

Vorwort	7
Willkommen	9
1. Einleitung: Ein Buch, ein Buch – wozu noch ein Buch?.....	9
2. Wie mündig sind Sie schon? – Ein Einstiegstest	12
I. Die Basics – Grundregeln für den Verbraucheralltag.....	15
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 Glückspiele	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 Urheberrechtsverletzung	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 Urheberrechtsverletzung	121
II.	Angst essen Kohle auf – Inkasso, Gerichtsvollzieher & Co.	123
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
III.	Hilfe, ich wurde geklaut! Oder: Meine Daten wirksam schützen	157
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