

A. Zur rechtlichen Seite des Hard- und Softwarekaufs	1
I. Wenn Sie einen Computer kaufen	1
1. Fachberatung nicht immer inbegriffen	1
2. Was gehört in den Kaufvertrag?	2
3. Was gehört zur Ausstattung eines Computers?	3
4. Können Sie den Kaufvertrag rückgängig machen?	4
II. Was gilt, wenn Mängel auftreten?	5
1. Wann ist gekaufte Hard- oder Software mangelhaft?	5
2. Welche Rechte haben Sie bei einem Mangel?	6
3. Wenn Sie Reparatur oder Ersatzlieferung verlangen	9
4. Wenn Sie vom Vertrag zurücktreten	10
5. Wenn sich der Verkäufer auf Verjährung beruft	12
III. Was gilt bei Datenverlust oder Virenbefall?	13
IV. Was gilt im Umgang mit Software?	14
1. Das Gesetz schränkt die Nutzung ein	14
2. Müssen Sie vertragliche Beschränkungen beachten?	15
3. »OEM-Software« – Verkauf und Weiterbenutzung erlaubt?	15
4. Wie gehen Sie mit faktischen Nutzungsbeschränkungen um?	16
V. Was gilt für Garantien, Serviceleistungen und Hotlines?	17
B. So vermeiden Sie Fehler im Umgang mit Telefon- und Internet-Anbietern	19
I. Bevor Sie sich für einen Provider entscheiden	19
1. Wählen Sie den passenden Internetanschluss	19
2. Achten Sie auf die anfallenden Kosten	21
3. Wenn Sie den »Richtigen« gefunden haben	22
II. Das gilt für den Tarif- oder den Anbieterwechsel	23
III. Wenn der Anbieter eine »lange Leitung« hat	26
1. Wer hat den »Schwarzen Peter« bei Verzögerungen?	26
2. Wie können Sie Druck machen?	26
IV. Endlich »freigeschaltet«, aber weiterhin Ärger	28
1. Mangelhafte Hardware	28
2. Technische und andere Verbindungsprobleme	28
3. Die Rechnung stimmt nicht	31

V.	Wenn es um die Vertragsbeendigung geht	31
1.	Sie wollen aus einem Providervertrag aussteigen	31
2.	Wenn der Provider den Vertrag beenden möchte	34
C.	Online-Verträge und Internetnutzung – ganz schön tückisch . . .	35
I.	Wenn Sie per Internet einkaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen	35
1.	Welche Regeln gelten für den »Online-Vertragsschluss«?	35
2.	Das gilt für das »Kleingedruckte« im Internet	37
3.	Wenn Ihre Unterschrift erforderlich ist	38
4.	So können Sie den Vertragsschluss korrigieren oder beenden . . .	39
5.	Sie erhalten unbestellte Waren oder Dienstleistungen	44
6.	Wenn es zum Streit kommt	44
II.	Wenn Minderjährige Online-Verträge abschließen	45
III.	Wenn Sie in eine Internetfalle tappen	46
IV.	Wenn es um den Online-Zahlungsverkehr geht	47
V.	Wenn es um grenzüberschreitende Internetverträge geht	48
VI.	Wie Sie Missbrauch vorbeugen können	48
1.	Ausreichende Information ist Pflicht	48
2.	Achten Sie auf eine sichere Datenübertragung	49
3.	Datenschutz hat Vorrang	49
VII.	Wenn es um Haftungsfragen geht	51
1.	Für Inhalte im Internet	51
2.	Für den Download von Software	53
3.	Für Links	53
4.	Für Virenschäden	54
D.	Musikkopien, Downloads und Tauschbörsen – Was ist illegal? . .	55
I.	Ehrlich währt am längsten	55
II.	Was gilt für gekaufte CDs und DVDs?	55
1.	»Gekauft« heißt nur »benutzen dürfen«	55
2.	Spielregeln für Musikkopien	56
3.	Kopierschutz knacken ist tabu!	58
III.	Was gilt für die Kopie einer Kopie?	60

IV. Was gilt für mitgeschnittene Aufnahmen?	60
V. Was gilt für Musikdownloads aus dem Internet?	61
1. Im Grundsatz gilt »kostenpflichtig = legal«	61
2. Stimmt dann die Gleichung »kostenlos = illegal«?	62
VI. Was gilt für die Teilnahme an Tauschbörsen?	62
VII. Welche Folgen hat illegales Musikkopieren?	63
1. Wie werden Musikpiraten und Raubkopierer entdeckt?	63
2. Es drohen rechtliche Konsequenzen	64
3. Mit einer Abmahnung wird es teuer	64
4. Haftet auch der Internetanschlusshaber?	66
E. Anhang	69
Inhalt	69
I. Muster: So reklamieren Sie mangelhafte Ware	71
II. Muster: So erklären Sie den Rücktritt vom Vertrag oder die Minderung des Kaufpreises	72
III. Muster: So widerrufen Sie einen Fernabsatzvertrag	74
IV. Muster: So beanstanden Sie einen Verstoß gegen den Datenschutz	75
V. Checkliste: So prüfen und reklamieren Sie Ihre Telefonrechnung	76
Stichworte von A–Z	81