

Günter Ogger

KONIG KUNDE

**angeschmiert
und
abserviert**

Droemer Knauer

Inhalt

Angeschmiert und abserviert	9
Die Industrie: Sanierung auf Kosten der Kunden	27
Auto: teuer und durstig	73
Ernährung: fad und giftig	89
Gesundheit: kassieren und kurieren	103
Schönheit: versprechen und verkaufen	117
Sauberkeit: waschen und draufzahlen	125
Bekleidung: probieren und reklamieren	129
Hausgeräte: kaufen und kapitulieren	140
Telefon: beschweren und bezahlen	156
Der Handel: Bitte nicht stören!	173
Discounter: Sieger ohne Service	182
Warenhäuser: Verlierer ohne Verkäufer	185
Supermärkte: Verführer ohne Verantwortung	187
Der Preiskampf: Tricks und Täuschungsmanöver	195
Fach- und Ramschhandel: das Ende der Fahnenstange	204
Teleshopping: Tummelplatz der Obskuren	207
Direktvertrieb: Hüter der „schwarzen Listen“	210
Verkaufsfront: Kampf um Konditionen	212
Dienstleister: Servicewüste Deutschland	223
Fliegen: Tour de Leiden	229
Urlaubsreisen: Point of no return	235
Die Bahn: Unternehmen Chaos	245
Die Post: Etiketten-Schwindler	253

Hotels: Lächeln ist Luxus	261
Gaststätten: die Abkocher	265
Der Staat: Selbstbedienungsladen	270
Handwerker: Räuber in Latzhosen	276
Bauen und Wohnen: Haie und kleine Gauner	286
Die Finanzbranche: beispiellose Dreistigkeit	307
Kreditkarten: üble Abzockerei	325
Versicherungen: überflüssige Policen	327
Die Medien: unredliche Schleichwerber	337
Werbung: Verbrechen gegen die Intelligenz	352
Verbraucherschutz:	
Consumerpeace statt Greenpeace	365
Literaturverzeichnis	375
Wichtige Adressen	377
Register	380