

WÖRTERBUCH IN EINFACHER SPRACHE

Begriffe aus der Verbraucherwelt

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

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

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

Die vorliegenden Erklärungen ersetzen keine Rechtsberatung.

Für eine bessere Verständlichkeit und Übersichtlichkeit haben wir an einigen Stellen auf die geschlechtsneutrale Darstellung verzichten müssen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass alle Geschlechter gemeint sind.

• A	
Abbuchung	Eine Person oder eine Firma nimmt Geld vom Konto eines Anderen. Diese Abbuchung müssen Sie vorher erlauben. Zum Beispiel erlauben Sie eine Abbuchung beim Einkaufen, wenn Sie mit der Karte bezahlen.
Abmahnung	Wenn sich eine Person oder eine Firma falsch verhält, kann sie eine Abmahnung bekommen. Sie bekommt einen Hinweis, dass sie sich falsch verhält. Der Hinweis bedeutet auch: Sie müssen das Verhalten ändern. Sie bekommen zum Beispiel eine Abmahnung, wenn Sie einen Film oder Musik illegal downloaden. Vielleicht wollen die Anbieter deswegen Geld. Dann hilft die Verbraucher-Zentrale.
Abo / Abonnement	Sie bekommen regelmäßig eine Ware oder Leistung, zum Beispiel eine Zeitung. Oder Sie dürfen ins Fitness-Studio gehen. Wenn Sie regelmäßig dafür bezahlen, ist das ein Abo. Regelmäßig heißt zum Beispiel einmal im Monat. Ein Abo ist ein Vertrag. Sie müssen vorher zustimmen. Sie müssen erfahren, wie viel Geld Sie immer wieder zahlen müssen. Sie müssen auch wissen, wann das Abo endet. Oft müssen Sie das Abo kündigen. Ohne Kündigung verlängert sich das Abo.
Abo-Falle	Sie kaufen eine Ware oder eine Leistung. Sie denken, Sie haben das nur einmal gekauft. Zum Beispiel bestellen Sie eine Zeitschrift. Aber: Die Ware oder Leistung kommt mehr als einmal. Angeblich haben Sie ein Abo bestellt. Das stimmt aber gar nicht. Sie konnten gar nicht wissen, dass Sie ein Abo bestellt haben. Zum Beispiel wollen Sie einmal einen Film im Internet schauen. Sie müssen Ihre Daten angeben. Danach bekommen Sie eine Rechnung für ein Abo. Immer wieder wird

	<p>Geld vom Konto abgebucht. Oder Sie bekommen Rechnungen. Sie wurden reingelegt. Bei einer solchen Abo-Falle hilft die Verbraucher-Zentrale.</p>
Abschlag (z.B. Strom oder Gas)	<p>Das ist ein Geldbetrag, den Sie jeden Monat zahlen. Zum Beispiel zahlen Sie einen Abschlag an den Strom-Anbieter. Der Anbieter schätzt, wie viel Strom Sie jeden Monat brauchen. Das bezahlen sie. Sie bekommen nach einem Jahr eine Rechnung. Vielleicht verbrauchen Sie weniger Strom. Dann bekommen Sie mit der Rechnung Geld zurück. Vielleicht verbrauchen Sie mehr Strom. Dann müssen Sie nachzahlen. Der Abschlag wird erhöht.</p>
Abzocke	<p>Abzocke bedeutet, dass Sie zu viel Geld für eine Ware oder Leistung zahlen. Die Ware oder Leistung ist nicht so viel Wert, wie Sie bezahlen sollen. Abzocke gibt es auch bei Verträgen.</p>
AGB	<p>Allgemeine Geschäfts-Bedingungen (AGB): Das sind die Regeln, die für einen Vertrag gelten. Zum Beispiel, wann Sie kündigen können. Ein anderes Wort ist „das Kleingedruckte“. Sie müssen die AGBs akzeptieren. Im Internet machen Sie zum Beispiel einen Haken neben den AGB. Damit erklären Sie sich mit den Regeln einverstanden. Dann gelten die Regeln in den AGB für Sie.</p>
ALG II	<p>Wenn Sie keine Arbeit haben, bekommen Sie Geld vom Staat. Das Geld ist zum Beispiel für Wohnen, Kleidung oder Essen. ABER: Es gibt Regeln. Diese Regeln erklärt das Jobcenter. Die Mitarbeiter helfen Ihnen auch, den Antrag auszufüllen.</p>

Allgemeine Geschäfts-Bedingungen	s. AGB
Amt	siehe Behörde
Amtsgericht	<p>Das Gericht in einer Stadt. Das Amtsgericht ist ein Gericht. Ein Gericht ist ein Ort, in dem ein Streit über Rechte zwischen Personen entschieden werden kann. Das Gericht entscheidet, wenn jemand klagt. Das Amtsgericht entscheidet zum Beispiel, wenn der Vermieter gegen Sie klagt.</p> <p>Das Amtsgericht kann auch eine Strafe beschließen.</p>
Anbieter / Anbieterin	<p>Eine Firma, die eine Ware oder Leistung verkauft.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkäufer von Ware • Stromanbieter • Versicherung.
Anbieter-Wechsel	<p>Sie kaufen Ihren Strom von einer Firma. Das ist der Anbieter. Sie können zu einem anderen Anbieter wechseln. Zum Beispiel, weil der Strom da billiger ist. Für den Wechsel müssen Sie beim Anbieter kündigen. Bei Strom kann das auch der neue Anbieter für Sie machen.</p> <p>Sie können auch den Anbieter für Ihr Telefon wechseln.</p>
Angebot / Sonder-Angebot	<p>Angebot bedeutet: Waren oder Dienstleistungen werden verkauft. Manchmal ist der Preis günstiger als normal. Diesen Preis gibt es nur für eine bestimmte Zeit. Das ist ein Sonderangebot.</p> <p>Achtung! Manchmal sind Sonderangebote gar nicht günstiger als normal.</p>
Angebot annehmen / ablehnen	Annehmen heißt: Man hat von einer Firma ein Angebot für eine Ware oder eine Dienstleistung bekommen.

	<p>Angebot annehmen: Sie sagen Ja zu dem Angebot. Sie wollen es zu dem Preis kaufen.</p> <p>Angebot ablehnen: Sie sagen Nein zu dem Angebot. Vielleicht ist es zu teuer. Oder es ist nichts das, was Sie wollen.</p>
Anschluss-Inhaber / Anschluss-Inhaberin	<p>Sie haben Telefon und Internet in Ihrer Wohnung. Beides ist angeschlossen. Sie haben einen Vertrag dafür unterschrieben. Sie bezahlen die Rechnungen. Dann sind Sie der Anschluss-Inhaber. Oder die Anschluss-Inhaberin.</p>
Anschluss-Nutzer / Anschluss-Nutzerin	<p>Es gibt Telefon und Internet in der Wohnung. Sie benutzen das. Aber Sie bezahlen das nicht selbst. Das macht jemand anderes. Zum Beispiel Ihre Eltern oder Mitbewohner. Dann sind Sie ein Anschluss-Nutzer.</p>
Anspruch	<p>Das bedeutet: Sie haben das Recht, etwas von jemandem zu bekommen. Zum Beispiel: Sie haben ein Kind bekommen. Dann haben Sie einen Anspruch auf Kindergeld. Sie können das Kindergeld beantragen.</p> <p>Oder: Sie haben einen Vertrag, zum Beispiel für Ihr Telefon oder Handy. Dann haben Sie einen Anspruch, zu telefonieren. Der Anbieter hat einen Anspruch auf Ihr Geld. Das nennt man auch Forderung.</p>
Anwalts-Kosten	<p>Wenn Sie einen Anwalt oder eine Anwältin brauchen, kostet das Geld. Das sind Anwalts-Kosten.</p>
Apps	<p>Das sind kleine Programme, die Sie auf Ihr Handy/Smartphone laden können. Zum Beispiel: Eine App zum Nachrichten schreiben. Eine App zum Übersetzen. Achtung: Die Apps benutzen Daten von</p>

	Ihrem Smartphone.
Auftraggeber / Auftraggeberin	Sie geben einen Auftrag. Das bedeutet: Sie erlauben einer Firma, etwas zu tun. Später bezahlen Sie dafür. Zum Beispiel, Ihre Waschmaschine zu reparieren. Dann sind Sie der Auftraggeber oder die Auftraggeberin.
Ausgaben	Wenn Sie etwas bezahlen, geben Sie Geld. Das ist eine Ausgabe. Sie haben dann weniger Geld, zum Beispiel für andere Sachen.
Auskunfts-Verfahren	Zum Beispiel: Sie haben etwas nicht bezahlt. Sie ziehen um. Die Firma erreicht Sie nicht mehr. Sie kann dann beim Einwohner-Melde-Amt nach Ihrer Adresse fragen.
Außerordentliche Kündigung	Siehe auch Kündigung Hier dürfen Sie kündigen. Sie müssen sich nicht an die Kündigungsfrist halten. Dafür gibt es Regeln. Es muss einen wichtigen Grund geben. Zum Beispiel: Sie haben nicht bekommen, was im Vertrag steht. Oder: Sie sind krank und der Arzt sagt, dass sie diesen Sport nicht mehr machen können. Dann können Sie beim Fitness-Studio kündigen. Oder: Der Stromanbieter hat den Preis für Strom erhöht. Sie müssen bald mehr zahlen. Sie können kündigen und den Anbieter wechseln.
• B	
Basis-Konto	Ein Konto für Jeden. Jeder hat ein Recht auf so ein Konto. Auch, wenn Sie nur wenig Geld haben. Auch, wenn Sie Schulden haben. Die Bank muss Ihnen ein Konto geben.

<p>Beglaubigt / Beglaubigung</p>	<p>Manchmal muss man wichtige Papiere bestätigen lassen. Zum Beispiel Kopien von Zeugnissen oder Urkunden. Es geht darum, dass sie echt sind. Notare können viele Papiere bestätigen. Manche Papiere können nur Ämter bestätigen. Meistens kostet die Beglaubigung Geld.</p>
<p>Behörde</p>	<p>Eine Behörde oder ein Amt ist eine öffentliche Organisation. Sie ist für bestimmte Tätigkeiten in einem Ort zuständig. Zum Beispiel: Die Ausländer-Behörde organisiert alles für Menschen, die aus anderen Ländern zu uns kommen. Das Sozialamt organisiert zum Beispiel die Sozialhilfe. Die Bundesagentur für Arbeit und das Jobcenter sind auch Behörden.</p>
<p>Beitrag / Beiträge</p>	<p>Das ist ein Geld, das Sie bezahlen. Zum Beispiel für eine Versicherung oder den Sportverein. Es gibt auch den Rundfunk-Beitrag fürs Fernsehen und Radio hören.</p>
<p>Beitrags-Befreiung</p>	<p>Gibt es vor allem beim Rundfunk-Beitrag. Manche Menschen können sich vom Beitrag befreien lassen. Zum Beispiel, weil sie wenig Geld haben. Dazu muss man einen Antrag stellen.</p>
<p>Beleg</p>	<p>Ein Stück Papier, das Sie beim Einkaufen bekommen. Es gibt verschiedene Formen: den einfachen Bon oder Kassenzettel. Oder eine Quittung mit Unterschrift. Vielleicht brauchen Sie den Beleg noch. Zum Beispiel zum Umtauschen oder Reklamieren. Gut aufbewahren!</p>

Belehrung	Es gibt Regeln. Zum Beispiel auf der Arbeit für Hygiene oder Arbeitsschutz. Diese Regeln werden erklärt oder man muss sie lesen. Das ist eine Belehrung. Sie müssen die Belehrung unterschreiben. Das sagt, dass Sie die Regeln gelesen und verstanden haben.
Beratung	Das ist ein Gespräch zwischen mindestens zwei Personen. Die eine Person hat eine Frage oder ein Problem. Die andere Person hat die Antwort oder kann einen Rat geben. Manchmal kosten Beratungen Geld, manchmal nicht. Fragen Sie vorher nach.
Beratungs-Hilfe-Schein	Vielleicht brauchen Sie einen Anwalt, der sie berät. Sie haben aber kaum Geld. Dann können Sie vom Amtsgericht einen Beratungs-Hilfe-Schein bekommen. Damit brauchen Sie beim Anwalt nichts bezahlen.
Berufs-Unfähigkeits-Versicherung	Wer lange Zeit krank ist oder einen Unfall hatte, kann oft nicht mehr arbeiten. Man bekommt kein Geld mehr. Eine Berufsunfähigkeits-Versicherung hilft dann weiter und zahlt regelmäßig Geld aus. Dafür müssen Sie vorher regelmäßig Beiträge an die Versicherung bezahlen.
Beschwerde	Wenn sich eine Person oder eine Firma falsch verhält, dürfen Sie sich beschweren. Sie sagen oder schreiben, was die Person oder Firma falsch macht. Sie können auch einer anderen Person erlauben, sich für Sie zu beschweren.
Betreuung	Vielleicht können Sie sich um manche Sachen nicht selbst kümmern. Weil Sie sehr krank sind oder im Alter verwirrt. Oder weil Sie eine Behinderung haben. Dann brauchen Sie jemanden, der sich zum Beispiel um Ihr Geld oder Ihre Verträge

	<p>kümmert.</p> <p>Dazu können Sie oder ein Gericht jemanden bestimmen.</p>
Betreuungs- Verfügung	<p>Bei einer Betreuungs- Verfügung schreiben Sie auf: Wer soll für Sie handeln und entscheiden, falls Sie das nicht mehr selbst können? Derjenige wird dann vom Gericht als Betreuer benannt. Sie können auch aufschreiben, was der Betreuer sonst noch für Sie tun soll. Zum Beispiel Ihrer Enkelin monatlich Taschengeld geben. Oder regeln, wer sich um Ihren Hund kümmert.</p>
Beweislast / -umkehr	<p>Es geht darum: Wer muss etwas beweisen?</p> <p>Ein Beispiel: Sie kaufen einen Fernseher. Nach kurzer Zeit merken Sie, dass der Fernseher nicht richtig funktioniert. Der Verkäufer müsste nun beweisen, dass der Fernseher beim Kauf in Ordnung war. Wenn er das nicht kann, können Sie den Fernseher zum Beispiel austauschen oder reparieren lassen.</p> <p>Manchmal ändert sich nach einiger Zeit, wer was beweisen muss. Das nennt man Beweislastumkehr. Dann müssten Sie zum Beispiel beweisen, dass der Fehler am Fernseher nicht von Ihnen gemacht wurde.</p>
Bindung / Vertrags-Bindung	<p>Wenn Sie einen Vertrag abgeschlossen haben, müssen Sie die Regeln einhalten. Zum Beispiel regelmäßig Geld bezahlen. Das bedeutet: Sie sind an den Vertrag gebunden..</p>
Bonität	<p>Siehe auch Kredit-Würdigkeit</p>
Bonitäts-Prüfung	<p>Sie wollen z. B. einen Handy-Vertrag, einen Mietvertrag oder einen Kreditkarten-Vertrag abschließen. Ihre Vertragspartner dürfen bei bestimmten Firmen (z. B. der Schufa) nachfragen, ob Sie ihre Rechnungen pünktlich bezahlen. Ein anderes Wort dafür ist: kreditwürdig sein. Manchmal müssen Sie die</p>

	Frage vorher erlauben. Meistens reicht es, dass der Vertragspartner Sie informiert.
Bundes-Netz-Agentur	Das ist eine Behörde. Sie passt auf, dass sich bestimmte Anbieter an Regeln halten. Das sind Anbieter für Strom, Gas, Telefon und Internet, Post und Eisenbahn. Sie informiert auch Verbraucher .
Bürgschaft	Eine Bank will Ihnen keinen Kredit geben. Zum Beispiel, weil Sie keine Arbeit haben. Dann kann eine andere Person für Sie bürgen. Diese Person muss Geld oder eine Arbeit haben. Sie unterschreibt eine Bürgschaft. Die Person muss den Kredit bezahlen, falls Sie es nicht tun. Bürgschaften gibt es auch für Mietverträge.
• C	
• D	
Darlegungs-Last	siehe auch Beweis-Last
Darlehen	siehe auch Kredit
Daten	Das sind Informationen, zum Beispiel Ihr Name, Wohnort, Telefonnummer. Auch Fotos und Videos sind Daten. Daten werden im Internet oder auf einem Speicher-Medium gespeichert. Dazu gehören Computer, Handys, USB-Sticks.
Daten-Krake	So werden Apps genannt, die ganz viele Daten sammeln und speichern. Sie verlangen zum Beispiel, dass sie sich auf dem Handy mit Ihren Kontakten oder den Fotos verbinden dürfen. Sonst können Sie die App nicht benutzen. Überlegen Sie: Brauchen Sie diese App wirklich? Wir wissen nicht, wofür die Daten benutzt werden. Und ob sie sicher sind. Das heißt, die Daten können benutzt werden und Sie merken es nicht.
Daten-Schutz	Daten sind wertvoll. Sie verraten viel über Sie. Deshalb sollten Sie Ihre Daten schützen. Sie sollten nur so viel verraten, wie nö-

	<p>tig. Es gibt Gesetze und Regeln dazu, siehe Daten-Schutz-Bestimmungen.</p>
<p>Daten-Schutz-Bestimmungen / Daten-Schutz-Hinweise</p>	<p>Es gibt Gesetze, die Ihre Daten schützen. Anbieter müssen sagen, wofür sie Ihre Daten brauchen. Wie lange sie Ihre Daten speichern. Und vieles andere. Das können die Anbieter schriftlich machen.</p>
<p>Daten-Volumen</p>	<p>Bei diesem Begriff bedeutet „Daten“ eine Menge an Informationen. Es geht darum, wie viel man für einen bestimmten Betrag über seine Internet- oder Handy-Leitung verschicken, empfangen oder streamen kann. Das können Nachrichten, Bilder oder Videos sein.</p>
<p>Dauer-Auftrag</p>	<p>Sie können Ihre Bank beauftragen, regelmäßig Geld von Ihrem Konto auf ein anderes Konto zu überweisen. Sie bestimmen, wie viele Monate Sie das Geld überweisen wollen. Sie können den Dauer-Auftrag immer bei der Bank löschen. Ist für Dinge, die Sie regelmäßig bezahlen müssen. Zum Beispiel die Miete.</p>
<p>Deckungs-Summe</p>	<p>Das ist die höchste Summe, die eine Versicherung zahlt. Sie wird oft auch Versicherungssumme genannt. Zum Beispiel: Bei Ihrer Hausrat-Versicherung ist die Deckungs-Summe 50.000 Euro. Dann zahlt die Versicherung bei einem Schaden höchstens 50.000 Euro.</p>
<p>Dienstleistung / Leistung</p>	<p>Das ist etwas, was eine Firma oder Person für einen macht. Dafür bekommt sie Geld. Zum Beispiel ein Haar-Schnitt beim Frisör oder ein Essen im Restaurant. Die Firma ist ein Dienstleister. Die Dienstleistung ist das, was sie anbietet.</p>
<p>Dispo-Kredit / Dispositions-Kredit</p>	<p>Die Bank erlaubt einen Kredit. Wenn man ein Konto hat und mehr Geld verbraucht, als man hat. Dieses Mehr ist der Dispositions-Kredit. Nicht jeder bekommt einen Dispo-Kredit.</p>

Download	Englisches Wort für herunterladen. Wenn man eine Datei aus dem Internet auf dem Handy, PC oder Laptop speichert. Dann lädt man sie herunter.
Drittanbieter-Sperre	Ist ein Schutz vor der Abo-Falle . Sie können diese Sperre von Ihrem Mobilfunk-Anbieter einrichten lassen. Dann können andere Anbieter kein Geld über Ihre Telefon-Rechnung abrechnen.
• E	
EC-Karte	Ist eine Plastikkarte zum Bezahlen und Geld abheben. Auf dieser Karte sind Informationen über Ihr Bank-Konto gespeichert. Wenn Sie mit der Karte bezahlen, wird das Geld vom Konto abgebucht. Bei Zahlung mit PIN sofort. Bei Zahlung mit Unterschrift in den nächsten Tagen. Manchmal wird die EC-Karte auch noch Giro-Card genannt.
Effizienz-Klasse	Das ist eine Einordnung von elektrischen Geräten. Diese Einordnung zeigt, ob ein Gerät viel oder wenig Strom verbraucht. Es gibt die Buchstaben A bis G. Effizienz-Klasse G verbraucht am meisten Strom. Effizienz-Klasse A+++ verbraucht am wenigsten Strom. Ab 2021 heißt die Klasse mit dem geringsten Stromverbrauch A.
Eigentum	Das sind alle Dinge, die einem gehören. Sachen, die man selbst gekauft hat. Sachen, die man geschenkt bekommen hat. Sachen, die man selbst gemacht hat. Zum Beispiel auch Fotos und Videos.
Einnahmen	Das ist Geld, das man für seine Arbeit oder sonst wie bekommt. Wenn man nicht arbeiten kann, bekommt man Geld von einem Amt oder einer Behörde.
Einschreiben	Sie können einen Brief als Einschreiben verschicken. Dann können Sie beweisen, dass Sie ihn abgeschickt haben. Das kann bei Rechts-Sachen oder wichtigen Unterlagen nötig sein. Es gibt verschiedene

	<p>Arten Einschreiben, zum Beispiel Einschreiben gegen Rückschein oder Einwurf-Einschreiben. Bei der Post bekommen Sie auch Infos dazu.</p>
Einschreiben gegen Rückschein	<p>Sie verschicken einen wichtigen Brief. Der Empfänger muss beim Briefträger unterschreiben. Das wird Ihnen zurückgeschickt. So haben Sie einen Beweis, dass der Brief angekommen ist. Vorher brauchen Sie einen Zeugen, der gesehen hat, was Sie in den Briefumschlag gesteckt haben.</p> <p>Das ist bei einer Kündigung und einem Widerruf gut.</p>
Einwilligung	<p>Man stimmt etwas zu. Man erlaubt einer anderen Person, etwas zu tun.</p>
Einwilligungs-Erklärung	<p>Man stimmt etwas schriftlich zu. Man unterschreibt, dass man jemandem etwas erlaubt.</p>
Einwohnermelde-Amt	<p>Das ist eine Behörde. Jede Stadt / jeder Bezirk hat so ein Amt. Wenn Sie an einen Ort ziehen, müssen Sie sich auf dem Amt anmelden. Sie brauchen den Personal-Ausweis und eine Wohnungsgeber-Bescheinigung von Ihrem Vermieter.</p> <p>Informieren Sie sich bei Ihrem Amt, was Sie genau brauchen. Bei jedem Umzug muss man sich ummelden. Auch wenn Sie innerhalb des Ortes umziehen. Sie melden sich immer dort an, wohin Sie gezogen sind.</p>
Einwurf-Einschreiben	<p>Wenn man einen Brief mit Einschreiben verschickt. Der Briefträger wirft es in den Briefkasten des Empfängers. Er schreibt in eine Liste. Vielleicht müssen Sie beweisen, dass der Brief angekommen ist. Dann können Sie sich das von der Post bestätigen lassen. Vorher brauchen Sie einen Zeugen, der gesehen hat, was Sie in den Briefumschlag gesteckt haben.</p>
Einzugs-Ermächtigung	<p>Das kann sinnvoll sein, wenn Sie etwas regelmäßig bezahlen müssen.</p>

	<p>Zum Beispiel den Strom. Dann können Sie zum Beispiel erlauben, dass der Strom-Anbieter das Geld vom Konto direkt abbucht. Sie müssen dann nicht jeden Monat ans Bezahlen denken. Sie können die Einzugs-Ermächtigung wieder bei der Bank kündigen.</p> <p>Sie wird auch SEPA-Lastschriftmandat genannt.</p>
E-Mail-Account	<p>E-Mail bedeutet elektronischer Brief. Wenn man E-Mails bekommen und verschicken möchte, braucht man einen E-Mail-Account. Das ist wie ein Brief-Kasten für E-Mails. Dafür müssen Sie sich anmelden. Oft ist das kostenlos. Es gibt viele verschiedene Anbieter. Sie geben Ihre Daten ein. Dann suchen Sie sich eine E-Mail-Adresse aus und legen ein Passwort fest. Dann bekommen Sie den E-Mail-Account.</p>
Energie-Sperre	<p>Wenn Sie Ihre Strom-Rechnung nicht bezahlen, kann der Anbieter den Strom abschalten. Das muss er vorher in einem Brief sagen. Wenn Sie so einen Brief bekommen, müssen Sie dringend etwas tun! Die Verbraucher-Zentrale hilft.</p>
Ersatz	<p>Wenn etwas durch etwas Anderes ausgetauscht wird. Beispiel: Jemand möchte für eine kaputte Ware eine neue Ware ohne Fehler.</p>
• F	
Fahrlässig	<p>Wenn jemand unvorsichtig ist und dadurch etwas passiert. Das kann bestraft werden. Oder: Ein Mensch ist unvorsichtig. Dadurch passiert etwas Schlimmes. Ein Unfall. Jemand verletzt sich. Oder etwas geht kaputt. Der Mensch kann dafür bestraft werden. Er hat fahrlässig gehandelt.</p>
Fälliger Betrag	<p>Ein Geld-Betrag ist fällig, wenn er bezahlt werden muss. Zum Beispiel: Bei den meisten</p>

	Miet-Verträgen ist die Miete am 1. eines Monats fällig. Sie muss immer am 1. auf dem Konto des Vermieters sein.
Fernabsatz-Vertrag	Sie schließen einen Vertrag ab. Das kann auch im Internet, mit einer E-Mail, am Telefon oder mit einem Brief passieren. Dann ist es ein Fernabsatz-Vertrag.
File-Sharing	Personen oder Firmen stellen zum Beispiel Fotos und Musik ins Internet. Andere können sich dies herunterladen. Kann strafbar sein. Zum Beispiel, wenn Sie eine geschützte Datei herunterladen und diese ohne Erlaubnis weitergeben. Das Gesetz dazu heißt Urheberrecht .
Flatrate	Sie bekommen von einer Sache so viel, wie Sie möchten. Zum Beispiel Daten-Volumen . Oder Sie dürfen solange telefonieren, wie Sie möchten. Dafür müssen Sie einen bestimmten Betrag bezahlen, zum Beispiel mit der Telefonrechnung.
Forderung	Sie haben etwas gekauft. Aber Sie haben es noch nicht bezahlt. Wenn das Geld noch bezahlt werden muss, ist das eine Forderung. Manchmal bezahlt man etwas und bekommt seine Ware nicht. Dann ist die Forderung die Ware, die man haben wollte.
Formular	Das ist eine Liste oder ein Vordruck. Wenn man sich bei einer Firma anmeldet oder etwas bestellt, müssen Sie dort Informationen eintragen. Oder ankreuzen, was Sie möchten. Gibt es auch auf Ämtern.
Frist	Das ist der Zeitraum, indem Sie etwas tun müssen. Es ist wichtig, diese Sache in dem Zeitraum zu machen. Tun Sie das nicht, können Sie Probleme oder Ärger bekommen.
• G	
Garantie	Wenn man etwas kauft, gibt der Hersteller oft freiwillig eine Garantie. Der Hersteller ver-

	spricht, dass die Ware erst mal nicht kaputt geht. Falls doch, repariert er sie. Oder Sie bekommen etwas Neues. Die Garantie gilt nur eine bestimmte Zeit lang. Das alles steht in den Garantie-Bedingungen.
--	--

Gebühr	Gebühren können von Behörden verlangt werden z.B. Abfallgebühr oder Gebühr für den Mahnbescheid.
Gericht	Ein Gericht ist ein Ort, in dem ein Streit entschieden werden kann. Oder es wird eine Strafe beschlossen.
Gerichts-Beschluss	So heißt eine Entscheidung eines Gerichtes. Andere Formen der gerichtlichen Entscheidung sind Urteil oder Verfügung .
Gerichts-Vollzieher	Der Gerichts-Vollzieher kommt zu Menschen, die Schulden haben. Er schaut, ob sie Geld oder wertvolle Dinge haben. Womit sie ihre Schulden bezahlen können. Ein Gericht entscheidet, wann ein Gerichts-Vollzieher kommt. Er kommt im Auftrag vom Gläubiger . Zum Beispiel von der Bank. Er darf alles mitnehmen, was wertvoll ist und nicht für den täglichen Gebrauch notwendig (z. B. wertvolle Uhr und anderes).
Gesetz	Im Gesetz stehen viele Regeln. Zum Beispiel, was verboten und was erlaubt ist. Im Gesetz stehen auch Ihre Rechte. Und Ihre Pflichten. Das sind Dinge, die Sie tun müssen.
Gewährleistung	Wenn Sie etwas kaufen, soll es in Ordnung sein. Dafür muss der Verkäufer einstehen. Meist für zwei Jahre. Vielleicht war die Ware doch beim Kauf kaputt. Dann haben Sie das Recht auf Ersatz oder Reparatur. Die Gewährleistung gibt es bei jeder Ware und <u>je-dem</u> Einkauf von neuen Waren. Das ist der Unterschied zu einer Garantie .
Gewährleistungs-Frist	Das ist die Zeit, in der die Gewährleistung gilt.

Giro-Card	Siehe auch EC-Karte
Girokonto	So nennt man das normale Konto bei einer Bank.
Gläubiger	Das ist jemand, dem man Geld oder andere Leistungen schuldet. Der Gläubiger kann ein Mensch, eine Behörde oder Firma sein.
Glossar	Das ist eine Sammlung von schwierigen Wörtern. In dieser Sammlung kann man nachschauen, wenn man ein Wort nicht versteht. Das Wort wird in der Sammlung erklärt. Man kann auch Wörterbuch sagen.
Grund-Eigentum/ Grund-Besitz	Das ist ein Stück Land, das man gekauft oder geerbt hat.
Grundsicherung	Ältere Menschen und Menschen mit Behinderung können Grundsicherung bekommen. Das ist Geld vom Staat zum Leben.
Guthaben-Konto	Ein Konto ohne Dispo-Kredit . Man kann es nicht überziehen. Man kann nur das Geld ausgeben, das auf dem Konto ist. Zahlen mit Lastschrift geht an der Kasse, aber die Abbuchung funktioniert nicht. Es drohen Inkasso-Gebühren.
Gutschrift	Wenn man etwas zurück gibt und dafür kein Geld bekommt. Dann bekommt man manchmal einen Zettel über einen bestimmten Betrag. Den kann man beim nächsten Kauf zeigen. Von dem Kaufpreis wird der Betrag auf dem Zettel abgezogen.
• H	
Haftpflicht "Eltern haften für ihre Kinder"	Wenn man etwas kaputt macht, das einem nicht gehört. Das muss man dann bezahlen. Wenn Kinder etwas kaputt machen, müssen die Eltern das meistens bezahlen. Das nennt man "Eltern haften für ihre Kinder".
Haftpflicht-Versicherung	Wer andere verletzt oder Sachen von anderen kaputt macht, muss den Schaden bezahlen. Zum Beispiel kann die weggeworfene Zigarette ein Feuer verursachen oder es kommt zu einem Verkehrsunfall. Dafür gibt es eine Versicherung, die den Schaden dann

	zahlt. Die muss man vorher abschließen. Eine Privat-Haftpflicht-Versicherung sollte jeder haben. Für das Auto ist sie Pflicht.
Haftung / haften	Wenn man etwas falsch macht, muss man es wieder gut machen. Wenn man etwas kaputt macht, muss man das auch wieder gut machen.
Händler	Das ist eine Firma, die Dinge verkauft. Sie muss sie nicht selbst gemacht haben. Händler heißen auch ganze Unternehmen, in denen mehrere Menschen arbeiten.
Handy-Versicherung	Man kann eine Versicherung für sein Handy abschließen. Geht das Handy kaputt, wird es repariert oder man bekommt ein neues Handy. Oft ist die Versicherung aber teuer oder zahlt nicht und ist daher nicht nötig.
Härtefall	Jemand hat es schwerer als andere Menschen. Er oder sie hat sehr wenig Geld. Oder ist besonders krank. Manchmal bekommt man deswegen mehr Hilfe oder mehr Geld.
Hartz IV	Hartz 4 für Menschen, die Arbeit suchen. Es ist Geld vom Staat zum Leben. Auch Menschen, die sehr wenig verdienen, können Hartz 4 beantragen.
Haupt-Forderung	Die Haupt-Forderung ist ein Teil der Schulden . Der Betrag, den der Gläubiger ursprünglich zu bekommen hatte. Zum Beispiel der Kaufpreis. Ohne Mahn-Kosten oder Gerichts-Kosten. Oder Zinsen oder Anwalts-Kosten.
Hausrat-Versicherung	Alle Sachen in der Wohnung sind Hausrat, also zum Beispiel Möbel, Kleidung oder Fernseher. Wenn die Sachen zum Beispiel bei einem Feuer oder bei Sturm kaputt gehen oder bei einem Einbruch geklaut werden, zahlt die Hausrat-Versicherung Geld. Damit kann man sich die kaputten Sachen neu kaufen.

Haustür-Geschäft	Wenn Firmen an die Wohnungstür kommen und etwas verkaufen. Wenn man dabei etwas kauft, kann man innerhalb von 2 Wochen widerrufen .
Hersteller	Das ist eine Firma, die Dinge macht. Sie verkauft diese Dinge. Manchmal verkauft die Firma die Dinge an einen Händler . Der Händler verkauft sie dann weiter an die Menschen.
•	
Impressum	Jede Internet-Seite muss ein Impressum haben. Das sind Informationen, wem die Internet-Seite gehört: Firma: Name, Adresse, zuständiges Gericht und mehr. Auch Händler im Internet müssen ein Impressum haben.
Information	Das ist ein Hinweis / ein Tipp. Wenn man etwas nicht weiß, kann man sich informieren. Meistens gibt es Informationen kostenlos. Wenn eine Frage sehr schwierig ist, braucht man eine Beratung .
Inkasso-Büro / Inkasso-Unternehmen	<p>Ein Inkassobüro ist eine Firma. Diese Firma fordert Geld. Ein Inkassobüro arbeitet für ein anderes Unternehmen. Das Inkassobüro fordert Geld für eine offene Rechnung und zusätzliche Kosten.</p> <p>Sie verschicken dann zum Beispiel Briefe. In denen steht, dass man das Geld bezahlen muss. Wenn man so einen Brief bekommt, muss man sich sehr schnell kümmern!</p> <p>Ein Inkassobüro macht Druck. Das Inkassobüro möchte, dass Sie schnell bezahlen. Das Inkassobüro verdient Geld, wenn Sie bezahlen.</p> <p>Hier hilft die Verbraucher-Zentrale.</p> <p>Manchmal halten sich Inkassobüros nicht an die Regeln. Sie verlangen zu viel Geld. Oder sie wollen Geld, obwohl es dafür keinen Grund gibt. Hier hilft die Verbraucherzentrale.</p>

Inkasso-Kosten	Das Inkasso-Büro bekommt für seine Arbeit Geld. Das nennt man Inkasso-Kosten. Es kommt zu den Schulden noch dazu. Manchmal sind diese Kosten aber viel zu hoch. Dann kann die Verbraucher-Zentrale helfen.
Insolvenz	Insolvenz bedeutet, dass man kein Geld mehr hat. Man kann seine Schulden nicht mehr zahlen.
Insolvenz-Beratung	Hilft, wenn man kein Geld mehr hat und seine Schulden nicht bezahlen kann. Diese Hilfe bekommt man zum Beispiel bei der Verbraucher-Zentrale. Hier bekommen Sie Informationen über Ihre Möglichkeiten. Zum Beispiel zu einem Insolvenz-Verfahren .
Insolvenz-Verfahren / Verbraucher-Insolvenz	Sie haben kein Geld und viele Schulden. Dann gibt es ein Verfahren, um die Schulden los zu werden. Dieses Verfahren nennt man Verbraucher-Insolvenz. Dieses Verfahren findet beim Insolvenz-Gericht statt.
Internet-Anbieter	Das sind Firmen, die Dinge und Leistungen im Internet verkaufen. Zum Beispiel Schuhe. Manchmal sieht die Ware ganz anders aus, als im Internet oder etwas ist nicht in Ordnung. Die Verbraucher-Zentrale kann helfen.
IP- Adresse	IP bedeutet "Internet-Protokoll". Jedes Gerät, das mit dem Internet verbunden ist, hat so eine Adresse – Handys, Tablets, Computer. Das ist wie die Adresse auf einem Brief. Die IP-Adresse besteht aus Zahlen.
Irreführung	Das ist eine Täuschung. Etwas wird absichtlich so gemacht, dass Sie es nicht verstehen können. Das passiert auf Internet-Seiten, bei Verträgen oder im Verkaufs-Gespräch. Manchmal trifft man deswegen eine falsche Entscheidung. Zum Beispiel kaufen Sie etwas, was sie gar nicht wollen. Die Verbraucher-Zentrale hilft.
• J	
Jahres-Abrechnung	Einmal im Jahr kommt eine Rechnung. Zum

	Beispiel vom Strom-Anbieter. Sie sehen, wie viel Strom Sie verbraucht haben. Und ob Sie genug Geld bezahlt haben. Manchmal muss man nachzahlen. Manchmal bekommt man Geld zurück.
Justiz	Die Justiz kümmert sich darum, dass sich alle an die Regeln und die Gesetze halten. Die Gerichte gehören zur Justiz.
• K	
Kassen-Bon	Bei jedem Einkauf bekommen Sie einen Zettel. Da steht drauf: Was haben Sie gekauft? Wann und wo? Wie teuer war es? Meistens braucht man den Kassenbon, wenn man etwas umtauschen oder zurückgeben will. Oder für die Gewährleistung oder Garantie .
Kaution	Das ist Geld, das Sie bezahlen müssen. Zum Beispiel, wenn Sie in eine neue Wohnung ziehen. Der Vermieter bekommt das Geld. Er hebt es auf. Wenn Sie später wieder ausziehen, bekommen Sie das Geld wieder. Außer: Sie haben in der Wohnung etwas kaputt gemacht. Dann darf der Vermieter die Reparatur von der Kaution bezahlen. Es gibt auch andere Dinge, für die Sie eine Kaution bezahlen müssen.
Konditionen	Das sind Regeln. Sie sagen, was Sie beim Kaufen machen müssen. Zum Beispiel, wann Sie bezahlen müssen. Oder wie viel.
Konkurs	Siehe auch Insolvenz
Konto-Auszug	Übersicht für ein Konto. Sie können sehen, welches Geld eingezahlt wurde. Und was bezahlt wurde. Und wie viel Geld Sie am Automaten abgehoben haben. Und wie viel Geld Sie gerade haben.
Konto-Pfändung	Sie haben Schulden. Ihr Gläubiger bekommt vom Gericht einen Pfändungs-Beschluss . Dann kann der Gläubiger Geld von Ihrem Konto holen. Damit er nicht das ganze Guthaben bekommt, können Sie das Konto zu

	<p>einem Pfändungsschutz-Konto machen. Sie behalten dann zum Leben den Betrag bis zur Pfändungs-Freigrenze.</p>
Konto-Sperre	<p>Ein Konto wird von der Bank gesperrt/ blockiert. Man kann nicht mehr an sein Geld. Das passiert zum Beispiel aus Sicherheits-Gründen oder weil man zu viel Geld ausgegeben hat.</p>
Kosten/Entgelt	<p>Siehe auch Mahn-Kosten und Nachnahme-Kosten und Inkasso-Kosten Zum Beispiel: Sie bezahlen eine Rechnung nicht. Dann schickt die Firma eine Erinnerung, dass Sie bezahlen müssen. Für diese Erinnerung darf die Firma ein Entgelt/Kosten verlangen. Das heißt: Sie müssen nach der Erinnerung oft mehr bezahlen, als in der eigentlichen Rechnung steht.</p>
Kosten-Falle	<p>Wenn man über bestimmte Kosten vorher nicht informiert wurde.</p>
Kredit	<p>Leiht man sich Geld bei einer Bank, ist das ein Kredit. Man muss das Geld in einer bestimmten Zeit zurück-zahlen. Zusätzlich bezahlt man noch mehr Geld. Das sind die Zinsen. Man zahlt jeden Monat einen Teil des geliehenen Geldes und der Zinsen zurück. Man muss also mehr Geld zurückzahlen, als man sich geliehen hat.</p>
Kredit-Karte	<p>Mit der klassischen Kredit-Karte kann man bezahlen. Das Geld wird später vom Konto abgebucht. Man kann auch bezahlen, wenn man kein Geld auf dem Konto hat. Dann hat man einen Kredit. Den muss man zurückzahlen. Das kann zu Schulden führen.</p> <p>Außer bei Guthaben-Kredit-Karten. Hier muss man erst Geld einzahlen, um es dann ausgeben zu können.</p>
Kredit-Summe	<p>Der Geld-Betrag, den man sich von der Bank leiht. Mehr Informationen siehe Kredit.</p>
Kredit-Vermittler	<p>Das ist eine Firma, die für Kunden einen</p>

	Kredit bei einer Bank sucht. Achtung: Diese Firmen und das Angebot muss man genau prüfen. Dabei kann die Verbraucher-Zentrale helfen.
Kredit-Würdigkeit	Sie wollen einen Kredit von der Bank. Die Bank prüft, ob Sie einen Kredit haben dürfen. Ob Sie das Geld auch zurückzahlen können. Das nennt man Kredit-Würdigkeit. Es geht darum, ob Sie arbeitslos sind. Oder ob Sie Schulden haben. Dann bekommen Sie vielleicht keinen Kredit.
Kulanz	Eine Firma tut freiwillig etwas, was sie nicht muss. Zum Beispiel: Sie kaufen eine Hose. Später wollen Sie sie zurückgeben. Nur weil sie Ihnen nicht gefällt. Der Verkäufer muss die Hose nicht zurücknehmen. Wenn er sie zurücknimmt, ist das freiwillig – aus Kulanz.
Kunde / Kunden-Nummer	Kauft man etwas ein, ist man Kunde des Verkäufers. Jeder Kunde, der bei einer Firma einen schriftlichen Vertrag abschließt, bekommt eine Kunden-Nummer.
Kündigung	Eine Kündigung heißt, man möchte einen Vertrag beenden. Im Vertrag steht die Kündigungs-Frist. Bei Problemen kann die Verbraucher-Zentrale helfen.
• L	
Lastschrift	Eine Firma oder eine Person zieht Geld von einem Konto ein. Das darf die Firma nur, wenn es vorher vom Kunden erlaubt wurde. Die Erlaubnis heißt Mandat.
Laufzeit	Das ist die Zeit, in der ein Vertrag gilt. Die meisten Verträge mit einer Laufzeit gehen ein Jahr.
Leistung	Siehe auch Anspruch
Leistungsberechtigt	Sie haben das Recht auf eine Leistung. Sie haben ein Recht auf die Ware, wenn Sie diese gekauft haben. Sie können auch ein Recht auf Geld vom Staat haben.
Leistungs-Verzug	Sie haben etwas bestellt. Zum Beispiel eine Ware, eine Reparatur oder eine

	Dienstleistung. Passiert das nicht pünktlich oder wie vereinbart, ist der Händler zu spät. Dann ist er im Leistungs-Verzug.
Link	In einer Email oder auf einer Internet-Seite stehen manchmal „Links“. Sie sind oft in blauer Schrift und unterstrichen. Es sind Wege zu einer bestimmten Internet-Seite. Sie können den Link anklicken und kommen direkt zu der Information. Seien Sie vorsichtig! Über das Anklicken eines Links könnten Sie sich einen Computer-Virus oder Ähnliches einfangen. Kennen Sie denjenigen, von dem die Internet-Seite oder die E-Mail kommt? Wenn nein, klicken Sie lieber nicht auf den Link.
Liquide	Das Wort heißt übersetzt "flüssig". Es bedeutet auch „zahlungsfähig“. Wenn man genug Geld hat, ist man liquide.
Lohn-Abtretung	Sie nehmen einen Kredit auf. Im Vertrag steht Lohn-Abtretung. Das bedeutet: Wenn Sie den Kredit nicht zurückzahlen können. Dann holt sich die Bank oder das Geschäft das Geld direkt von Ihrem Lohn. Mit der Lohn-Abtretung haben Sie das erlaubt.
Lohn-Pfändung	Ihr Arbeitgeber bekommt vom Gericht einen Pfändungs-Beschluss . Er muss dann einen Teil des Lohns direkt an Ihren Gläubiger bezahlen. Davon werden Ihre Schulden bezahlt. Aber man darf genug Geld zum Leben behalten, siehe Pfändungs-Freigrenze .
• M	
Mahn-Bescheid	Zahlungs-Erinnerung durch das Gericht. Sie kommt erst nach der Mahnung von der Firma. Wenn die Summe im Mahn-Bescheid nicht stimmt, kann man einen Widerspruch einlegen. Dafür haben Sie 2 Wochen Zeit (Vorstufe der Zwangs-Vollstreckung)
Mahn-Kosten	Für die Erinnerung an die Zahlung muss man einen Betrag zahlen. Für die Kosten gibt es Regeln.
Mahnung	Eine Erinnerung, dass man noch nicht be-

	zahlt hat. Kommt als Brief oder E-Mail.
Mahn-Verfahren	Mehrere Schritte können einen Schuldner an die Zahlung erinnern. Diese Schritte bilden ein Mahn-Verfahren. Gerichtliches Mahnverfahren: Am Ende hat der Gläubiger ein Dokument: Es erlaubt ihm, sein Geld auch mit Zwang zu bekommen. Siehe Zwangs-Vollstreckung
Mangel	Sie haben etwas gekauft. Es ist nicht in Ordnung. Auch nach einer Reparatur kann ein Mangel vorliegen.
Mieter-Bund	Das ist ein Verein für Mieter. Man kann sich dort beraten lassen.
Miet-Verhältnis	Das ist die Beziehung zwischen Vermieter und Mieter.
Mobilfunk-Anbieter	Eine Firma, die Handy-Verträge anbietet.
• N	
Nachnahme	Sie bestellen eine Ware. Die Ware müssen Sie direkt beim Paketboten bezahlen.
Nachnahme-Gebühr	Wenn Sie eine Ware per Nachnahme bestellt haben, kostet das oft extra Geld.
Nichtig	ungültig
Notar/ Notariell beglaubigen	Ein Notar ist jemand, der andere berät. Manchmal braucht man einen Notar- zum Beispiel, wenn man ein Grundstück kauft. Er prüft auch wichtige Dokumente. Er findet heraus, ob alles richtig ist. Das nennt man „beglaubigen“.
• O	
Offen legen	Sie müssen Informationen geben. Zum Beispiel: Sie wollen finanzielle Hilfe beantragen. Dann müssen Sie sagen, wie viel Geld Sie haben.
Ohne Abzug	Sie bekommen eine Rechnung. Dort steht zum Beispiel „Zahlbar innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug“. Sie müssen zahlen. Sie haben dafür 14 Tage Zeit. Ohne Abzug heißt, dass Sie keinen Preis-Nachlass (Ra-

	batt) bekommen.
• P	
Patienten-Verfügung	Bei einer Patienten-Verfügung geht es um Ihre Gesundheit. Sie schreiben auf, welche medizinischen Behandlungen Sie wollen. Und welche Sie nicht wollen. Dies gilt, wenn Sie selber nicht mehr entscheiden können. Zum Beispiel falls Sie in der Zukunft sehr krank werden oder einen Unfall haben.
Pfand	Etwas, das als Sicherheit eingesetzt wird. Für etwas, das man bekommt. Das kann Geld oder eine Sache sein. Zum Beispiel ein Schmuckstück für einen Kredit.
Pfändung	Wenn Sie Schulden haben, können Ihnen Gegenstände oder Geld weggenommen werden. Damit der Gläubiger (zum Beispiel die Bank) sein Geld bekommt.
Pfändungs-Beschluss	Brief vom Gericht. Damit darf der Gläubiger direkt an Ihr Geld. Zum Beispiel mit einer Lohn-Pfändung . Oder einer Konto-Pfändung . Der Gläubiger bekommt den Teil Ihres Geldes. Das geht so lange, bis die gesamte Forderung bezahlt ist.
Pfändungs-Freigrenze	Wenn Sie Schulden haben, kann Ihnen Geld weggenommen werden. Aber Sie dürfen genug Geld zum Leben behalten. Wie viel das ist, steht in der Pfändungs-Tabelle. Mehr darf nicht gepfändet werden.
P-Konto/ Pfändungs-Schutz- Konto	Ist ein besonderes Bank-Konto. Auf einem P-Konto wird das Geld, das Sie laut Gesetz behalten dürfen geschützt. Sie haben das Recht, dass die Bank Ihr Konto als P-Konto führt. Für das P-Konto gelten verschiedene Pfändungs-Grenzen. Je nachdem, ob Sie zum Beispiel alleine leben oder Familie haben. Dazu berät auch die Schuldner-Beratung .
Pflege-Grad	Es geht darum, wie viel Hilfe und Pflege

	<p>Menschen brauchen. Die Pflegegrade gelten für ältere Menschen und Menschen mit Behinderung. Es gibt Pflege-Grad 1 bis 5. Je mehr Pflege man braucht, desto höher die Zahl. Und desto mehr Geld bekommt man von der Pflegekasse.</p>
Pflege-Leistungen	<p>Menschen, die Pflege brauchen, können Hilfe bekommen. Das kann zum Beispiel Geld sein. Mit diesem Geld können Sie jemanden bezahlen, der Sie pflegt. Es gibt aber auch wichtige andere Leistungen zur Unterstützung zum Beispiel einen Pflegekurs für Angehörige.</p>
Phishing-Mails	<p>Das sind betrügerische E-Mails, mit denen Kriminelle an persönliche Daten kommen wollen. Die E-Mails sehen so aus, als kämen sie von einem echten Anbieter wie zum Beispiel einer Bank. Die Empfänger sollen meist auf einen Link klicken und dann auf einer Betrugsseite im Internet Daten eingeben. Oder Sie sollen einen Datei-Anhang öffnen. Darin ist ein Programm, das Ihrem Computer schadet.</p>
Pleite	<p>siehe Insolvenz.</p>
Post-Ident-Verfahren	<p>Manchmal muss man nachweisen, wer man ist. Zum Beispiel, wenn man ein Onlinekonto eröffnen will. Das Post-Ident-Verfahren kann man bei der Post machen, persönlich oder im Internet. Man braucht seinen Ausweis.</p>
Preis-Leistungs-Verhältnis	<p>Wenn ein Produkt teuer, aber gut ist. Dann stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis.</p> <p>Wenn ein Produkt teuer, aber schlecht ist. Dann stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis nicht.</p>
Provision	<p>Jemand bekommt Geld dafür, dass er etwas für einen tut. Zum Beispiel bekommen Versicherungs-Vertreter oft Provisionen, wenn sie Versicherungen verkaufen.</p>
• Q	

Qualität	Wenn etwas besonders gut ist, ist es von hoher Qualität. Zum Beispiel hält es lange, ist stabil, geht nicht kaputt.
• R	
Raten	Sie wollen etwas Teures kaufen. Dann können Sie häufig den Kauf-Betrag in mehrere Teile teilen. Jeden Monat zahlen Sie einen Teil. Das sind die Raten.
Ratenzahlungs-Vereinbarung	Wenn man etwas in Teilen (Raten) bezahlen will. Dann gibt es dazu einen Vertrag. Diese Vereinbarung kostet oft Geld. Man muss also mehr bezahlen.
Rechnung	Wenn man zum Beispiel etwas kauft. Eine Rechnung ist ein Dokument, das man bekommt. Dort stehen alle Informationen drauf, die man zum Bezahlen braucht.
Regelmäßig	Das bedeutet: immer wieder, in gleichem zeitlichen Abstand. Zum Beispiel einmal im Monat.
Reklamieren / Reklamation	Sie haben etwas gekauft. Es geht gleich kaputt. Dann sagen oder schreiben Sie das dem Händler. Das ist eine Reklamation. Der Händler muss die Ware reparieren oder ersetzen. Bei Problemen kann die Verbraucher-Zentrale helfen.
Reparatur	Eine Sache ist kaputt und wird wieder in Ordnung gebracht.
Rück-Lastschrift	Man hat einer Firma die Erlaubnis gegeben, Geld vom Konto per Lastschrift abzubuchen. Es ist aber nicht genug Geld auf dem Konto. Die Firma versucht umsonst, abzubuchen. Sie bekommt kein Geld. Dann kommt es zu einer Rück-Lastschrift. Man bekommt eine Mahnung, weil man nicht bezahlt hat. Das kostet mehr Geld.
Rücktritt	Einen Vertrag rückgängig machen. Zum Beispiel, weil etwas mit der Ware nicht in Ordnung ist. Das geht nur unter bestimmten Bedingungen. Fragen Sie die Verbraucher-Zentrale.
Rückwirkend	Ab einem bestimmten Zeitpunkt in der Ver-

	gangenheit. Zum Beispiel kann man im Mai erfahren, dass man rückwirkend ab März mehr Lohn bekommt.
Rundfunk-Beitrag	Diesen Beitrag müssen alle bezahlen, damit Sie fernsehen und Radio hören können. Auch mit Handy, Tablet oder Computer. Jede Wohnung muss nur einmal bezahlen. Egal, wie viele Geräte Sie haben. Wer wenig Geld hat, kann sich befreien lassen, siehe Beitrags-Befreiung .
• S	
Schönheits-Reparatur	Das sind bestimmte Reparaturen in der Wohnung, zum Beispiel Wände streichen oder Tapete ankleben. Als Mieter muss man das oft selbst machen oder eine Firma beauftragen.
Schufa (SCHUFA Holding AG)	Eine Firma, die Informationen über Kunden sammelt. Es geht vor allem um die Kredit-Würdigkeit . Viele Firmen erkundigen sich vor dem Abschluss von Verträgen dort über Sie. Bekommt die Firma von der Schufa gesagt, dass Sie Ihre Rechnungen nicht bezahlt haben? Dann bekommen Sie den Vertrag vielleicht nicht.
Schufa-Auskunft	Sie wollen wissen, welche Informationen die Schufa über Sie gesammelt hat. Dann können Sie bei der Schufa fragen. Die Auskunft ist kostenlos. Die Verbraucher-Zentrale kann Ihnen helfen.
Schulden	Wenn man sich Geld leiht und es nicht zurückzahlen kann. Wenn man etwas kauft und es nicht bezahlen kann. Dann macht man Schulden. Kann man die Schulden nicht zurückzahlen, kann der Gläubiger (z. B. die Bank) mit Hilfe des Gerichts das Geld zurück fordern.
Schuldhaft	Wenn etwas mit Absicht gemacht wird. Oder wenn man nicht vorsichtig ist und dadurch etwas passiert.
Schuldner-Beratung / Schulden-Beratung	Sie können Ihre Schulden nicht mehr bezahlen. Dann kann die Schuldner-

	Beratung helfen. Sie kann beraten. Viele Beratungsstellen arbeiten kostenlos, aber nicht alle.
Schutz-Vorschriften	Regeln, die Kunden schützen sollen.
Social media/ Soziale Medien	Hier kann man sich im Internet mit anderen austauschen. Zum Beispiel bei Instagram, Facebook oder YouTube.
Sonder-Kündigung	Eine Kündigung aus besonderen Gründen. Zum Beispiel: Sie sind länger krank. Sie wollen deshalb den Vertrag im Fitness- Studio kündigen.
Sozial-Leistungen	Manche Menschen haben sehr wenig Geld. Zum Beispiel weil sie nicht arbeiten können, alt oder krank sind. Dann bekommen sie Geld vom Staat zum Leben. Das nennt man Sozial-Leistungen.
Spam	E-Mails, die in großen Mengen verschickt werden. Häufig ist es Werbung. Die Firmen kennt man meistens nicht.
Speicher-Medium	Das sind Geräte, auf denen Informationen / Dateien gespeichert werden. Das können zum Beispiel Computer, Handys, USB-Sticks sein.
Sperre	Eine Lieferung wird gestoppt, weil die Rechnung nicht bezahlt wurde. Zum Beispiel die Strom-Sperre. Man bekommt keinen Strom mehr.
Stornierung / Storno	Ein Vertrag wird rückgängig gemacht.
Stromanbieter-Wechsel	siehe Anbieter-Wechsel
Strom-Zähler	Das Gerät misst, wie viel Strom Sie verbrauchen. Es hängt oft im Keller. Auf dem Zähler stehen die Zähler-Nummer und der Zähler-Stand.
Stundung	Wenn jemand nicht zahlen kann. Die Zahlung wird auf später verschoben. Dies passiert nicht automatisch. Es muss mit dem Gläubiger vereinbart werden. Es wird dann ein neuer Zahlungs-Termin festgelegt.
• T	

Tarif	Der Tarif regelt, wie viel Sie bezahlen müssen. Zum Beispiel für einen Telefon-Vertrag. Tarif kann aber auch bedeuten, wie viel Lohn Sie bei der Arbeit bekommen.
Taschengeld	Viele Eltern geben ihren Kindern regelmäßig etwas Geld. Die Kinder dürfen damit selbst einkaufen gehen.
Tele-Kommunikation	Austausch von Informationen über Telefon, Internet, E-Mails und andere digitale Medien.
Telekommunikations-Vertrag	Der Vertrag für Telefon/ Handy und Internet.
Tilgung	Einen Kredit abbezahlen, zum Beispiel in Raten . Die restliche Schuld wird dann immer weniger.
Transfer-Leistungen	Geld zum Leben, das man vom Amt bekommt. Zum Beispiel "Arbeitslosen-Geld" oder Hartz IV .
• U	
Überschuldung	Jemand hat sehr große Schulden. Das können Personen aber auch Firmen sein.
Überweisung	Wenn Geld von einem Konto vom Kontoinhaber auf ein anderes Konto geschickt wird.
Überweisungs-Träger	Das ist ein Papier-Formular bei der Bank. Man trägt ein, wie viel Geld man auf ein anderes Konto überweisen möchte. Braucht man nicht beim Online-Banking.
Umgehend	Siehe Unverzüglich
Umschuldung	Man nimmt einen neuen Kredit auf, um andere Schulden zu bezahlen. Meistens geschieht das, wenn man mehrere Kredite hat. Dann wird aus mehreren Krediten ein einziger gemacht. Das kann sehr teuer werden.
Umtausch	Manchmal kann man eine Ware, die man gekauft hat, umtauschen. Zum Beispiel wenn sie nicht gefällt oder nicht passt. Das macht der Händler freiwillig. Das ist keine Pflicht für den Händler!
Unterhalt /	Gesetzliche Pflicht, jemand anderen mit dem

Unterhalts-Pflicht	<p>zu versorgen, was er zum Leben braucht. Diese Pflicht besteht besonders für Eltern gegenüber ihren Kindern.</p> <p>Es gibt verschiedene Formen von Unterhalt, z. B. den Kindes-Unterhalt. Das ist Geld für Kinder, wenn Eltern sich trennen. Ein Beispiel: Der Vater zieht aus. Dann muss er Geld an die Mutter zahlen, wenn das Kind bei ihr lebt. Oder er kann Dinge kaufen, die das Kind braucht, z. B. Kleidung, Schulsachen, Essen.</p>
Unterhalts-Vorschuss	<p>Wenn ein Elternteil keinen Unterhalt zahlen möchte, bekommen die Kinder dann trotzdem Geld. Und zwar von einem Amt (das Amt heißt Unterhalts-Vorschuss-Stelle). Das ist meistens das Jugendamt. Das Amt verschenkt aber kein Geld. Es holt sich das Geld von dem Elternteil zurück, das nicht zahlt.</p>
Unterlassungs-Erklärung	<p>Wenn eine Firma verspricht, bestimmte Dinge in der Zukunft nicht mehr zu tun.</p>
Unverzüglich	<p>Das heißt: So schnell wie möglich! Eine Sache soll umgehend und unverzüglich erledigt werden, wenn sie wirklich sehr wichtig ist.</p>
Unwirksam	<p>Ein Vertrag kann unwirksam sein. Das heißt er gilt nicht.</p>
Urheber	<p>Ein Beispiel: Wenn Sie ein Foto machen, dann sind Sie der Urheber oder die Urheberin.</p>
Urheber-Recht	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn jemand anderes das Foto nutzen möchte, muss er Sie um Erlaubnis fragen. • Sie möchten aus dem Internet etwas herunterladen und an andere weiter-schicken. Dann müssen Sie erst den Urheber um Erlaubnis fragen.
• V	
Veränderliche Ausgaben	<p>Ausgaben, die jeden Monat anders sein können. Zum Beispiel die Kosten für Essen, Kleidung und andere Dinge.</p>

Verbraucher	Ein Verbraucher ist ein Konsument. Das sind Menschen, die Verträge machen oder etwas kaufen. Wir alle sind Verbraucher.
Verbraucher-Zentrale	Die Verbraucher-Zentrale schützt die Verbraucher. Sie informiert und berät Verbraucher. Sie hilft und beantwortet Fragen. Die Verbraucher-Zentrale hat an vielen Orten Beratungsstellen.
Verjährung	Etwas ist zu lange her. Man kann nichts mehr machen. Zum Beispiel: Eine Bank kann Schulden nicht mehr einfordern, weil sie verjährt sind.
Vermögen	Das Geld, das man hat, zum Beispiel auf dem Konto.
Verschuldung	Jemand gibt mehr Geld aus, als er hat. Er hat Schulden und ist dann verschuldet.
Versicherung	Eine Versicherung hilft, wenn etwas passiert. Meistens mit Geld. Dazu muss man vorher regelmäßig Geld an die Versicherung bezahlen. Die Kranken-Versicherung bezahlt zum Beispiel die Arzt- oder Krankenhaus-Kosten. Außerdem gibt es zum Beispiel die Hausrat-Versicherung , die Haftpflicht-Versicherung oder die Berufsunfähigkeits-Versicherung . Manche Versicherungen muss man haben. Einige sind wichtig, manche braucht man eher nicht.
Vertrag	Das ist eine Abmachung. Ein Vertrag ist meistens schriftlich, kann aber auch mündlich sein. Beispiele sind Arbeits- oder Mietvertrag oder ein Auftrag an einen Handwerker. Auch Essen bestellen im Restaurant ist ein Vertrag. Oder Brötchen kaufen.
Vertrags-Bruch	Einer der beiden Vertrags-Partner hält sich nicht an die Regeln im Vertrag .
Vertrags-Partner	Derjenige, mit dem ein Vertrag abgeschlossen wird.

Verwaltungs-Akt	Wenn eine Behörde etwas entscheidet oder bestimmt. Zum Beispiel, wie viel Steuern man bezahlen muss (Steuer-Bescheid). Oder eine Genehmigung zum Bauen gibt.
Volljährig	In Deutschland sind Menschen ab dem 18. Geburtstag volljährig. Zum Beispiel: Sie dürfen wählen gehen und Verträge abschließen. Sie haben aber auch mehr Pflichten. Sie sind für sich selbst verantwortlich. Sie sind haftbar .
Vollmacht	Sie geben jemandem eine schriftliche Erlaubnis, etwas für Sie zu machen. Zum Beispiel: Ein Anwalt bekommt eine Vollmacht, wenn er für Sie arbeiten soll.
Vollstreckungs-Bescheid	siehe Zwangs-Vollstreckung Kommt nach dem Mahn-Bescheid . Ist auch ein Brief vom Gericht, wenn man viele Schulden hat. Gläubiger beantragen den Bescheid. Dann kann zum Beispiel der Gerichts-Vollzieher kommen und Geld wegnehmen.
Vorsätzlich	Jemand macht mit Absicht etwas, das bestraft werden kann. Zum Beispiel, wenn man bewusst jemanden verletzt oder eine Sache beschädigt.
Vorsorge	Man schreibt Wünsche und Entscheidungen für die Zukunft auf. Zum Beispiel eine Patienten-Verfügung oder Vorsorge-Vollmacht .
Vorsorge-Vollmacht	Bei einer Vorsorge-Vollmacht schreiben Sie auf: Wer soll für Sie handeln und entscheiden, falls Sie das nicht mehr selbst können? Derjenige kann dann alles für Sie regeln. Zum Beispiel wegen einer Krankheit oder wenn Sie im Alter verwirrt sind. Die Vollmacht gilt für Verträge, die Post und anderes. Sie legen alle Regeln fest. Für das Konto verlangen viele Banken eine eigene Vollmacht auf einem Formular der Bank.

• W	
Wechsel	Ein Papier, auf dem steht: Wer muss wem Geld bezahlen? Wie hoch ist die Summe? Bis wann muss bezahlt werden? Der Wechsel wird unterschrieben.
Widerruf / widerrufen	Bei Verträgen, die man abschließt. Zum Beispiel am Telefon, im Internet, per Mail, Brief oder an der Wohnungstür. Meistens kann man den Vertrag "rückgängig" machen, also widerrufen. Das kann man innerhalb von 2 Wochen machen. Am besten per Fax, per E-Mail oder mit einem Brief, einem Einschreiben .
Widerspruch	Wenn jemand mit etwas nicht einverstanden ist, muss er dies mitteilen. Am besten schriftlich mit einem Einschreiben .
• X	
• Y	
• Z	
Zähler	Das Gerät misst, wie viel Sie verbrauchen. Zum Beispiel Strom, Gas oder auch Wasser. Es hängt manchmal im Keller. Auf dem Zähler stehen die Zähler-Nummer und der Zähler-Stand. siehe Strom-Zähler
Zähler-Stand	Einmal im Jahr liest der Energie-Lieferant am Zähler den Verbrauch ab. Das ist der Zähler-Stand. Vielleicht müssen auch Sie den Zähler-Stand selbst ablesen. Fragen Sie den Energie-Lieferant. siehe Strom-Zähler
Zahlungs-unfähig	Wenn jemand nicht zahlen kann, weil er kein Geld hat. Das Gegenteil von liquide .
Zahlungs-Ziel	Das ist das Datum, bis wann zum Beispiel ein Kredit abbezahlt sein muss.
Zins/ Zinsen	siehe Kredit Sie müssen der Bank mehr Geld zurückzahlen, als Sie geliehen haben.
Zusatz-Kosten	Wenn zusätzlich zu den normalen Kosten

	wie Zinsen und Gebühren noch andere Kosten kommen. Zum Beispiel Kosten für eine Anfrage beim Einwohner-Meldeamt.
Zuwider-Handlung	Wenn jemand ein Verbot oder eine Anordnung nicht einhält
Zwangs-Vollstreckung	Sie zahlen Ihre Schulden nicht. Ihr Gläubiger kann Sie mit Hilfe des Gerichts zwingen. Dann folgt zum Beispiel die Konto-Pfändung . Oder der Gerichts-Vollzieher kommt zu Ihnen.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages