Land Frauen
Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)

Bank-Konto, Handy-Vertrag und mehr

Verbraucher-Schutz
in Leichter Sprache

Kommt Ihnen das bekannt vor?

Sie wollten einfach nur etwas im Internet bestellen.
In einem Online-Shop haben Sie das Produkt gefunden
und mit einem Klick in den „Warenkorb“ gelegt.
Jetzt nur noch „Bestellen“.

Sie mussten dafür mehrere Felder mit „OK“ bestätigen.
Sie haben aber gar nicht genau verstanden,
was diese Felder überhaupt bedeuten.
Und am Ende waren Sie ganz unsicher,
was Sie da eigentlich bestätigt haben.
Und ob Sie alles richtig gemacht haben.

Das ist nur ein Beispiel.
Es gibt viele Themen und Fragen,
die im Alltag für Verbraucherinnen
und Verbraucher wichtig sind.

LandFrauen
Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)

verbraucherzentrale

Wir informieren und beraten Sie.

In Ihrer Nähe, per Telefon und im Internet.

Land-Frauen-Guides
Verbraucher-Infos auf's Land gebracht

Land-Frauen-Guides ist ein Projekt des Deutschen Land-Frauen-Verbandes (dlv).
Guide [gesprochen: gait] bedeutet Führer oder Orientierungs-Hilfe.
Viele Menschen haben Fragen zu Verbraucher-Themen, zum Beispiel:

- Was darf man und was ist verboten?
- Wo kann es richtig teuer werden?
- Wer hilft, wenn es Probleme gibt?

Besonders auf dem Land oder in kleineren Orten sind Beratungs-Angebote schwerer zu erreichen als in der Stadt. Dafür wurde des Projekt Land-Frauen-Guides vom dlv gemeinsam mit den Verbraucher-Zentralen entwickelt.

Der dlv ist eine lebendige und starke Gemeinschaft.

- Der dlv ist der größte Verband in Deutschland für Frauen, die auf dem Land leben, und für ihre Familien.
- Der dlv möchte die Lebens-Qualität, die Arbeits-Bedingungen und die gesellschaftliche Teilhabe für Frauen auf dem Land verbessern.
- Der dlv vertritt auch in der Politik die Interessen von Frauen auf dem Land.

www.landfrauen.info

Bank-Konto, Handy-Vertrag und mehr

Verbraucher-Schutz – was ist das eigentlich? 6

Was tun Verbraucher-Zentralen? 7

Verbraucher-Themen

- Verbraucher-Verträge 8
- Online-Shopping 10
- Mobil-Funk 12
- Computer und Internet 14
- Mahnungen und Inkasso 16
- Bank-Konto 18
- Versicherungen 20

Mit den Land-Frauen kompetent im Alltag 22

Der Weg zu Ihrer Verbraucher-Zentrale 23

Über dieses Heft 24

Verbraucher-Schutz – was ist das eigentlich?

Was versteht man unter Verbraucher-Schutz?
Alle Maßnahmen und Regeln, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher geschützt werden, wenn sie etwas kaufen oder Dienstleistungen nutzen.

Worum geht es beim Verbraucher-Schutz?
Um den Schutz vor Gesundheits-Gefahren, um Schutz vor Verletzungen, um Schutz vor Schäden an Gegenständen und um Schutz vor Geld-Verlust. In diesem Heft geht es um wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucher-Schutz. Das bedeutet: Schutz vor Betrug, vor unfairen Geschäfts-Methoden und Schutz vor schlechten Überraschungen beim Kauf oder bei anderen Verträgen.

Wie ist der Verbraucher-Schutz geregelt?
Für den Verbraucher-Schutz gibt es viele Gesetze und Regeln. Zum Beispiel, was Hersteller von Produkten beachten müssen. Und welche Informationen die Anbieter von Dienstleistungen ihren Nutzerinnen und Nutzern geben müssen.

Es ist auch festgelegt, welche Rechte man beim Kauf oder beim Zurückgeben von gekauften Produkten hat.

Warum ist Verbraucher-Schutz so wichtig?
Können nicht alle Menschen selbst am besten entscheiden, welche Produkte oder Leistungen für sie gut und richtig sind?

Ja und nein, denn für eine richtige Kauf-Entscheidung müssen Verbraucherinnen und Verbraucher sehr gut informiert sein. Aber sie können nicht genauso viel Wissen und Erfahrungen wie die Hersteller und Anbieter von Produkten haben. Deshalb gibt es den Verbraucher-Schutz.

Was tun Verbraucher-Zentralen?

Sie informieren, beraten und unterstützen Privat-Personen
bei Fragen und Problemen im Verbraucher-Schutz.
Verbraucher-Zentralen sind gemeinnützige Vereine.
Sie arbeiten unabhängig von Firmen und werden vom Staat bezahlt.

Verbraucher-Zentralen helfen dabei, das Verbraucher-Recht durchzusetzen.
Zum Beispiel, indem sie vor Gericht gegen Verstöße im Verbraucher-Schutz klagen.
Sie können als Interessen-Vertreter auch Einfluss auf die Politik nehmen.

Angebote der Verbraucher-Zentralen sind oft kostenlos.

www.verbraucherzentrale.de

Verbraucher-Verträge

Verbraucherinnen oder Verbraucher schließen viele Verträge ab, zum Beispiel:

- Kauf-Verträge bei jedem Einkauf
- Dienstleistungs-Verträge, zum Beispiel mit Fahrdiensten
- Miet-Verträge für eine Wohnung

Bevor man einen schwierigen Vertrag wie einen Miet-Vertrag
oder einen Dienstleistungs-Vertrag abschließt,
sollte man sich immer Hilfe von Fachleuten holen.
Und auch dann, wenn es bei anderen Verträgen Probleme gibt.

Verträge müssen nicht immer schriftlich abgeschlossen werden.
Im Alltag werden sehr viele Verträge mündlich abgeschlossen.
Zum Beispiel, wenn man sich beim Bäcker ein Brötchen kauft.
Mit dem Bezahlen des Brötchens hat man einen Kauf-Vertrag abgeschlossen.
Aber: Nicht alle Kauf-Verträge sind so einfach wie der Einkauf beim Bäcker.

Welche Probleme kann es mit Kauf-Verträgen geben?

- Man kann ein gekauftes Produkt wieder zurückgeben.
  Zum Beispiel, weil das Produkt extra angefertigt wurde.
- Man kann ein gekauftes Produkt mit einem Fehler nicht zurückgeben,
  weil der Verkäufer den Fehler nicht anerkennt.
  Sondern der Verkäufer will einen Beweis dafür haben,
  dass man für den Fehler nicht selbst verantwortlich ist.
- Der Verkäufer nimmt ein gekauftes Produkt nicht zurück
  und er verweigert auch die Reparatur,
  obwohl das Produkt kaputt ist und noch „Garantie“ hat.

**Erfahren Sie mehr zum Thema
mit folgenden Such-Begriffen:**

Garantie
Gewährleistung
Kaufen und Bezahlen
Kaufvertrag
Reklamation
Umtausch
Widerruf

www.verbraucherzentrale.de

Suchbegriff eingeben

Online-Shopping

Immer mehr Menschen kaufen gern im Internet ein.
Man muss nicht in mehrere Geschäfte gehen,
um Produkte und Preise zu vergleichen oder
um ein billiges Sonder-Angebot zu finden.
Denn der nächste Online-Shop ist nur einen Klick weit entfernt.

Und: Der Online-Shop ist 24 Stunden am Tag geöffnet.
Man kann bequem online bezahlen.
Oft sind die Preise sogar etwas niedriger als im Laden.

Aber Achtung: Der Preis für ein Produkt
ist sehr viel niedriger als normalerweise?
Dann sollten Sie besonders vorsichtig sein.
Vielleicht handelt es sich um Betrug.

Gerade weil Online-Shopping so leicht funktioniert,
kann man auch leichter einen Fehler machen.
Oder man fällt auf Betrugs-Versuche herein.

Was kann beim Online-Shopping passieren?

- Man schließt aus Versehen einen Kauf-Vertrag ab,
  weil man zu schnell etwas angeklickt hat oder
  weil der Online-Shop nicht übersichtlich ist.
- Die Ware wird trotz Bezahlung nicht geliefert.
  Und man kann den Verkäufer nicht erreichen.
- Man landet in einem „Fake-Shop“ [gesprochen: fäik-schopp].
  Fake bedeutet: Fälschung.
  Fake-Shops sind schwer zu erkennen.
  Man erhält schlechte Ware zu teuren Preisen.

Erfahren Sie mehr zum Thema mit folgenden Such-Begriffen:

Abzocke online
Fake-Shops
Güte-Siegel
Lebensmittel online kaufen
Online-Shopping
Vertrag widerrufen
Zahlung im Internet

www.verbraucherzentrale.de

Suchbegriff eingeben

Mobil-Funk

Mit dem Smart-Phone kann man heute vieles machen:
Nicht nur telefonieren, sondern fotografieren, filmen, chatten,
Musik hören und vor allem: immer und überall online sein.

Auch wenn man eigentlich einen günstigen Mobil-Funk-Vertrag hat,
kann das Surfen [gesprochen: ssörfen] mit dem Smart-Phone teuer werden.
Denn wenn man viel im Internet unterwegs ist,
dann verbraucht man viel Daten-Volumen.
Deshalb muss man genau darauf achten, was im Vertrag steht.
Zum Beispiel, ob man eine Flat-Rate [gesprochen: flätt-räit] hat.

Ganz wichtig: Jeden Monat die Mobil-Funk-Rechnung prüfen!
Denn manchmal wird auch Geld für Leistungen abgebucht,
von denen man gar nichts weiß und die man gar nicht will.
Das kann zum Beispiel irgend ein Abo sein,
weil man aus Versehen etwas angeklickt hat.
Dazu sagt man auch: „Abo-Falle“.

Was kann mit Handy und Smart-Phone passieren?

- Einen »Laufzeit-Vertrag« hat kann man erst nach einer längeren Zeit kündigen.
  Man muss genau auf das Datum achten, wann man kündigen muss.
  Wenn man das vergisst, läuft der Vertrag einfach weiter.
- Beim Surfen mit dem Smart-Phone kann man aus Versehen in einer „Abo-Falle“ landen.
  Das Geld wird über die Mobil-Funk-Rechnung abgebucht.
  Dagegen hilft eine Dritt-Anbieter-Sperre.
- Oft versuchen Apps, sich automatisch zu aktualisieren.
  Das kostet sehr viel Daten-Volumen.
  Dann sollte man unter „Einstellungen“ auswählen, dass sich
  das Smart-Phone nicht automatisch mit dem Internet verbindet.

Erfahren Sie mehr zum Thema mit folgenden Such-Begriffen:

Abo-Falle
Apps auf dem Smart-Phone
Daten-Volumen
Dritt-Anbieter-Sperre
falsche Telefon-Rechnung
Kostenfallen bei Smart-Phones
Mobil-Funk-Vertrag

www.verbraucherzentrale.de

Suchbegriff eingeben

Computer und Internet

Vielen Menschen sehen sich ihre Lieblings-Serien, Filme und Musik-Videos zu Hause auf dem Computer im Internet an. Auch Hör-Bücher und Computer-Spiele sind sehr beliebt. Aber Achtung: Nicht alles, was kostenlos ist, ist auch erlaubt!

Es gibt Tausch-Börsen und Streaming [gesprochen: strieming]-Portale, die Filme oder Musik ohne Erlaubnis anbieten oder dort hin verlinken. Das ist verboten und kann teuer bestraft werden. Daher sollte man die folgende Grund-Regel beachten: Wenn etwas im Laden oder im Online-Shop Geld kostet, dann wird der Download woanders nicht kostenlos sein. Download [gesprochen: daun-lohd] heißt: herunter laden.

Man kann Mediatheken von Fernseh-Sendern kostenlos nutzen. Musik kann man oft kostenlos im Internet-Radio anhören. Man kann auch gebrauchte Hör-Bücher und Computer-Spiele preiswert in guter Qualität kaufen, am besten in geprüften Shops.

Was kann passieren, wenn man Filme, Musik oder Spiele herunterlädt?

- Man nutzt Raub-Kopien, vielleicht auch ohne es zu bemerken. Vielleicht verteilt man die Raub-Kopien sogar weiter an andere.
- Man verletzt die Rechte von Menschen, die Filme, Bilder, Musik, Hör-Bücher oder Spiele herstellen. Dazu sagt man: Urheber-Recht.
- Man kann Post vom Rechts-Anwalt bekommen und soll bezahlen, weil man etwas ohne Erlaubnis genutzt, kopiert oder verteilt hat. Dazu sagt man: Abmahnung. Man muss sich darum kümmern! Am besten mit Hilfe von Fachleuten, zum Beispiel von der Verbraucher-Zentrale.

Erfahren Sie mehr zum Thema mit folgenden Such-Begriffen:

Abmahnung
Download Computer
Musik Videos
Online-Spiele
Streaming
Tausch-Börse
Urheber-Recht

www.verbraucherzentrale.de

Suchbegriff eingeben

Mahnungen und Inkasso

Bestimmt hat jeder Mensch schon einmal eine Mahnung erhalten.
Zum Beispiel, weil man vergessen hat, eine Rechnung zu bezahlen.

Wenn man aber mehrere Mahnungen nicht bezahlt,
bekommt man als nächstes ein Inkasso-Schreiben.
Inkasso heißt: Eine andere Firma kümmert sich darum,
dass der Verkäufer sein Geld vom Käufer bekommt.
Das ist eine Dienstleistung, die man dann noch extra bezahlen muss.

Es gibt auch unberechtigte Mahnungen und falsche Inkasso-Schreiben.
Wenn man aber einen „gerichtlichen Mahn-Bescheid“ bekommt,
muss man unbedingt reagieren, auch wenn die Forderung gar nicht stimmt.

Es gilt die Grund-Regel: Briefe mit Rechnungen und Mahnungen
nicht beiseite legen und vergessen, sondern beachten und darum kümmern!

Was kann im Umgang mit Mahnungen und Inkasso passieren?

- Man muss hohe Mahn-Gebühren bezahlen.
  Es können sogar zusätzlich noch Inkasso-Gebühren
  und Kosten für fremde Rechts-Anwälte anfallen.
- Man bekommt einen negativen SCHUFA-Eintrag.
  Das bedeutet: Bei der Firma SCHUFA ist registriert,
  dass man Rechnungen oder Kredit-Raten nicht bezahlt hat.
  Dann kann es zum Beispiel schwer werden,
  einen Miet-Vertrag oder einen neuen Kredit zu bekommen.
- Man erhält unberechtigte Mahnungen oder falsche Inkasso-Schreiben.
  Das muss man genau prüfen und sich dafür Unterstützung holen!

**Erfahren Sie mehr zum Thema
mit folgenden Such-Begriffen:**

Fake-Rechnungen
Gerichtliches Mahn-Verfahren
Inkasso-Büro
Inkasso-Check
Mahn-Bescheid
Mahnungen
Erfundene Rechnungen

www.verbraucherzentrale.de

Suchbegriff eingeben

Bank-Konto

Heutzutage ist ein eigenes Bank-Konto notwendig.
Das „normale“ Konto nennt man Giro-Konto [gesprochen: djiro-konto].
Man braucht es für viele wirtschaftliche Vorgänge im Alltag:
Lohn, Gehalt oder Sozial-Leistungen werden auf ein Konto überwiesen.
Miete, Strom- und Gas-Kosten, Rundfunk-Gebühren und
Handy-Rechnung werden jeden Monat vom Konto abgebucht.

Zum Giro-Konto hat man eine Giro-Karte, die frühere EC-Karte.
Fast überall kann man heute ohne Bargeld mit der Giro-Karte bezahlen:
mit der Geheim-Nummer, mit seiner Unterschrift oder sogar kontaktlos.
Wenn man die EC-Karte verliert, dann muss man sie sofort sperren lassen.
Sperr-Notruf: Telefon 116 116

Gut zu wissen: Jeder Mensch in Europa hat das Recht auf ein Basis-Konto.
Das ist besonders wichtig für Menschen ohne Wohnung oder Geflüchtete.

Was kann im Umgang mit dem Bank-Konto passieren?

- Man hat nicht mehr genug Geld auf dem Konto.
  Die Bank kann dann eine wichtige Überweisung nicht ausführen.
  Dann bekommt man eine Mahnung, zum Beispiel vom Vermieter.
- Man verliert die Giro-Karte und lässt sie nicht sperren.
  Dann können andere mit der Karte bezahlen.
- Man wird Opfer einer Phishing-Mail [gesprochen: fisching-mäil].
  Das sind Betrugs-E-Mails, die zum Beispiel aussehen wie von der Bank.
  Man soll seine PIN-Nummer oder Daten angeben oder einen Link anklicken.
  So können die persönlichen Zugangs-Daten für das Konto gestohlen werden.

Erfahren Sie mehr zum Thema mit folgenden Such-Begriffen:

Bank-Karte
Basis-Konto
Dispo-Kredit
Gebühren und Entgelte
Giro-Konto
Phishing-Mail
Überziehungs-Zinsen

www.verbraucherzentrale.de

Suchbegriff eingeben

Versicherungen

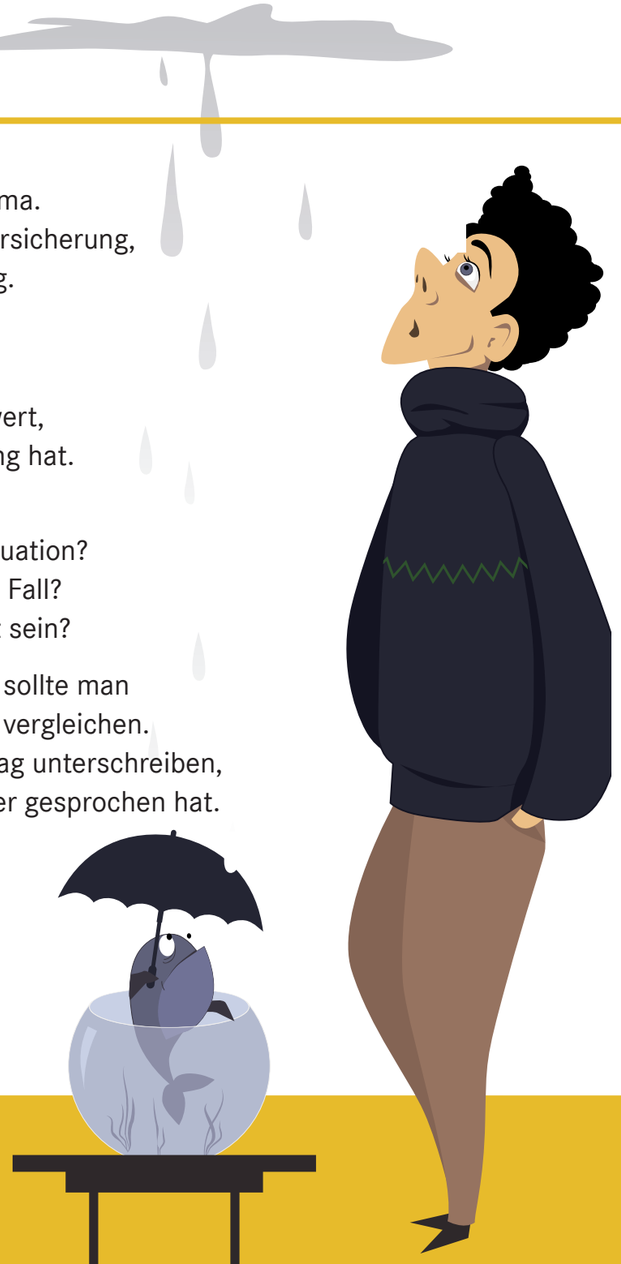
Versicherungen sind ein sehr umfangreiches Thema.
Auf dieser Seite geht es nicht um die Kranken-Versicherung,
die Renten-Versicherung und Pflege-Versicherung.

Eine private Haft-Pflicht-Versicherung sollte
jede Person mit einem eigenen Haushalt haben.
Eine Hausrat-Versicherung ist dann empfehlenswert,
wenn man zu Hause eine hochwertige Ausstattung hat.

Diese Fragen sind wichtig:

- Passt eine Versicherung zu meiner Lebens-Situation?
- Welche Versicherungen brauche ich auf jeden Fall?
- Und wie hoch muss der Versicherungs-Schutz sein?

Vor dem Abschuss eines Versicherungs-Vertrags sollte man
sich sehr gut informieren und mehrere Angebote vergleichen.
Man sollte nicht sofort einen Versicherungs-Antrag unterschreiben,
nachdem man mit einem Versicherungs-Vermittler gesprochen hat.
Die Verbraucher-Zentralen bieten unabhängige
Versicherungs-Beratungen an.



Was kann passieren, wenn man nicht richtig versichert ist?

- Man war unvorsichtig und hat bei anderen einen Schaden verursacht.
  Das kann ein Fleck auf der Hose sein, aber auch ein schwerer Unfall.
  Um diese Schäden zu bezahlen, braucht man die Haft-Pflicht-Versicherung.
- Die Wohnungs-Einrichtung wurde zum Beispiel bei einem Brand zerstört.
  Ohne richtige Hausrat-Versicherung kann man keine neue Einrichtung kaufen.
- Man zahlt Geld für überflüssige Versicherungen.
  Extra-Geräteversicherungen für Fahrräder, Handys oder Brillen,
  aber auch Reise-Gepäck-Versicherungen sind oft nicht nötig.

**Erfahren Sie mehr zum Thema
mit folgenden Such-Begriffen:**

Geld und Versicherungen
Geräte-Versicherung
Haftpflicht-Versicherung
Hausrat-Versicherung
Unfall-Versicherung
Versicherungs-Vertrag kündigen
Weitere Versicherungen

www.verbraucherzentrale.de

Suchbegriff eingeben

Mit den Land-Frauen kompetent im Alltag

Der Deutsche Land-Frauen-Verband dlv hat das Ziel,
Frauen und ihre Familien auf dem Land zu unterstützen.
Praktische Verbraucher-Tipps gehören dazu.
Deshalb hat das Projekt „Land-Frauen-Guides“
das Motto „Kompetent im Alltag“.

Mit diesem Heft will der dlv viele Menschen erreichen und
die Angebote der Verbraucher-Zentralen bekannter machen.
Denn viele wissen gar nicht, dass sie dort Rat und Hilfe bekommen.

Weitere Themen des dlv:

- Gerechte Chancen
- Ländlicher Raum
- Zukunft Ehrenamt
- Landwirtschaft

Mehr Informationen zum dlv unter

www.landfrauen.info

Der Weg zu Ihrer Verbraucher-Zentrale

Persönlich, telefonisch, online

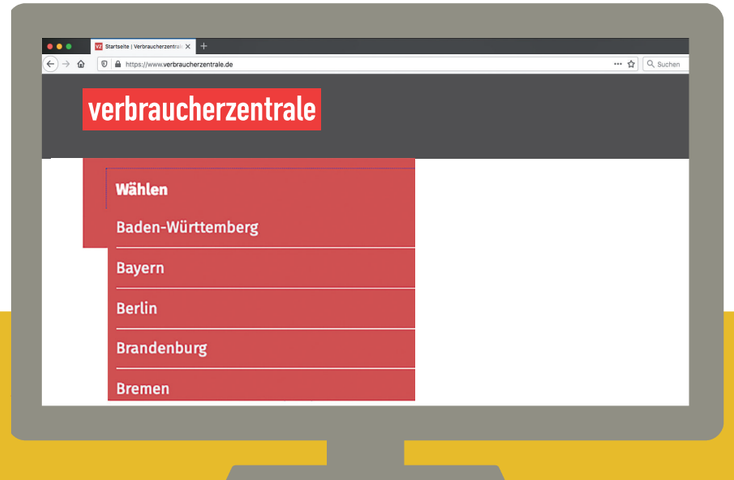
Die Informationen der Verbraucher-Zentralen sind unabhängig
und meistens kostenlos für die Verbraucherinnen und Verbraucher.

Verbraucherzentralen gibt es in allen Bundesländern.

Hier finden Sie Angebote in Ihrer Region:

www.verbraucherzentrale.de/beratung

Viele Ratgeber-Broschüren, Formulare und Checklisten
können Sie von der Internet-Seite herunterladen.
Einige Inhalte sind schon in Leichter Sprache
oder in Einfacher Sprache vorhanden.



Über dieses Heft

Herausgeber
Deutscher LandFrauenverband e.V. (dlv)
Claire-Waldorff-Straße 7
10117 Berlin

Land Frauen
Deutscher LandFrauenverband e. V. (dlv)

In Kooperation mit den Verbraucherzentralen.
Gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

verbraucherzentrale

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

LL A2 Leicht Lesen

Produktion: capito Berlin, 2020

Text: Silke Ihden-Rothkirch
Gestaltung: Sophie Alex
Bildquelle Icon: stock.adobe.com (S. 4, 7, 22, 23 martialred)
Bildquelle Illustrationen: stock.adobe.com (aleutie)