



Bundesverband e. V.

# Stärkung der Verbraucherschutzkompetenzen von Geflüchteten

*Eine Arbeitshilfe in einfacher Sprache*

## Impressum

### Herausgeber

AWO Bundesverband e.V.  
Blücherstr. 62/63  
10961 Berlin  
Telefon: (+49) 30 – 263 09 – 0  
Telefax: (+49) 30 – 263 09 – 325 99  
E-Mail: [info@awo.org](mailto:info@awo.org)  
Internet: [awo.org](http://awo.org)

### Verantwortlich

Wolfgang Stadler

### Redaktion

Nina Lotz, Katharina Vogt  
[katharina.vogt@awo.org](mailto:katharina.vogt@awo.org)

### Satz/Layout

Linda Kutzki

### Bildnachweis

S. 7: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.  
S. 32: Gerd Altmann (geralt), [pixabay.com](http://pixabay.com)  
S. 22, 25, 26, 28, 30, 40, 45, 47, 49: AWO Bundesverband, Nina Lotz

© AWO Bundesverband e.V., Berlin. Das Copyright für Texte und Bilder liegt, soweit nicht anders vermerkt, beim AWO Bundesverband e.V.

Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des AWO Bundesverband e.V.

Alle Rechte vorbehalten.

Februar 2019

Unterstützt durch:



AWO Neukölln Marketing und Service GmbH  
Büro  
Leichte Sprache



# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>Beratungseinrichtungen</b> .....	<b>7</b>
Verbraucherzentralen .....	7
Schuldnerberatung .....	10
Beratung zum Arbeitsrecht .....	11
Beratung zum Mietrecht .....	14
Beratungshilfe von einem Rechtsanwalt .....	16
<b>Beratungsthemen</b> .....	<b>17</b>
<b>1. Verträge</b> .....	<b>17</b>
1.1 Handyverträge .....	17
1.2 Von einem Vertrag zurücktreten .....	18
<b>2. Online-Shopping</b> .....	<b>22</b>
<b>3. Mahnungen und Inkasso-Büros</b> .....	<b>25</b>
<b>4. Rund um die eigene Wohnung</b> .....	<b>28</b>
4.1 Mietrecht .....	28
4.2 Kaltmiete und Warmmiete .....	29
4.3 Strom und Heizung .....	31
4.4 Rundfunkbeitrag .....	35
<b>5. SCHUFA-Auskunft</b> .....	<b>38</b>
<b>6. Ohne Fahrschein mit Bus und Bahn</b> .....	<b>40</b>
<b>7. Banken und Kredite</b> .....	<b>41</b>
7.1 Ein Bankkonto haben .....	41
7.2 Wenn man Schulden hat: Ein P-Konto haben .....	43
7.3 Einen Kredit aufnehmen .....	44
<b>8. Versicherungen</b> .....	<b>45</b>
8.1 Private Haftpflicht-Versicherung .....	45
8.2 Hausratversicherung .....	46
8.3 Krankenversicherung .....	47
<b>9. Urheberrecht</b> .....	<b>49</b>
<b>Glossar</b> .....	<b>51</b>

## Verbraucherschutz für geflüchtete Menschen

Menschen nach der Flucht nehmen ab ihrer Ankunft in Deutschland am hiesigen Konsumalltag teil. Durch zum Teil kriminelle Tricks und unseriöse Verkaufsstrategien treffen selbst erfahrene Verbraucherinnen und Verbraucher Fehlentscheidungen, die sie in finanzielle Notlagen stürzen können. Geflüchtete Menschen sind mit vielen Gepflogenheiten, sowie Hürden und Fallstricken des deutschen Konsumalltags, nicht vertraut. So können sie besonders häufig und ohne eigenes Verschulden Opfer von Betrug werden und in schwere Notlagen geraten.

Die Ratsuchenden wenden sich meist an die ihnen bereits bekannten Migrationsberatungsdienste, mit der Erwartung, entsprechende Unterstützung zu erfahren. Die Mitarbeitenden der Migrationsberatungsstellen finden sich dann schnell in den komplexen Sachverhalten des Verbraucherschutzes wieder.

Die Arbeitshilfe wurde in einfache Sprache<sup>1</sup> übersetzt, damit neben der Zielgruppe der Haupt- und Ehrenamtlichen auch Menschen mit geringeren Deutschkenntnissen die Möglichkeit haben, die Inhalte nutzen zu können. Sie soll allgemein anwendbar sein und Kolleg\*innen vor Ort als einfaches Nachschlagewerk vor, während und nach der Beratung dienen.

Die folgende Arbeitshilfe entstand im Rahmen des Projekts „Stärkung der Verbraucherschutzkompetenzen von Geflüchteten“. Die Arbeitshilfe wurde gemeinsam mit Expertinnen und Experten und Mitarbeitenden aus der Praxis entwickelt, die in der Migrationssozialarbeit, der Schuldnerberatung oder in der zielgruppenorientierten Verbraucherberatung tätig sind.

Vielen Dank an die Mitglieder der Arbeitsgruppe für ihre tatkräftige Mithilfe.

Die Arbeitshilfe soll erste praxisorientierte Informationen zu nachgesuchten Themenfeldern des Verbraucherschutzes bieten. Durch reale Fallbeispiele und Hinweise auf besonders zu beachtende Fallstricke und entsprechende Tipps stellt sie ein hilfreiches Nachschlagewerk in der Beratungsarbeit dar. Durch nützliche Links zu aktuell online verfügbaren Informationen besteht zudem die Möglichkeit, ohne langwierige Recherche, vertiefendes Hintergrundwissen zu erlangen. Zusätzlich bieten einige der Weiterleitungen Anregungen zur Gestaltung präventiver Angebote, beispielsweise für den Einsatz in Gruppenangeboten, Sprach- und Integrationskursen.

Wir freuen uns, dass es durch dieses Projekt zu einer Intensivierung der Zusammenarbeit der AWO mit den Verbraucherzentralen auf Bundes- und Landesebene gekommen ist. Herzlichen Dank an die Stiftung Verbraucherschutz für die Finanzierung dieses Vorhabens!

Brigitte Döcker  
Mitglied des AWO Bundesvorstandes

Dieses Heft ist eine Arbeitshilfe. Das Heft wurde in einem Projekt geschrieben. Das Projekt heißt: **Stärkung der Verbraucherschutz-Kompetenzen von Geflüchteten**.

An dem Heft haben Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen, Geflüchtete, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus der Schuldnerberatung und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus der Verbraucherberatung mitgearbeitet. Ich möchte mich bei den Mitgliedern dieser Arbeitsgruppe bedanken.

Im Heft gibt es viele Informationen zu verschiedenen Themen im Verbraucherschutz. Es gibt viele Beispiele und Tipps. Außerdem gibt es in dem Heft viele Internetseiten, auf denen es noch mehr Informationen gibt.

Das Heft kann von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in Beratungseinrichtungen genutzt werden. Es gibt im Heft auch Ideen für Gruppenangebote, Sprachkurse oder Integrationskurse.

Durch das Projekt und das Heft haben die AWO und die Verbraucherzentralen in Deutschland viel zusammengearbeitet. Verbraucherzentralen sind Beratungseinrichtungen. Dort können Menschen zum Thema Verbraucherschutz beraten werden.

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz hat das Projekt bezahlt. Ich möchte mich dafür herzlich bedanken.

1 Die einfache Sprache ist eine sprachlich vereinfachte Version von Standard- oder Fachsprache. Die Texte ermöglichen somit einem Großteil der Bevölkerung einen Zugang und tragen somit zur Barrierefreiheit bei.

# Einleitung

Die AWO hat in ganz Deutschland viele Einrichtungen und Angebote für geflüchtete Menschen. Zum Beispiel: Einrichtungen für geflüchtete Menschen unter 18 Jahren, Beratungseinrichtungen, Integrations-Projekte oder Migrationsfachdienste. Migrationsfachdienste sind Beratungseinrichtungen für geflüchtete Menschen. Außerdem arbeiten viele Menschen freiwillig bei der AWO.

Für viele geflüchtete Menschen sind die Migrationsfachdienste die erste Anlaufstelle bei Problemen. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Migrationsfachdiensten werden oft zu Vertrauenspersonen für geflüchtete Menschen.

Viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Migrationsfachdiensten sagen: Viele geflüchtete Menschen möchten beim Thema Konsum unterstützt werden. Konsum bedeutet: Etwas kaufen. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen brauchen Schulungen, damit sie die Menschen besser zu diesem Thema beraten können.

Der AWO Bundesverband e.V. hat ein Projekt begonnen. Das Projekt heißt: Stärkung der Verbraucherschutz-Kompetenzen von Geflüchteten. Das Projekt wurde von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz bezahlt. Das Projekt ging 15 Monate. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus dem AWO Bundesverband haben das Projekt geleitet. Zusammen mit anderen AWO-Verbänden wurde das Projekt durchgeführt.

Dieses Heft ist eine Arbeitshilfe für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Beratungseinrichtungen und Migrationsfachdiensten oder für ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Das Heft soll ein Handbuch sein, in dem die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Beratung nachsehen können.

Im Heft gibt es viele Tipps und es werden Lösungen für Probleme angeboten.

Berater und Beraterinnen sollen erkennen: Wann kann ich den geflüchteten Menschen helfen? Wann leite ich die Menschen besser an Experten<sup>2</sup> in einer anderen Beratungseinrichtung weiter?

Darum gibt es im Heft viele Hinweise auf Verbraucherzentralen, Schuldnerberatungen, Mietervereine und andere Angebote.

Das Heft wurde für hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen geschrieben. Aber das Heft wurde auch in einfache Sprache übersetzt. Dadurch können auch Menschen, die nicht so gut Deutsch können, das Heft besser verstehen.

## So ist das Heft aufgebaut

Zuerst werden ein paar Beratungseinrichtungen für Verbraucherschutz vorgestellt, zum Beispiel Verbraucherzentralen.

Danach geht es um verschiedene Themen im Verbraucherschutz.

Die Themen werden zuerst erklärt. Danach werden Hinweise, Tipps und Beispiele genannt, die in den Beratungseinrichtungen oft vorkommen.

<sup>2</sup> Ziel der Arbeitshilfe ist es, in geschlechtergerechter Sprache zu formulieren. Sollte dies an mancher Stelle nicht der Fall sein, wurden aufgrund einer besseren Lesbarkeit weniger inklusive Formulierungen genutzt.

Außerdem werden Internetseiten genannt. Auf einigen Internetseiten gibt es noch mehr Informationen zu den Themen. Auf anderen Internetseiten gibt es Formulare oder Listen, die man zum Beispiel in Beratungen benutzen kann. Die Formulare und Listen sind oft in verschiedenen Sprachen. Auf anderen Internetseiten gibt es Erklär-Videos und kurze Filme zu verschiedenen Themen. Die Videos sind meistens auf Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch.

Wir können nicht versprechen, dass wir alle Internetseiten genannt haben. Es kann sein, dass nicht alle Internetseiten richtig sind. Es kann auch sein, dass nicht alle Internetseiten aktuell sind. Für Hinweise sind wir dankbar.

## Die Idee des Projekts

Das Ziel des Projekts war: Hilfe zur Selbsthilfe.

Das bedeutet: Geflüchtete Menschen sollen gestärkt und unterstützt werden, damit sie selbst gut Bescheid wissen und handeln können.

Dafür soll es Angebote, Aufklärung und Beratung für einzelne Personen geben.

Geflüchtete Menschen werden in den AWO-Einrichtungen beraten oder an Experten in anderen Beratungseinrichtungen weitergeleitet. Dadurch können sie Kauf-Angebote gut einschätzen, eine richtige Auswahl treffen und ihre Rechte wahrnehmen.

Um das Ziel zu erreichen, mussten folgende Dinge gemacht werden:

- Die Migrationsfachdienste der AWO beschäftigen sich mit dem Thema Verbraucherschutz. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen machen Schulungen zu dem Thema, damit sie besser dazu beraten können.
- Die AWO arbeitet mit anderen Einrichtungen zusammen, zum Beispiel mit Verbraucherzentralen, Schuldnerberatungen oder anderen Beratungseinrichtungen.
- Es werden Schulungen für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Beratungseinrichtungen gemacht. Teilnehmer und Teilnehmerinnen lernen miteinander neue Dinge und tauschen sich aus. Die Themen in den Arbeitsgruppen sind von den Beratern und Beraterinnen oder von den geflüchteten Menschen gewählt.
- Es wurde eine Arbeitshilfe erstellt für Geflüchtete und alle Personen, die mit geflüchteten Menschen und dem Thema Verbraucherschutz zu tun haben. Zum Beispiel: Berater und Beraterinnen von Sprachlehrern und Sprachlehrerinnen oder ehrenamtlich arbeitende Personen. An der Arbeitshilfe arbeiteten Experten aus verschiedenen Bereichen. Die Arbeitshilfe soll Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in der Beratung helfen. Außerdem gibt es in der Arbeitshilfe Ideen für Gruppenangebote oder Sprachkurse.

# Beratungseinrichtungen

## Verbraucherzentralen

Verbraucherzentralen sind unabhängige Vereine. Das heißt: Sie arbeiten nicht für andere Organisationen. Verbraucherzentralen beraten und informieren Menschen, die Fragen zu ihrem Konsum haben. Konsum bedeutet: Sich etwas kaufen oder etwas verbrauchen. Verbraucherzentralen beraten auch bei rechtlichen Fragen.

Die Abkürzung für Verbraucherzentrale ist VZ.

Verbraucher sind Menschen, die etwas gekauft haben und benutzen. Zum Beispiel: Ein Handy mit Handyvertrag.

Verbraucherzentralen gibt es in jedem Bundesland in Deutschland. In jedem Bundesland gibt es unterschiedlich viele Verbraucherzentralen. Es kommt immer darauf an, wie viel finanzielle Unterstützung die Verbraucherzentralen von den Bundesländern bekommen. Die Beratung in einer Verbraucherzentrale kostet meistens Geld. Personen mit wenig Lohn oder Personen, die Sozialhilfe bekommen, zahlen aber weniger Geld. Wie viel Geld eine Beratung in der Verbraucherzentrale kostet, muss man bei jeder Verbraucherzentrale fragen.

So beraten die Verbraucherzentralen:

- Sie beraten persönlich.
- Sie beraten am Telefon.
- Sie beraten per E-Mail.
- Sie beraten per Post oder per Fax.
- Sie machen Gruppenangebote.
- Sie schreiben Info-Hefte und Faltblätter.
- Sie beraten auf ihrer Internetseite.
- Sie machen Video-Beratung im Internet.



Verbraucherzentralen wollen Verbraucher und Verbraucherinnen informieren und stärken. Sie wollen Verbraucher und Verbraucherinnen in der Politik vertreten. Sie möchten bestimmte Personengruppen besonders schützen, zum Beispiel geflüchtete Menschen. Diese Menschen kennen sich in Deutschland nicht gut aus und können besonders schnell Opfer von Betrügern werden.

Verbraucherzentralen unterstützen in vielen verschiedenen Bereichen. Solche Bereiche sind zum Beispiel: Handyverträge, Versicherungen oder Rechtsberatung.

#### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Beratungsstellen in Ihrer Wohnnähe  
<https://www.verbraucherzentrale.de>

Sie können auf der Internetseite nach Orten, Themen und Personengruppen suchen.



Es gibt auch besondere Angebote und Info-Hefte für geflüchtete Menschen.  
<https://www.verbraucherzentrale.de/fluechtlingshilfe>



Info-Hefte: Was ist eine Verbraucherzentrale? Die Info-Hefte gibt es in Deutsch, Englisch, Arabisch, Somali, Urdu, Paschto, Tigrinya und Persisch.  
<https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/sites/default/files/2018-04/>



Faltblatt\_Was\_ist\_eine\_Verbraucherzentrale.pdf  
[https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2017-09/Flyer\\_Was\\_ist\\_eine\\_Verbraucherzentrale.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2017-09/Flyer_Was_ist_eine_Verbraucherzentrale.pdf)

### Verbraucherzentrale Bundesverband

Alle 16 Verbraucherzentralen unterstehen dem Verbraucherzentrale Bundesverband. Die Abkürzung ist: vzbv. Der Bundesverband vertritt die Verbraucher und Verbraucherinnen in der Politik. Er setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Wirtschaft und Gesellschaft ein. Das Ziel des Bundesverbands ist, dass die Menschen selbstbestimmt handeln können.

Der Bundesverband und die Verbraucherzentralen sind gemeinnützig. Das heißt, sie dürfen nicht viel Geld verdienen. Sie sind politisch neutral. Das heißt, sie mischen sich nicht in die Politik ein. Sie setzen sich nur für Verbraucher und Verbraucherinnen ein.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



In diesem Video wird erklärt, was der Verbraucherzentrale Bundesverband macht.

<https://www.youtube.com/watch?v=Zc0B22xldFM&feature=youtu.be>



Faltblatt zum Bundesverband

[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2018\\_vzbv\\_image-flyer\\_8\\_seiten.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2018_vzbv_image-flyer_8_seiten.pdf)

Der Bundesverband setzt sich für bestimmte Personengruppen besonders ein, zum Beispiel für geflüchtete Menschen. Darum gab es ein Projekt. Das Projekt hieß: Verbrauchertipps für Geflüchtete. In dem Projekt wurden Erklär-Videos gemacht.



In diesem Video wird das Projekt erklärt.

[https://www.youtube.com/watch?v=LwiPiLJhcD8&list=PL\\_gJNJ00fBvTw74sbohIXWiAeg0VyeT8p](https://www.youtube.com/watch?v=LwiPiLJhcD8&list=PL_gJNJ00fBvTw74sbohIXWiAeg0VyeT8p)



Es gibt Erklär-Videos zu verschiedenen Themen. Die Videos gibt es in Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch.

[https://www.youtube.com/playlist?list=PL\\_gJNJ00fBvTw74sbohIXWiAeg0VyeT8p](https://www.youtube.com/playlist?list=PL_gJNJ00fBvTw74sbohIXWiAeg0VyeT8p)

## Marktwächter

Es gibt ein gemeinsames Projekt von den Verbraucherzentralen und vom Bundesverband. Das Projekt heißt: Marktwächter. Das Projekt soll aufpassen und einen Überblick haben. In dem Projekt werden Beschwerden von Verbrauchern und Verbraucherinnen gesammelt. Dadurch können die Menschen schnell über Probleme informiert und gewarnt werden. Zum Beispiel können Verbraucher und Verbraucherinnen vor Betrügern gewarnt werden.

### Auf dieser Internetseite gibt es mehr Infos



Internetseite der Marktwächter

<https://ssl.marktwaechter.de/>

## Deutsche Stiftung Verbraucherschutz

Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz unterstützt verschiedene Projekte. Zum Beispiel unterstützt die Stiftung das Projekt: **Stärkung der Verbraucherschutz-Kompetenzen von Geflüchteten**. Kompetenzen sind Fähigkeiten. Durch die Projekte sollen Verbraucher und Verbraucherinnen besser informiert und beraten werden. So bekommen geflüchtete Menschen die Fähigkeit, selbst zu bestimmen.

Die Abkürzung der Stiftung ist: DSV.

### Auf dieser Internetseite gibt es mehr Infos



Internetseite der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz  
<https://www.verbraucherstiftung.de/>

## Schuldnerberatung

Es gibt viele Gründe, warum Menschen Geldprobleme bekommen können und Schulden machen. Gründe können zum Beispiel sein: Arbeitslosigkeit, Trennung oder Scheidung, eine falsche Beratung für einen Kredit oder zu teure Einkäufe.

Dann kann man zum Beispiel die Miete oder den Strom nicht mehr bezahlen, man hat vielleicht kein Geld mehr auf dem Konto oder man hat Schulden beim Handyanbieter.

Manchmal verlieren Menschen den Überblick über ihr Geld und ihre Schulden. Sie wissen dann nicht mehr, was sie gegen ihre Schulden machen können.

Dann können sie zu einer Schuldnerberatung gehen und sich beraten lassen. Ein Schuldner ist eine Person, die Schulden hat.

Zu einer Schuldnerberatung kann jeder gehen, der Probleme mit Schulden hat und Unterstützung braucht. In den meisten Bundesländern ist die Beratung von staatlich anerkannten Schuldnerberatungen kostenlos.

### Das machen Schuldnerberatungen

Zusammen mit den Beratern und Beraterinnen können Sie planen, wie Sie einen Weg aus den Schulden finden. Die Schuldnerberatung hilft Ihnen auch dabei, sinnvoll mit Ihrem Geld umzugehen.

Auch in sehr schwierigen Situationen kann die Schuldnerberatung helfen. Schwierige Situationen können zum Beispiel sein: Sie haben Ihre Miete oder den Strom einige Monate nicht bezahlt oder Ihr Konto soll geschlossen werden, weil Sie zu viele Schulden haben.

Schuldnerberatungen können Ihnen auch helfen, Ihr Insolvenzverfahren vorzubereiten. Insolvenz bedeutet: Sie haben so viele Schulden, dass Sie die Schulden nicht zurückzahlen können.

## Daran erkennen Sie eine gute Schuldnerberatung

Eine gute Schuldnerberatung hat eine staatliche Anerkennung. Das heißt, der Staat hat bestätigt: Die Schuldnerberatung kann Beratungen machen.

Eine gute Schuldnerberatung ist gemeinnützig. Das heißt, sie darf kein Geld oder nur wenig Geld verdienen.

Eine gute Schuldnerberatung hat einen Träger. Zum Beispiel die AWO, die Caritas oder das Diakonische Werk.

### Ein wichtiger Hinweis zu Schuldnerberatungen



Viele Schuldnerberatungen haben zu viel zu tun. Darum kann es sein, dass Sie länger auf eine Beratung warten müssen.

Nehmen Sie deshalb bitte immer zuerst Kontakt zu der für Sie zuständigen Schuldnerberatung auf. Diese Beratungsstelle verweist Sie dann vielleicht weiter.

Welche Schuldnerberatung für Sie zuständig ist, hängt von Ihrem Wohnort ab.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Schuldnerberatungen in Ihrer Wohnnähe, die für Sie zuständig sind  
[www.forum-schuldnerberatung.de](http://www.forum-schuldnerberatung.de)



Wörterbuch zu Geld und Schulden  
[www.geldundschulden.de](http://www.geldundschulden.de)



Infos zu Beratungen im Internet  
<http://www.meine-schulden.de/ratsuchende/>

## Beratung zum Arbeitsrecht

Im Bereich Arbeitsrecht gibt es viele mögliche Probleme für Verbraucher und Verbraucherinnen. Im Arbeitsrecht geht es darum, welche Rechte man bei der Arbeit hat. Besonders in bestimmten Bereichen wie Zeitarbeit oder Minijobs können Verbraucher und Verbraucherinnen vom Arbeitgeber schnell ausgenutzt werden. Zeitarbeit bedeutet: Man ist bei einer Firma angestellt. Aber man arbeitet für eine andere Firma. Meistens bekommt man nur wenig Geld, wenn man für eine Zeitarbeits-Firma arbeitet.

Minijob bedeutet: Man arbeitet nur wenige Stunden für eine Firma. Darum kann man nur wenig Geld verdienen.

Dann hilft es, seine eigenen Rechte zu kennen. Aber auch Verbraucher und Verbraucherinnen, die schon lange bei einem Arbeitgeber arbeiten, kennen ihre Rechte oft nicht.

## **Arbeitsverträge**

Schon den Arbeitsvertrag sollte man aufmerksam lesen. Im Arbeitsvertrag stehen wichtige Regeln für den Arbeitgeber und den Arbeitnehmer. Wenn man etwas nicht versteht, sollte man den Vertrag nicht unterschreiben.

Vielleicht unterschreiben Sie einen Arbeitsvertrag, aber einige Regeln im Vertrag sind gegen das Gesetz. Dann bleiben diese Regeln ungültig. Stattdessen gilt dann die Regel im Gesetz. Alle anderen Regeln im Vertrag sind aber trotzdem gültig.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten sich ihre Arbeitszeiten und Pausenzeiten aufschreiben. So können sie kontrollieren, ob die Angaben auf ihrer Lohnabrechnung stimmen.

## **Minijobs**

Minijob bedeutet: Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen sind bei einem Arbeitgeber angestellt. Sie verdienen aber im Monat höchstens 450 Euro. Sie haben die gleichen Rechte wie andere Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen auch. 450 Euro-Kräfte haben ein Recht auf den Mindestlohn und auf Urlaub, sie bekommen Lohn gezahlt, wenn sie krank sind, und sie bekommen Lohn an Feiertagen. Vielleicht sagt der Arbeitgeber: Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen werden nach Leistung bezahlt. Dann ist das gegen das Gesetz. Arbeitgeber müssen für 450 Euro-Kräfte auch Geld an die Rentenversicherung zahlen.

Andere Themen, die immer wieder in Beratungen angesprochen werden, sind zum Beispiel: Kündigung, Kündigungsfristen, Kündigungsschutz, Arbeitszeit und Arbeitslohn, Fristen, Tarifverträge oder Scheinselbständigkeit.

Selbständig arbeiten bedeutet: Man ist nicht bei einer Firma angestellt. Man ist sein eigener Chef. Man arbeitet für verschiedene Auftraggeber. Scheinselbständigkeit bedeutet: Man sagt dem Finanzamt: Ich arbeite selbständig. Ich arbeite für verschiedene Auftraggeber. Aber das Finanzamt glaubt, dass man nur für einen Auftraggeber arbeitet. Dann ist das keine richtige Selbständigkeit.

Bei diesen Themen ist es gut, sich bei Problemen schnell von einer Beratungsstelle beraten zu lassen.

## Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos

-  Der Deutsche Gewerkschaftsbund setzt sich für Verbraucher und Verbraucherinnen ein.  
<https://www.dgb.de/>
-  Der Deutsche Gewerkschaftsbund unterstützt verschiedene Projekte. Zum Beispiel das Projekt: Support Faire Integration. Das heißt auf Deutsch: Unterstütze gerechte Integration. Das Projekt berät geflüchtete Menschen und Menschen, die nicht aus Europa kommen und in Deutschland leben.  
<https://www.dgb-bildungswerk.de/migration/support-faire-integration-und-faire-integration>
-  Ein anderes Projekt ist: Faire Mobilität. Fair bedeutet: Gerecht. In dem Projekt können Menschen aus Europa beraten werden.  
<http://www.faire-mobilitaet.de/>
- Es gibt vom Deutschen Gewerkschaftsbund viele andere Arbeitshilfen zum Thema Arbeitsrecht.
-  Faltblatt über wichtige Infos für geflüchtete Menschen in Deutsch, Englisch, Französisch und Arabisch  
<http://www.faire-mobilitaet.de/informationen/fluechtlingsflyer>
-  Wörterbuch zum Bereich Arbeit  
<http://www.dgb.de/service/glossar/>
-  Der Gewerkschaftsbund berät auch zu rechtlichen Fragen.  
<https://www.dgbrechtsschutz.de/ratgeber/fragen-antworten/>
-  Checklisten zu verschiedenen Themen  
<https://www.dgbrechtsschutz.de/ratgeber/checklisten/>
-  Wichtige Begriffe zum Thema Arbeit  
<https://www.dgbrechtsschutz.de/ratgeber/recht-kurz-und-knackig/>
-  Verschiedene Infos  
<https://www.dgbrechtsschutz.de/ratgeber/infomaterial/>
-  Erklär-Videos zu verschiedenen Themen  
<https://www.dgbrechtsschutz.de/ratgeber/video/>
-  Info-Heft: Dein Recht im Minijob.  
<https://muenster.fau.org/minijobs/dein-recht-im-minijob/>
-  Vorsicht, Kleinanzeige: Abzocke mit Nebenjobs  
<https://www.checked4you.de/geld-job/jobs/abzocke-mit-nebenjobs-103910>
-  Verschiedene Gesetze zum Thema Arbeitsrecht  
[https://www.fau.org/artikel/2003/art\\_030818-201859](https://www.fau.org/artikel/2003/art_030818-201859)
-  Verschiedene Gesetze zum Thema Sozialrecht  
[https://www.fau.org/artikel/2003/art\\_030818-205109](https://www.fau.org/artikel/2003/art_030818-205109)
-  Allgemeine Infos zum Minijob  
[www.minijob-zentrale.de](http://www.minijob-zentrale.de)
-  Info-Heft zum Thema Arbeitsgesetz vom Bundesministerium für Arbeit  
<https://www.bmas.de/DE/Service/Medien/Publikationen/a120-arbeitszeitgesetz.html>
-  Info-Heft zum Thema Kündigungsschutz  
<https://www.bmas.de/DE/Service/Medien/Publikationen/A163-kuendigungsschutz.html>
-  Ein Info-Heft zum Thema Teilzeit-Beschäftigung  
<https://www.bmas.de/DE/Service/Medien/Publikationen/a263-teilzeit-alles-was-recht-ist.html>
- Man kann sich zum Thema Arbeitsrecht auch am Telefon beraten lassen.  
Die Kontaktdaten vom Bürgertelefon vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales:  
<https://www.bmas.de/DE/Service/Buergertelefon/buergertelefon.html>
- Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge hat ebenfalls ein Beratungs-Telefon. Die Kontaktdaten:  
<http://www.bamf.de/DE/DasBAMF/HotlineArbeitenLeben/hotline-arbeiten-leben-node.html>
- Bei der Bundesagentur für Arbeit können Arbeitgeber anrufen und sich beraten lassen. Die Kontaktdaten:  
<https://www.arbeitsagentur.de/unternehmen/arbeitskraefte/gefluechtete-beschaeftigen>

## Beratung zum Mietrecht

Für Fragen zur eigenen Wohnung können unter anderem der Deutsche Mieterbund und der Mieterschutzbund unterstützen. Außerdem gibt es mehrere kleinere Mietervereine.

Grundsätzlich können sich alle Menschen beraten lassen. In einigen Fällen ist es jedoch sinnvoll, Mitglied in einem Verein zu werden. In vielen Mietervereinen muss man Mitglied sein, um sich beraten lassen zu können.

Bei einigen Mietervereinen gibt es die Möglichkeit, sich am Telefon oder im Internet beraten zu lassen. Diese Beratungen kosten meistens Geld.

Auch einige Beratungsstellen von Verbraucherzentralen beraten zum Mietrecht. Einige dieser Beratungsangebote kosten Geld. Teilweise arbeiten Verbraucherzentralen und Mietervereine zusammen.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Internetseite des Deutschen Mieterbunds  
<https://www.mieterbund.de/startseite.html>



Mietervereine in Ihrer Wohnnähe  
<https://www.mieterbund.de/index.php?id=56>



Mieterschutzbundes e.V.  
<https://www.mieterschutzbund.de/>



Beratungsstellen von der Verbraucherzentrale, die zum Thema Mietschutz beraten  
<https://www.verbraucherzentrale.de/beratung>



Wörterbuch zum Mietrecht  
<https://www.mieterbund.de/mietrecht/mietrecht-a-z.html>



Antworten auf Fragen von Mietern und Mieterinnen  
<https://www.mieterbund.de/mietrecht/irrtuemer-und-fallen.html>



Handbook Germany: Wohnungssuche in Deutsch, Englisch, Französisch, Paschto, Persisch, Arabisch und Türkisch  
<https://handbookgermany.de/de/live/search-a-flat.html>

Mehr Infos zum Thema Mietrecht gibt es auf Seite 28.

## Beratung zum Thema Antidiskriminierung

Es gibt besondere Beratungsangebote für Menschen, die bei der Wohnungssuche diskriminiert wurden. Diskriminierung bedeutet: Eine Person wird ungerecht behandelt. Oft ist der Grund dafür das Aussehen, die Herkunft oder die Religion einer Person.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos

 Die Internetseite von der Antidiskriminierungs-Stelle des Bundes gibt es in Deutsch, Englisch, Arabisch und in Leichter Sprache.  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home_node.html)

 Beratungsstellen zum Thema Antidiskriminierung in Ihrer Wohnnähe  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Service/Datenbanken/Beratungsstellendatenbank/Umkreissuche/umkreissuche\\_suche\\_ergebnis\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Service/Datenbanken/Beratungsstellendatenbank/Umkreissuche/umkreissuche_suche_ergebnis_node.html)

Die Antidiskriminierungs-Stelle hat mehrere Info-Hefte geschrieben:

 Info-Heft: Fair mieten – fair wohnen. Fair ist ein anderes Wort für gerecht.  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaeden/Leitfaden\\_Wohnungsmarkt.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaeden/Leitfaden_Wohnungsmarkt.pdf?__blob=publicationFile&v=1)

 Info-Heft: Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Expertisen/Expertise\\_Wohnungsmarkt\\_20150615.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Expertisen/Expertise_Wohnungsmarkt_20150615.pdf?__blob=publicationFile&v=2)

 Info-Heft: Informationen für Geflüchtete und Neuzugewanderte  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/Gefluechtete\\_und\\_Neuzugewanderte/Gefluechtete\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/Gefluechtete_und_Neuzugewanderte/Gefluechtete_node.html)

 Info-Heft: Keine Wohnung für Syrer  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/Der\\_aktuelle\\_Fall/Faelle/Ethnie\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/Der_aktuelle_Fall/Faelle/Ethnie_node.html)

 Info-Heft: Diskriminierungsschutz in Deutschland. Das Heft gibt es in 10 Sprachen.  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/Gefluechtete\\_und\\_Neuzugewanderte/Infos\\_in\\_10\\_Sprachen/Spracheninfo\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/Gefluechtete_und_Neuzugewanderte/Infos_in_10_Sprachen/Spracheninfo_node.html)

 Handreichung: Rassismus auf dem Wohnungsmarkt  
[http://www.antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/sites/default/files/attachements/ADB\\_Broschuere\\_web.pdf](http://www.antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/sites/default/files/attachements/ADB_Broschuere_web.pdf)

## Beratungshilfe von einem Rechtsanwalt

In Deutschland gibt es ein Hilfsangebot für Menschen, die kein Geld für eine Beratung bei einem Rechtsanwalt haben. Die Regeln für das Hilfsangebot stehen im Sozialgesetzbuch. Das Angebot heißt **Beratungshilfe**. Man bekommt für die Beratung einen Beratungshilfe-Schein.

Die Hilfe kann man bekommen, wenn man sich von einem Rechtsanwalt beraten oder vertreten lassen möchte. Die Hilfe kann man für Beratungen zum Thema Steuerrecht, Arbeitsrecht oder Sozialrecht bekommen. Die Hilfe gilt aber nicht in einem Gerichtsverfahren.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Faltblatt zum Beratungshilfe-Schein  
<https://broschueren.nordrheinwestfalendirekt.de/broschuerenservice/justizministerium/die-beratungshilfe/2237>



Antrag für den Beratungshilfe-Schein in Deutsch,  
Englisch und Arabisch  
<https://www.justiz.nrw/BS/formulare/beratungshilfe/>

# Beratungsthemen

## 1. Verträge

Jeder Mensch schließt jeden Tag viele Verträge ab. Zum Beispiel: Auch ein Einkauf bei einem Bäcker ist ein Vertrag.

Einen Vertrag schließen bedeutet: Eine Person macht ein Angebot. Zum Beispiel: Ein Bäcker bietet einem Kunden ein Brot an. Eine zweite Person nimmt das Angebot an. Zum Beispiel: Der Kunde bezahlt das Brot. Damit sagt der Kunde: Ich möchte den Vertrag abschließen.



Verträge müssen nicht immer schriftlich vereinbart werden.  
Man kann Verträge auch mündlich abschließen.

### 1.1 Handyverträge

Bei einigen Verträgen gibt es besonders oft Schwierigkeiten. Zum Beispiel: Wenn man ein Smartphone kauft, wenn man einen Handyvertrag abschließt oder wenn man einen Vertrag für einen Internetanschluss in der Wohnung abschließt.

#### *Aus Versehen einen Abo-Vertrag abschließen*

Manchmal erscheint Werbung auf dem Handy. Klickt man aus Versehen auf die Werbung, kommt man auf eine neue Internetseite. Auf dieser Seite kann es passieren, dass man durch ein falsches Anklicken aus Versehen einen Abo-Vertrag abschließt. Abo-Vertrag bedeutet: Man muss für einen bestimmten Zeitraum regelmäßig Geld für etwas bezahlen. Man muss dann Geld für etwas zahlen, das man gar nicht haben wollte.

Es gibt eine Möglichkeit, das im Voraus zu verhindern.

Diese Möglichkeit heißt: **Drittanbieter-Sperre**. Verbraucher und Verbraucherinnen können von ihrem Handyanbieter diese Sperre verlangen. Dann bekommt man die Werbung nicht.

#### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zu den Themen Handyvertrag und Internetanschluss

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz>



Infos zur Drittanbieter-Sperre

<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz/drittanbietersperre-so-schuetzen-sie-sich-vor-ungewollten-abos-12613>



Vorlage für einen Brief für die Drittanbieter-Sperre

[https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/sites/default/files/migration\\_files/media239841A.pdf](https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/sites/default/files/migration_files/media239841A.pdf)

Tipps, wenn man einen Handyvertrag abschließen will



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz/smartphone-kaufen-und-vertrag-abschliessen-oft-jede-menge-probleme-10392>

Zu einem anderen Handyanbieter wechseln



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz/anbieter-wechseln-so-ermitteln-sie-ihren-kuendigungstermin-13709>

Probleme mit dem Internetanschluss zu Hause



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinedienste/internetanschluss-zu-langsam-was-betroffene-tun-koennen-12763>

Die Verbraucherzentrale erklärt, wann ein Vertrag bei einem Einkauf im Internet abgeschlossen wird.



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wann-kommt-im-internet-ein-vertrag-zustande-6762>



Video zum Thema Handyvertrag in Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch:  
<https://www.youtube.com/watch?v=nTUzZRICKdg>

Eine Projektgruppe hat Tipps zu Handyverträgen aufgeschrieben. Das Projekt heißt: WEBITIPP. Die Tipps gibt es in Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch:



<https://webitipp.de/tipps/handyvertraege/>

## 1.2 Von einem Vertrag zurücktreten

Wichtig ist: Von einem abgeschlossenen Vertrag kann man **nicht immer** zurücktreten. Oft gibt es aber Möglichkeiten, um vom Vertrag zurückzutreten.

### Möglichkeit 1: Einen Artikel umtauschen oder das Geld zurückbekommen

Vielleicht hat ein Kunde sich etwas gekauft, aber der Artikel gefällt ihm doch nicht. Dann kann der Kunde den Verkäufer fragen, ob er den Artikel umtauschen kann oder ob er das Geld für den Artikel zurückbekommen kann. Der Verkäufer, bei dem der Artikel gekauft wurde, **muss** den Artikel **nicht** zurücknehmen. Er kann es aber tun. Dazu sagt man: Kulanz. Der Verkäufer entscheidet: Bekommt der Kunde sein Geld zurück oder kann er den Artikel umtauschen?

## Möglichkeit 2: Vom Vertrag zurücktreten

Der Kunde kann vom Vertrag zurücktreten. Dazu sagt man: Einen Vertrag widerrufen. Diese Möglichkeit gibt es nur bei Verträgen, die nicht im Geschäft geschlossen wurden, sondern am Telefon, im Internet, in einem Katalog oder in einer Fußgängerzone. Beim Widerruf hat der Kunde die Möglichkeit, die gekauften Artikel innerhalb von 14 Tagen zurückzuschicken. Der Kunde muss dafür keinen Grund nennen.

Die Regeln dazu stehen im Fernabsatzgesetz. Im Fernabsatzgesetz stehen alle Regeln für Verträge, die nicht einem Geschäft gemacht wurden. Also zum Beispiel: Verträge, die am Telefon oder im Internet gemacht wurden.

Der Kunde tritt bei einem Widerruf vom Vertrag zurück. Nach dem Widerruf ist es so, als hätte es keinen Vertrag gegeben und als hätte der Kunde nichts gekauft.



**Achtung:** Einige Verträge können **nicht** widerrufen werden. Zum Beispiel: Extra angefertigte Artikel wie maßgeschneiderte Kleidung, Lebensmittel oder Dienstleistungen wie eine Partnervermittlung.

## Möglichkeit 3: Den Vertrag kündigen

Kündigen bedeutet: Etwas beenden. Viele Verträge können erst nach einer bestimmten Zeit gekündigt werden, zum Beispiel nach einem Jahr. Viele Verträge kann man außerdem nur zu einem bestimmten Datum kündigen. Zum Beispiel: Man kann immer nur zum letzten Tag im Monat kündigen.

Der Verkäufer muss einer Kündigung nicht zustimmen. Die Kündigung ist auch sonst gültig. Verbraucher und Verbraucherinnen müssen aber sichergehen, dass der Verkäufer die Kündigung wirklich bekommen hat.

Verbraucher und Verbraucherinnen müssen bei Schwierigkeiten nachweisen, dass der Kündigungs-Brief beim Verkäufer angekommen ist. Darum sollten Verbraucher und Verbraucherinnen immer in die Kündigung schreiben: Der Verkäufer soll die Kündigung schriftlich bestätigen. Verbraucher und Verbraucherinnen können eine Kündigung per Einschreiben mit Rückschein verschicken. Das bedeutet: Der Verkäufer muss bestätigen, dass er den Kündigungs-Brief bekommen hat. Dann wissen Verbraucher und Verbraucherinnen sicher: Der Verkäufer hat den Kündigungs-Brief bekommen.

## Möglichkeit 4: Einen beschädigten Artikel zurückgeben

Verbraucher und Verbraucherinnen haben das Recht, einen beschädigten Artikel innerhalb von 2 Jahren umzutauschen oder reparieren zu lassen. Dazu sagt man: **Gewährleistungs-Anspruch**.

Bei heruntergesetzten Artikeln wird Verbrauchern und Verbraucherinnen oft gesagt, dass die Artikel nicht umgetauscht werden können. Wenn die Artikel kaputt sind, können sie trotzdem zurückgegeben werden. Darauf haben Verbraucher und Verbraucherinnen ein Recht.

Wenn ein Artikel in den ersten 6 Monaten kaputt geht, liegt die Schuld beim Verkäufer. Wenn der Artikel nach den 6 Monaten kaputt geht, dann müssen Verbraucher und Verbraucherinnen die Schuld des Verkäufers beweisen.

Am besten sollten Verbraucher und Verbraucherinnen einen Brief oder eine E-Mail an den Verkäufer schreiben. Es sollte genau aufgeschrieben werden, was nicht funktioniert. Wird der Artikel in einem Geschäft zurückgegeben, ist es gut, sich wichtige Informationen aufzuschreiben. Wichtige Informationen können zum Beispiel sein: Der Name des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin, das Datum, der Rückgabegrund und das Ergebnis des Gesprächs.

Nach einem Brief oder einer E-Mail sollte der Verkäufer innerhalb von 2 Wochen reagieren. Wenn der Verkäufer nicht reagiert, können Verbraucher und Verbraucherinnen vom Vertrag zurücktreten oder verlangen, dass der Preis des Artikels herabgesetzt wird. Das gilt auch, wenn der Artikel schon mehrmals repariert wurde und trotzdem immer wieder kaputt geht.

#### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Allgemeine Infos zum Widerruf

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/widerruf-von-vertraegen-5117>



Infos zum Widerruf bei Einkäufen im Internet

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/widerruf-wann-kann-ich-beim-onlineshopping-die-ware-zurueckgeben-8363>



Checkliste Widerruf

[https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/sites/default/files/medien/141/dokumente/Checkliste\\_Widerrufsrecht.pdf](https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/sites/default/files/medien/141/dokumente/Checkliste_Widerrufsrecht.pdf)



Infos zum Zurückschicken von gekauften Artikeln

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/muss-ich-online-bestellte-ware-in-der-originalverpackung-zurueckschicken-28096>

### Garantie: Ein Versprechen vom Hersteller

Eine Garantie ist ein Versprechen. Der Hersteller von einem Artikel verspricht Verbrauchern und Verbraucherinnen, dass der Artikel gut funktioniert und es keine Probleme mit dem Artikel gibt. Wenn es doch Probleme gibt, muss der Hersteller den Artikel reparieren oder umtauschen. Der Hersteller gibt freiwillig eine Garantie. Der Hersteller kann selbst entscheiden: Für welche Probleme und für welchen Zeitraum gilt meine Garantie?

Der Hersteller schreibt auf, bei welchen Problemen die Garantie gilt und was der Hersteller tut, wenn die Probleme doch auftreten. Manchmal sagen Hersteller in ihrer Garantie: Für bestimmte Probleme gilt die Garantie nicht. Dann ist die Garantie für Verbraucher und Ver-

braucherinnen vielleicht nicht so gut. Manchmal gilt die Garantie für viele verschiedene Probleme. Verbraucher und Verbraucherinnen sollten sich genau anschauen, was der Hersteller zur Garantie aufgeschrieben hat.

Verbraucher und Verbraucherinnen haben das Recht, einen kaputten Artikel innerhalb von 2 Jahren umzutauschen oder reparieren zu lassen. Dazu sagt man: Gewährleistungs-Anspruch.

Vielleicht gibt es außerdem eine Garantie für den Artikel.

Dann gelten die Garantie **und** der Gewährleistungs-Anspruch. Dann können Verbraucher und Verbraucherinnen bei einem Problem entscheiden: Bekomme ich mit dem Gewährleistungs-Anspruch oder mit der Garantie eine bessere Hilfe vom Hersteller?

Bei manchen Artikeln kann man eine längere Garantie für den Artikel kaufen. Verbraucher und Verbraucherinnen bezahlen dann Geld dafür, dass die Garantie besonders lange gilt.

#### Achtung vor Haustür-Geschäften



Immer wieder gibt es Verkäufer und Verkäuferinnen, die an Haustüren klingeln und etwas verkaufen wollen. Dazu sagt man: Haustür-Geschäft. Die Verkäufer und Verkäuferinnen haben Schulungen gemacht und gelernt, wie sie Verbrauchern und Verbraucherinnen gut etwas verkaufen können. Darum können Verbraucher und Verbraucherinnen bei solchen Geschäften schnell ausgenutzt und betrogen werden. Besonders oft werden Menschen ausgenutzt, die neu nach Deutschland gekommen sind und noch nicht gut deutsch sprechen.

#### Wichtig ist:

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten

- die Verkäufer und Verkäuferinnen nicht in ihre Wohnung lassen.
- Verträge nicht zu schnell unterschreiben.
- Verträge nur unterschreiben, wenn sie alles verstanden haben.
- nie Geld im Voraus zahlen.

Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen einen Vertrag unterschreiben, ist der Vertrag gültig. Meistens kann der Vertrag aber innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden. Die Regelungen dazu stehen im Fernabsatzgesetz.

Vielleicht bekommen Verbraucher und Verbraucherinnen einen Artikel zugeschickt. Dann beginnen die 14 Tage erst, wenn der Artikel angekommen ist.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zu Haustür-Geschäften

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/vertraege-an-der-haustuer-sprachmaengel-werden-oft-ausgenutzt-12240>



[file:///K:/Abteilung%202%20MIG/B8-Verbraucherschutzprojekt/AG\\_Arbeitshilfe/1\\_AGTreffen/Flyer-Vorsicht-an-der-Haust%C3%BCr\\_-07\\_2017.pdf](file:///K:/Abteilung%202%20MIG/B8-Verbraucherschutzprojekt/AG_Arbeitshilfe/1_AGTreffen/Flyer-Vorsicht-an-der-Haust%C3%BCr_-07_2017.pdf)

Regeln für den Widerruf eines Vertrags gibt es in Deutsch, Russisch und Türkisch



<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/digitale-welt/soziale-netzwerke/widerrufsregeln-11870>

## 2. Online-Shopping

Immer mehr Verbraucher und Verbraucherinnen bestellen Artikel im Internet. Es gibt aber auch immer mehr Verkäufer im Internet, die Verbraucher und Verbraucherinnen betrügen wollen.

Besonders junge Menschen und Jugendliche werden oft betrogen. Sie kaufen besonders viel im Internet. Die Werbung von Artikeln ist oft besonders für junge Menschen und Jugendliche gemacht.

Es lohnt sich Preise zu vergleichen, wenn man etwas im Internet kaufen möchte. Verschiedene Verkäufer verkaufen den gleichen Artikel zu verschiedenen Preisen. Besonders Verkäufer aus dem Ausland sind oft günstig.

Wichtig ist: Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen einen Artikel im Ausland bestellen, müssen sie auch an diese Kosten denken: Kosten für den Versand, Kosten für den Zoll, Steuern und Kosten für eine andere Geld-Währung. Dadurch kann der Artikel teurer werden, als man denkt.



### Beispiel

Frau T. kauft im Internet Schuhe. Sie kennt den Verkäufer von den Schuhen nicht, aber die Schuhe sind billig. Sie zahlt viel Geld für den Versand, aber trotzdem sind die Schuhe sehr günstig. Sie bekommt aber nicht die Schuhe zugeschickt, sondern einen Brief vom Bundeszoll-Amt. In dem Brief steht: Das Paket für Frau T. kommt aus einem anderen Land. Frau T. soll Geld für den Zoll und Steuern bezahlen. Erst dann bekommt sie das Paket.



## Bewertungen von anderen Personen

Verbraucher und Verbraucherinnen können im Internet Verkäufer bewerten. Sie können schreiben: Hat alles gut geklappt? Kann ich den Verkäufer empfehlen? Hat etwas nicht funktioniert?

Viele Verbraucher und Verbraucherinnen glauben den Bewertungen. Aber die Bewertungen von anderen Personen müssen nicht stimmen. Es gibt auch gefälschte Bewertungen.

## Den Einkauf im Internet sicher bezahlen

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten, seinen Einkauf im Internet zu bezahlen. Einige Möglichkeiten sehen sehr einfach aus. Vielleicht sind sie aber nicht sehr sicher.

Das sind die sichersten Möglichkeiten, einen Einkauf im Internet zu bezahlen:

- Verbraucher und Verbraucherinnen bekommen eine Rechnung zugeschickt. Sie müssen den Artikel erst bezahlen, wenn er angekommen ist.
- Verbraucher und Verbraucherinnen geben dem Verkäufer die Erlaubnis, das Geld vom Bankkonto abzubuchen.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zum Thema Internet- Einkauf im Ausland

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/was-muss-ich-beim-onlineshopping-im-ausland-beachten-6781>



Videos zum Thema Einkauf im Internet in Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch

[https://www.youtube.com/watch?v=G\\_wRXj26BQA](https://www.youtube.com/watch?v=G_wRXj26BQA)



<https://www.youtube.com/watch?v=f0ARFJh4hKE>



Infos über Kosten für den Zoll und Steuern

[http://www.zoll.de/DE/Privatpersonen/Postsendungen-Internetbestellungen/postsendungen-internetbestellungen\\_node.html](http://www.zoll.de/DE/Privatpersonen/Postsendungen-Internetbestellungen/postsendungen-internetbestellungen_node.html)



Hinweise zu Verkäufer-Bewertungen von anderen Personen

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/was-ist-von-onlinebewertungen-zuhalten-13724>



Infos, wie Sie einen Einkauf im Internet sicher bezahlen können

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/welche-zahlungsmethode-im-internet-ist-sicher-8368>



Tipps, wenn der bezahlte Artikel nicht bei Ihnen ankommt

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/was-tun-wenn-meine-onlinebestellung-nicht-ankommt-28083>

Bei jedem Einkauf im Internet müssen Verbraucher und Verbraucherinnen Infos über sich aufschreiben. Hier gibt es Infos dazu, was die Verkäufer mit den Infos machen.



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/verwendung-von-kundendaten-wie-gut-ist-der-datenschutz-im-onlineshop-8372>

Infos zu falschen Verkäufern im Internet



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/abzocke-online-wie-erkenne-ich-fakeshops-im-internet-13166>

Das Projekt WEBiTIPP hat ein Video zu dem Thema gemacht.



<https://www.youtube.com/watch?v=bLIY5we3468>

Verbraucher und Verbraucherinnen haben Rechte, wenn sie im Internet einkaufen. Hier gibt es mehr Infos zu den Rechten.



<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/meine-rechte-beim-onlineshopping-28123>

## Gewinnspiele im Internet

Achtung vor Gewinnspielen. Bei solchen Spielen können Verbraucher und Verbraucherinnen nur verlieren.

Bei solchen Sätzen sollten Sie vorsichtig sein:

- Sie sind nominiert.
- Sie gehören zur Gruppe der potentiellen Gewinner.

Diese Sätze sagen **nicht**, dass Sie gewonnen haben.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten wichtige Infos über sich im Internet nur weitergeben, wenn es nötig ist. Zum Beispiel: Name, Geburtstag, Adresse, Bankverbindung. Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen solche Gewinn-E-Mails bekommen, sollten sie nicht darauf antworten.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Liste mit bekannten falschen Gewinnspielen  
<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/gewinnspiele/schwarze-liste-der-abzocker>

Von Gewinnspielen kann man süchtig werden. Auf dieser Internetseite können Sie sich beraten lassen. Die Internetseite ist in Deutsch und Türkisch.



<https://www.gluecksspielsucht-nrw.de/onlineberatung/index.html#team>

### 3. Mahnungen und Inkasso-Büros

Ein Verkäufer hat ein Recht darauf, dass er bezahlt wird, wenn ein Kaufvertrag abgeschlossen wird. Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen den Artikel nicht bezahlen, hat das Folgen.

Zuerst kann der Verkäufer Verbrauchern und Verbraucherinnen eine Erinnerung schicken. Man sagt dazu auch: Mahnung.

Der Verkäufer kann eine Firma beauftragen, wenn Verbraucher und Verbraucherinnen den Artikel trotzdem nicht bezahlen. Die Firma setzt sich dafür ein, dass das Geld bezahlt wird. Diese Firmen nennt man: Inkasso-Büro. Inkasso bedeutet: Geld einkassieren. Der Verkäufer kann auch einen Rechtsanwalt beauftragen.

#### Beispiel

Herr L. kauft eine Lampe im Internet. Er vergisst, die Rechnung für die Lampe zu bezahlen. Der Verkäufer schickt Herrn L. einen Brief mit der Erinnerung, die Lampe zu bezahlen. Aber Herr L. ist umgezogen. Er bekommt den Brief nicht. Etwas später bekommt er einen Brief von einem Inkasso-Büro. In dem Brief steht, dass er diese Dinge bezahlen soll: die Lampe, Geld für den Erinnerungsbrief, Geld, weil das Inkasso-Büro seine neue Adresse herausfinden musste, Geld für einen Anwalt und Geld, weil Herr L. und das Inkasso-Büro sich darauf geeinigt haben, dass Herr L. das Geld in mehreren Beträgen bezahlt. Herr L. bezahlt insgesamt ungefähr doppelt so viel wie die Lampe eigentlich gekostet hat.



#### Inkasso-Büros

Mittlerweile gibt es viele falsche Inkasso-Büros, die Verbraucher und Verbraucherinnen betrügen wollen. Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen einen Brief von einem Inkasso-Büro bekommen, sollten sie deshalb immer zuerst prüfen: Ist das Büro ein richtiges Inkasso-Büro?

Auffällig ist zum Beispiel, wenn das Büro keine Adresse in Deutschland hat. Das können Sie im Internet überprüfen: [www.rechtsdienstleistungsregister.de](http://www.rechtsdienstleistungsregister.de)

Diese Dinge müssen im Brief vom Inkasso-Büro stehen: Wie viel Geld gezahlt werden soll und warum das Geld gezahlt werden soll. Außerdem muss im Brief stehen, ob es noch

andere Kosten gibt. Zum Beispiel: Verbraucher und Verbraucherinnen müssen vielleicht auch etwas Geld an das Inkasso-Büro bezahlen.

Andere Kosten können sein:

- Geld für den Erinnerungsbrief
- Geld, weil das Inkasso-Unternehmen eine neue Adresse herausfinden muss
- Geld für einen Anwalt
- Geld, weil Verbraucher und Verbraucherinnen und das Inkasso-Unternehmen sich darauf geeinigt haben, wie das Geld bezahlt werden soll

Wie viel ein Inkasso-Büro kostet, ist nicht im Gesetz geregelt. Ein Inkasso-Büro darf aber nicht teurer sein als ein Anwalt.



### *So können Verbraucher und Verbraucherinnen mit Inkasso-Briefen umgehen*

Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen tatsächlich einen Artikel nicht bezahlt haben und einen Brief von einem Inkasso-Büro bekommen, sollten sie das Geld so schnell wie möglich bezahlen.

Vielleicht möchten sie aber das zusätzliche Geld für das Inkasso-Büro nicht bezahlen. Dann sollten sie trotzdem das Geld für den Artikel bezahlen.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten das Geld **nicht** bezahlen, wenn sie sich sicher sind, dass der Brief vom Inkasso-Büro falsch ist.

Verbraucher und Verbraucherinnen können sich bei den Verbraucherzentralen beraten lassen, wenn sie sich nicht sicher sind, wie sie mit dem Brief vom Inkasso-Büro umgehen sollen.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos

Die Verbraucherzentralen haben eine Hilfe für Verbraucher und Verbraucherinnen entwickelt. Die Hilfe heißt: Inkasso-Check. Verbraucher und Verbraucherinnen können im Internet den Brief vom Inkasso-Büro prüfen. Sie können schauen: Wie geht es jetzt weiter? Es gibt auch Vorlagen für Briefe, die man dem Inkasso-Büro schreiben kann.



<https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/inkasso-check-start>

Vielleicht schickt das Inkasso-Büro mehrere Briefe. Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos darüber, wie man mit solchen Briefen umgeht.



<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/mahnungen-inkasso/wenn-der-inkassodienst-droht>



<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/mahnungen-inkasso/keine-angst-vor-inkassobriefen>

Erklär-Video in Deutsch, Arabisch, Englisch und Persisch



[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=2&v=egL-GX8Q2hE](https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=egL-GX8Q2hE)

Video zu Mahn-Briefen in Deutsch und Arabisch



[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=2&v=tTC0s1ZWxTc](https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=tTC0s1ZWxTc)

Video zum Thema Inkasso



<https://www.youtube.com/watch?v=-pNb4F6zILM&index=5&list=PL01tAZAnlhBmWgAOUW2NBoRGofTvKRH1h>

## 4. Rund um die eigene Wohnung



### Beispiel

Familie M. ist in eine neue Wohnung eingezogen. Nach kurzer Zeit stellt die Familie fest, dass sich in allen Räumen Schimmel bildet. Außerdem funktioniert die Heizung in der Küche nicht. Im Bad sind zwei Fliesen locker.

Die Vermieterin sagt: Familie M. muss die Dinge selbst reparieren. Außerdem wird die Wohnung nach zwei Monaten teurer.



### 4.1 Mietrecht

#### Schäden in der Wohnung

Treten solche Schäden in der Wohnung auf, müssen der Vermieter oder die Vermieterin dafür sorgen, dass die Schäden beseitigt werden. Das steht im Gesetz. Das Gesetz heißt Bürgerliches Gesetzbuch.

Es gibt eine Ausnahme: In einigen Mietverträgen gibt es eine bestimmte Regelung. In der Regelung steht, dass Mieter und Mieterinnen kleine Schäden selbst reparieren müssen.

#### Mieterhöhung

Im Gesetz Bürgerliches Gesetzbuch ist geregelt, wann und wie Vermieter und Vermieterinnen die Miete erhöhen dürfen. Zum Beispiel: Die Miete darf frühestens nach einem Jahr höher werden, wenn Mieter neu in die Wohnung eingezogen sind.

Mieter und Mieterinnen können bei einer Mieterhöhung prüfen, ob sich der Vermieter oder die Vermieterin an alle Regeln gehalten hat. Dann können Mieter und Mieterinnen der Mieterhöhung zustimmen.

In einigen Mietverträgen gibt es die Regeln, dass die Miete über einen bestimmten Zeitraum immer wieder etwas teurer wird. Dazu sagt man: Staffelmiete.

## Die Wohnung kündigen

Kündigen bedeutet: etwas beenden. Im Mietvertrag steht: Gilt der Mietvertrag nur für eine bestimmte Zeit oder ist der Mietvertrag unbefristet gültig? Gibt es eine bestimmte Zeit, die Mieter und Mieterinnen mindestens in der Wohnung bleiben müssen? Zum Beispiel: Im Mietvertrag steht, dass Mieter und Mieterinnen mindestens 1 Jahr in der Wohnung bleiben sollen.

Es gibt eine Kündigungsfrist von 3 Monaten, wenn Mieter und Mieterinnen die Wohnung kündigen möchten. Das heißt: Man schreibt eine Kündigung. Die Kündigung gilt aber erst in 3 Monaten. Vielleicht steht im Mietvertrag eine andere Kündigungsfrist. Dann gilt die Frist im Mietvertrag.



**Achtung: Wenn der Vermieter die Wohnung selbst benutzen möchte**

Vermieter kündigen Mietern und Mieterinnen oft aus einem bestimmten Grund: Eigenbedarf. Eigenbedarf bedeutet: Der Vermieter oder die Vermieterin möchte die Wohnung für sich selbst oder für Familienangehörige benutzen. Dann darf der Vermieter oder die Vermieterin kündigen.

In der letzten Zeit wurden Mieter und Mieterinnen oft betrogen. Der Vermieter oder die Vermieterin sagt: Ich kündige, weil ich die Wohnung selbst benutzen möchte. Aber oft stimmt das nicht. Der Vermieter oder die Vermieterin benutzt das nur als Ausrede für die Kündigung.

Mieter und Mieterinnen können sich dann bei einem Mieterverein beraten lassen. Das kostet meistens Geld.

Wie lang die Kündigungsfrist ist, hängt davon ab, wie lange die Mieter und Mieterinnen bereits in der Wohnung leben.

### Wichtiger Hinweis zur Mietberatung in Verbraucherzentralen

Nicht alle Verbraucherzentralen beraten zum Thema Mietrecht. Einige Verbraucherzentralen arbeiten mit Mietervereinen zusammen oder leiten Verbraucher und Verbraucherinnen zu anderen Beratungseinrichtungen weiter.



Mehr Infos dazu finden Sie hier:

<https://www.mieterbund.de/index.php?id=56>



### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zu kleinen Reparaturen in Wohnungen  
<https://www.test.de/thema/schoenheitsreparaturen/>

Erklär-Video über die erste eigene Wohnung in Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch



[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=25&v=8WZJ-FW4b-Y](https://www.youtube.com/watch?time_continue=25&v=8WZJ-FW4b-Y)



Infos zum Eigenbedarf  
<https://www.mieterbund.de/mietrecht/ueberblick/eigenbedarf.html>



Liste für einen Einzug in eine Wohnung  
[https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration\\_files/media248942A.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration_files/media248942A.pdf)



Infos zu Wohnungssuche und Umzug  
[https://fluechtlingshelfer.info/fuer-engagierte/detail-info-ea/informationen-zum-thema-wohnungssuche/?fbclid=IwAR3i62kjsbYntVi\\_qN0mUohShtT2FAzG6Po2jym857KvcnIU3LUjnMDGcgw](https://fluechtlingshelfer.info/fuer-engagierte/detail-info-ea/informationen-zum-thema-wohnungssuche/?fbclid=IwAR3i62kjsbYntVi_qN0mUohShtT2FAzG6Po2jym857KvcnIU3LUjnMDGcgw)



<http://www.bamf.de/DE/Willkommen/Wohnen/SucheUmzug/sucheumzug-node.html>



Wörterbuch zum Thema Mietrecht geschrieben  
<https://www.mieterbund.de/mietrecht/mietrecht-a-z.html>



Antworten auf Fragen von Mietern und Mieterinnen  
<https://www.mieterbund.de/mietrecht/irrtuemer-und-fallen.html>

## 4.2 Kaltmiete und Warmmiete



Die Miete einer Wohnung besteht aus 2 Teilen: Der Kaltmiete und den Nebenkosten. Die beiden Beträge zusammen werden Warmmiete genannt. Die Warmmiete ist der Preis, den Mieter und Mieterinnen jeden Monat bezahlen.

Die **Kaltmiete** ist der Preis für die Wohnung. Die Kaltmiete hängt davon ab, wie groß die Wohnung ist und wie teuer die Wohnung gerade ist. Andere Wörter für Kaltmiete sind: Nettomiete oder Grundmiete.

Zu den **Nebenkosten** gehören zum Beispiel diese Dinge: Heizung, Warmwasser, Entwässerung, Aufzug, Straßenreinigung, Hausreinigung, Hausmeisterkosten, Müllabfuhr, Gartenpflege, Ungezieferbekämpfung, Beleuchtung im Hausflur und an der Haustür, Schornsteinreinigung, Versicherung, Waschräume oder Breitbandkabel für Fernsehen.

Ein anderes Wort für Nebenkosten ist: Betriebskosten.

Nebenkosten kosten in jeder Wohnung verschieden viel Geld. In jeder Wohnung zählen andere Kosten zu den Nebenkosten. Zum Beispiel: In einigen Wohnungen wird mit Strom geheizt. Dann zählen die Heizkosten nicht zu den Nebenkosten. Sie müssen extra bezahlt werden.

Zusätzlich zu den Nebenkosten gibt es auch noch andere Kosten, die Mieter und Mieterinnen beachten müssen. Zum Beispiel: Internet und Strom.

### 4.3 Strom und Heizung

Die Kosten für die Heizung sind meistens in der Warmmiete enthalten.

Mieter und Mieterinnen müssen sich aber selbst um einen Strom-Anbieter kümmern und diesen extra bezahlen. Mieter und Mieterinnen können frei entscheiden, welchen Strom-Anbieter sie nehmen möchten. Mieter und Mieterinnen müssen den Strom-Anbieter auch wieder kündigen, wenn sie aus der Wohnung ausziehen.

Es gibt aber einige Strom-Anbieter, die **nicht** zu empfehlen sind. Achten Sie auf Strom-Anbieter, die Haustür-Geschäfte machen oder einen Vertrag am Telefon machen wollen.

Für Strom bezahlen Mieter und Mieterinnen einmal im Monat einen Betrag. Diesen Betrag nennt man Abschlag. Der Betrag wird vorher geschätzt. Einmal im Jahr wird geprüft: Wie viel Strom wurde verbraucht? Vielleicht haben Mieter und Mieterinnen mehr Strom verbraucht, als sie vorher bezahlt haben. Dann müssen sie dem Strom-Anbieter das Geld nachzahlen. Vielleicht haben Mieter und Mieterinnen weniger Strom verbraucht, als sie vorher bezahlt haben. Dann bekommen sie Geld vom Strom-Anbieter zurückgezahlt.



**Achtung: Vielleicht bekommen Mieter und Mieterinnen Hilfen vom Staat, zum Beispiel Geld für die Miete. Vielleicht haben diese Mieter und Mieterinnen mehr Strom verbraucht. Dann bezahlt der Staat vielleicht nicht das ganze Geld. Die Mieter und Mieterinnen müssen das Geld vielleicht teilweise selbst nachzahlen.**

#### *Die Stromrechnung nicht bezahlen*

Normalerweise wird der Strom jeden Monat bezahlt. Wird das Geld nicht bezahlt, kann der Strom-Anbieter den Strom abstellen. Mieter und Mieterinnen haben dann keinen Strom mehr. Das kann passieren, wenn Mieter und Mieterinnen 100 Euro oder mehr Schulden beim Strom-Anbieter haben.

Bevor der Strom-Anbieter den Strom abstellt, müssen diese Dinge passieren:



Der Strom-Anbieter muss den Mietern und Mieterinnen 4 Wochen vorher Bescheid sagen, dass der Strom abgestellt wird. 3 Tage davor muss der Strom-Anbieter den Mietern und Mieterinnen noch einmal sagen, dass der Strom abgestellt wird.

Es kostet ungefähr 200 Euro, wenn der Strom-Anbieter den Strom abstellt und wieder anstellt. Das Geld müssen Mieter und Mieterinnen bezahlen.



**Achtung:** Es ist gut, eine Lösung mit dem Strom-Anbieter zu finden, bevor der Strom abgestellt wird. Wurde der Strom abgestellt, ist es nicht so einfach, den Strom wieder anzustellen.

### *Den Strom-Anbieter wechseln*

Wenn Mieter und Mieterinnen den Strom-Anbieter wechseln, sollten sie einige Dinge beachten:

Mieter und Mieterinnen sollten den Strom-Vertrag nicht abschließen, wenn der Strom-Vertrag länger als 1 Jahr geht.

Die Kündigungsfrist sollte höchstens 1 Monat sein.

Wenn ein Angebot sehr günstig ist, hat der Strom-Anbieter vielleicht nicht gut geschätzt. Es kann passieren, dass Mieter und Mieterinnen nach einem Jahr viel Geld nachzahlen müssen, weil sie mehr Strom verbraucht haben, als der Strom-Anbieter geschätzt hat.

Es kostet nichts, den Strom-Anbieter zu wechseln. Wenn ein Anbieter Geld dafür haben möchte, ist das gegen das Gesetz.



### **Achtung: Teure Heizungsarten**

Bei der Wahl der Wohnung sollte auf die Heizungsart geachtet werden. Sehr teuer sind diese Heizungsarten: Nachtspeicher-Heizung, Heizlüfter und Wärmestrahler.



### Tipps für Strom und Heizung

- Mieter und Mieterinnen können bei ihrem Strom-Anbieter jederzeit nachfragen: Wie viel Strom habe ich bis jetzt tatsächlich verbraucht?
- Mieter und Mieterinnen müssen sich selbständig einen Strom-Anbieter suchen. Sie sollten das am besten innerhalb von 6 Wochen machen. Nach den 6 Wochen bekommen Mieter und Mieterinnen automatisch einen Strom-Anbieter. Dieser Strom-Anbieter ist meistens teuer.
- Beim Einzug oder Auszug sollten Mieter und Mieterinnen auf den Zählerstand vom Strom achten. Auf dem Zählerstand kann man ablesen, wie viel Strom schon verbraucht wurde. Am besten schreiben sich Mieter und Mieterinnen den Zählerstand auf.
- Mieter und Mieterinnen können in einem Buch aufschreiben, wie viel Geld sie haben und wie viel Geld sie ausgeben. So haben sie einen guten Überblick.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zur Stromsperre

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/stromsperre-was-nun-11674>

Die Verbraucherzentrale Berlin e.V. bietet kostenlose Beratungen zu dem Thema an. Die Beratung heißt: Energieschulden-Beratung.



<https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/energie/energieschuldenberatung-25165>

Wurden Ihre Heizkosten falsch abgerechnet? Die Verbraucherzentrale hat eine Brief-Vorlage geschrieben, mit dem Sie einen Widerspruch einlegen können.



<https://www.verbraucherzentrale.de/fluechtlingshilfe/musterbriefe>

Infos darüber, worauf Sie bei einem Strom-Anbieter-Wechsel achten sollten



<https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/themen/anbieterwechsel.html>

Infos zum Thema Raumtemperatur und Lüften

Dieser Text ist auf Deutsch:



[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer\\_Gesundes\\_Raumklima.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer_Gesundes_Raumklima.pdf)



Dieser Text ist auf Arabisch:

[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer\\_Arabisch\\_Gesundes\\_Raumklima.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer_Arabisch_Gesundes_Raumklima.pdf)

Infos zum Thema Energie sparen

Dieser Text ist auf Deutsch:



[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer\\_Energie\\_sparen\\_als\\_Mieter.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer_Energie_sparen_als_Mieter.pdf)



Dieser Text ist auf Arabisch:

[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer\\_Arabisch\\_Energie\\_sparen.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer_Arabisch_Energie_sparen.pdf)

Infos zum Thema Strom sparen

Dieser Text ist auf Deutsch:



[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer\\_Strom\\_sparen\\_im\\_Haushalt.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer_Strom_sparen_im_Haushalt.pdf)

Dieser Text ist auf Arabisch:



[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer\\_Arabisch\\_Energie\\_sparen.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer_Arabisch_Energie_sparen.pdf)

Liste zum Thema Energie sparen und Schimmel in Deutsch, Englisch, Russisch, Arabisch und Persisch



<https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/migranten/mehrsprachige-checklisten-26301>

Liste für einen guten Überblick über den Strom-Verbrauch



[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/VZE\\_Zaehler-Check.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/VZE_Zaehler-Check.pdf)

Tipps, wie Mieter und Mieterinnen Wasser und Strom sparen können



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/umwelt-haushalt/wasser/verbrauch-so-lassen-sich-wasser-und-strom-sparen-8290>



Videos zum Thema Wohnen in Deutsch und Arabisch

<https://webitipp.de/tipps/wohnen/>



Erklär-Video, wie man in einer eigenen Wohnung gut Geld sparen kann. Das Video gibt es in Deutsch, Arabisch, Englisch und Persisch.

<https://www.youtube.com/watch?v=iJkcHHwv9Yo>

### Ein Angebot von der Verbraucherzentrale: Energieberatung

Die Verbraucherzentralen machen ein Projekt. Das Projekt heißt: Energieberatung. Verbraucher und Verbraucherinnen können sich zum Thema Energie beraten lassen. Zum Beispiel zu diesen Themen: Strom sparen, Heizen und Lüften, Schimmel oder Strom-Anbieter wechseln.

Diese Möglichkeiten für eine Beratung gibt es:

- kostenlose Beratung am Telefon
- Die Telefonnummer ist: 0800 - 809 802 400
- kostenlose Beratung im Internet:  
<https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/index.html>
- Beratung in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen
- Beratungstermin bei Verbrauchern und Verbraucherinnen zu Hause

Andere Möglichkeiten für eine Beratung gibt es im Internet:



[https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer\\_Unser\\_Angebot.pdf](https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/assets/downloads/flyer/Flyer_Unser_Angebot.pdf)

Informationen zum Angebot Stromspar-Check in acht Sprachen:



<https://www.stromspar-check.de/>

#### 4.4 Rundfunkbeitrag

Mit dem Rundfunkbeitrag werden verschiedene Radiosender, Fernsehsender und Internetseiten bezahlt: die Fernsehsender ARD und ZDF, der Radiosender Deutschlandradio und die Internetseiten von den Sendern.

Diese Sender können durch den Rundfunkbeitrag frei und unabhängig sein. Das heißt: Sie arbeiten nicht für andere Organisationen. Sie mischen sich nicht in Politik ein. Sie arbeiten nur für sich. Darum können sie unabhängige Nachrichten machen.

##### Beispiel

Frau U. wohnt seit Kurzem in ihrer ersten eigenen Wohnung. Sie bekommt einen Brief vom Beitragsservice ARD, ZDF und Deutschlandradio. Der Beitragsservice ist eine Organisation. Er kümmert sich darum, dass das Geld für ARD, ZDF und Deutschlandradio bezahlt wird.

In dem Brief steht: Sie soll regelmäßig Geld bezahlen. Frau U. weiß nicht, wieso sie das Geld bezahlen soll. Sie hat keinen Fernseher und auch kein Radio.



Früher hieß der Rundfunkbeitrag GEZ. Jede Wohnung muss jeden Monat 17,50 Euro bezahlen. Das steht im Gesetz. Es ist egal, wie viele Menschen in dieser Wohnung leben oder wie viele technische Geräte in der Wohnung sind. Eine Person aus der Wohnung, die über 18 Jahre alt ist, muss das Geld bezahlen.

Wenn sich Mieter und Mieterinnen in einer neuen Wohnung anmelden, bekommen sie automatisch einen Brief vom Beitragsservice.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, das Geld zu bezahlen. Verbraucher und Verbraucherinnen können das Geld überweisen. Verbraucher und Verbraucherinnen können dem Beitragsservice auch erlauben, den Betrag vom Konto abzuziehen.

### *Es gibt Ausnahmen*

Einige Personen müssen den Rundfunkbeitrag **nicht** bezahlen:

- Menschen, die Hilfen vom Staat bekommen
- Hilfen vom Staat sind zum Beispiel: Sozialhilfe, Arbeitslosengeld 2, Grundsicherung im Alter, BAföG oder Blindenhilfe
- Geflüchtete Menschen, die Hilfen vom Staat bekommen
- Menschen, die in einer Gemeinschaftsunterkunft leben

Diese Menschen können einen Antrag ausfüllen. In dem Antrag steht: Ich brauche das Geld nicht bezahlen. Oder: Ich brauche nur wenig Geld bezahlen. Verbraucher und Verbraucherinnen müssen auch den Grund dafür angeben.

Zusammen mit dem Antrag reichen Verbraucher und Verbraucherinnen dann eine Bestätigung für den Grund ein. Zum Beispiel: Ein Schreiben, in dem steht: Ich bekomme Hilfen vom Staat.

Die Anträge gibt es auf der Internetseite vom Beitragsservice. Außerdem gibt es die Anträge in Ämtern.



Es ist aber wichtig, dass Verbraucher und Verbraucherinnen trotzdem auf den Brief vom Beitragsservice antworten. Auch wenn sie das Geld nicht bezahlen müssen.

**Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos**

Internetseite vom Beitragsservice  
[www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de)



Mehr Infos auf den Internetseiten von der Verbraucherzentrale  
<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/fernsehen/wissenswertes-zum-rundfunkbeitrag-befreiung-ermaessigung-5795>



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/fernsehen/wissenswertes-zum-rundfunkbeitrag-beitragspflicht-und-meldung-5793>



[https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2018-04/19\\_Rundfunksbeitragsstaatsvertrag.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2018-04/19_Rundfunksbeitragsstaatsvertrag.pdf)



Antrag für eine rückwirkende Befreiung vom Rundfunkbeitrag  
[https://www.schuldnerhilfe.de/fileadmin/media/ueber\\_uns/pressemitteilungen/antrag-rueckw-befreiung-rundfunk.pdf](https://www.schuldnerhilfe.de/fileadmin/media/ueber_uns/pressemitteilungen/antrag-rueckw-befreiung-rundfunk.pdf)

## 5. SCHUFA-Auskunft

Die Schufa ist eine Firma. Die Firma verdient Geld damit, dass sie Informationen über Menschen speichert und an Verkäufer und Vermieter weitergibt. Die Schufa schreibt schlechte Informationen auf. Zum Beispiel, wenn Verbraucher und Verbraucherinnen Schulden bei einer Bank oder einer Firma nicht zurückzahlen. Die Schufa schreibt auch gute Informationen auf. Zum Beispiel, wenn Verbraucher und Verbraucherinnen Schulden zurückgezahlt haben.

Gibt es viele schlechte Informationen über Verbraucher und Verbraucherinnen, kann es schwierig sein, eine Wohnung zu finden oder einen guten Vertrag abzuschließen. Denn die Verkäufer und Vermieter denken dann: Die Person bezahlt vielleicht nicht.



### Beispiel

Herr B. hat sich vor einem Jahr einen neuen Fernseher gekauft. Er hat den Fernseher auf Raten abbezahlt. Das heißt: Er hat jeden Monat etwas Geld bezahlt. So lange, bis der Fernseher fertig bezahlt war. Im Vertrag stand: Herr B. zahlt den Fernseher in 2 Jahren regelmäßig ab.

Vor kurzem wollte sich Herr B. ein neues Handy kaufen. Er wollte das Handy wieder auf Raten bezahlen. Aber Herr B. durfte das nicht.

Herr B. hat seine Schufa-Auskunft geprüft: Herr B. hat beim Fernseher nicht alle Beträge sofort bezahlt. Der Verkäufer musste ein paar Mal Erinnerungs-Briefe schicken und Herr B. hat das Geld erst danach bezahlt. Darum steht in seiner Schufa-Auskunft etwas Schlechtes. Darum kann er das Handy nun nicht auf Raten bezahlen.

Alle Verbraucher und Verbraucherinnen können einmal im Jahr kostenlos ein Schreiben bekommen. In dem Schreiben steht, ob die Schufa gerade gute oder schlechte Informationen über die Person aufgeschrieben hat. Das Schreiben nennt man Eigenauskunft.

Für die Eigenauskunft muss man einen Antrag ausfüllen.  
Den Antrag finden Sie hier:



[https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/sites/default/files/migration\\_files/media243187A.pdf](https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/sites/default/files/migration_files/media243187A.pdf)

Zusammen mit dem Antrag müssen Verbraucher und Verbraucherinnen eine Kopie vom Personalausweis mitschicken. Menschen, die keinen Personalausweis haben, schicken eine Kopie von ihrer Meldebescheinigung mit. Die Meldebescheinigung bekommt man beim Bürgeramt, wenn man eine Wohnung angemeldet hat.

Den Antrag und die Kopie vom Ausweis werden an diese Adresse geschickt:  
SCHUFA Holding AG  
Postfach 102166  
44721 Bochum



### Wichtige Hinweise zur Schufa

- Auf der Internetseite der Schufa gibt es noch mehr Möglichkeiten, sich Informationen zeigen zu lassen. Das kostet allerdings Geld.
- Der Vermieter braucht eine Schufa-Auskunft, wenn Verbraucher und Verbraucherinnen eine Wohnung suchen.
- Die Verbraucherzentrale schlägt vor: Infos, die der Vermieter nicht braucht, kann man schwarz durchstreichen.
- Vielleicht sehen Verbraucher und Verbraucherinnen: Die Schufa hat alte Infos oder falsche Infos über mich gespeichert. Dann müssen Verbraucher und Verbraucherinnen das der Schufa mitteilen. Sie müssen einen Antrag stellen, damit die Infos gelöscht oder geändert werden.
- Verbraucher und Verbraucherinnen können bei Verträgen auch sagen: Ich möchte nicht, dass meine Infos an die Schufa weitergegeben werden. Dann kann es aber sein, dass der Vertrag dann nicht abgeschlossen werden kann.
- Es gibt Anbieter, die Werbung machen für einen Kredit ohne Schufa-Auskunft. Verbraucher und Verbraucherinnen sollten diese Angebote nicht annehmen. Meist sind das Betrüger.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Erklär-Video zur Schufa gemacht in Deutsch und Arabisch

[https://www.youtube.com/watch?v=Tnf7io6Z\\_F4](https://www.youtube.com/watch?v=Tnf7io6Z_F4)

Hier können Sie sehen, wie eine Eigenauskunft aussieht.



[https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/sites/default/files/migration\\_files/media217005A.pdf](https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/sites/default/files/migration_files/media217005A.pdf)



Infos zur Schufa und eine Brief-Vorlage, wenn die Schufa alte oder falsche Infos gespeichert hat

<https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/15-fragen-und-antworten-zur-schufa-mit-einem-musterbrief-wie-wehre-ich-mich-gegen-falsche-eintraege-bei-der-schufa-11102>

## 6. Ohne Fahrschein mit Bus und Bahn



Das Fahren ohne Fahrschein ist in Deutschland eine Straftat. Das steht im Gesetz im Paragraf §265a Strafgesetzbuch.

Verbraucher und Verbraucherinnen müssen eine Geldstrafe bezahlen, wenn sie beim Fahren ohne Fahrschein erwischt werden. Momentan sind das 60 Euro. Sie bezahlen das Geld an die Verkehrsbetriebe. Das sind die Firmen, denen die öffentlichen Verkehrsmittel gehören.

Die Verkehrsbetriebe können Verbraucher und Verbraucherinnen ohne Fahrschein schon beim ersten Mal bei der Polizei anzeigen. Das können die Verkehrsbetriebe selbst entscheiden. Meistens werden Verbraucher und Verbraucherinnen angezeigt, wenn sie drei Mal beim Fahren ohne Fahrschein erwischt wurden.



Vielleicht bezahlen Verbraucher und Verbraucherinnen die Geldstrafe nicht. Dann können die Verkehrsbetriebe einen Rechtsanwalt oder ein Inkasso-Büro beauftragen. Ein Inkasso-Büro setzt sich dafür ein, dass das Geld bezahlt wird. Inkasso bedeutet: Geld einkassieren. Dadurch entstehen für Verbraucher und Verbraucherinnen noch mehr Kosten. Vielleicht kommen auch noch andere Kosten für Verbraucher und Verbraucherinnen hinzu.



Vielleicht haben Verbraucher und Verbraucherinnen ein Ticket, aber sie haben es zu Hause vergessen. Zum Beispiel: Ein Schülerticket oder eine Monatskarte. Dann ist das keine Straftat. Verbraucher und Verbraucherinnen müssen dann auch Geld bezahlen, aber weniger Geld. Sie müssen das Ticket außerdem innerhalb einer bestimmten Zeit bei den Verkehrsbetrieben vorzeigen.

Wird das Ticket in dieser Zeit nicht vorgezeigt, müssen Verbraucher und Verbraucherinnen auch 60 Euro bezahlen.

**Das Ticket kann nur nachgereicht werden, wenn die Fahrkarte auf eine bestimmte Person ausgestellt ist.**

### Auf dieser Internetseite gibt es mehr Infos

Infos zum Thema Fahren ohne Fahrschein, zum Beispiel: kaputte Fahrkarten-Automaten oder falsche Tickets



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/reise-mobilitaet/unterwegs-in-auto-zug-und-flugzeug/unfreiwillige-schwarzfahrer-auch-mit-falschem-ticket-kann-teuer-werden-10421>

## 7. Banken und Kredite

In Deutschland ist ein Konto wichtig und nötig.

Man kann eine einzelne Zahlung machen. Dazu sagt man Überweisung.

Man kann der Bank den Auftrag geben, jeden Monat den gleichen Betrag auf ein bestimmtes Konto zu überweisen. Dazu sagt man Dauerauftrag.

Man kann einem Unternehmen die Erlaubnis geben, jeden Monat den richtigen Betrag vom Konto abzubuchen. Dazu sagt man Lastschriftverfahren oder Einzugs-Ermächtigung.

Für alle Zahlungen ist wichtig: Es muss genug Geld auf dem Konto sein, um die Zahlung machen zu können.

### 7.1 Ein Bankkonto haben

Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen ein Konto bei einer Bank eröffnen möchten, brauchen sie eine Meldebescheinigung und einen Ausweis. Für Personen, die keinen Ausweis haben, reichen auch ein Schreiben zur Duldung, ein Ankunftsnachweis oder eine Aufenthaltsgestattung.

Es ist verschieden, wie viel ein Bankkonto kostet. Verbraucher und Verbraucherinnen sollten sich vor der Kontoeröffnung über die verschiedenen Banken informieren.

Die meisten Verbraucher und Verbraucherinnen haben ein bestimmtes Konto. Das Konto heißt: Girokonto.

Menschen mit schlechten Schufa-Infos, obdachlose Menschen oder geflüchtete Menschen bekommen von Banken oft kein Girokonto.

Seit 2016 hat jeder Mensch über 18 Jahren das Recht auf ein Bankkonto. Deshalb gibt es das Basiskonto. Jeder Mensch über 18 Jahren hat das Recht auf ein Basiskonto. Das Basiskonto ist so ähnlich wie ein Girokonto. Aber es gibt auch Unterschiede. Zum Beispiel haben Menschen mit einem Basiskonto meistens keine Kreditkarte.

#### *Kontoauszüge*

Auf einem Kontoauszug sieht man, welches Geld auf das Konto eingegangen ist und welches Geld man an jemanden bezahlt hat. Diese Kontoauszüge sollten Verbraucher und Verbraucherinnen regelmäßig überprüfen und mindestens 2 Jahre behalten.

Einige Banken schicken die Kontoauszüge mit der Post an die Kunden und Kundinnen. Das kostet meistens Geld. Kunden und Kundinnen können sich die Kontoauszüge auch in den Bank-Läden am Kontoauszug-Drucker ausdrucken. Wenn sie ihr Bankkonto auch im Internet benutzen, können sie die Kontoauszüge auch selbst zu Hause ausdrucken.

Zu einem Bankkonto gibt es eine EC-Karte. EC bedeutet: electronic cash. Das ist Englisch und heißt: Elektronisches Geld. Mit einer EC-Karte kann man in fast allen Geschäften bezahlen. Zum Bezahlen muss auf dem Konto genug Geld sein. Eine EC-Karte ist **keine** Kreditkarte.

## Die EC-Karte verlieren

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten ihre EC-Karte sperren lassen, wenn sie die Karte verloren haben. Dann kann keine fremde Person etwas mit der EC-Karte bezahlen.

Dafür gibt es diese kostenlose Telefonnummer: 116 116. Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen aus dem Ausland anrufen, gilt diese Telefonnummer: 0049 116 116. Die Telefonnummer gilt für alle deutschen Banken.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten ihren Namen, ihre Bank und die Kontonummer wissen. Außerdem sollten sie ihren Ausweis bereithalten.



**Achtung: Bei einem Umzug müssen Verbraucher und Verbraucherinnen der Bank die neue Adresse sagen.**

## Kosten des Bankkontos

Wie viel ein Bankkonto kostet, ist unterschiedlich.

Einige Banken wollen jeden Monat einen festen Geldbetrag bekommen. Andere Banken möchten für das Konto kein Geld bekommen. Dafür bezahlen Verbraucher und Verbraucherinnen jedes Mal ein bisschen Geld, wenn sie Geld auf ein anderes Konto überweisen.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten sich überlegen: Möchte ich in meiner Wohnnähe ein Bank-Geschäft haben? Dort kann ich bei Problemen Fragen stellen. Wenn kein Bank-Geschäft in meiner Nähe ist, kann ich meine Fragen nur am Telefon oder im Internet klären.



**Viele Banken haben besonders günstige Angebote für Schüler und Schülerinnen, Auszubildende und Studenten und Studentinnen.**

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zu Bankkonten

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



Antrag zur Eröffnung eines Basiskontos

<https://www.schuldnerhilfe.de/fileadmin/media/tipps-infos/basiskonto/Antrag-Abschluss-Basiskonto.pdf>



Checkliste: Was muss ich tun, bevor ich ein Konto eröffne?

Dieser Text ist auf Deutsch:

[https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration\\_files/media248941A.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration_files/media248941A.pdf)



Dieser Text ist auf Arabisch:

[https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration\\_files/media248969A.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration_files/media248969A.pdf)

Erklär-Video zu Bankkonten in Deutsch, Arabisch, Englisch und Persisch



[https://www.youtube.com/watch?v=ZpeGzaX6pE4&index=8&list=PL\\_gJNJ00fBvTw74sbohIXWiAeg0VyeT8p](https://www.youtube.com/watch?v=ZpeGzaX6pE4&index=8&list=PL_gJNJ00fBvTw74sbohIXWiAeg0VyeT8p)



Infos darüber, wie man seine EC-Karte sperrt

<https://www.sperr-notruf.de/>

Vielleicht machen Sie Unterricht zum Thema Bankkonten. Dann gibt es hier Arbeitsblätter, die Sie benutzen können. Auf den Arbeitsblättern geht es darum, was man tun sollte, wenn man seine EC-Karte verloren hat.



[https://schulbank.bankenverband.de/media/file/Geld\\_und\\_Reise\\_ab\\_kartenverlust.pdf](https://schulbank.bankenverband.de/media/file/Geld_und_Reise_ab_kartenverlust.pdf)



Infos zu Bankkonten

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/sparen-und-anlegen/was-das-girokonto-bietet-4990>



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/sparen-und-anlegen/gebuehren-und-entgelte-wie-sie-der-geldfalle-entkommen-koennen-16636>



Vielleicht möchten Sie die Bank wechseln. Dann gibt es hier Brief-Vorlagen und eine Checkliste.

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/sparen-und-anlegen/checkliste-und-musterbriefe-fuer-den-wechsel-des-girokontos-16640>

## 7.2 Wenn man Schulden hat: Ein P-Konto haben

Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen viele Schulden haben, kann es sein, dass das Gericht sagt: Die Bank darf dem Verbraucher oder der Verbraucherin das Geld wegnehmen. Die Bank darf dann das Geld an die Person überweisen, bei der Verbraucher oder Verbraucherinnen Schulden haben.

Die Bank darf Verbrauchern und Verbraucherinnen aber nicht das ganze Geld wegnehmen. Dafür gibt es das P-Konto.

Ein P-Konto ist ein besonderes Bankkonto. Das lange Wort für P-Konto ist: Pfändungsschutz-Konto. Pfänden bedeutet: Wegnehmen. Verbraucher und Verbraucherinnen brauchen ein P-Konto, wenn sie Schulden haben und die Schulden nicht mehr bezahlen können. Das P-Konto schützt das Geld. Auf dem P-Konto darf immer ein bestimmter Geldbetrag sein, der nicht weggenommen werden kann.

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zum P-Konto und Brief-Vorlagen

<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>

## 7.3 Einen Kredit aufnehmen

Vielleicht möchten sich Verbraucher und Verbraucherinnen etwas Teures kaufen. Zum Beispiel: Ein Auto oder ein Haus. Dann können sich Verbraucher und Verbraucherinnen Geld von der Bank leihen. Dazu sagt man: Einen Kredit aufnehmen. Verbraucher und Verbraucherinnen müssen aber Geld dafür bezahlen, dass die Bank ihnen Geld leiht. Darum müssen sie später mehr Geld zurückzahlen, als sie sich geliehen haben. Dazu sagt man: Zinsen.

Meistens bekommen Verbraucher und Verbraucherinnen nur einen Kredit von einer Bank, wenn sie regelmäßig Geld verdienen.

Einen Kredit muss man oft viele Jahre lang zurückzahlen. Verbraucher und Verbraucherinnen sollten sich genau überlegen: Brauche ich wirklich einen Kredit? Oder kann ich genug Geld sparen?

Für einen Kredit braucht die Bank immer eine Schufa-Auskunft. Die Schufa ist eine Firma. Die Firma verdient Geld damit, dass sie Informationen über Menschen speichert und an Verkäufer und Vermieter weitergibt. Die Schufa speichert Informationen über Verbraucher und Verbraucherinnen. In einer Schufa-Auskunft stehen gute oder schlechte Geld-Informationen über eine Person. Verbraucher und Verbraucherinnen mit schlechten Informationen bekommen oft keinen Kredit.



**Im Internet gibt es viele Angebote für Kredite ohne eine Schufa-Auskunft. Verbraucher und Verbraucherinnen werden mit solchen Angeboten oft betrogen. Man sollte diese Angebote nicht annehmen.**

Viele Verbraucher und Verbraucherinnen haben ein Bankkonto. Die Bank erlaubt bei solchen Bankkonten oft, dass Verbraucher und Verbraucherinnen für eine kurze Zeit mehr Geld ausgeben, als auf dem Konto ist. Dafür müssen Verbraucher und Verbraucherinnen Geld an die Bank bezahlen.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten sich von einer Schuldnerberatung beraten lassen, wenn sie Probleme mit Schulden haben.

Mehr Infos zu Schuldnerberatung gibt es auf den Seiten 10f.

## 8. Versicherungen

In Deutschland gibt es viele Versicherungen. Aber nicht alle Versicherungen sind nötig.

Auf der Internetseite der Verbraucherzentrale kann man nachlesen, welche Versicherungen wichtig sind.



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/welche-versicherung-brauche-ich-12605>

### 8.1 Private Haftpflicht-Versicherung

Eine private Haftpflicht-Versicherung ist in Deutschland sehr wichtig. Die Versicherung bezahlt, wenn eine Person aus Versehen das Eigentum einer anderen Person beschädigt hat.



#### Beispiel

Frau Z. fährt mit dem Fahrrad auf der Straße und übersieht eine Fußgängerin. Sie fährt die Fußgängerin an. Die Fußgängerin muss für einige Tage ins Krankenhaus. Weil Frau Z. Schuld am Unfall hatte, muss sie die Kosten für das Krankenhaus bezahlen. Außerdem muss sie vielleicht noch mehr Geld bezahlen. Frau Z. hat eine private Haftpflicht-Versicherung. Darum bezahlt die Versicherung das Geld.



#### Wichtige Hinweise zur privaten Haftpflicht-Versicherung

Größere Schäden können schnell sehr viel Geld kosten. Darum sollten Verbraucher und Verbraucherinnen darauf achten, dass die Versicherung Schäden bis zu 5 Millionen Euro bezahlt.

Die Versicherung sollte auf der ganzen Welt gültig sein.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten beachten: Wenn sie eine Versicherung im Internet abschließen, haben sie keine persönliche Ansprechperson.



**Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos**

Erklär-Video über Haftpflicht-Versicherungen in Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch

<https://www.youtube.com/watch?v=K0ypVYbl74A>



Infos in einfacher Sprache

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/private-haftpflichtversicherung-auch-fuer-fluechtlinge-ein-muss-12850>

**8.2 Hausratversicherung**

In einer Hausratversicherung sind alle Gegenstände in der Wohnung einer Person versichert, zum Beispiel: Bücher, Möbel oder Haushaltsgeräte. Die Versicherung gilt auch für Gegenstände, die dem Mieter oder der Mieterin nicht selbst gehören. Aber: Die Möbel und Gegenstände von Untermietern gehören nicht dazu.

Verbraucher und Verbraucherinnen müssen selbst entscheiden, ob eine Hausratversicherung sinnvoll ist oder nicht. Je wertvoller die Möbel und Gegenstände in einer Wohnung sind, desto sinnvoller ist eine Hausratversicherung.

Die Versicherung gilt auch für Bargeld und wichtige Geld-Unterlagen. Verbraucher und Verbraucherinnen müssen hier aber schauen, ob es für solche Dinge besondere Regeln gibt.

Einige Vermieter und Vermieterinnen verlangen eine Hausratversicherung.

Verbraucher und Verbraucherinnen können in ihrer Hausratversicherung auch Zusatz-Versicherungen abschließen. Zum Beispiel: Fahrraddiebstahl und Glasbruch. Verbraucher und Verbraucherinnen müssen selbst entscheiden: Machen diese Zusatz-Versicherungen Sinn? Zum Beispiel: Ein Fahrrad gegen Diebstahl versichern zu lassen macht nur Sinn, wenn es ein teures Fahrrad ist.

**Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos**

Infos zu Haftpflicht-Versicherungen und Hausratversicherungen

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/hausratversicherung-auf-den-wert-der-einrichtung-kommt-an-13889>



<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/versicherungen/haftpflicht-hausrat-gebaeude/hausratversicherung>



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/versicherung-recht-8327>

### 8.3 Krankenversicherung

In Deutschland steht im Gesetz: Jeder Mensch muss eine Krankenversicherung haben. Es gibt verschiedene Möglichkeiten für eine Krankenversicherung: Pflichtversicherung, private Versicherung, freiwillige Versicherung, Familienversicherung.

Es hängt von vielen Dingen ab, welche Versicherung eine Person hat. Zum Beispiel: Welchen Lohn bekommt die Person? Ist die Person bei einem Arbeitgeber angestellt oder arbeitet sie selbständig?

Familien mit Kindern können eine Familienversicherung benutzen. Die Kinder sind dann kostenlos mitversichert.

In Deutschland gibt es viele verschiedene gesetzliche Krankenversicherungen. Verbraucher und Verbraucherinnen können selbst entscheiden, welche Krankenversicherung sie haben wollen. Alle Krankenversicherungen haben die gleiche Grundversorgung. Aber die Krankenversicherungen haben unterschiedliche zusätzliche Angebote. Zum Beispiel: Einige Krankenkassen bezahlen besondere Impfungen und alternative Heilmethoden, andere Krankenkassen nicht.



#### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



Infos zu Familienversicherungen

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege/krankenversicherung/familienversicherung-in-der-krankenkasse-wer-kostenlos-mit-rein-kommt-28982>



Erklär-Video zu Krankenversicherungen in Deutsch und Arabisch

<https://www.youtube.com/watch?v=kfFm3uPKxZY>



Infos zu Krankenkassen

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege/krankenversicherung/krankenkasse-pflichtversichert-freiwillig-oder-privat-29354>



Vielleicht sagt eine Krankenkasse: Wir können Sie nicht bei uns aufnehmen. Dann gibt es hier mehr Infos dazu:

<https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/wissen/gesundheit-pflege/krankenversicherung/ablehnende-entscheidung-der-krankenkasse-6907>

## Zusatzversicherungen

Verbraucher und Verbraucherinnen können zusätzlich zur Krankenversicherung eine Zusatzversicherung abschließen. Zusatzversicherungen bezahlen Leistungen, die normale Krankenkassen nicht bezahlen. Diese Zusatzversicherungen gibt es für verschiedene Bereiche, zum Beispiel für Zähne oder für den Aufenthalt in Krankenhäusern.

Zusatzversicherungen sind freiwillig. Verbraucher und Verbraucherinnen sollten verschiedene Angebote für Zusatzversicherungen prüfen und vergleichen.

Verbraucher und Verbraucherinnen können sich auch bei der Verbraucherzentrale beraten lassen.



### Versicherungen regelmäßig überprüfen

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten regelmäßig ihre Versicherungen überprüfen. Sie sollten schauen: Passt die Versicherung noch? Brauche ich vielleicht eine andere Versicherung? Ist eine andere Versicherung günstiger?

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten sich überlegen: Welche anderen Versicherungen brauche ich wirklich? Zum Beispiel: Brauche ich wirklich eine Versicherung für mein Handy?

### Auf diesen Internetseiten gibt es mehr Infos



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheitspflege/krankenversicherung/zusatzversicherungen-zur-gesetzlichen-krankenversicherung-10425>



Checkliste für Versicherungen auf Deutsch  
[https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration\\_files/media248940A.pdf](https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration_files/media248940A.pdf)



Checkliste für Versicherungen auf Arabisch  
<https://www.verbraucherzentrale.de/fluechtlingshilfe/mehrsprachige-infos-fuer-fluechtlinge>



Übersicht zu den verschiedenen Versicherungen  
<https://www.test.de/Versicherungen-Optimaler-Risikoschutz-1162242-0/>



Video zum Thema unnötige Versicherungen in Deutsch und Arabisch  
<https://www.youtube.com/watch?v=Ijy61NeabhM>



Lohnt sich eine Handyversicherung?

<https://www.checked4you.de/handy-telefon/tarife-vertr%C3%A4ge/lohnt-sich-eine-handyversicherung-112625>



Infos zu Versicherungen

<https://webitipp.de/tipps/finanzen-kredite/>

## 9. Urheberrecht

Eine Person hat ein Lied geschrieben, ein Foto oder Video gemacht, eine Geschichte geschrieben oder etwas anderes hergestellt. Diese Person nennt man Urheber. Wenn die Person ihr Werk ins Internet stellt, darf sie entscheiden, was mit ihrem Werk passiert. Dazu sagt man Urheberrecht. Wenn andere Personen dieses Werk ohne Erlaubnis benutzen oder aus dem Internet herunterladen, ist das gegen das Gesetz.



### Beispiel

Herr U. wohnt seit kurzem in einer eigenen Wohnung. Er hat auch einen Internetvertrag abgeschlossen. Nach einigen Wochen bekommt Herr U. einen Brief. Der Brief ist von einem Rechtsanwalt. Der Rechtsanwalt sagt: Herr U. hat gegen das Urheberrecht verstoßen, weil er sich ohne Erlaubnis Lieder aus dem Internet heruntergeladen hat. Herr U. soll viel Geld bezahlen. Außerdem soll er ein Schreiben unterschreiben. Das Schreiben heißt: Unterlassungs-Erklärung. Mit dem Schreiben soll Herr U. erklären: Er macht so etwas in Zukunft nicht



Solche Briefe heißen: Abmahnung. Verbraucher und Verbraucherinnen sollten nicht zu schnell handeln, wenn sie einen Abmahnungs-Brief bekommen. Vielleicht denken Verbraucher und Verbraucherinnen, dass sie nichts falsch gemacht haben. Dann sollten sie nichts bezahlen. Sie sollten auch nichts unterschreiben.

Wenn sich Verbraucher und Verbraucherinnen unsicher sind, sollten sie sich beraten lassen. Zum Beispiel von einem Rechtsanwalt oder einer Verbraucherzentrale.



#### **Achtung: Falsche Abmahnungs-Briefe**

Ein Abmahnungs-Brief kann auch ein Betrug sein. Daran kann man einen falschen Abmahnungs-Brief erkennen:

Ein falscher Abmahnungs-Brief wird meistens per E-Mail verschickt. Richtige Abmahnungs-Briefe werden meistens mit der Post verschickt.

In einem falschen Abmahnungs-Brief gibt es meistens keine Unterlassungs-Erklärung.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten den Namen des Anwalts und der Firma im Internet prüfen. Oft gibt es diese Personen und Firmen nicht.

In falschen Abmahnungs-Briefen sind oft viele Schreibfehler. Es wird auch oft darum gebeten, Geld auf ein ausländisches Konto zu überweisen.

Trotzdem sollten Verbraucher und Verbraucherinnen solche Abmahnungs-Briefe ernst nehmen und auf sie reagieren.

Wenn Verbraucher und Verbraucherinnen unsicher sind, sollten sie sich beraten lassen.



#### **Wichtiger Hinweis: Lieder aus dem Internet herunterladen**

Vielleicht gibt es im Internet aktuelle Musik-Charts kostenlos zum Herunterladen. Oft ist das Herunterladen auf solchen Internetseiten nicht erlaubt. Es gibt viele erlaubte Möglichkeiten, Lieder aus dem Internet herunterzuladen.

Verbraucher und Verbraucherinnen sollten darauf achten, dass ihr Internet gut geschützt ist- Zum Beispiel durch ein Passwort. Ansonsten können fremde Menschen das Internet mitbenutzen und nicht erlaubte Dinge machen.

## Glossar

**Hinweis zur Nutzung:** Das Glossar bietet Anregungen für Lehrkräfte, Kursleiter und Kursleiterinnen deutsche Fachbegriffe im Unterricht zu behandeln.

### BASISKONTO

Wer negative **Schufa**-Einträge hat, obdachlos oder nur geduldet ist, wird von den Banken häufig abgewiesen, wenn er ein Girokonto eröffnen möchte. Dagegen hilft das **Basiskonto**. Seit 2016 hat jeder Volljährige, der kein Konto oder ein gekündigtes Konto hat, hat einen **Rechtsanspruch** auf die Eröffnung eines Basiskontos bei einer Bank.

### BEFÖRDERUNGSENTGELT

Preis für die Benutzung eines öffentlichen Verkehrsmittels

### ENERGIESPERRE

Wenn Strom und Gas in der eigenen Wohnung vom Anbieter gesperrt werden.

### GERICHTSVOLLZIEHER

... ist ein Beamter der Justiz (Organ der Rechtspflege) und ist in einem ihm zugewiesenen Amtsgerichtsbezirk tätig. Aufgabe der Gerichtsvollzieher ist die Durchführung von

**Zwangsvollstreckungsmaßnahmen** und die Zustellung von Schriftstücken. Auch Zwangsräumungen gehören zu seinen Aufgaben.

### GLÄUBIGER

Als **Gläubiger** wird im BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) derjenige bezeichnet, der von dem Schuldner eine **Leistung zu fordern** hat. (§241 I 1 BGB).

### HAFTPFLICHT

... ist die vom Gesetz vorgeschriebene Verpflichtung zum Ersetzen eines Schadens, der einem anderen zugefügt wurde.

**Haftpflichtversicherung** ist eine Versicherung, die im Schadensfall die Kosten des Schadens übernehmen sollte.

### HAUSRATVERSICHERUNG

... ist eine Versicherung, die die Kosten eines Schadens am eigenen Hausrat (Einbruch, Wasserschaden) übernehmen sollte.

### INKASSOUNTERNEHMEN

**Inkassobüros** oder **Inkassounternehmen** treiben gewerbsmäßig offene Forderungen (i. d. R. Geldforderungen) ein. Inkassounternehmen brauchen eine staatliche Zulassung.

### KÜNDIGUNG

Eine **Kündigung** ist die Beendigung eines **Dauerschuldverhältnisses** durch eine **einseitige Willenserklärung** zu einem bestimmten Zeitpunkt.

### KONTOPFÄNDUNG

Bei einer **Kontopfändung** wird durch einen **Pfändungs- und Überweisungsbeschluss (PfÜB)** bei der Bank des Schuldners das Guthaben auf seinem Konto oder seinen Konten gepfändet.

### LAUFZEIT

Verträge können zeitlich befristet oder unbefristet sein.

### LOHNPFÄNDUNG

Bei einer **Lohnpfändung** wird der vom Gläubiger beantragte **PfÜB** dem Arbeitgeber (= **Drittschuldner**) zugestellt. Der Arbeitgeber muss den **pfändbaren Anteil des Arbeitseinkommens** berechnen und diesen an den Pfändungsgläubiger überweisen. Der Schuldner selbst erhält den nichtpfändbaren Anteil an seinem Einkommen.

### MAHNUNG

Eine Mahnung hat den Zweck, den Schuldner daran zu erinnern, dass noch eine Rechnung offen ist. Dadurch wird der Verzug ausgelöst.

### MIETERVEREIN

Leistet Beratung und rechtliche Unterstützung für Mieter, die Mitglied werden.

### RUNDFUNKBEITRAG

... ist eine monatliche Gebühr die jeder Haushalt an staatliche Medien zu leisten hat.

### RECHTSDIENSTLEISTUNGSGESETZ

In Deutschland dürfen normalerweise nur Rechtsanwälte bei Problemen mit dem Recht beraten. Das RDG regelt wann ausnahmsweise auch andere Personen helfen dürfen.

### SCHUFA

Sie ist eine **nichtstaatliche Wirtschaftsauskunftei**. Sie gibt **Auskunft über die Zahlungsfähigkeit Dritter**.

### SCHULDNER

Ein Schuldner ist aus einem Vertrag heraus zur Erbringung einer Leistung/Zahlung verpflichtet.

### SCHULDNERBERATUNG

Angebot zur Hilfestellung für Menschen die von Schulden bedroht sind und Schulden haben.

### URHEBERRECHT

... ist das Recht, über die eigenen kreativen Leistungen allein zu verfügen und alle gesetzlichen Bestimmungen zu diesem Recht.

### VERBRAUCHER

Käufer, Benutzer, Kunde

### VERBRAUCHERSCHUTZ

Rechtsschutz und Unterstützung des Verbrauchers

### VERBRAUCHERZENTRALE

Angebot zur Hilfestellung für Verbraucher

### VERTRAG

Eine Absprache zwischen 2 und mehr Partnern; mündlicher oder schriftlich, Mietvertrag, Fitness-, Handy-, etc., hat bestimmte Rechtsfolgen auch bei Kündigung oder Nichteinhaltung

### WIDERRUF

... ist ein einseitiger Rücktritt von einem Vertrag und nur unter bestimmten Bedingungen möglich.

### ZWANGSVOLLSTRECKUNG

**Zwangsvollstreckung** ist die **Durchsetzung** von **Forderungen** von Gläubigern mit **staatlicher Gewalt**.

Ein Wörterbuch zu rechtlichen Begriffen in verschiedenen Sprachen:



<http://translationforall.blogspot.eu/rechtswörterbuch/>



