

Inhalt

Einleitung: Es geht um unser Geld	9
Telefon- und Internetanbieter: Wenig Leistung, falsche Abrechnungen	17
Banken: Die hohen Kosten falscher Beratung	45
Internethändler: Gebrauchte Ware zum vollen Preis	70
Fluggesellschaften: Wir bringen Sie irgendwann irgendwohin	91
Ikea: Fleischbällchen statt Fahrtkostenerstattung	105
Saturn: Alte Lügen statt neuer Ware	121
Versicherungen: Wir verkaufen am liebsten, was Sie nicht brauchen	130
Callcenter: Überrumpeln, ausspionieren, ausnehmen	143
Volkswagen: Systematischer Betrug am Kunden	163
Kundenrechte: Im alten Rom war's besser	185
Warum die Selbstkontrolle der Konzerne versagt	194

Kundenschutz: Politik und Gerichte in der Pflicht	239
Fazit: Den Verbraucher stärken	257
Was Kunden tun können: Sechs Grundregeln	261
25 Musterschreiben: So wehren Sie sich	267
Wie finanziere ich einen Anwalt?	
So bekommen Sie Hilfe	295
Nützliche Adressen für Kunden und Verbraucher	301
Dank	315