

Kanzleimanagement

Patrick Mustu

Kanzleienglisch

Lehr- und Praxishandbuch
mit Übungen und zahlreichen
Abbildungen



DeutscherAnwaltVerlag

Mustu

Kanzleienglisch

Kanzleimanagement

Kanzleienglisch

**Lehr- und Praxishandbuch
mit Übungen und zahlreichen Abbildungen**

Von

Patrick Mustu

Rechtsanwalt, Sprachtrainer und Übersetzer, Düsseldorf



Deutscher**Anwalt**Verlag

Zitiervorschlag:

Mustu, Kanzleienglisch, § 1 Rn 1

Hinweis

Die Ausführungen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt und nach bestem Wissen erstellt. Sie stellen jedoch lediglich Arbeitshilfen und Anregungen für die Lösung typischer Fallgestaltungen dar. Die Eigenverantwortung für die Formulierung von Verträgen, Verfügungen und Schriftsätzen trägt der Benutzer. Herausgeber, Autoren und Verlag übernehmen keinerlei Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der in diesem Buch enthaltenen Ausführungen.

Anregungen und Kritik zu diesem Werk senden Sie bitte an

kontakt@anwaltverlag.de

Autoren und Verlag freuen sich auf Ihre Rückmeldung.

Copyright 2026 by Deutscher Anwaltverlag, Bonn

Satz: PMGi – Agentur für intelligente Medien GmbH, Hamm

Druck: Hans Soldan Druck GmbH, Essen

Umschlaggestaltung: gentura, Holger Neumann, Bochum

ISBN 978-3-8240-1758-4

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.

Vervielfältigungen dieses Werks für Text- und Data-Mining bedürfen ebenfalls der Zustimmung. Die Verwendung des Werkes oder von Teilen des Werks zum Zwecke des KI-Modelltrainings ist untersagt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Für Anna, Alex und Tim

Vorwort

Liebe Renos & Pafas,
liebe Kanzleimitarbeiter/innen,

während manche Kanzlei vor 30 Jahren noch ganz gut ohne Englisch auskommen konnte, ist das heute (fast) undenkbar. Die Globalisierung fordert ihren Tribut. Auch ist das Sprachniveau heutzutage höher, wenn wir die Schule verlassen, und unser Medienkonsum ist deutlich „englischer“ geworden. Immer mehr Chefs wünschen sich Unterstützung, wenn es ums Englische geht. Bereits seit 2015 schreibt die ReNoPatAusbV die fachbezogene Anwendung der englischen Sprache für Ausbildung und Abschlussprüfung vor. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass Berufsschulen die Anforderungen der Praxis nur rudimentär abbilden. Sicherlich gibt es hier Unterschiede, und vieles hängt auch vom Arbeitsplatz ab: welche Rechtsgebiete werden bedient, wie international ist die Mandantschaft? Aber eines ist klar: Englisch ist die Sprache des Wirtschaftslebens und wird überall gebraucht.

Mit diesem Buch möchten wir eine Lücke schließen. Es gibt bereits eine Menge Literatur für Juristen. Demgegenüber sind Lehrbücher für „Business English“ nicht auf Kanzleien zugeschnitten und bedienen die fachliche Seite nicht oder nur unzureichend. Die Bedürfnisse von Fachangestellten in Rechtsberufen haben bislang kaum Berücksichtigung gefunden – und das, obwohl sie das Aushängeschild der Kanzlei sind, mit dem der Mandantenkontakt beginnt und endet. Ein professionelles und stilsicheres Auftreten liegt somit im Interesse aller – auch der Arbeitgeber, deren Mitarbeiterförderung diesen Bereich einschließen sollte. Idealerweise spiegelt sich das in Fortbildungen wieder, die intern organisiert oder extern gefördert werden. Wenn es das bei Ihnen nicht gibt – oder gibt, aber nicht zielführend ist (das kommt leider vor) – kann dieses Buch einen Beitrag leisten, zumal es sich zum Selbststudium eignet und nicht zwingend durch einen „Lehrer“ unterfüttert werden muss. Dennoch sollten Sie die Chance auf einen Sprachkurs ergreifen, wenn sie sich bietet. Denn jede noch so nett dargebotene Theorie ist nichts ohne Praxis. Das gilt bei Sprachen sowieso.

Wir beginnen mit den Grundlagen mündlicher und schriftlicher Kommunikation und schauen dann etwas genauer in die Welt der Notariate, Rechts- und Patentanwaltskanzleien. Anhand typischer Sachverhalte und Vorgänge bauen wir ein solides Grundgerüst. Neben Dingen wie sprachlicher Korrektheit, stilistischen Feinheiten, Fehlervermeidung und einer Sensibilität gegenüber „Fettnäpfchen“ sind Begrifflichkeiten von zentraler Bedeutung. Aus der Schule als „Vokabellernen“ verpönt, müssen Sie sich um die (Fach-)Terminologie kümmern, die für Sie relevant ist. Dieses Buch vermag das nicht in Gänze abzudecken. Legen Sie sich daher Ihre eigene Lernstrategie zurecht, was das anbelangt. Das können Sie ganz nach Ihrem Geschmack tun: das klassische Vokabelheft, Exceltabellen, Karteikarten, eine App

oder was auch immer Sie zum Organisieren gerne nehmen. Dieses Werk ersetzt weder Wörterbuch noch individuelle Terminologiesammlung, liefert aber eine solide Grundlage, zeigt unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten auf und wird von vielen Erläuterungen, Hinweisen und Tipps flankiert.

Das Buch ist bewusst praxisnah und lesbar gestaltet. Es gibt keine Fußnoten, dafür aber zahlreiche zweisprachige Abbildungen und jede Menge Input, den Sie im Alltag werden umsetzen können. Sprachakquise ist ein fortlaufender Prozess, bei dem es nicht darum geht, perfekt zu sein. Es geht darum, verstanden zu werden und Ihre „Message“ rüberzubringen. Die meisten Personen, mit denen wir auf Englisch kommunizieren, sind ohnehin nicht aus englischsprachigen Ländern. Sie kommen aus der ganzen Welt und nutzen Englisch als universelle Fremdsprache. Dementsprechend muss Verständlichkeit im Vordergrund stehen. Es geht nicht darum, mit einem tollen Akzent zu sprechen oder Grammatik bis ins Feinste zu beherrschen (das tun Muttersprachler auch nicht). Vielmehr geht es darum, sich verständlich auszudrücken, verklausulierte deutsche Formulierungen zu entwirren und grobe Fehler zu vermeiden. Neben den einzelnen Kapiteln dieses Buches leistet auch der Anhang mit seiner Zusammenfassung typischer Problemfelder einen Beitrag hierzu.

In diesem Sinne viel Erfolg in Ausbildung und Beruf!

Patrick Mustu

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
---------------	---

Teil 1: Grundlegendes zur Kommunikation

§ 1 Mündliche Kommunikation	15
A. Mandanten und Termine	15
B. Terminvereinbarung	15
I. Analyse	17
II. Abwandlung	19
III. Buchstabieren und Aussprache	20
C. Terminverschiebung	20
D. Verständigungsprobleme	22
I. Analyse	24
II. Formulierungshilfen	27
E. Übersicht	28
F. The client arrives	29
I. Analyse	29
II. Zusammenfassung	30
III. Smalltalk	31
§ 2 Schriftliche Kommunikation	33
A. Mandantenkorrespondenz	33
B. Layout und Stil	33
I. Großbritannien	33
II. Nordamerika	34
III. Analyse	34
IV. Anrede- und Grußformeln	35
C. Textbausteine	36
D. Personen	39
I. Rechtsanwälte	39
II. Fachangestellte	40
III. Notare	41
IV. Justizangehörige	41

Teil 2: Anwaltliche Praxis

§ 3 Mandatsanbahnung und Mandatsbetreuung	43
A. Typischer Sachverhalt	43
I. Worum geht es?	43

II. Die Antwort	44
1. Was stimmt hier nicht?	45
2. Lösungsvorschlag	47
B. Ausweitung des Mandats	47
I. Vorgehensweise	48
II. Lösungsvorschlag	49
III. Übersicht	49
C. Übung	50
D. Begriffe	50
 § 4 Der Zivilprozess	 53
A. Typischer Sachverhalt	53
I. Ein Versuch	54
II. Analyse	56
III. Endfassung	58
IV. Übung Zivilprozess	59
B. Verfahrensbegleitende Mandantenkorrespondenz	60
I. Klageeinreichung	60
II. Auf dem Weg zum Termin	61
III. Nach dem Termin	63
IV. Nach der Beweisaufnahme	64
1. Beendigung durch Vergleich	64
2. Beendigung durch Urteil	65
V. Übung Beweisaufnahme	66
VI. Weitere Verfahren	66
1. Mahnverfahren	66
2. Einstweilige Verfügung	67
C. Übersichten	67
I. Gerichte	67
II. Zivilprozess	68
III. Beweisaufnahme	68
D. Begriffe	69
 § 5 Der Strafprozess	 73
A. Vorüberlegungen	73
B. Internetauftritt	73
C. Mandanteninformation	74
D. Kontaktaufnahme	76
E. Mandantengespräch	77
F. Folgekorrespondenz	78

G. Ermittlungs- und Gerichtsakten	80
I. Strafanzeigen	81
II. Äußerungsbögen/Vernehmungsprotokolle	81
III. Verfügungen	82
1. Durchsuchung	82
2. Haft	83
IV. Anklageschrift	84
V. Urteil	86
VI. Exkurs: Maßregeln und Nebensanktionen	88
VII. Exkurs: Täter-Opfer-Ausgleich	88
VIII. Übung	88
H. Jugendstrafrecht	89
I. Allgemeines	89
II. Begriffe	89

§ 6 Abrechnung, Gebühren und Vollstreckung

A. Typischer Sachverhalt	93
I. Honorare und Gebühren	93
II. Anschreiben	93
III. Rechnung	94
IV. Nachfrage	94
V. Übung: Ein Antwortversuch	95
VI. Und nun mal „amerikanisch“	96
VII. Übersicht	97
B. Vollstreckung	97
I. Mandanteninformation	98
II. Fall	100
III. Begriffe	100

Teil 3: Notarielle Praxis

§ 7 Beurkundungen, Beglaubigungen, Bescheinigungen und Niederschriften

A. Ein Blick auf typische Vorgänge	103
B. Eingangsformeln	104
C. Beglaubigungen	106
D. Abschriften und Ausfertigungen	106
E. Registeranmeldung	107
F. Registerbescheinigung	108
G. Vertretungsbescheinigung	110
H. Niederschrift	110

I. Vollmacht	111
J. Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung	112
I. Vorsorgevollmacht	112
II. Patientenverfügung	112
K. Zweisprachige Urkunden	113
I. Maßgeblichkeit	113
II. Vermerk bei Dolmetschern und Übersetzern	113
L. Kosten	114
M. Begriffe	114

§ 8 Der Grundstückskauf

A. Von der Beratung bis zum Vollzug	117
B. Informationsschrift	117
C. Grundbuch	128
D. Korrespondenz	128
E. Begriffe	129

§ 9 Gesellschaften

A. Rechtsformen, Gründungen und Satzungen	133
B. Überblick	133
C. Gründung einer GmbH	134
D. Gründung einer AG	136
E. Satzungsinhalte	138
F. Anteilskaufvertrag	139
G. Korrespondenz	140
H. Begriffe	141

§ 10 Ehe und Erbe

A. Was Verträge regeln	145
B. Ehe	145
I. Güterstand	145
II. Versorgungsausgleich	146
III. Unterhalt	148
IV. Übung	149
C. Erbe	149
D. Begriffe	153

Teil 4: Patentanwaltliche Praxis

§ 11 Schutzrechtserlangung	155
A. Prosecution	155
B. Übersicht Schutzrechte	155
C. Patente	156
I. Basics	156
II. DPMA	157
III. EPA	160
1. Erteilungsverfahren	160
2. Amtskorrespondenz	161
a) Mängelrügen	162
b) Vollmacht	162
c) Rechtsverlust	163
d) Einspruch	164
e) Patenterteilung	166
f) Zurückweisung	166
g) Rücknahme	166
h) Einheitspatent	167
IV. WIPO (PCT)	168
V. Exkurs: USPTO	169
VI. Korrespondenz	170
D. Marken	173
I. Basics	173
II. DPMA	173
III. EUIPO	174
IV. WIPO (IR)	175
E. Begriffe	175
§ 12 Schutzrechtsdurchsetzung	179
A. Enforcement	179
B. Ansprüche	179
C. Außergerichtliche Tätigkeit	182
I. Abmahnung	183
II. Unterlassungserklärung	185
1. Parteibezeichnungen	186
2. Präjudiz	186
3. Kostentragung	188
III. Auskunft, Rechnungslegung und Rückruf	188
IV. Abwehr	189

D. Gerichtliche Tätigkeit	190
I. Gerichtsbarkeiten	190
II. Einstweilige Verfügungen	191
III. Hauptsacheverfahren	191
E. Kosten	192
F. Übungen	192
I. Antwort auf eine Anfrage hinsichtlich Ansprüchen bei Schutzrechts- verletzungen	192
II. Erstschriften nach Mandatserteilung mit Kosteninformation	193
G. Begriffe	194
Anhang	201
A. Lösungen	201
B. Korrespondenz	203
C. Zitieren von Gesetzen und Vertragsklauseln	203
D. Ausgewählte Problemfelder	204
E. Falsche Freunde (Übersetzungsfehler/„Denglisch“)	206
F. Hilfsmittel	207
G. DeepL & Co.	208

Teil 1: Grundlegendes zur Kommunikation

§ 1 Mündliche Kommunikation

A. Mandanten und Termine

In diesem Kapitel setzen wir uns mit zwei Szenarien mündlicher Kommunikation auseinander. **1**

Zum einen geht es um das Führen von Telefonaten, die unterschiedlichen Zwecken dienen.

Einer dieser Zwecke ist die Terminkoordination. Welche Begriffe helfen beim Vereinbaren, Verschieben und Absagen von Terminen?

Ferner wird die Entgegennahme von Anrufen thematisiert, bei denen allgemeine Informationen gegeben, mit einer bestimmten Person verbunden oder Nachrichten entgegengenommen werden sollen. Schließlich werden selbst vorgenommene Anrufe betrachtet, bei denen man sich vorstellen und deutlich machen muss, was man möchte.

Zum anderen wird die persönliche Begegnung mit Mandanten behandelt, die in den Kanzleiräumen erscheinen. Meist geht es hierbei um Beratungsgespräche, die anstehen. Begrüßung, Betreuung und Verabschiedung könnten dabei unsere Aufgaben sein.

B. Terminvereinbarung

Ein potenzieller Mandant meldet sich telefonisch. Sehen wir uns den nachfolgenden Dialog an. **2**

Assistant	Rechtsanwälte Bauer Lauer Schauer, Schmidt, guten Tag.
Client	Sorry, do you speak English?
Assistant	Certainly. What can I do for you?
Client	I'd like to make an appointment to see a lawyer.
Assistant	Could you tell me what it's about?
Client	Yes, I'm starting a job in Germany next month, and I'd like to get information on employment regulations.
Assistant	I see. Let me just check the diary. Please hold the line ... Thank you for holding. Would Tuesday at 3 o'clock suit you?
Client	Sure.
Assistant	May I have your name, please?
Client	It's John Croud.

Assistant	And may I have your phone number, Mr Croud?
Client	Of course. It's 0172 608 22 11. That's my mobile phone number. I haven't got a landline yet.
Assistant	Let me repeat that. Your phone number is 0172 608 22 11.
Client	That's right.
Assistant	OK, Mr Croud, I've scheduled you for Wednesday at 9 o'clock. Mr Bauer, our employment lawyer, will take care of you.
Client	Great. Thank you.
Assistant	Is there anything else I can do for you?
Client	Could you give me your address, please?
Assistant	Of course. It's Kanzleiweg 1. You can find directions on our website.
Client	I see. Could you give me the URL, please?
Assistant	Sure. It's www.ra-bls.de/directions .
Client	... www.ra-bls.de/directions ...
Assistant	Let me spell that for you: it's w-w-w dot r-a dash b-l-s dot d-e slash directions.
Client	Okay ... can I just read that back to you: w-w-w dot r-a dash b-l-s dot d-e slash directions?
Assistant	That's correct.
Client	One last question: How much will I have to pay for your service?
Assistant	Initial consultations are €150 plus VAT. Is that acceptable to you?
Client	Absolutely. See you on Wednesday.
Assistant	Thank you for calling, Mr Croud. Good-bye.

appointment	Termin	landline	Festnetzanschluss
diary	Terminkalender	to schedule	<i>hier:</i> eintragen
directions	Wegbeschreibung	to suit	passen
initial consultation	Erstberatung	VAT (value-added tax)	Umsatzsteuer

I. Analyse

Hier kommt einiges zusammen.

3

Ein potenzieller Mandant meldet sich und möchte ein **appointment** (kein **date**) machen:

- I'd like to **make** an appointment → immer das richtige **Verb** mitlernen
I'd like to **make** an appointment → **höflich** sein: nicht „I want to“
- Termine müssen „passen“: **suit**. Damit können Sie verschiedene Szenarien abbilden:

Konkret: **Would ... (Monday morning/afternoon | 9 o'clock | 3 p.m.) suit you?**

Offen: **When would suit you?**

- Zahlen, Telefonnummern, Internet- und E-Mailadressen sollten Sie vorsichtshalber wiederholen. Denn schon eine falsch verstandene Nummer bzw. ein falsch geschriebener Buchstabe führen woanders hin (oder ins Nirgendwo).

Let me repeat that: ...

Can I just read that back to you: ...

- Zu beachten:
 - **Telefonnummern** werden nicht in Zweier- oder Dreiergruppen zusammengefasst. Nennen Sie jede Zahl **einzeln**. Also nicht thirty two-fifty four-sixty three für **32 54 63**, sondern **three-two-five-four-six-three**. Eine **0** können Sie wahlweise „**oh**“ oder „**zero**“ nennen. Identische aufeinanderfolgende Zahlen können Sie auch mit „**double**“ kennzeichnen, z.B. 3556 = three-double 5-six.
 - Wenngleich mittlerweile viele das 24-Std.-System kennen, sind Zeitangaben in Anlehnung an 12 Std. nach wie vor verbreitet. Hier haben Sie zwei Möglichkeiten: Sie können mit den Zusätzen **am** (für vormittags) und **pm** (für nachmittags) arbeiten. Sie können stattdessen aber auch **in the morning/afternoon/evening** hinzufügen. Punkt 12 Uhr nachts ist 12 a.m. (oder **midnight**), mittags 12 p.m. (oder **noon/midday**). Ansonsten kann mit **past** (bis Minute 30) und **to** (ab Minute 31) gearbeitet oder die Uhrzeit wie geschrieben angegeben werden:

3:15 = a quarter past three = three fifteen	3:30 = half past three = three thirty
3:45 = a quarter to four = three forty five	3:50 = ten to four = three fifty
 - Briten nutzen einen Punkt, um die Stunde von den Minuten zu trennen (3.30).
Punkte in **Internet- und Mailadressen** heißen **dot**, Bindestriche **dash**, Querstriche **slash**. In Texten ist der Punkt am Satzende ein **full stop** (AE: **period**), ein Bindestrich ein **hyphen** oder **dash**.

Insgesamt ist in stilistischer Hinsicht **Höflichkeit** gefragt. Vermeiden Sie befehlsartig klingende Formulierungen wie „I want“ oder „send me“. Arbeiten Sie mit **would | could | may | please | thank you | sorry** und anderen Höflichkeitsformen. Ebenso sind Antworten, die sich auf ein einfaches „Yes“ oder „No“ beschränken, unhöflich. Sagen Sie ein bisschen mehr. Begriffe wie **sure | certainly | of course | that's right | I see** helfen Ihnen dabei, ein plumpes „yes/no“ zu umschiffen. Sehen Sie sich das Telefongespräch noch einmal aus diesem Blickwinkel an.

Assistant	Rechtsanwälte Bauer Lauer Schauer, Schmidt, guten Tag.
Client	Sorry , do you speak English?
Assistant	Certainly . What can I do for you?
Client	I'd like to make an appointment to see a lawyer.
Assistant	Could you tell me what it's about?
Client	Yes, I'm starting a job in Germany next month, and I'd like to get information on employment regulations.
Assistant	I see . Let me just check the diary. Please hold the line ... thank you for holding. Would Tuesday at 3 o'clock suit you?
Client	Sure .
Assistant	May I have your name, please?
Client	It's John Croud.
Assistant	And may I have your phone number, Mr Croud?
Client	Of course . It's 0172 608 2211. That's my mobile phone number. I haven't got a landline yet.
Assistant	Let me repeat that. Your phone number is 0172 608 22 11.
Client	That's right .
Assistant	OK, Mr Croud, I've scheduled you for Wednesday at 9 o'clock. Mr Bauer, our employment lawyer, will take care of you.
Client	Great .
Assistant	Is there anything else I can do for you?
Client	Could you give me your address, please?
Assistant	Of course . It's Kanzleiweg 1. You can find directions on our website.
Client	I see . Could you give me the URL, please?
Assistant	Sure . It's www.ra-bls.de/directions .
Client	... www.ra-bls.de/directions ...
Assistant	Let me spell that for you: it's w-w-w dot r-a dash b-l-s dot d-e slash directions.
Client	Okay ... can I just read that back to you: w-w-w dot r-a dash b-l-s dot d-e slash directions?
Assistant	That's correct .
Client	One last question: How much will I have to pay for your service?

Assistant	Initial consultations are €150 plus VAT. Is that acceptable to you?
Client	Absolutely. See you on Wednesday.
Assistant	Thank you for calling, Mr Croud. Good-bye.

Sie sehen hier kein einziges allein stehendes „yes“ oder „no“. Stellen Sie sich vor, jemand fragt nach Ihrer Mailadresse und die Antwort lautet wie folgt:

A: I'd like to send you some documents. Could you give me your email address, please?

B: Yes – abc@def.gh.

Das klingt gar nicht gut. Besser wäre es so:

A: I'd like to send you some documents. Could you give me your email address, please?

B: Yes, of course. Our email address is abc@def.gh.

Sie sehen den Unterschied. Sie müssen auch keine langen Sätze bilden. Es gibt so genannte **short answers** (Kurzantworten), bei denen Sie Ihr yes oder no ein kleines bisschen ergänzen:

Yes, I am.	No, I'm not.
Yes, I do.	No, I don't.
Yes, I have.	No, I haven't.
Yes, I can.	No, I can't.
Yes, I will.	No, I won't.

Sollten diese nicht passen, so stehen Ihnen die oben genannten **sure/certainly/of course** zur Verfügung.

II. Abwandlung

Assistant	Would Tuesday at 3 o'clock suit you?
Client	I'm afraid Tuesday doesn't suit me.
Assistant	When would be convenient for you?
Client	Thursday afternoon or Friday morning would suit me best.
Assistant	Fine. Would Friday at 11 be convenient for you?
Client	That would be fine. What was your name again?
Assistant	My name is Melanie Schmidt.
Client	Could you spell that, please?
Assistant	Sure. First name Melanie, that's M-E-L-A-N-I-E, surname Schmidt, that's S-C-H-M-I-D-T.

4

Hier haben wir also die Variante, dass es nicht sofort passt und Alternativen erörtert werden müssen. Als Alternative zu **suit** findet sich hier **convenient**. Das ist genauso

gut, nur länger. Wichtig ist hier noch der „Weichmacher“ **I'm afraid**. Ausdrücke wie diese, auch solche wie **I'm sorry** oder **I regret** werden gerne verwendet, wenn es um Ablehnungen und sonstige „schlechte Nachrichten“ geht.

III. Buchstabieren und Aussprache

- 5 Manchmal ist es erforderlich, etwas zu buchstabieren. Wir haben es immer wieder mit Leuten zu tun, die wir nicht verstehen (oder die uns nicht verstehen). Achten Sie beim Üben insbesondere auf die Unterschiede zwischen

■ e + i

■ a + h

■ g + j

Beachten Sie auch, dass Amerikaner für den Buchstaben **Z** „sie“ statt „sed“ sagen.

Es gibt auch ein Pendant zum Deutschen „Anton, Berta, Cäsar“: die **Internationale Buchstabiertafel** (auch NATO-Alphabet genannt). Tatsächlich denken sich Leute aber häufig ihre eigenen Beispiele aus und sagen etwa **A for Apple** oder **B as in Berlin**.

→ de.wikipedia.org/wiki/Buchstabiertafel (Übersicht mit nationalen und internationalen Tabellen)

→ youtu.be/8KjezV-IK4s (Aussprache englisches Alphabet)

→ youtu.be/VqA6wxtWG4E (Aussprache internationales Alphabet)

C. Terminverschiebung

- 6
- | | |
|--------------------|---|
| Assistant 1 | Rechtsanwälte Bauer Lauer Schauer, Schmidt, guten Tag. |
| Client | Hello. Do you speak English? |
| Assistant 1 | Certainly. What can I do for you? |
| Client | My name is Peter Barnes. I'd like to reschedule an appointment I have for Wednesday, 16 March. |
| Assistant 1 | Who is the appointment with? |
| Client | I'm sorry, I didn't write down any names. It's regarding an employment issue. |
| Assistant 1 | I see. One moment, please. I'll put you through. [...] Meier. |
| Client | Hello, this is Peter Barnes. I have an appointment to see a lawyer on Wednesday. I'm afraid I won't be able to make it. I'd like to reschedule. |
| Assistant 2 | Certainly, Mr Barnes. When was your appointment for? |
| Client | For 3 o'clock on 16 March. |
| Assistant 2 | Ok. Let me just check our diary. Yes, 3 o'clock. Shall we postpone it to next Wednesday? |

Client	You mean 23 March?
Assistant 2	Exactly.
Client	I'm sorry but I won't be in town. Maybe the week after?
Assistant 2	I'm afraid Mr Lauer won't be in the office that week. Would Monday, 4 April, suit you?
Client	That would be fine. What time should I come?
Assistant 2	Shall we say ... 2 o'clock?
Client	Fine.
Assistant 2	OK, Mr Barnes, I've scheduled your appointment for Monday, 4 April, at 2 o'clock.
Client	Thank you. See you then.
Assistant 2	Thank you for calling, Mr Barnes. Good-bye.

to schedule	<i>hier:</i> vormerken, erfassen	to put sb through	verbinden
to postpone	verschieben	to reschedule	verschieben

Hier ist nicht allzu viel Neues anzumerken:

- Für das **Verbinden** bevorzugen wir **put through** gegenüber **connect**.
- Beim **Verschieben** ist bei Verwendung von **postpone** zu beachten, dass es später sein muss („post“). Sollten Sie mal einen Termin vorverlegen wollen, nehmen Sie **bring forward**. Das Wort **reschedule** geht für beides.
- Ein Datum wird entweder britisch – 16 March – oder amerikanisch – March 16 – angegeben und ausgesprochen. Sie können aber auch **the 16th of March** oder **March the 16th** sagen (nicht schreiben).

Ein paar Kleinigkeiten

7

Am Telefon meldet man sich mit **My name is** oder **This is (nicht I am)**. Wenn Sie auf dem Display Ihres Telefons erkennen, dass der Anruf aus dem Ausland kommt und Sie sich gleich auf Englisch melden wollen:

Law offices of XYZ, Sabine Meier speaking.

Wenn Sie hingegen jemanden **anrufen**:

Hello. This is Sabine Meier from the law firm of XYZ in Germany.

Ihren Ansprechpartner verlangen Sie mit:

- **I'd like to talk to Peter Barnes, please.**
oder
- **Could you put me through to Peter Barnes?**

Problematisch erweist sich bei Anrufern aus dem Ausland häufig, dass sie sich nicht vorstellen und einfach einen bestimmten Ansprechpartner verlangen („Lars Lauer, please“). Ihr Chef wird jedoch wissen wollen, wer ihn in welcher Angelegenheit

sprechen möchte, **bevor** Sie ihn mit dem Anrufer verbinden. So können Sie nachfragen:

- **Who shall I say is calling? | Could you give me your name, please?**
- **May I ask why you are calling? | Could you tell what it's about?**

Je nachdem, ob der Anrufer verbunden werden kann, geht es dann weiter:

- **I'll put you through to Mr Lauer.**
- **I'm afraid Mr Lauer is unavailable at the moment.**

Bei letzterem bieten Sie an:

- **Would you like to leave a message?**
oder
- **Can I take a message?**

Und am Ende versichern Sie:

- **I'll pass on your message.**
oder
- **I'll make sure he/she gets the message.**

D. Verständigungsprobleme

- 8 Ein Gespräch kann auch weniger „rund“ laufen. Sicherlich wird es auch Verständigungsprobleme geben. Sehen wir uns einen Dialog hierzu an.

Assistant 1	Rechtsanwälte Bauer Lauer Schauer, Schmidt, guten Tag.
Client	Sorry, do you speak English?
Assistant 1	Certainly. What can I do for you?
Client	My name's Bob Fuller. I need to see an attorney.
Assistant 1	Could you tell me what it's about so I can connect you with the right department?
Client	Yes, you see, I'm from Los Angeles and I've been living in Germany for a couple of months. I came here, got married, and now I'd like to do something. Setting up a corporation is what I'm looking at.
Assistant 1	I'm not quite sure whether I've understood you correctly. Am I right in thinking that you would like to form a company?
Client	Exactly.
Assistant 1	One moment, please. I'll put you through to our corporate department. [...] Müller.
Client	Good morning. My name's Bob Fuller. I'm calling to make an appointment to see an attorney.
Assistant 2	Sorry, what was your name again?
Client	Bob Fuller.
Assistant 2	Well, Mr. Fuller, how can I help you?

Client	I'd like to set up a business. I need basic start-up advice on the advantages and disadvantages of business organizations, set-up requirements and so on.
Assistant 2	I see. Would you like me to schedule an appointment for you with our corporate attorney, Dr. Lauer?
Client	That would be great. Thanks.
Assistant 2	OK. Let me just check our calendar ... would next Monday afternoon suit you?
Client	Sure. What time?
Assistant 2	How about 2 o'clock?
Client	That's fine. Thank you.
Assistant 2	OK, Mr Fuller, I've entered your appointment for Monday, 21 March, at 2 o'clock. Dr. Lauer, our corporate attorney, will take care of you.
Client	Thanks. How much will it actually cost?
Assistant 2	Well, we normally charge on an hourly basis. Our hourly rate is 200 euros plus expenses and VAT.
Client	Um ... and how much is that exactly?
Assistant 2	The current VAT rate is 19%.
Client	Actually, what does "expenses" mean?
Assistant 2	Expenses refers to postal and telecommunications costs. We add 5% to our bill to cover these costs.
Client	I see. Will I have to pay a retainer upfront?
Assistant 2	Excuse me?
Client	Will I have to pay something upfront?
Assistant 2	You mean ... do we require advance payment?
Client	Yes, that's what I'd like to know.
Assistant 2	You won't be required to make payments in advance. We'll send you a bill, and you'll have four weeks to settle it.
Client	Oh, great. How do you break down your hourly rate?
Assistant 2	I'm sorry, I don't quite understand.
Client	Will you charge per 60, 30, 15 minutes?
Assistant 2	Ah, I understand. We apply six-minute time units.
Client	This means that any meeting, phone call or piece of writing will be considered to be at least six minutes?
Assistant 2	Exactly.
Client	Could you also offer a flat fee?

Assistant 2	That's something you'll have to discuss with your attorney. The initial consultation will be billed as explained. It might be possible to make alternative arrangements, but please discuss this with Dr. Lauer personally.
Client	How long do you think the meeting will last?
Assistant 2	That's hard to say. Advice on start-ups can take some time, especially if you discuss various corporate forms, capital requirements, liability issues, etc.
Client	Of course. Well, thank you for all the information. I look forward to meeting Dr. Lauer.
Assistant 2	Goodbye.

advance deposit	Vorschuss	to found set up	gründen
advice	Rat	expenses	Auslagen
attorney	Rechtsanwalt (USA)	liability	Haftung
bill invoice	Rechnung	hourly rate	Stundensatz
business type/ organization	Rechtsform	requirement	Anforderung
to charge	berechnen	start-up	Existenzgründung
company corporation	Unternehmen, Gesellschaft	time unit	Abrechnungseinheit
flat rate	Pauschale	VAT (value-added tax)	Umsatzsteuer

I. Analyse

- 9 Wir haben es hier mit einem Amerikaner zu tun bekommen, der möglicherweise schnell und undeutlich gesprochen und einige Fragen gestellt hat. Hier ging es zunächst darum herauszufinden, welcher Anwalt der richtige Ansprechpartner für das Anliegen ist:

→ **Could you tell me what it's about?**

ist eine Frage, die sich hierfür bestens eignet (das dem Deutschen entsprechende „In what matter are you calling?“ oder „In what matter are you seeking legal advice?“ wäre nicht idiomatisch). Die Assistentin hat es aber nicht sofort verstanden und nachgefragt. Mit

→ **I'm not quite sure whether I've understood you correctly**