

Was tun, wenn Streit über den Vertragsabschluss besteht? 12

Was gilt für die Vertragsform und die Geschäftsfähigkeit? 18

Worauf muss ich beim Kleingedruckten achten? 22

Was muss ich beim Bezahlen beachten? 26

Muss ich eine Taschenkontrolle zulassen? 32

Was gilt bei Kundenkarten und Bonusprogrammen? 36

2. Vertragsabschluss und Bezahlen

Wie kann ich mich vor unlauterer Werbung schützen? 6

1. Information und Werbung

Inhalt

8. Anhang

Musterbriefe 109

Register 113

Adressen 116

Abkürzungen 118

7. Schlichten und Richten

Wie komme ich zu meinem Recht? 104

Wie kann ich einen Kaufvertrag rückgängig machen? **40**

Wie widerrufe ich einen Vertrag? **46**

3. Umtausch und Widerruf

4. Mängel und Reklamation

Was tun, wenn die bestellte Ware nicht (rechtzeitig) geliefert wird? **54**

Was tun, wenn der Kaufgegenstand Mängel aufweist? **58**

Was tun, wenn die Nacherfüllung nicht richtig funktioniert? **64**

Wie mache ich Garantieansprüche geltend? **76**

Was passiert, wenn ich zu spät reklamiere? **80**

5. Verschiedene Formen des Kaufs

Was ist zu beachten, wenn ich beim Versandhandel kaufe? **84**

Was sind die Besonderheiten, wenn ich im Internet bestelle? **90**

Was sollte ich beachten, wenn ich gebrauchte Ware kaufe? **96**

6. Produkthaftung und Sicherheit

Was passiert, wenn ein Mangel zu weiteren Schäden führt? **100**