anbieter gibt die Rechnung einem **Inkassobüro**.
 Sie bekommen einen **Brief** vom Inkassobüro.



INKASSOBRIEFE BEKOMMEN SIE MANCHMAL AUCH OHNE VORHERIGE MAHNUNG:

1. Sie haben eine Rechnung mit **festem Zahlungstermin** nicht bezahlt.
2. Sie haben eine Rechnung mit **Mahnhinweis** nicht bezahlt.
3. Sie bezahlen eine Rechnung mit **Bankkarte und Unterschrift**.
 Der Anbieter kann das Geld **nicht abbuchen**, denn Ihr Konto ist leer.

WAS IST EIN INKASSOBÜRO?



Abbildung 19: Was ist ein Inkassobüro?

Ein Inkassobüro ist eine **Firma**.
 Die Firma **fordert** den Rechnungsbetrag **für den Anbieter**.
 Die Firma will **Geld verdienen**.
 Die Firma **macht Druck**.
 Sie sollen **schnell bezahlen**.
 Es gibt viele verschiedene Inkassobüros.
 Jedes Inkassobüro braucht eine **Erlaubnis**.
 Die Inkassobüros stehen auf einer **Liste**.
 Diese Liste finden Sie im Internet.
 Die Liste heißt **Register**.
 Die Inkassobüros sind **registriert**.

! Achtung! Prüfen Sie: Ist das Inkassobüro registriert? Prüfen Sie die Rechnung bei der Verbraucherzentrale!

HAUPTFORDERUNG

Die **Rechnung** vom Anbieter: Das ist die **Hauptforderung**.
 Das ist der **Preis für die Ware**, zum Beispiel die Kaffeemaschine.
 Dazu kommen noch die **Mahngebühren**.

ZUSATZKOSTEN

Das Inkassobüro hat die **Adresse gesucht**.
 Das Büro hat beim Einwohnermeldeamt angerufen.
 Die **Mitarbeiter** im Inkassobüro **bekommen Geld**.
 Das Inkassobüro schreibt Briefe und telefoniert.

Die **Zusatzkosten** sind sehr hoch?
 Zusatzkosten sind **keine festen Preise**.
 Inkassobüros vereinbaren Preise mit ihren Auftraggebern.
 Die Höhe ist nicht immer gleich.
 Oft sind die **Zusatzkosten zu hoch**.



Was sind Inkassokosten?

Rückbuchungskosten

+ **Adressenermittlung**

+ **Inkassohonorar**

+ **Auslagenpauschale**

= Inkassokosten







Abbildung 20: Inkassokosten

! Tipp: Erst prüfen, dann bezahlen!
Die Verbraucherzentrale prüft die Kosten.

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

@ <https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2017-09/media248933A.pdf>

RATENZAHLUNGSVEREINBARUNG BEIM INKASSOBÜRO

Vorsicht! Sie können die Rechnung vom Inkassobüro nicht bezahlen! Das Inkassobüro macht Ihnen ein Angebot: Sie können in Raten zurückzahlen.

ZAHLEN SOFORT

ZAHLEN SOFORT GmbH
Postfach 333333
12345 Musterstadt

RATENZAHLUNGSVEREINBARUNG

über die ausstehende Forderung der Firma Cash Payment Service GmbH, AZ LLLXXX27

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

1 Ich akzeptiere alle Kosten.

3 Das Inkassobüro darf die Forderung 30 Jahre verlangen.

5 Ich verzichte auf gesetzliche Schutzvorschriften.

2 Ich erkläre, wie ich die Kosten zurückbezahle.

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

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

Abbildung 21: Ratenzahlungsvereinbarung beim Inkassobüro

1. Sie sollen Hauptforderung, Zinsen oder Kosten akzeptieren.

→ Durchstreichen!

2. Abzahlung

Wie sollen Sie das Geld zurückzahlen?

- Wie hoch ist die monatliche Rate?
- Wie viele Raten müssen Sie bezahlen?
- Wann beginnen Sie mit der Zahlung?
- An welchem Tag im Monat müssen Sie bezahlen?



überprüfen

! Wichtig: Sie müssen alles überprüfen!**3. Verzicht auf Verjährung:**

→ Durchstreichen!

4. Lohnpfändung

→ Durchstreichen!

5. Verzicht auf prozessuale Rechte

→ Durchstreichen!

6. Selbstauskünfte:

→ Durchstreichen!



<https://www.verbraucherzentrale.nrw/geld-versicherungen/ratenvereinbarung-beim-inkasso-nicht-alles-akzeptieren-29301>

5. BONITÄT UND SCHUFA

...❖ Bonität

Nina und Max suchen beide eine Wohnung.
In der Wohnungsanzeige steht:
Schufa-Auskunft erforderlich

Nina hat schon lange ein Bankkonto bei derselben Bank.
Nina hat eine Haftpflichtversicherung.
Nina hat einen Handyvertrag.
Nina hat eine Kreditkarte.
Nina bezahlt ihre Rechnungen immer pünktlich.
Nina ist zuverlässig. Nina hat eine gute Bonität.

Max hat drei Bankkonten.
Max hat einen Handyvertrag.
Max hat einen Ratenzahlungsvertrag für einen Fernseher.
Max hat einen Ratenzahlungsvertrag mit einem Möbelhaus.
Max bezahlt seine Raten nicht pünktlich.
Max hat bei einem Onlinehändler einen Computer gekauft und nicht bezahlt.
Max droht die Stromsperre bei seinem Energieversorger.
Max ist nicht zuverlässig. Max hat eine schlechte Bonität.

Der Vermieter bietet die Wohnung Nina an.



Auskunft



schlechte Bonität



Maria: Wohnung

DIE BONITÄT GIBT AUSKUNFT ÜBER:

Bezahlen Sie immer alle Rechnungen?

Der **Anbieter** will sicher sein. Der Anbieter will das **Geld bekommen**.



Was ist die SCHUFA?

SCHUFA Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung

Die SCHUFA ist ein **Wirtschaftsunternehmen**.

Die SCHUFA **sammelt Daten**.

Die Daten **helfen** Anbietern **bei Verträgen**.

Die Auskunft sagt:

Der Verbraucher kann bezahlen – das ist **ziemlich sicher!**

Der Verbraucher kann **nicht bezahlen – besser kein Vertrag!**

Die SCHUFA kennen fast alle Menschen.

Es gibt noch andere Unternehmen, die auch Auskunft geben:

Zum Beispiel Creditreform, Boniversum oder CRIF Bürgel.



Was ist die Schufa?



Die Schufa sammelt Daten.



Die Schufa ist ein Wirtschaftsunternehmen.
Die Schufa verdient mit unseren Daten Geld.



Die Schufa gibt die Daten an Vertragspartner weiter.



Vertragspartner A
bekommen Auskünfte
über Positivmerkmale
und Negativmerkmale.



Vertragspartner B
bekommen nur
Auskünfte
über Negativmerkmale.

WELCHE DATEN SAMMELT DIE SCHUFA?

Die SCHUFA sammelt Daten über die **Zahlungsfähigkeit** von Menschen.
Zahlungsfähigkeit heißt: Sie **können** Ihre Rechnungen **bezahlen**.

Die SCHUFA sammelt POSITIVE Informationen über die Zahlungsfähigkeit:

Sie haben ein Bankkonto.

Sie haben eine Kreditkarte.

Sie haben einen Handyvertrag.

Sie haben Kredite.

Sie haben Ratenzahlungsverträge.

Die SCHUFA sammelt NEGATIVE Informationen über die Zahlungsfähigkeit:

Sie bezahlen Rechnungen nicht pünktlich.

Sie zahlen die Kreditraten nicht pünktlich.

DIESE INFORMATIONEN SAMMELT DIE SCHUFA NICHT:

Wie viel Geld haben Sie auf dem Konto?

Wie viel verdienen Sie?

Welchen Beruf haben Sie?

Welche Religion haben Sie?

Sind Sie verheiratet?

Wie viele Kinder haben Sie?

Welche Nationalität haben Sie?

WOHER BEKOMMT DIE SCHUFA DIE DATEN?

Die Schufa hat **Vertragspartner**:

- Versicherungen
- Versandhändler
- Banken
- Sparkassen
- Energielieferanten (Strom, Gas, Wasser)
- Telekommunikationsunternehmen (Telefon)

Die Vertragspartner machen **Verträge mit den Menschen**.

Die Vertragspartner haben Daten über die **Zahlungsfähigkeit** von Menschen.

Zahlungsfähigkeit heißt: **Sie können Ihre Rechnungen bezahlen**.

Die Vertragspartner **geben die Daten** der SCHUFA.

Die Vertragspartner **bekommen Daten** von der SCHUFA.



zahlungsfähig



positive
Informationen



negative
Informationen

Abbildung 22: Was ist die SCHUFA?

SCHUFA-Auskünfte

DATENKOPIE

1 **hier klicken**

2 **hier klicken**

3 **hier klicken**

kostenlose Datenkopie

Berechtigungen bei ausgewählten Änderungen	✓	✗
Persönliche Telefonberatung zu allen SCHUFA-Themen Mo – Fr. von 08.00 bis 19.00 Uhr* und Sa. von 10.00 bis 16.00 Uhr	✓	✗
Hilfsreiche Formular-Vorlagen	✓	✗
Informationen zu wichtigen Finanz- und SCHUFA-Themen	✓	✗
Einmalige Kosten	€ 9,95 inkl. gesetzl. MwSt. für die Aktivierung	€ 0,-
Monatliche Kosten	€ 3,95 inkl. gesetzl. MwSt.**	€ 0,-
Auskunfterteilung	unbegrenzt innerhalb der Laufzeit	jeweils einmalig

Jetzt bestellen **Jetzt bestellen**

hier klicken

Abbildung 23: Der Weg zur kostenlosen Datenkopie (Nachbau der Website der SCHUFA, © Verbraucherzentrale NRW e.V.)

In der Datenkopie stehen **alle Daten** über eine Person. Jeder kann eine **Kopie** von seinen Daten **anfordern**. Jeder kann eine **Datenkopie** bekommen. Die Datenkopie ist **einmal im Jahr kostenlos**.



WAS STEHT IN EINER DATENKOPIE?

Persönliche Daten / Informationen zu:

- Kredite
- Bürgschaft
- Online-Konto
- Telekommunikationsvertrag
- **Basisscore**

SCHUFA

SCHUFA Holding AG
Verbraucherservice
Tel.: 0611 - 92780
www.meineSCHUFA.de

Herrn
Max Mustermann
Kornmarweg 5
65201 Wiesbaden

Datenübersicht nach §34 Bundesdatenschutzgesetz
Unsere Referenz: 1007618051
20. April 2015

Sehr geehrter Herr Mustermann,
im Folgenden erhalten Sie die gewünschte Datenübersicht nach §34 Bundesdatenschutzgesetz über die zu Ihrer Person bei uns zum 20.04.2015 gespeicherten Informationen.

Persönliche Daten
SCHUFA-Datenstrummer
Nachname: Mustermann
Vorname: Max
Geburtsdatum: 01.01.1972
Aktuelle Adresse: Kornmarweg 5, 65201 Wiesbaden D
Gespeichert am 12.07.2011

Sie wurden am 07.08.2014 erstmals über das SCHUFA-Verfahren informiert. Weitere gespeicherte Informationen werden separat aufgeführt.

Falls Daten aus Ihrer Sicht unzutreffend sind, können Sie sich gerne an unser Serviceteam unter der Nummer 0611-92780 wenden. Sie erreichen uns von Montag bis Freitag von 8 bis 19 Uhr. Wir werden die entsprechenden Angaben in Abstimmung mit dem einmeldenden Vertragspartner prüfen. Ihr Bestreben wird durch einen entsprechenden Vermerk kenntlich gemacht. Ergibt die Prüfung, dass die Informationen falsch sind, so werden diese berichtigt. Unzutreffend gespeicherte Daten werden gelöscht.

Die SCHUFA nutzt im Rahmen der durch sie erteilten Wirtschaftsauskünfte zu Unternehmen Daten der CS Connect GmbH & Co. KG, welche Informationen über Unternehmen und deren wirtschaftlich tätige Personen (z. B. Gesellschafter, Inhaber, Geschäftsführer) speichert. Sofern Sie Informationen darüber erhalten möchten, welche Daten zu Ihrer Person bei der CS Connect GmbH & Co. KG gespeichert sind, bitten wir Sie dort einen entsprechenden Antrag zu stellen. Ein Bestellformular zur Datenübersicht über die bei CS Connect gespeicherten Daten finden Sie unter www.cs-connect.de.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr SCHUFA-Serviceteam
der SCHUFA Holding AG

Sie wollen jederzeit online Einblick in Ihre Daten?
Entdecken Sie viele nützliche Services und Produkte und registrieren Sie sich jetzt auf www.meineSCHUFA.de/gutschein. Jetzt 9,95 € für die Aktivierung sparen und meineSCHUFA kompakt für monatlich 3,95 €* nutzen!
* Nach der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr zum Preis von derzeit monatlich 3,95 € (inkl. 19% MwSt.), sofern Sie nicht vorher kündigungspflichtig ein Monat zum jeweiligen Laufzeitende.

Vorstand des Aufsichtsrates: Alexander Böhmeyer
Vorstand: Dr. Michael Freytag (Vorstandsleiter), Holger Seewert, Peter Villa
SCHUFA Holding AG - Sitz: Wiesbaden - HRB 12288 Amtsgericht Wiesbaden

Am 07.08.2014 hat Verbraucherangabe eine Anfrage im Zusammenhang mit einem Mietverhältnis gestellt.
Verbraucherangabe hat unter der Nummer 19191919 darüber informiert, dass ein nicht grundpfandrechtlich gesicherter Kreditvertrag oder Blankokausparandien mit Ratenzahlung über 10.000 Euro abgeschlossen wurde. Der Kredit ist in 36 Raten (Zahlweise monatlich) ab dem 15.09.2009 zurückzuzahlen. Gespeichert am 12.07.2011.
Verbraucherangabe hat unter der Nummer 14141414 darüber informiert, dass der Verbraucher als Bürge für einen Dritten (z. B. Familienangehöriger oder Freund) unbefristet einsteht, der ein Blankokausparandien oder einen nicht grundpfandrechtlich gesicherten Kredit mit Endfälligkeit über 5.000 Euro aufgenommen hat.
Verbraucherangabe hat unter der Nummer 77777777 über die Einrichtung eines Dauerkontos des Handels informiert, mit dem regelmäßig Waren auf Kredit eingekauft werden können. Diese Information wird gespeichert, solange die Geschäftsbeziehung besteht.
Am 14.03.2011 hat Verbraucherangabe den Abschluss eines Telekommunikationsvertrages gemeldet und hierzu das Serviceteam unter der Nummer K-131518 übermittleit. Diese Information wird gespeichert, solange die Geschäftsbeziehung besteht.
Am 30.08.2008 hat Verbraucherangabe unter der Nummer 9999999999999999 den Abschluss eines Kreditkartenvertrages gemeldet. Diese Information wird gespeichert, solange die Geschäftsbeziehung besteht. Gespeichert am 12.07.2011.

ICH BIN EINE TESTPERSON
Telefondaten Telefondaten klickTel:
Telefonnummer: 0611/92780-0, telegate MEDIA KG (klickTel)

Am 02.04.2015 wurde der Basisscore 99,488 von theoretisch möglichen 1004 berechnet. Beim SCHUFA-Basisscore handelt es sich um einen von Branchen, Unternehmen und einzelnen Geschäftsarten unabhängigen Orientierungswert, der grundsätzlich quartalsweise neu berechnet wird. Unsere Vertragspartner erhalten zur Unterstützung ihrer Geschäftsentscheidungen in der Regel spezielle branchenspezifische oder individuelle Scores, die durchaus vom Basisscore abweichen können. Der Basisscore wird anhand moderner mathematisch-statistischer Verfahren erstellt und basiert auf den zu Ihrer Person bei der SCHUFA gespeicherten Daten. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem Internet unter www.meineSCHUFA.de/score.

Abbildung 24: SCHUFA-Datenkopie (Nachbau Stand 20.04.2015, © Verbraucherzentrale NRW e.V.); Kostenlose SCHUFA-Auskunft – Datenkopie (Nachbau S.1, Stand 20.04.2015, © Verbraucherzentrale NRW e.V.)



Basisscore
über 95%

WAS IST DER BASISSCORE?

Der Basisscore ist eine **Prozentzahl**.

Über 95%: sehr gut – nur positive Daten.

Die SCHUFA sagt: „Sie können Ihre Rechnungen **wahrscheinlich bezahlen**“.



Basisscore
weniger 95%

Weniger als 95%: nicht so gut – negative Daten.

Die SCHUFA sagt: „Sie können Ihre Rechnungen **vielleicht nicht bezahlen**“.

DIE SCHUFA-AUSKUNFT SAGT:

Sie **können bezahlen**.

Das ist ziemlich **sicher**.

Sie haben eine **hohe Bonität**.

Sie haben einen **sehr hohen Basisscore**.



hohe Bonität

ODER

Sie können **vielleicht nicht bezahlen**.

Sie haben eine **geringe Bonität**.

Sie haben einen **niedrigen Basisscore**.



geringe Bonität

SCHUFA-BONITÄTSAUSKUNFT

WAS IST EINE SCHUFA-BONITÄTSAUSKUNFT?

Ein Zertifikat:

Auf dem Zertifikat steht, ob Sie **Rechnungen nicht bezahlt haben**.

Das heißt: **Negativdaten** liegen gegen Sie vor.

Und ein Informationsblatt mit den **Informationen** der Datenkopie.

Die Datenkopie ist für Sie **persönlich**.

Die Datenkopie sollten Sie **nicht anderen Personen vorlegen**.

Legen Sie einem Vermieter nur das **Zertifikat** vor.



Zertifikat

1

meineSCHUFA.de

Wir schaffen Vertrauen

schufa

Auskunft Service

Sie Ihr meineSCHUFA inkl. SCHUFA-Auskunft

meineSCHUFA Pakete: Jederzeit die bei der SCHUFA gespeicherten Daten im Blick

meineSCHUFA kompakt Jetzt informieren & bestellen

Mehr Schutz vor Identitätsdiebstahl

meineSCHUFA plus Jetzt informieren & bestellen

Rundum Service mit den nützlichen Extras

meineSCHUFA premium Jetzt informieren & bestellen

hier klicken

2

meineSCHUFA.de

Wir schaffen Vertrauen

PRODUKTE SERVICE HÄUFIGE FRAGEN

Produkte

SCHUFA-Bonitätsauskunft

Die SCHUFA-Bonitätsauskunft mit dem Original-Zertifikat der SCHUFA Holding AG dient dem Nachweis Ihrer Bonität und schafft so Vertrauen, z. B. zwischen Mieter und Vermieter. Mit dem Original-Zertifikat dokumentieren Sie Ihre finanzielle Zuverlässigkeit. Darüber hinaus erhalten Sie für Ihre Unterlagen folgende erlaubende Informationen:

- Den zu Ihrer Person ermittelten logikalisierten SCHUFA-Ordnungswert, der eine Einschätzung Ihrer Bonität liefert, die zu Ihrer Person ermittelten aktuellen SCHUFA-Branchescore zu den sechs relevantesten Branchen. Sie geben eine Wahrscheinlichkeit wieder, mit der

hier klicken

kostenpflichtige Bonitätsauskunft

SCHUFA-BonitätsCheck

Methodik: Manuskript

Zertifikat vom 01.01.2019

Bestandteile: gültige Vertragsunterlagen mit

Abbildung 25: Der Weg zur kostenpflichtigen Bonitätsauskunft (Nachbau der SCHUFA-Internetseite, © Verbraucherzentrale NRW e.V.)

IN DER BONITÄTSAUSKUNFT KANN STEHEN:

- Es liegen nur **positive Informationen** vor.
- Es liegen **Zahlungsstörungen** vor.
- Es liegen **keine Informationen** vor.

Die Bonitätsauskunft braucht man zum Beispiel für den Vermieter.

Die Datenkopie mit den **persönlichen Informationen** sollte man **NICHT** weitergeben.

Auf der Datenkopie steht alles, was die **SCHUFA gespeichert hat**⁴. Das muss ein Vermieter oder ein anderer Anbieter nicht wissen. Diese Informationen muss man schützen!

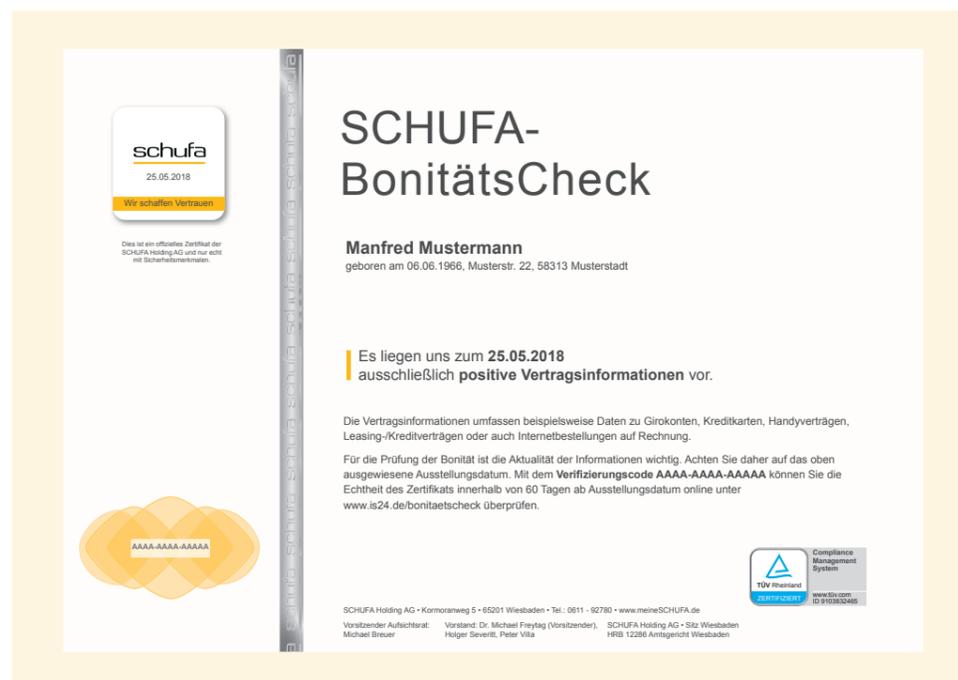


Abbildung 26: SCHUFA-Bonitätsauskunft (Nachbau Bonitätscheck, Stand 25.05.2018, © Verbraucherzentrale NRW e.V.)

DATENKOPIE ODER SCHUFA-BONITÄTSAUSKUNFT?



kostet Geld

SCHUFA-BONITÄTSAUSKUNFT:

Eine Bonitätsauskunft ist **sicher**. Der Vertragspartner sieht **keine persönlichen Daten**. Die Bonitätsauskunft **bestellen** Sie **online**.

Aber:

Die Bonitätsauskunft **kostet Geld**.

DATENKOPIE:

In der Datenkopie stehen **viel mehr Daten**, als ein Anbieter wissen muss. In der Datenkopie steht der Basisscore. Sie können alle Einträge **kontrollieren**. Die Datenkopie ist **kostenlos**. Die Datenkopie schickt die Schufa per Post.



kostenlos

Bei der Datenkopie können Sie alle **Daten zu Konten und Krediten schwarz durchstreichen**.

Aber:

Der Vermieter glaubt dann vielleicht, dass Sie irgendetwas nicht zeigen möchten.



schwarz durchstreichen

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/scoring-mit-kundendaten-so-verlangen-sie-auskunft-bei-schufa-co-12756>

⁴ Die Datenkopie enthält keine persönlichen Daten. Diese darf die SCHUFA nicht sammeln, wenn sie nicht zur Identitätsfeststellung wichtig sind (Name, Anschrift, evtl. letzte Anschrift, Geburtsdatum). Die Datenkopie enthält alle Daten, die die SCHUFA gespeichert hat. Also nicht nur Negativmerkmale, sondern auch Positivmerkmale – dass man Konten, Kredite oder Handyverträge hat. Diese Daten bekommen normalerweise nur A-Vertragspartner von der SCHUFA – also Banken und Sparkassen. Alle anderen – B-Vertragspartner – erfahren nur, ob der Betreffende etwas nicht gezahlt hat. Wenn man also die Kreditraten oder Handyrechnungen pünktlich zahlt, erfährt der Anbieter, dass alles in Ordnung ist. Aus der Datenkopie könnte er dann sehen, wie viele Konten oder Kredite es gibt und seine Schlüsse ziehen.

6. VERSICHERUNGEN

...❖ Privathaftpflichtversicherung



Haftpflicht-Versicherung

WAS BEDEUTET HAFTPFLICHT-VERSICHERUNG?

Sie haben einer anderen Person aus Versehen einen Schaden zugefügt.
Sie haben einer anderen Person nicht mit Absicht einen Schaden zugefügt.
Sie **müssen** den Schaden bezahlen.
Sie **haben die Pflicht**, den Schaden zu zahlen.

Sie haben Sachen kaputt gemacht.
Die Sachen gehören einer anderen Person.
Sie müssen für diese Sachen bezahlen.

Sie haben eine Person verletzt.
Sie müssen für die Verletzung bezahlen.

Sie haben eine Person verletzt.
Er **verpasst** einen **Termin** und er verliert einen **Vertragsabschluss**.
Sie müssen für den **verpassten Vertragsabschluss** bezahlen.
Das sagt der Gesetzgeber.
Das heißt: Sie **haften** für den Schaden.
Sie haben die **Pflicht**, den Schaden zu bezahlen.
Das nennt man **Haft-Pflicht** oder Haftung.

DIE PRIVATE HAFTPFLICHTVERSICHERUNG ZAHLT SCHÄDEN AN SACHEN:

Beispiel Sachschäden 1:

Sie fahren mit einem Fahrrad. Sie bremsen zu spät. Dabei stoßen Sie gegen ein Auto und zerkratzen den Lack. Diesen Schaden müssen Sie bezahlen.

Beispiel Sachschäden 2:

Ihr fünfjähriges Kind spielt Fußball. Sie achten nicht auf Ihr Kind.
Der Fußball macht die Scheibe beim Nachbarn kaputt.
Sie müssen die Scheibe bezahlen.

Sie haben eine **neue** Sache **aus Versehen** kaputt gemacht.
Man kann die Sache reparieren.
Die Versicherung bezahlt die Reparatur.
Man kann nicht reparieren?
Sie müssen die Sache neu kaufen.

Die Sache ist schon **älter**.
Die Sache ist nicht mehr so viel **wert**.
Die Versicherung bezahlt nur diesen Wert.
Die Versicherung bezahlt den **Zeitwert**.

DIE PRIVATE HAFTPFLICHTVERSICHERUNG BEZAHLT SCHÄDEN AN PERSONEN:

Sie **verletzen** jemanden aus Versehen.
Die Person geht zum **Arzt** oder ins **Krankenhaus**.
Die Versicherung bezahlt die **Arzt- und die Krankenhauskosten**.

Beispiel Personenschäden 1:

Nina läuft schnell über die Straße. Sie passt nicht auf. Ein Fahrradfahrer muss bremsen. Der Fahrradfahrer fällt hin. Er muss in das Krankenhaus. Er hat sich das Bein gebrochen.
Nina muss die Arztkosten nicht aus eigener Tasche bezahlen.
Die Private Haftpflichtversicherung bezahlt die Kosten für Nina.

Beispiel Personenschäden 2:

Max läuft über die Straße. Er schaut sich nicht um. Ein Bus weicht aus. Der Bus kommt ins Schleudern und fährt gegen einen Baum. Viele Menschen werden verletzt. Der Bus kann nicht mehr repariert werden. Ohne eine Private Haftpflichtversicherung muss Max den ganzen Schaden selbst bezahlen. Das kann sehr teuer werden. Im schlimmsten Fall bezahlt Max sein ganzes Leben lang für den Schaden.

WER IST VERSICHERT?

In der **Single**-Haftpflichtversicherung können sich Erwachsene **allein** versichern.
Sie **sind Single**, wenn Sie nicht verheiratet sind.
In einer **Familien**-Haftpflichtversicherung ist die ganze Familie versichert. Kinder sind bis zum Ende der ersten Ausbildung versichert.



neues Handy reparieren



Arzt- / Krankenhauskosten



Single

Kinder älter
7 Jahre**DIE KINDER SIND ÄLTER ALS 7 JAHRE.**

Die Kinder machen etwas kaputt.
Die Kinder spielen zum Beispiel **Fußball**. Eine **Fensterscheibe** geht **kaputt**.
Die Eltern sind **versichert**.
Die **Versicherung** bezahlt die Kosten.
Sie haben Kinder zu Besuch.
Die Kinder machen etwas kaputt.
Die Kinder sind auch versichert.
Die Versicherung bezahlt den Schaden.

Kinder jünger
7 Jahre**DIE KINDER SIND JÜNGER ALS 7 JAHRE:**

Die Kinder sind noch klein.
Die Kinder machen die Dinge **nicht mit Absicht**.
Sie wissen nicht, was passiert.
Eltern müssen dafür **sorgen**, dass die Kinder **nichts kaputt machen**.
Eltern müssen dafür **sorgen**, dass Kinder **niemanden verletzen**.
Die Eltern haben **aufgepasst**.
Dann müssen die Eltern **nichts bezahlen**.
Die Eltern haben **nicht aufgepasst**.
Dann müssen die Eltern **bezahlen**.

TIERE:

Kleine Haustiere, wie Vögel und Katzen sind auch versichert.
Hunde und Pferde brauchen eine extra Versicherung.

DIE PRIVAT-HAFT-PFLICHT-VERSICHERUNG ZAHLT NICHT:

- **Wenn Sie Ihre eigenen Sachen selbst kaputt machen**
Sie machen Ihren Fernseher kaputt, sie machen Ihre Brille kaputt ...
Ihre Kinder machen etwas im Haushalt kaputt.
Sie ärgern sich über etwas. Sie werfen eine Vase auf den Boden. Sie tun es mit Absicht.
- **Wenn Sie jemandem helfen**
Sie helfen Ihrem Freund beim Umzug.
Sie tragen einen Fernseher.
Der Fernseher fällt hin. Der Fernseher ist kaputt.
Sie müssen das nicht bezahlen: Sie waren nett. Sie haben geholfen.
Die Versicherung bezahlt das oft nicht!

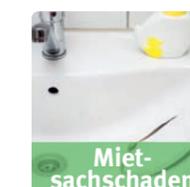
- **Wenn sie irgendwo arbeiten oder regelmäßig helfen**
Sie beschädigen Sachen **bei der Arbeit**.
Auch wenn Sie kein oder nur wenig Geld für Ihre Arbeit bekommen:
Fragen Sie nach!
Bezahlt die private Haftpflicht-Versicherung?
Achtung: Sie haben einen **Unfall** bei der **Arbeit**.
Dafür gibt es eine **gesetzliche Unfall-Versicherung**.
Die gesetzliche Unfall-Versicherung kostet für den Arbeitnehmer nichts.



Arbeits-Unfall

DAS IST OFT NICHT IN DER HAFTPFLICHT-VERSICHERUNG:

- Mietsachschäden
Sie wohnen zur Miete.
Sie machen etwas in der Wohnung kaputt. Badewanne, Toilettendeckel ...
Das müssen Sie oft selbst bezahlen.

Miet-
sachschaden**WAS KOSTET DIE PRIVATHAFTPFLICHT-VERSICHERUNG?**

Die Versicherung kostet zwischen 50 und 100 Euro im Jahr.
Es gibt verschiedene Tarife.

BEZAHLT DIE VERSICHERUNG IMMER ALLES?

Schäden können **sehr teuer** sein.
Sie sind bis zu einer bestimmten **Schadenssumme** versichert.

! **Tipp: Die Versicherung soll Schäden bis mindestens fünf Millionen Euro bezahlen. Besser ist, wenn die Versicherung Schäden über fünf Millionen Euro bezahlt.**

WAS IST NACH EINEM SCHADEN ZU TUN?

Sie müssen dem Versicherer den Schaden spätestens innerhalb einer Woche melden.

! **Wichtig: Den Schaden nicht sofort selbst bezahlen! Dann bezahlt der Versicherer vielleicht nicht mehr.**

⁵ Es gibt Haftpflichtversicherer, die solche Schäden (Gefälligkeitsschäden) übernehmen.



gebrauchtes Handy

Nina besucht eine Freundin. Die Freundin zeigt Fotos auf ihrem Handy. Die Freundin legt das Handy auf den Tisch. Nina steht auf. Nina stößt gegen den Tisch. Das Handy fällt auf den Boden und ist kaputt. Die Freundin sagt: „Das Handy war erst ein Jahr alt.“ Sie fragt: „Wer bezahlt das?“ Nina hat wenig Geld.

Nina hat eine Privathaftpflichtversicherung. Sie ruft die Versicherung an. Die Versicherung möchte viele Sachen wissen: Wie sieht der Schaden aus? Was ist genau passiert? Wem gehört das Handy? Was hat das Handy gekostet? Wie alt ist das Handy?

Nina fotografiert das Handy.
Ninas Freundin gibt Nina die Rechnung für das Handy.
Nina schreibt auf, was passiert ist.

Zwei Wochen später bekommt Nina Post: Die Versicherung bezahlt. Ninas Freundin bekommt aber weniger Geld. Sie bekommt so viel Geld, wie ein gebrauchtes Handy nach einem Jahr kostet. Sie kann sich ein gebrauchtes Handy kaufen.

...❖ Hausratversicherung



Hausrat-Versicherung

WAS IST HAUSRAT:

Sie haben in der Wohnung viele Sachen: Möbel, Kleidung, einen Fernseher, einen Kühlschrank ...

Alle Sachen in der Wohnung sind Hausrat.

Für den Hausrat gibt es eine Versicherung.

Damit können Sie die Sachen neu kaufen, wenn etwas kaputt geht.

DIE SACHEN IM HAUS KÖNNEN KAPUTT GEHEN DURCH:

- **Feuer:** Das Haus brennt.
- **Leitungswasser:** Ein Wasserrohr geht kaputt geht. Der Schlauch von der Waschmaschine platzt. Das Wasser beschädigt die Möbel und den Teppich.
- **Sturm:** Ein Sturm macht das Dach kaputt. Die Möbel werden nass.

- **Blitzeinschlag:** Ein Blitz macht den Fernseher kaputt.
- **Hagel:** Ein Fenster geht kaputt. Wind und Regen kommen ins Zimmer.
- **Diebstahl:** Jemand bricht ein. Jemand klaut etwas.
- **Vandalismus:** Jemand bricht ein. Der Einbrecher zerschlägt die Möbel oder macht alles kaputt.

Schadenbeispiel Feuer: Der Blitz schlägt direkt ein. Die Möbel im Wohnzimmer brennen: Das Sofa, der Tisch, der Schrank, Bücher, Lampen ... Sie müssen die Sachen neu kaufen. Sie müssen aufräumen. Sie müssen die Sachen reparieren. Sie müssen ein paar Tage im Hotel wohnen.

→ Die Hausratversicherung bezahlt die Sachen, die Reparatur, das Aufräumen, die Hotelkosten.

Schadenbeispiel Leitungswasser: Ein Rohr zerbricht in der Küche. Das Leitungswasser läuft aus. Die Möbel gehen kaputt.
→ Die Hausratversicherung bezahlt die Küchenschränke und die Elektrogeräte.

Schadenbeispiel Sturm: Ein Sturm deckt das Dach ab. Der Regen kommt ins Haus. Die Möbel werden nass. Der Sturm schlägt die Fensterscheibe ein und macht die Möbel kaputt.
→ Die Versicherung bezahlt für den Schaden.

Schadenbeispiel Blitzeinschlag: Der Blitz schlägt direkt ein. Der Fernseher geht kaputt.
→ Die Versicherung bezahlt für den Schaden.

Schadenbeispiel Hagel: Der Hagel macht die Fensterscheibe kaputt. Das Wasser macht das Radio kaputt. Das Wasser macht den Teppich kaputt.
→ Die Versicherung bezahlt für den Schaden.

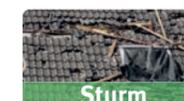
Schadenbeispiel Diebstahl: Ein Dieb bricht in die Wohnung ein. Das Fenster ist kaputt und die Lederjacke und das Handy sind weg.
→ Die Versicherung bezahlt für den Schaden.



Feuer



Leitungswasser



Sturm



Blitz



Hagel



Diebstahl



Schadenbeispiel Vandalismus: Ein Dieb bricht ein. Er sucht Geld. Er findet kein Geld. Er ist wütend. Er zerschlägt die Möbel. Die Wohnung muss repariert werden. Die Wohnung muss aufgeräumt werden. Die Sachen müssen neu gekauft werden.
 -----> Die Versicherung bezahlt.

Die Sachen gehen kaputt.

Sie müssen die Sachen **wieder neu kaufen**.

Sie müssen die Sachen **wieder beschaffen**.

Die Sachen haben einen **Wert**.

Die Sachen haben einen **Wieder-Beschaffungs-Wert**.

Sie gehen zum Anbieter.

Sie kaufen die Sachen **neu**.

Sie bezahlen einen **Preis**.

Das ist der **Neu-Preis**.

Das ist oft teuer.

Sie haben eine Hausrat-Versicherung für die Sachen:

Die Sachen sind mit ihrem neuen Wert versichert.

Die Versicherung bezahlt bei einem Schaden.

DAS BEZAHLT DIE HAUSRAT-VERSICHERUNG:

Die Versicherung bezahlt den **Neu-Preis**.

Die Versicherung bezahlt die Reparatur.

Sie können ein paar Tage nicht zuhause wohnen. Die Versicherung bezahlt die Hotelrechnung.

DAS ZAHLT DIE HAUSRATVERSICHERUNG NICHT:

Sie haben etwas mit Absicht kaputt gemacht.

Jemand klaut etwas aus der offenen Garage, vom Balkon, von der Terrasse.

Sie haben Bargeld, Schmuck, Urkunden, Wertpapiere nicht verschlossen.



DAS KÖNNEN SIE ZUM BEISPIEL ZUSÄTZLICH VERSICHERN:

Das Fahrrad ist nur bei Einbrüchen versichert.

Wenn das Fahrrad auf der Straße steht, muss das Fahrrad extra versichert werden.

KOSTEN

Für die Hausratversicherung bezahlen Sie Geld.

Wie teuer ist die Versicherung?

Sie haben wenig Möbel und Werte. Die Versicherung ist billig.

Sie haben ein Haus. Sie haben viele teure Möbel und Gegenstände. Die Versicherung ist teurer.

@ <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/private-haftpflichtversicherung-ein-absolute-muss-fuer-jeden-13891>

Impressum

Herausgeber

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Beratungsstelle Wuppertal
Schloßbleiche 20
42103 Wuppertal
Tel. (0202) 69 37 58 01
Fax (0202) 69 37 58 11



STADT WUPPERTAL / ZUWANDERUNG UND INTEGRATION

Fotos

Titel: iStock/svetikd; Seite 8: iStock/imagestock, iStock/Ivanko_Brnjakovic, iStock/JackF, iStock/FG Trade; Seite 9: Adobe Stock/Kzenon, iStock/damircudic, Adobe Stock/Nonwarit, iStock/baranozdemir, iStock/lakov Filimonov, iStock/olaser; Seite 10: iStock/AxelBueckert, iStock/Cecile_Arcurs; Seite 11: Adobe Stock/eccolo, iStock/Ralf Geithe; Seite 12: iStock/bulentozber; Seite 13: Adobe Stock/Volodymyr, iStock/Devonyu; Seite 14: iStock/Rotislav_Sedlacek, iStock/RapidEye, iStock/MarkoPekic, iStock/andrej_k, iStock/javitrapero; Seite 15: Adobe Stock/kues1, iStock/sefa_ozel, iStock/ChrisRyan; Seite 16: iStock/YuLi-4ka, iStock/MarkoPekic, Seite 17: Adobe Stock/tsarenko, shutterstock/Zsolt Bicz, iStock/timurock; Seite 18: iStock/PeopleImages, iStock/MicroStockHub/iStock-VICTOR-, iStock/Mediaphotos; Seite 19: iStock/KrizzDaPaul; Seite 20: iStock/MangoStarStudio, iStock/juststock, Adobe Stock/Franjo; Seite 21: iStock/mediaphotos; Seite 22: iStock/lakov Filimonov, iStock/StockRocket, iStock/nejjelly; Seite 23: Adobe Stock/JulijaSapic, iStock/andres, iStock/SDI Productions; Seite 24: Shutterstock/Sergey Fedulov, iStock/Santjeog, Adobe Stock/JeanLocke, Adobe Stock/msanca, LureatSatichob, iStock/Juhide, iStock/hudiemm; Seite 27: Adobe Stock/taddle, iStock/leventalbas, iStock/Prykhodov, iStock/alexandr_1958, iStock/einegraphic, iStock/AlexeyPnerof, iStock/barisonal, iStock/Christian Horz; Seite 29: Adobe Stock/bluraz, iStock/LureatSatichob; Seite 30: iStock/realstockvector; Seite 32: iStock/andres; Seite 33: Adobe Stock/Deminos, iStock/jacoblund, Adobe Stock/Nilanjan Bhattacharya; Seite 34: iStock/da-vooda, iStock/bubaone, iStock/LureratSatichob, iStock/exracoin, Adobe Stock/Taras_Muroslavovuch; Seite 35: Adobe Stock/Petra Nowack; Seite 36: Adobe Stock/eyewave; Seite 37: Adobe Stock/Stockwerk_Fotodesign, Adobe Stock/Andrej_Popov; Seite 39: iStock/jojoo64; Adobe Stock/Wissmann_Design, iStock/jacoblund; Seite 41: iStock/vadimguzhva, iStock/y-studio, iStock/Muenz; Seite 43: Adobe Stock/Andrey_Popov, iStock/Nastco; Seite 44: iStock/Prostock-Studio, iStock/AndreyPopov, Adobe Stock/Billionphotos; Seite 48: iStock/malerapaso, iStock/jntvisual; Seite 49: Adobe Stock/kzenon; Seite 50: iStock/seb_ra; Seite 53: iStock/ugde; Seite 54: iStock/MattoMatteo, iStock/Monkey BusinessImages; Seite 55: iStock/XiXinXing, Adobe Stock/terovesalainen, iStock/sergejryzhov; Seite 56: iStock/Andrey_Popov, iStock/ananline, iStock/cyano66; Seite 58: iStock/ilkercelek; Seite 59: Adobe Stock/Konstantin Postumitenko, iStock/andres; Seite 60: iStock/FingerMedium, iStock/timurock; Seite 62: iStock/mahod84, iStock/fizkes, iStock/Image Source, iStock/gilaxia, iStock/Moyo, Adobe Stock/Antonioguillet, iStock/Chagin; Seite 68: iStock/craftvision; Seite 69: iStock/Poravute, iStock/Spotmatik, iStock/FG Trade; Seite 70: iStock/ValuaVitaly, iStock/stock_colors; Seite 71: iStock/tommaso79, iStock/Ruletka; Seite 72: iStock/antos777, iStock/onurdongel; Seite 73: iStock/AndrejPopov, iStock/Grafner, iStock/tbradford, iStock/MichalLudwiczak, iStock/Animaflora; Seite 74: iStock/Animaflora; Seite 75: iStock/Uli_B

Das Bildmaterial wurde teilweise aus dem Projekt „Get in!“ der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. entnommen.

Gestaltung

Maßarbeit Kommunikation für Umwelt & Gesellschaft, Hamburg

Druck

1. Auflage, Stand: 11 / 2020

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier