

Vorwort .....	7
Willkommen .....	9
1. Einleitung: Ein Buch, ein Buch – wozu noch ein Buch? .....	9
2. Wie mündig sind Sie schon? – Ein Einstiegstest .....	12
<b>I. Die Basics – Grundregeln für den Verbraucheralltag .....</b>	<b>15</b>
1. Rein in den Vertrag .....	16
1.1 Was ist ein Vertrag? Wie kommt er zustande? .....	17
1.2 Besonderheiten bei telefonisch oder online geschlossenen Verträgen .....	19
1.3 Was schulden die Partner? Haupt- und Nebenpflichten aus dem Vertrag .....	21
1.4 Wer ein Recht behauptet, muss es beweisen .....	22
1.5 Verträge sind einzuhalten. Oder? .....	23
1.6 Check bei Vertragsschluss .....	27
2. Raus aus dem Vertrag .....	28
2.1 Der Widerruf: ja – nein – vielleicht .....	30
2.2 Die Anfechtung des Vertrags .....	39
2.3 Kündigung .....	41
2.4 Rücktritt von dem Vertrag .....	45
2.5 „Storno“ von Aufträgen – Augen auf beim Möbelkauf .....	45
3. Sh... Happens – Leistungsstörungen – Gewährleistung und Garantie .....	46
3.1 Keine Leistung oder Lieferung .....	46
3.2 Mangel der Leistung .....	47
3.3 Gewährleistung und Garantie – wie gehe ich bei einer Störung vor? .....	49
3.4 Checkliste .....	49
4. Wichtige Verträge des Alltags .....	52
4.1 Der Kaufvertrag über bewegliche Sachen .....	52
4.2 Verträge über Werkleistungen – Reparatur, Schlüsseldienst, Bestattungsvertrag .....	63

4.3	Verträge über Telekommunikationsdienstleistungen .....	71
4.4	Verträge mit der Hausbank – außer Verbraucherkreditvertrag / Dispositionskredit .....	82
4.5	Fitnessverträge .....	87
4.6	Verträge mit Partnerschaftsagenturen oder Single-Freizeitclubs .....	90
4.7	Der Vertrag über den Kauf eines Veranstaltungstickets .....	92
4.8	Verträge über Beförderungsdienstleistungen im Öffentlichen Nah- und Fernverkehr – Postdienstleistungen .....	95
4.9	Verträge über Gewinn- und Glücksspiele .....	98
4.10	Weitere typische Abo- und Vertragsfallen .....	99
5.	Das Kleingedruckte: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) .....	101
5.1	Was sind eigentlich Allgemeine Geschäftsbedingungen? .....	102
5.2	Muss ich mich an die AGB halten? .....	103
5.3	Sind wirksam einbezogene AGB inhaltlich wirksam? .....	105
6.	Vertragslos unglücklich – die Abmahnung wegen Urheberrechts- verletzung .....	113
6.1	Was ist ein Urheberrecht? .....	114
6.2	Teilen ist das neue Haben! Tauschbörsen und Streamingdienste – Rechtsverletzung auch bei privatem Gebrauch? .....	114
6.3	Die Abmahnung .....	116
6.4	Checkliste nach Erhalt einer Abmahnung wegen Urheberrechts- verletzung .....	121
<b>II. Angst essen Kohle auf – Inkasso, Gerichtsvollzieher &amp; Co. ....</b>		<b>123</b>
1.	Was ist Inkasso? .....	124
2.	Dürfen die das? Berechtigung zur Inkassotätigkeit und Kostenforderung ...	126
2.1	Vorlage der Originalvollmacht .....	126
2.2	Muss ich die Inkassokosten in jedem Fall tragen? .....	126
2.3	Art und Höhe der Inkassokosten und Höhe der Mahngebühren .....	127
2.4	Erst Inkasso und dann auch noch Anwalt? .....	130
3.	Schweigen ist nicht einmal Silber: Umgang mit Inkassopost – wie wehre ich mich gegen unseriöse Inkassopraktiken? .....	131
3.1	Briefe öffnen .....	131
3.2	Lange nichts gehört! Die Einrede der Verjährung .....	131
3.3	Wie wehre ich mich gegen unseriöse Inkassomethoden? .....	132

3.4	Sie hören von meinem Anwalt! Aussitzen oder aktiv werden? Kann ich mir das leisten? .....	134
3.5	Checkliste Inkassopost .....	135
4.	Das Mahnverfahren .....	135
4.1	Was ist das gerichtliche Mahnverfahren? .....	135
4.2	Wie gehe ich gegen einen Mahnbescheid vor? .....	136
4.3	Was passiert nach Einlegung des Widerspruchs oder Einspruchs? .....	138
5.	Das Klageverfahren .....	138
5.1	Die „normale“ Klage .....	138
5.2	Wenn es ganz schnell gehen muss: Einstweiliger Rechtsschutz (Telefonsperre) .....	140
5.3	„Sammelklagen“ .....	141
6.	Die Zwangsvollstreckung .....	142
6.1	Was ist eine Zwangsvollstreckung? .....	142
6.2	Wie läuft die Zwangsvollstreckung ab? Komme ich wegen Schulden ins Gefängnis? .....	143
7.	Wenn alles nichts hilft: Das Verbraucherinsolvenzverfahren .....	150
7.1	Was ist ein Verbraucherinsolvenzverfahren? .....	150
7.2	Ablauf des Verbraucherinsolvenzverfahrens .....	151
7.3	Beendigung des Verfahrens – wie geht es danach weiter? .....	156
<b>III. Hilfe, ich wurde geklaut! Oder: Meine Daten wirksam schützen .....</b>		<b>157</b>
1.	Ich habe doch noch nichts zu verbergen .....	157
2.	Die Grundlagen .....	159
2.1	Welche Daten sind geschützt? .....	159
2.2	Wovor sind Daten geschützt? .....	160
2.3	Müssen Unternehmen die Daten ihrer Kunden und Arbeitnehmer nicht sowieso schützen? .....	161
2.4	Datenschutzerklärungen .....	162
2.5	Alles zu spät? Wie kann ich meine Daten aufräumen und schützen? .....	162
2.6	Checkliste Daten – Überblick .....	163
3.	Bedienungsanleitungen, Passwörter und Datenschutz .....	164
4.	Daten in der Wolke – Clouds .....	165
4.1	Was sind Clouds? .....	165

4.2	Welcher Datenschutz gilt für Clouds? .....	166
4.3	Wie schütze ich meine Daten in der Cloud?.....	168
5.	Kinder, Kinder!.....	169
6.	Smartphones, Tablets & Co. ....	170
6.1	Ungewollte Datenverbindungen.....	170
6.2	Ortung.....	171
6.3	Augen auf bei der Suchmaschinenwahl: IP-Adresse, Cookies, Browser ....	173
7.	Handy weg! Vorsorge und Sofortmaßnahmen für den Ernstfall.....	176
8.	Mobiles Bezahlen .....	178
8.1	Abrechnung der Bestellung eines Teledienstes über die Telefonrechnung... 178	
8.2	Abrechnung der Bestellung einer Ware oder Dienstleistung über die Telefonrechnung .....	179
8.3	Onlinebestellung und Zahlungsbestätigung über mobiles Endgerät.....	179
9.	Ich – ein anderer – Hilfe! Mein Account wurde gehackt! .....	180
10.	SCHUFA & Konsorten .....	182
10.1	Was ist die SCHUFA? .....	182
10.2	Welche Daten speichert die SCHUFA? .....	182
10.3	Wie erfahre ich, welche Daten bei der SCHUFA gespeichert sind? Was kostet das?.....	183
10.4	Was tun bei einem falschen SCHUFA-Eintrag? .....	184
10.5	Konsorten.....	184
Anhang .....		185
1.	Über die Autorin .....	185
2.	Wichtige Adressen.....	185
3.	Glossar .....	187
4.	Musterbriefe .....	192
4.1	Allgemeines Muster / Maske.....	192
4.2	Textmuster im Einzelnen.....	193
5.	Antworten Einstiegstest.....	203
6.	Stichwortverzeichnis .....	208