

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 So erkennen Sie „schwarze Schafe“	9
1.1 Diese Voraussetzungen müssen seriöse Shops erfüllen	9
1.2 Diese Pflichtangaben gehören in ein Impressum	13
1.3 Das muss man Ihnen über den Datenschutz mitteilen	15
1.4 Spezielle Informationspflichten bestimmter Branchen	18
1.5 So müssen Produkte beschrieben werden	22
1.6 Preise korrekt auszeichnen	24
1.7 Wissenswertes über Versandinformationen	25
1.8 Diese Fakten müssen Sie über Zahlungsarten kennen	27
1.9 Sie müssen sicher durch den Bestellablauf geleitet werden	29
1.10 So dürfen Händler werben	31
1.11 Lästig, aber nötig: AGB	34

1.12	Diese Voraussetzungen muss eine korrekte Rechnung erfüllen	37
1.13	Fazit: So erkennen Sie „Fakeshops“	38
2	Das sind Ihre Rechte als Verbraucher	41
2.1	So werden Verträge geschlossen	41
2.2	Diese Vertragstypen gibt es	45
2.3	Widerrufsrecht – Ausnahmeregelung im E-Commerce	46
2.4	Garantie und Gewährleistung – ungleiche Geschwister	53
2.5	So klappt es mit der Reklamation	54
3	So setzen Sie Ihre Ansprüche durch	61
3.1	So nehmen Sie den Händler in die Pflicht	62
3.2	Holen Sie sich fachmännische Hilfe	63
3.3	Versuchen Sie es mit alternativer Streitschlichtung	65
3.4	Mahnverfahren – einfach, schnell und kostengünstig	67
3.5	Wenn nichts hilft – beschreiten Sie den Klageweg	68
3.6	Zu guter Letzt: So realisieren Sie Ihre Forderung	69
Stichwortverzeichnis		73