

Inhalt

1 So agieren Sie jederzeit rechtssicher mit Ihrem privaten Girokonto	9
1.1 Was ist vor und bei der Kontoeröffnung zu beachten?	9
1.1.1 Einzel- oder Gemeinschaftskonto – die Unterschiede	9
1.1.2 Was die Bank bei der Eröffnung alles wissen will	11
1.1.3 Wie steht es mit der Diskretion der Banken?	12
1.2 Welchen Kredit ermöglicht Ihnen das Girokonto?	15
1.3 Auf was müssen Sie beim bargeldlosen Zahlungsverkehr achten?	16
1.3.1 Wenn es um Zahlungseingänge geht	16
1.3.2 Wenn es um das Lastschriftverfahren geht	18
1.3.3 Wenn Sie mit Ihrer Giro-Karte bezahlen wollen	19
1.3.4 Wenn Sie mit der Kreditkarte bezahlen	21
1.3.5 Was ist bei Scheckzahlung zu beachten?	24
1.4 Was ist bei Kontoauszügen und Rechnungsabschlüssen zu beachten?	27
1.5 Wann kann ein Girokonto gepfändet werden?	28
1.6 Wann kann der Girovertrag gekündigt werden?	30
1.7 Musterbrief: Widerspruch gegen Lastschrift	31
1.8 Musterbrief: Widerspruch gegen Abbuchung von meinem Konto	32
2 Unzulässige Bankgebühren: So holen Sie sich Ihr Geld zurück!	33
2.1 Was tun, wenn Ihre Bank zu viel kassiert?	33
2.2 Bankgebühren von A bis Z	35
2.3 So holen Sie sich Ihr Geld zurück	49
2.4 Musterbrief: Rückforderung von Kreditgebühren	50
3 Bei Ärger mit der Bank helfen Ihnen die Ombudsleute	51
3.1 So beenden Sie Streitigkeiten durch einen neutralen Schlichter	51
3.1.1 Hier kommt Ihre Beschwerde richtig an	51
3.1.2 Wer kann sich an den Ombudsmann wenden?	53
3.1.3 In welchen Fällen kann der Ombudsmann tätig werden?	53
3.2 So läuft ein Schlichtungsverfahren ab	54
3.2.1 Das Verfahren ist zweistufig	54
3.2.2 Das bedeutet der Schiedsspruch des Ombudsmanns für Sie	56
3.2.3 Diese Vorteile hat das Ombudsmannverfahren für Sie	57
4 Das müssen Sie bei Ärger mit der Schufa tun	59
4.1 Wer ist die Schufa und was will sie?	59
4.2 Welche Daten werden über Sie gespeichert?	59
4.2.1 Positive Daten	59
4.2.2 Negative Daten	60
4.2.3 Was macht die Schufa mit Ihren Daten?	61
4.2.4 Werden negative Schufa-Daten wieder gelöscht?	62
4.3 So überprüfen Sie regelmäßig Ihre Schufa-Daten	63
4.3.1 Nutzen Sie die kostenlose Selbstauskunft	63
4.3.2 Wie erreichen Sie eine Berichtigung falscher Schufa-Daten?	63
4.3.3 Was müssen Sie tun, wenn die Schufa nicht reagiert?	64

4.4	Was ist von Angeboten ohne Schufa-Klausel zu halten?	65
4.5	Musterbrief: Schufa-Eigenauskunft	66
4.6	Musterbrief: Schufa-Korrekturantrag	67
5	So erhalten Sie Hilfe bei Ärger mit Versicherungen.	69
5.1	Zwei Versicherungsombudsmänner unterstützen die außergerichtliche Streitbeilegung	69
5.2	So läuft das Schlichtungsverfahren bei Beschwerden gegen Lebens- und Sachversicherer	70
5.2.1	Für diese Beschwerden ist der Versicherungsombudsman des GDV zuständig	70
5.2.2	So läuft das Schlichtungsverfahren	71
5.2.3	Das können Sie vom Schlichtungsverfahren erwarten	72
5.2.4	Das sind Ihre Vorteile mit dem Schlichtungsverfahren	73
5.3	Ärger mit Versicherungsvermittlern: Auch hier hilft der Ombudsman des GDV	73
5.3.1	Für welche Beschwerdeinhalte ist der Ombudsman zuständig?	74
5.3.2	Für Vermittlerbeschwerden gilt eine eigene Verfahrensordnung	75
5.3.3	So läuft das Beschwerdeverfahren	75
5.4	Der PKV-Ombudsman: Die privaten Kranken- und Pflegeversicherer haben eine eigene Schlichtungsstelle	78
5.4.1	Das tut der PKV-Ombudsman für Sie	77
5.4.2	So läuft das Ombudsmanverfahren in der PKV	78
5.4.3	Achtung! Der PKV-Ombudsman kann keine verbindlichen Entscheidungen treffen	79
5.5	Adressenliste: Ombudsmänner und andere Beschwerdestellen	80
6	Die Rechtsschutzversicherung – So streiten Sie mit finanziellem Beistand.	83
6.1	Hier hilft Ihnen eine Rechtsschutzversicherung	83
6.1.1	Das sollten Sie zur Rechtsschutzversicherung unbedingt wissen	84
6.1.2	Deckungssummen und versicherte Kosten	86
6.2	Hier muss die Rechtsschutzversicherung nicht zahlen!	87
6.3	Beachten Sie die Leistungsunterschiede der verschiedenen Policen	88
6.3.1	Die Musterbedingungen des GDV sind eine grobe Leitlinie	88
6.3.2	Achten Sie darauf, dass die Mindeststandards eingehalten werden	88
6.3.3	So nutzen Sie neue Produktentwicklungen beim Rechtsschutz	89
6.4	Wo Sie sich informieren und wo Sie den Vertrag abschließen sollten	92
7	Ihr Recht bei der Energieversorgung: Vom Vertragsschluss bis zum Anbieterwechsel	95
7.1	So schließen Sie den richtigen Energie-Vertrag	95
7.1.1	Wer muss welchen Vertrag abschließen?	95
7.1.2	Wer fällt in welche Kundengruppe?	96
7.1.3	So kommt ein Energieliefervertrag in der Grundversorgung zustande	97
7.1.4	So kommen Sonderverträge zustande	98
7.2	Achten Sie auf die wesentlichen Vertragsinhalte	99
7.2.1	Das gilt für Verträge in der Grundversorgung	99
7.2.2	Das gilt für Sonderkundenverträge	102

7.3	So können Sie einen Energieversorgungsvertrag beenden	104
7.3.1	Ihnen steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu	104
7.3.2	Es besteht ein Kündigungsrecht	105
7.4	So wechseln Sie Ihren Energieversorger	107
7.4.1	Wer kann wechseln?	107
7.4.2	Wann können Sie wechseln?	128
7.4.3	So funktioniert der Wechsel	109
7.4.4	So wählen Sie einen neuen Energieversorger	109
7.4.5	Keine Sorge beim Anbieterwechsel	112
7.4.6	So finden Sie Informationen zum Anbieterwechsel	113
7.5	Checkliste Energieversorgerwechsel	114
7.6	Musterbrief: Gasanbieterwechsel – Anfrage an Vermieter	116
7.7	Musterbrief: Kündigung des Energieversorgers	117
8	Energiekosten: Das müssen Sie bei Rechnungsärger und Preiserhöhungen tun	119
8.1	Das gilt, wenn es um Ihre Gas- und Stromrechnung geht	119
8.1.1	Die Rechnung muss einfach und verständlich sein	119
8.1.2	Der Verbrauch wird grundsätzlich durch Ablesen ermittelt	120
8.1.3	Das gilt für die Rechnungsstellung	121
8.1.4	Das müssen Sie tun, wenn die Energirechnung Fehler enthält	122
8.1.5	Das gilt für Abschlagszahlungen	125
8.1.6	Das gilt für die Verjährung von Rechnungsansprüchen	126
8.1.7	Keine Angst vor einer Versorgungssperre – sie ist die Ausnahme	127
8.1.8	Das gilt für die Haftung bei Störungen der Strom- oder Gaszufuhr	128
8.2	Das ist Ihr Recht bei Preisen, Preiserhöhungen und Rückforderungen	129
8.2.1	So setzen sich Energiepreise zusammen	129
8.2.2	Wann und wie muss der Energielieferant Sie über seine Preise informieren?	130
8.2.3	Ohne Rechtsgrundlage keine Preisanpassung	130
8.2.4	Wie muss der Energielieferant Sie über eine Preisänderung informieren?	131
8.2.5	So können Sie gegen eine Preiserhöhung vorgehen	132
8.2.6	Das müssen Sie bei der Rückforderung unberechtigter Preiserhöhungen beachten	134
8.3	Hier bekommen Sie Hilfe	136
8.4	Musterbrief: Widerspruch gegen Energiekostenerhöhung allgemein	138
8.5	Musterbrief: Widerspruch gegen angekündigte Energiekostenerhöhung	139
8.6	Musterbrief: Widerspruch gegen Strompreiserhöhung und gegen Mahnung mit Sperrandrohung	140
8.7	Musterbrief: Widerspruch gegen zu geringe Gaspreissenkung mit Zahlungsvorbehalt	141
8.8	Musterbrief: Aufforderung zur Rücknahme der Androhung einer Gassperre	142
Index	143	