

# 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