

Transkript:	Chat-Teilnahme-Ereignis <i>jecom</i>
Transkripttyp:	Bildschirmverlaufsprotokoll, Bildschirmaktivitäten und Blickrichtungsverhalten
Aufnahme:	Camtasia-Studio (Bildschirmaktivitäten) MiniDV digital Camcorder JVC DV 4000 (Blickrichtungsverhalten)
Aufnahmedatum:	12. Januar 2005
Dauer:	00:41:52 (HH:MM:SS)
Transkription:	Zaczek
Korrektur:	Beißwenger / Zaczek
Szenario:	Verabredete Experten-Beratung 1:1 zum Thema „eBay und Online-Auktionen“
Kommunikanten:	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>jecom</i> (Probandin) ○ <i>bsommer</i> (Expertin)
Bemerkungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzerin macht relativ wenige Tippfehler, diese werden meist sofort korrigiert; sie löscht viele angefangene Beiträge und macht oft Pausen während der Texteingabe/-bearbeitung.
Abkürzungen und Transkriptionskonventionen:	<p><i>Produktionsaktivitäten:</i></p> <p>Add Revisionstyp <i>Addition</i>. Sub Revisionstyp <i>Substitution</i>. Del Revisionstyp (<i>nachträgliche</i>) <i>Deletion</i>. text Durchstreichung kennzeichnet (direkt nach Eingabe oder nachträglich) gelöschte Textsegmente. ¹text¹ Zwei gleichzählige Referenzziffern markieren ein Textsegment, das im weiteren Verlauf der Textproduktion Gegenstand einer Überarbeitung wurde. text²text Eine einzelne Referenzziffer markiert eine Textstelle, an welcher im weiteren Verlauf der Textproduktion eine Überarbeitung ausgeführt wurde.</p> <p><i>Blickrichtung:</i></p> <p>Pro Blick in Richtung Bildschirmverlaufsprotokoll. Pro^{o-o-o} Blick in Richtung Bildschirmverlaufsprotokoll + Pupillenbewegungen in Textverlaufsrichtung. Form Blick in Richtung Texteingabeformularfeld. Key Blick in Richtung der Tastatur. Maus Blick in Richtung der Computermaus. (off) Blick nach außerhalb des Computerarbeitsplatzes. [] Keine eindeutige Identifizierung des Blickzielbereichs möglich.</p> <p>Eine ausführliche Dokumentation und Begründung des Transkriptionsformats findet sich in Beißwenger (2007): Kap. 5.2 (S. 336-363). Eine Beschreibung des dem Chat-Ereignis zugrunde gelegten Szenarios findet sich in Kap. 5.1 (S. 288-336).</p>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
server: bsommer entered the room ebay6 at 11:07:09	11:07:10		Pro ¹ Form	<i>Kinn in Hand gestützt</i>	
server: pklein left the room ebay6	11:07:14				
bsommer: Hallo und herzlich willkommen zur eBay-Onlineberatung! Ich bin Bianca Sommer und werde versuchen, Ihnen einige Fragen zum Thema eBay zu beantworten, auf die Sie schon immer eine Antwort wissen wollten. ;-)	11:07:38				<i>zieht Augenbrauen kurz hoch</i>
	11:07:39				
	11:07:41				
	11:07:49				
	11:07:50		Key ¹ Form		
	11:07:52	Hallo!			
	11:07:54				
	11:07:55		Form Pro		
bsommer: Welche Themen interessieren Sie besonders?	11:07:56		Key		
	11:07:57		Pro		
	11:07:59				
	11:08:00		Key		
	11:08:02	Besonders interessieren			
	11:08:07				
	11:08:08		Form		
	11:08:09				
	11:08:10				
	11:08:11		Key		
	11:08:12	würde mich inwieweit ich ebay	Form		
	11:08:13		Key		
	11:08:16				
	11:08:17		Form		
	11:08:18		Key		
	11:08:19				
	11:08:20		Form		
	11:08:21		Key ¹ Form		
	11:08:25				
	11:08:28	mit dem Umgang meiner persönlichen Daten			
	11:08:38				

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:08:39	trauen kann und wie	Form	
	11:08:40		Key	
	11:08:41		Pro	
	11:08:42		Key	
	11:08:44			
	11:08:45		Form	
	11:08:46		Key	
	11:08:48	ich betrügerische Angebote am besten erkenne		
	11:09:00			
	11:09:01	VERSCHICKEN	Form ₁ Key	
jecom: Hallo! Besonders interessieren würde mich inwieweit ich ebay mit dem Umgang meiner persönlichen Daten trauen kann und wie ich betrügerische Angebote am besten erkenne	11:09:02			
	11:09:03		Pro ₁ (off)	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:09:22			
	11:09:23		(off) Form	
	11:09:24		Pro ₂ Form	
bsommer: eBay behauptet natürlich, alle Ihre persönlichen Daten seien dort prima aufgehoben.	11:09:34			
	11:09:40			
	11:09:41			<i>streicht mit den Fingern über die Lippen</i>
	11:09:43			
	11:09:44		Form Key	
	11:09:45	Ja das ist mir	Key ₂ Form	
	11:09:49			
	11:09:50		Form	
	11:09:51		Pro	
	11:09:52	bekannt trotzdem frage ich mich, wa ¹ rum man ¹	Key ₂ Form	
bsommer: Jedoch liest man ja immer wieder, dass sich Hacker dort einloggen können, um Daten anderer Mitglieder auszulesen und zu verändern.	11:09:59			
	11:10:03			
	11:10:04		Form	
	11:10:05		Pro	
	11:10:06		Pro ^{o°o°o}	<i>beugt sich näher zum</i>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:10:09			<i>Bildschirm</i>
	11:10:10		Form ₁ Key	
	11:10:13	<u>Del</u> ¹ rum-man ¹		
	11:10:15			
	11:10:16		Pro	
	11:10:17			
	11:10:18		Form	
	11:10:19			
	11:10:20	s ich am besten tun kann,	Key	
	11:10:25	wenn ich schon Mitglied bei eBay bin, um mich zu schützen		
	11:10:26		Form Key Form Key Pro	
	11:10:30	VERSCHICKEN	Key	
	11:10:31			
	11:10:34			
	11:10:35		Form	
	11:10:36		Key	
	11:10:42			
	11:10:43		Form	
	11:10:44		Key	
	11:10:49			
jecom: Ja das ist mir bekannt trotzdem frage ich mich, was ich am besten tun kann, wenn ich schon Mitglied bei eBay bin, um mich zu schützen	11:10:50		Pro	
	11:10:51			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:10:52		Pro ^{o-o-o}	
bsommer: Sie selbst als Nutzer können leider nicht viel tun, außer eine Firewall an Ihrem PC zu haben (damit sich solche Hacker nicht bei Ihnen auf dem Rechner einwählen können) und nicht auf Spoof-E-mails zu reagieren.	11:10:56			
	11:11:01			<i>kneift Augen leicht zusammen</i>
	11:11:07			<i>zieht Augenbrauen zusammen; wirkt leicht irritiert (?)</i>
	11:11:08			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:11:09		Form Key	
	11:11:10	Die andere	Form Key Form	
bsommer: Haben Sie solche Fake-E-mails schon mal bekommen?	11:11:12			
	11:11:13		Pro	<i>beugt sich mit dem Kopf näher zum Bildschirm</i>
	11:11:14			
	11:11:15			
	11:11:16	Die andere	Form	
	11:11:17		Pro	
	11:11:18			
	11:11:19		Key 1 Form	
	11:11:21	Ja, schon einige, die angeblich von ebay gesandt wurden		
	11:11:24			
	11:11:25	VERSCHICKEN	Form Key Form	
	11:11:27			
	11:11:28		Key	
	11:11:33			
	11:11:34		Form	
	11:11:35		Key	
	11:11:42			
	11:11:43		Pro Form	
jecom: Ja, schon einige, die angeblich von ebay gesandt wurden	11:11:44			
	11:11:45		Pro 1 Form	<i>streicht sich mit der Hand über Wangen und Kinn</i>
	11:11:50			
bsommer: Darin werden Sie aufgefordert, sich bei eBay einzuloggen (durch Anklicken eines Links), um irgendetwas zu aktualisieren.	11:11:51		Key	
	11:11:52		Pro ^o o ^o	
	11:11:56			
	11:11:57		Form	
	11:11:58		Key	
	11:11:59	Ja genau		
	11:12:00			
	11:12:01		Form Pro Form	
	11:12:04			
	11:12:05		Pro 1 Form	

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
jecom: Ja genau	11:12:06	VERSCHICKEN		
	11:12:08			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:12:15			
bsommer: Reagieren Sie nie auf solche Mails, denn sonst präsentieren Sie Ihr Passwort diesen Betrügern quasi auf dem Teller. ;-)	11:12:16		Form Key Pro Key Pro Key	
	11:12:18			
	11:12:19		Pro ^{o-o-o}	
	11:12:23			
	11:12:24		Key 1 Form	
	11:12:26	Desweiteren würde mich interessieren,	1 Pro	
	11:12:33			
	11:12:34			
	11:12:38		Form Key Form Key Pro	
	11:12:40			
	11:12:41	ob man sich auf die Bewertungen der Mitglieder	Key 1 Form	
bsommer: Überprüfen Sie außerdem regelmäßig Ihre persönlichen Daten bei eBay, ob diese evtl. verändert wurden.	11:12:48			
	11:12:49			
	11:12:50		Pro	
	11:12:51			
	11:12:52		Key	
	11:12:54			
	11:12:55		Pro Form Pro Form Pro Form	
bsommer: Falls ja, sollten Sie sofort mit dem eBay Kundenservice Kontakt aufnehmen.	11:12:59			
	11:13:10			
	11:13:11		Key	
	11:13:12	bei ebay		
	11:13:13			
	11:13:14		Form	
	11:13:15			
	11:13:18			
	11:13:19		Pro	
	11:13:20			
	11:13:21		Key Pro Key	

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) jecom	Blick	Anmerkungen	
bsommer: Es ist echt schade, dass eBay sich hierbei nicht um mehr Sicherheit bemüht ...	11:13:22	verlassen kann	Form		
	11:13:26				
	11:13:27		Pro ^o o ^o	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
jecom: Desweiteren würde mich interessieren, ob man sich auf die Bewertungen der Mitglieder bei ebay verlassen kann	11:13:30	VERSCHICKEN	1 Form 1 Key		
bsommer: Ich kenne aber zum Glück (noch) niemanden, dessen Konto so gehackt wurde - scheint also nicht so oft vorzukommen.	11:13:47				
	11:13:55				<i>zieht Augenbrauen kurz hoch</i>
	11:13:59				
bsommer: Inwiefern meinen Sie das mit den Bewertungen?	11:14:01				
	11:14:05				
	11:14:06		Form		
	11:14:07		Key 3 Form		
	11:14:09	Wenn jemand etwas versteigert hat, bekommt man			
	11:14:25				
	11:14:28	dutzende E-mails, dass man den Verkäufer doch bitte bewerten möge.			
	11:14:34	Sagen diese Bewertungen irgend etwas darüber aus,	Form Key Form		
	11:14:35		Key 1 Form		
	11:14:38				
	11:14:39		Form Key Form		
	11:14:52		Key 1 Form		
	11:14:53				
	11:14:55		Form Key Form		
	11:14:56		Key 1 Form		
	11:15:13				
	11:15:14		Form		
	11:15:15		Key		
	11:15:18	ob			
	11:15:19		Form Key Form		
	11:15:21	es der Verkäufer ehrlich meint?			
	11:15:22	VERSCHICKEN	Key 1 Form		
	11:15:33				
jecom: Wenn jemand etwas	11:15:34		Pro		

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
versteigert hat, bekommt man dutzende E-mails, dass man den Verkäufer doch bitte bewerten möge. Sagen diese Bewertungen irgend etwas darüber aus, ob es der Verkäufer ehrlich meint?					
	11:15:35			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	<i>blickt im Protokoll umher</i>
	11:15:42				
	11:15:43		Form		
	11:15:44		Pro		
	11:15:54				
bsommer: Die meisten Bewertungen spiegeln wohl wirklich den Verlauf der Transaktion wieder.	11:15:55		Pro ^{o-o-o}		
	11:15:58			<i>kneift Augen leicht zusammen</i>	
	11:15:59		Form		
	11:16:00		Pro		
	11:16:01		Form		
	11:16:02		Key		
	11:16:03	Bei einer Käuferin von mir kam mir das nämlich komisch vor, da			
bsommer: Jedoch kann man sich nicht immer darauf verlassen.	11:16:04		Form		
	11:16:05		Key ₃ Form		
	11:16:24				
	11:16:25		Form		
	11:16:26		Pro		
	11:16:27				
	11:16:28		Key ₂ Form		
	11:16:29	diese Frau nicht einmal wußte was Anti Norton ist			
bsommer: Zum Beispiel bewerten manche Käufer positiv trotz einer negativen Erfahrung, weil der Verkäufer ihnen droht, sie sonst aus Rache negativ zu bewerten.	11:16:33	VERSCHICKEN			
	11:16:44				
bsommer: Sowas ist natürlich unterste Schublade, aber ab und zu kommt das vor.	11:16:45		Pro Form		
	11:16:46				
	11:16:47		Key		

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
	11:16:50				
	11:16:51		Pro 1 Form		
jecom: Bei einer Käuferin von mir kam mir das nämlich komisch vor, da diese Frau nicht einmal wußte was Anti Norton ist	11:16:52			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
	11:17:10				
	11:17:12				
	11:17:13		Key		
bsommer: Wirklich? Erzählen Sie doch mal genaueres. :-)	11:17:14		Pro °°°°		
	11:17:19				
	11:17:20		Form		
	11:17:22				
	11:17:23		Key		
	11:17:24	D			
	11:17:25		Form Key		
	11:17:26		Form		
	11:17:27	ie Käuferin	Key 5 Form		
	11:17:32				
	11:17:33			<i>reibt sich die Nase</i>	
	11:17:34				
	11:17:37	sah mir eher so aus, dass			
	11:17:58	sämtliche Freunde und Bekannte i			
	11:18:01				
	11:18:02		Form		
	11:18:03		Key 1 Form		
	11:18:04	hre Mltgliedschaft bei			
	11:18:33	eBay nutzen und die			
	11:18:34	TRansaktionen für sie	Pro Form		
	11:18:35	Erledigen, eas man auch	Key 2 Form		
	11:18:45	schon an Hand der E-mails lesen konnte			
		VERSCHICKEN			
jecom: Die Käuferin sah mir eher so aus, dass sämtliche Freunde und Bekannte ihre Mltgliedschaft bei eBay nutzen und die TRansaktionen für sie Erledigen, eas man auch schon an Hand der E-mails lesen konnte	11:18:46		Form		
	11:18:47		Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
	11:18:54				<i>zieht kurz Augen-</i>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
				<i>brauen hoch; leicht verwundert (?)</i>
	11:18:56			<i>lacht (?)</i>
	11:18:57		Form Pro	
	11:18:59			
	11:19:00		Key	
	11:19:02			
	11:19:03		Pro Form	
	11:19:04		Key	
	11:19:06			
	11:19:07		Form Pro	
	11:19:08		Key 1 Form	
	11:19:09	Wie kann ich denn		
bsommer: Was war an den Emails so komisch?	11:19:11			
	11:19:12			
	11:19:13		Pro	
	11:19:14			
	11:19:15		Form	
	11:19:16	Wie kann ich denn		
	11:19:18			
	11:19:19		Pro	
	11:19:20			
	11:19:21		Key	
	11:19:24	Die E-mails hatten jedesmals		
	11:19:32			
	11:19:33		Form 1 Key	
	11:19:35			
	11:19:36		Key	
	11:19:38			
	11:19:39		Form	
	11:19:41			
	11:19:42	eine andere Art und Weise	Key 3 Form	
	11:19:51			
	11:19:52		Form	
	11:19:56			
	11:19:57	, um an Informationen zu kommen. Allein an der	Key 3 Form	
	11:20:24			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:20:25	Rechtschreibung hat man das schon gesehen	Form Key Pro	
jecom: Die E-mails hatten jedesmals eine andere Art und Weise, um an Informationen zu kommen. Allein an der Rechtschreibung hat man das schon gesehen	11:20:27	VERSCHICKEN		
	11:20:28		Pro 1 Form	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
bsommer: Also vermuten Sie	11:20:39			
bsommer: dass die Mails von verschiedenen Personen kamen?	11:20:47			
	11:20:51			
	11:20:52		Key 1 Form	
	11:20:53	Ja genau das ist meine Vermutung		
	11:21:02	VERSCHICKEN		
	11:21:03			
jecom: Ja genau das ist meine Vermutung	11:21:04		Form Key Form	
	11:21:05		Pro 2 Form	<i>blickt sporadisch im Protokoll umher</i>
bsommer: Hm, sowas ist natürlich merkwürdig.	11:21:14			
bsommer: War an ihren Bewertungen auch irgendwas komisches?	11:21:25			
	11:21:29			
	11:21:30		Form Key	
	11:21:31			
bsommer: Oder wie kamen Sie auf diese Käuferin	11:21:32		Pro	
	11:21:36			
	11:21:37		Key Pro Key	
	11:21:40			
bsommer: wo wir es gerade noch von Bewertungen hatten? ;-)	11:21:41		Pro	
	11:21:47			
	11:21:48		Key 6 Form	
	11:21:51	Die Käuferin kam auch pünktlich zum vereinbarten Ort, um die Ware abzuholen, jedoch schaute sie sich die Ware nicht einmal genau an und meinte von ihrer Seite aus wäre alles in Ord ¹ ung.		
	11:22:47			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:22:48		Form ₂ Key	
	11:22:50	Add _{1n} ¹		
	11:22:52			
	11:22:53	Wie man an meiner Bewertung später sehen konnte, paßte es ihr nicht, dass die Ware nicht noch mal frisch gereinigt wurde	Key ₃ Form ₁ 1 Pro 2 Form	
	11:22:54			
bsommer: Noch da?	11:23:34	VERSCHICKEN	Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:23:35			
jecom: Die Käuferin kam auch pünktlich zum vereinbarten Ort, um die Ware abzuholen, jedoch schaute sie sich die Ware nicht einmal genau an und meinte von ihrer Seite aus wäre alles in Ordnung. Wie man an meiner Bewertung später sehen konnte, paßte es ihr nicht, dass die Ware nicht noch mal frisch gereinigt wurde	11:23:36			
	11:23:37		Pro ^{o-o-o}	
	11:23:49			
	11:23:50		Form	
	11:23:52			
	11:23:53		Pro	
	11:23:59			
bsommer: Na super, dann hätte sie sich mal die Ware angesehen	11:24:00		Pro ^{o-o-o}	
	11:24:05			
	11:24:06		Form	
	11:24:07			
	11:24:08		Key ₁ Pro	
	11:24:11	Genau das. Wie	Pro Form	
	11:24:12			
	11:24:13			
	11:24:14			
	11:24:16			
bsommer: Die war wohl ein bisschen unfähig!	11:24:17		Pro	
	11:24:18			
	11:24:19		Form	
	11:24:20		Key ₁ Form	
	11:24:21	hätte ich mich denn am besten verhalten, wenn die Frau sich geweigert		
bsommer: Sie haben dafür eine negative kassiert?	11:24:27			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) jecom	Blick	Anmerkungen
	11:24:44	hätte zu bezahlen?		
jecom: Genau das. Wie hätte ich mich denn am besten verhalten, wenn die Frau sich geweigert hätte zu bezahlen?	11:24:45	VERSCHICKEN	Pro 1 Form	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
bsommer: Meinen Sie jetzt bei der persönlichen Übergabe	11:25:02			
	11:25:04			
	11:25:05		Form	
	11:25:06		Key 2 Form	
bsommer: oder bei einer Überweisung?	11:25:07			
	11:25:08	Das auch		
	11:25:10			
	11:25:13	a, aber auch so ganz generell		
	11:25:14	VERSCHICKEN	Form	
	11:25:15			
	11:25:16		Key	
	11:25:23			
jecom: Das auch, aber auch so ganz generell	11:25:24		Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
bsommer: Normalerweise soll man immer versuchen	11:25:39			
bsommer: mit dem Käufer zu reden	11:25:43			
bsommer: um alles zu klären	11:25:46			
	11:25:51			
	11:25:52		Key 1 Pro	
	11:25:54	Aber auch wenn das Reden nichts gebracht	2 Form	
bsommer: Sprich mehrere Mails schreiben und zur Bezahlung auffordern	11:25:56			
bsommer: Falls er darauf jedoch nicht reagiert	11:26:04			
	11:26:05			
	11:26:06		Pro 1 Form	
	11:26:09	Aber auch wenn das Reden nichts gebracht		
	11:26:10		Form	
	11:26:12			
	11:26:13		Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
bsommer: können Sie bei eBay einen nicht bezahlten Artikel melden	11:26:17			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
bsommer: Der Käufer erhält daraufhin eine Email	11:26:24				
bsommer: in der er aufgefordert wird, die Zahlung vorzunehmen.	11:26:32				
	11:26:36				
	11:26:37		Key 1 Pro		
	11:26:38	Soweit hatte ich das schon mal gemacht aber auch daraufhin	1 Form 1 Pro		
bsommer: Falls er auch darauf nicht reagiert	11:26:43				
bsommer: können Sie vom Kaufvertrag zurücktreten	11:26:52				
	11:26:53		Pro		
	11:26:54				
	11:26:55		Key		
	11:26:56				
	11:26:57		Form 1 Pro		
	11:26:59	Soweit hatte ich das schon mal gemacht aber auch daraufhin		stützt das Kinn in die Hand	
bsommer: und die eBay-Gebühren zurückerstattet bekommen.	11:27:02				
	11:27:03		Pro 1 Form		
	11:27:10				zieht Augenbrauen leicht hoch
	11:27:16				
	11:27:17		Form	schüttelt leicht den Kopf	
	11:27:18		Pro		
	11:27:19		Key 1 Pro		
	11:27:21	Wenn ich mit			
	11:27:22				
bsommer: Den Link dazu kann man bei eBay finden	11:27:23		Pro Form Key Form Key Form		
	11:27:24				
	11:27:28	einem Kaufvertrag die Ware			
	11:27:29		Key 1 Form		
	11:27:35				
	11:27:36		Pro		
	11:27:37		Form		
	11:27:38				
jecom: Wenn ich mit einem Kaufvertrag die Ware	11:27:39	VERSCHICKEN	Key 2 Form		

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) jecom	Blick	Anmerkungen
	11:27:40	übergeben habe und danach Schadensmeldungen bei mir ankommen	1 Pro	
jecom: übergeben habe und danach Schadensmeldungen bei mir ankommen	11:27:59	VERSCHICKEN		
	11:28:00	wie kann ich dann richtig reagieren?		
	11:28:08	VERSCHICKEN		
jecom: wie kann ich dann richtig reagieren?	11:28:09		Pro	
	11:28:10		Pro ^{o-o-o}	<i>stützt das Kinn in die Hand; blickt zwischendurch kurz auf zurückliegende Teile des Protokolls</i>
bsommer: Im Falle des Versands sollte man überlegen	11:28:33		1 Form	
bsommer: ob der Schaden evtl. beim Transport passiert ist.	11:28:40			
	11:28:46			
	11:28:47		Key	
	11:28:49	Die Geräte		
	11:28:51			
bsommer: In so einem Fall ist der Paketdienst dann verantwortlich.	11:28:52		Pro	
	11:28:54			
	11:28:55		Form	
	11:28:56			
	11:28:57	wurden persönlich abgeholt und	Key 1 Form	
bsommer: Wenn Sie die Ware jedoch persönlich übergeben	11:29:03			
bsommer: wie in Ihrem Fall	11:29:06			
	11:29:08			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:29:09		Form Pro Key	
	11:29:11			
bsommer: hat der Käufer ja das Recht	11:29:12		Pro 2 Form	
	11:29:13			
	11:29:18	Die Geräte wurden persönlich abgeholt und		
bsommer: sie auf evtl. Mängel zu überprüfen.	11:29:19			
	11:29:20			
	11:29:22			
	11:29:23		Key Pro Key	
	11:29:24	das wurde auch getan	Pro Key	
	11:29:30	VERSCHICKEN		
jecom: das wurde auch getan	11:29:31		Pro	

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:29:32			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:29:34			
	11:29:35		Key	
	11:29:36	und bei der Übergabe		
	11:29:39			
bsommer: In so einem Fall darf der Käufer sich eigentlich nicht beschweren hinterher.	11:29:40		Form Pro	
	11:29:41		Pro	
	11:29:42			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:29:43		Form	
	11:29:44	und bei der Übergabe		
	11:29:45			
	11:29:46		Pro	
	11:29:51			
	11:29:52		Form	
	11:29:53			
	11:29:54			
	11:29:55		Pro	<i>räuspert sich</i>
	11:29:56		Key Form Key Form Pro Key	
	11:29:57	kann ich denn		
	11:29:59			
bsommer: Aus Kulanz kann man natürlich dennoch die Ware zurücknehmen	11:30:00		Pro	
	11:30:06			
	11:30:07	schon an	Key	
	11:30:08			
	11:30:09		Form	
bsommer: wenn sich der Mangel schon vorher an der Ware befunden hat.	11:30:10		Pro	
	11:30:11		Pro ^{o-o-o}	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:30:16			
	11:30:17	kann ich denn schon an	Form	
	11:30:18			
	11:30:19		Pro	
	11:30:21			
	11:30:22		Form Key Form Pro	
	11:30:23	erkenne		

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
	11:30:24		Form		
	11:30:27	erkenne			
	11:30:28				
	11:30:29		Key ₁ Form		
	11:30:30	gibt es möglichkeiten schon in den beschre ¹ ₄ ¹ ibungen			
	11:30:39				
	11:30:40		Pro Form		
	11:30:41		Key		
	11:30:45				
	11:30:46		Form ₃ Key		
	10:30:48	<u>Del</u> ¹ ₄ ¹			
	11:30:50				
bsommer: War die Beschwerde der Käuferin in Ihrem Fall berechtigt?	11:30:51				
bsommer: War die Beschwerde der Käuferin in Ihrem Fall berechtigt? bsommer: War die Beschwerde der Käuferin in Ihrem Fall berechtigt?	11:30:52		Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
bsommer: War die Beschwerde der Käuferin in Ihrem Fall berechtigt? bsommer: War die Beschwerde der Käuferin in Ihrem Fall berechtigt?	11:30:53			<i>beugt sich näher zum Bildschirm</i>	
bsommer: War die Beschwerde der Käuferin in Ihrem Fall berechtigt?	11:30:54				<i>zieht Augenbrauen zusammen; irritierter (?) Gesichtsausdruck</i>
server: bsommer left the room ebay6	11:30:58				
	11:30:59				
	11:31:00		Form	<i>lehnt sich zurück</i>	
	11:31:01	gibt es möglichkeiten schon in den beschreibungen			
server: bsommer entered the room ebay6 at 11:31:01	11:31:02			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
	11:31:03				
server: bsommer left the room ebay6	11:31:04		Pro ₁ Form		
	11:31:10				<i>schüttelt leicht den Kopf</i>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) jecom	Blick	Anmerkungen	
	11:31:20				<i>zieht Augenbrauen hoch;</i>
	11:31:21		(off)		<i>quietschendes Geräusch</i>
	11:31:22		Pro		<i>blickt sporadisch auf zurückliegende Teile des Protokolls</i>
	11:31:55				
	11:31:56		Maus	<i>blickt kurz nach rechts; Hand greift nach Maus</i>	
	11:31:57		Pro	<i>Mauszeiger bewegt sich in Richtung Scrollbalken</i>	
	11:31:59				
	11:32:00				
	11:32:02				
	11:32:03		Pro ^{o-o-o}		<i>scrollt im Protokoll nach oben (die für sie erst um 11:33:18 sichtbaren beiden</i>
	11:32:05			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	<i>Servermeldungen treffen bereits ein, während jecom den aktuellen Teil des Protokolls aus dem Anzeigebereich herausgescrollt hat)</i>
	11:32:52		Pro		
	11:32:53		Pro ^{o-o-o}		
	11:32:59		Pro		
	11:33:00				
	11:33:16				
	11:33:17		Pro		
server: bsommer entered the room ebay6 at 11:32:41 server: bsommer left the room ebay6	11:33:18				
	11:33:19				
	11:33:46				
	11:33:47		(off)		
	11:33:48				
	11:33:49		Pro _{1 Form}		<i>blickt im Protokoll umher</i>
	11:34:04			<i>zieht Augenbrauen hoch</i>	
	11:34:11				
	11:34:12		(off)		<i>dreht sich nach rechts zur Seite</i>
	11:34:14				
	11:34:15		Pro _{2 Form}		<i>zupft am rechten Ohr bzw. am Ohrring herum</i>
	11:34:19				
	11:34:20				<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:34:21				
	11:34:22				<i>lehnt sich zurück</i>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:34:24			<i>steht auf und verlässt den Raum</i>
	11:34:25			
server: bsommer entered the room ebay6 at 11:34:32	11:34:32			
	11:34:48			Stimmen und Schritte von Mitarbeiter und jecom, näherkommend
	11:34:57			Mitarbeiter setzt sich, steht aber sofort wieder auf
	11:34:58			Mitarb.: Schauen wir mal
	11:35:01			jecom stellt sich hinter den Stuhl
	11:35:03	test		Mitarbeiter tippt
jecom: test	11:35:04	VERSCHICKEN		
	11:35:05			jecom: Jetzt ist sie wieder da
	11:35:08			Mitarb.: [...] jecom: Die war gerade die ganze Zeit weg
bsommer: test	11:35:09	frau sommer?		Mitarbeiter tippt
jecom: frau sommer?	11:35:12	VERSCHICKEN		
	11:35:17			Mitarb.: Hm ... scheint aber wieder zu funktionieren
	11:35:22			
	11:35:25			
bsommer: Sorry, mich hat's hier mehrfach rausgeschmissen ... :-(11:35:30		Mitarb.: Wahrscheinlich hatte sie ein Problem mit ihrem Computer oder so jecom: Alles klar <i>schlägt Hände an die Hüften</i> Mitarb.: Ja gut, super jecom: Ich dachte schon wär zu Ende oder so <i>setzt sich wieder hin</i>	
	11:35:31		Pro	Mitarb.: Nein <i>Beide lachen.</i>
	11:35:33			Mitarb.: [...] würde sich dann verabschieden, die würde nicht einfach so gehen
	11:35:34		(off)	<i>fragender (?) Gesichtsausdruck</i>
	11:35:35			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
				jecom: weiß man das
	11:35:36		Pro	<i>lacht</i>
	11:35:37			
	11:35:43			<i>lacht</i>
	11:35:44		Key	
	11:35:45	Mach ja nichts.		
	11:35:49			
	11:35:50		Pro Form Key Pro Form Pro	
	11:35:52			
	11:35:54			
	11:35:55		Key	
	11:35:57			
	11:35:58	kann	Pro Form Pro Form	
	11:36:00			
bsommer: Blöde Technik!	11:36:01		Pro	
	11:36:02			<i>lacht</i>
	11:36:03			
	11:36:04		Form	
jecom: Macht ja nichts.	11:36:05	VERSCHICKEN	Key	
	11:36:06	kann man		
bsommer: Wo waren wir?	11:36:07			
	11:36:08		Pro	
	11:36:09		Key	
	11:36:10	an den		
	11:36:11		Form	
	11:36:12		Key	
	11:36:13	Beschreibungen		
	11:36:16			
	11:36:17			
	11:36:18		Pro Form	
	11:36:19	der Ware	Key 2 Form	
jecom: kann man an den Beschreibungen der Ware	11:36:22	VERSCHICKEN		
	11:36:23	schon erkennen, ob		
	11:36:25			
	11:36:26		Form Pro Key Form	
	11:36:30			
	11:36:31		Key	
	11:36:33	man sich damit in selbst		

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
	11:36:36	ans Bein pinklet?			
	11:36:37	VERSCHICKEN	Form Pro Form		
	11:36:40				
	11:36:41		Key		
	11:36:48				
jecom: schon erkennen, ob man sich damit selbst ans Bein pinklet?	11:36:49		Pro 1 Key		
	11:36:50			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	<i>zieht Augenbrauen kurz hoch</i>
	11:36:58				
	11:36:59		Pro ^{o°o°o°}		
	11:37:11				
bsommer: Hm, normalerweise nicht.	11:37:12				
	11:37:14				
	11:37:15		Form		
	11:37:16		Key		
	11:37:18	gi			
	11:37:19		Pro		
	11:37:20				
	11:37:21		Key		
	11:37:22	bt	Form 1 Key		
	11:37:23				
	11:37:24	gibt	Pro		
	11:37:25		Key		
	11:37:27				
	11:37:28		Form Pro		
	11:37:29		Key		
	11:37:32	eine			
	11:37:33		Form		
bsommer: Betrüger machen ihre Beschreibungen ja extra so auf	11:37:34		Pro		
	11:37:35				
	11:37:36		Form		
	11:37:37	eine			
bsommer: damit man eben nichts merkt.	11:37:38		Key 1 Form 1 Pro 1 Form		
	11:37:39	unter anderem würde mich noch interessieren			
	11:37:53				

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:37:54			
	11:37:55		Form	
	11:37:56			
	11:37:57	, ¹ ob man ¹	Key	
bsommer: Immer verdächtig sind jedoch Auktionen	11:37:59			
	11:38:00		Pro ^{o°o°o}	
	11:38:02		1 Form	
	11:38:03		Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:38:04		Form	
	11:38:05			
	11:38:06		Pro	
bsommer: in denen keine Fotos der tatsächlichen Ware zu sehen sind	11:38:07		Pro ^{o°o°o}	
	11:38:11			
	11:38:12		Form	
	11:38:13		Pro	
	11:38:14		Form	
	11:38:17	<u>Del</u> ¹ ob man ¹		
bsommer: sondern Bilder aus Online-Shops oder Produktfotos aus der Werbung	11:38:18		Key	
	11:38:19		Pro	
	11:38:22			
	11:38:23		Form Pro	
	11:38:26		Form Pro	
	11:38:27		Form	
jecom: unter anderem würde mich noch interessieren,	11:38:28	VERSCHICKEN		
	11:38:29		Key	
	11:38:31	wie man sein eigenes Angebot bei ebay wieder rausnehmen kann		
	11:38:45			
	11:38:46	VERSCHICKEN	Pro Form	
	11:38:47		Form	
	11:38:48			
	11:38:49		Key	
	11:38:55			
jecom: wie man sein eigenes Angebot bei ebay wieder rausnehmen kann	11:38:56		Pro ₁ Form	

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
	11:38:58			stützt das Kinn in beide Hände	
bsommer: Sie haben die Möglichkeit	11:39:08				
bsommer: einen Artikel vor Ende zu beenden	11:39:14				
	11:39:19			zieht Augenbrauen kurz hoch	spricht lautlos etwas vor sich hin
	11:39:20				
	11:39:21		Key Pro Key		
	11:39:22	aber wie			
	11:39:23	VERSCHICKEN			
jecom: aber wie	11:39:24		Pro	stützt das Kinn in die Hand	
bsommer: indem Sie unter "Übersicht" auf "Artikel beenden" klicken	11:39:25		Pro ^{o-o-o}		
	11:39:29				
	11:39:30		Key 1 Pro	stützt das Kinn in die Hand	
	11:39:31	und das geht auch			
	11:39:46	obwohl die auktion schon läuft			
bsommer: Sie müssen dann einen Grund angeben	11:39:47		Pro		
	11:39:48				
	11:39:49		Form		
	11:39:50			stützt das Kinn in die Hand	
	11:39:51	VERSCHICKEN	Pro		
jecom: und das geht auch obwohl die auktion schon läuft	11:39:52				
bsommer: warum Sie den Artikel beenden					
bsommer: Ja, das können Sie jederzeit tun.	11:40:01				
	11:40:03				
	11:40:04		Key		
	11:40:05	und was für kosten würden dann für mich entstehen			
	11:40:11				
	11:40:12	VERSCHICKEN	Pro Form		
	11:40:13		Key		
	11:40:18				
	11:40:19		Pro		
jecom: und was für kosten würden dann für mich entstehen	11:40:20		Form		

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen		
	11:40:21		Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>		
	11:40:24					
	11:40:25		Form			
	11:40:26		Pro			
	11:40:31					
	11:40:32		Form			
	11:40:33		Pro 1 Form			
	11:40:38					<i>zieht kurz Augenbrauen hoch</i>
bsommer: Bis zu 12 Stunden vor Auktionsende können Sie den Artikel so beenden.	11:40:42					
	11:40:43		Pro ^{o-o-o}			
bsommer: Sie müssen dann nur die Einstellgebühren bezahlen	11:40:49					
bsommer: nicht aber die Provision -	11:40:53					
	11:40:56					
	11:40:57		Key			
bsommer: schließlich wurde der Artikel ja nicht verkauft.	11:41:00	j				
	11:41:01		Pro			
	11:41:02		Form Key Form			
	11:41:03	etzt würde mich aber mal interessieren weshalb sie sich auf ebay spezialisiert haben VERSCHICKEN	Key			
	11:41:04					
	11:41:11					
	11:41:12			Form		
	11:41:13			Key		
	11:41:16					
	11:41:17			Pro Form Pro		
	11:41:18					
	11:41:19			Key		
	11:41:28					
	11:41:29			Pro		
	11:41:30			Form		
jecom: jetzt würde mich aber mal interessieren weshalb sie sich auf ebay spezialisiert haben	11:41:30					
	11:41:31			Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
	11:41:49					
	11:41:50		Form			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:41:51			
	11:41:52		Pro	
	11:42:00			<i>zieht Augenbrauen hoch</i>
bsommer: Ich kaufe und verkaufe schon seit 5 Jahren sehr gerne dort	11:42:04			
	11:42:07			
	11:42:08		(off)?	<i>blickt nach rechts unten (Boden?)</i>
	11:42:09			
	11:42:10		Key	
	11:42:11	welche		
	11:42:12			
bsommer: und habe in der Zeit schon so manchen Betrüger erlebt	11:42:13		Pro _{1 Form}	
	11:42:15			
	11:42:16		Key	
	11:42:17	welche	Form	
	11:42:18		Key	
	11:42:19	hätten sie denn dann		
	11:42:23			
bsommer: Seit ich letztes Jahr dann eine gefälschte Markenjeans erhalten habe	11:42:24		Form Key Form Pro Key Pro	
	11:42:27			
	11:42:28		Pro ^{o-o-o}	
bsommer: und der Verkäufer das Geld nicht mehr rausrücken wollte	11:42:31			
	11:42:32			<i>zieht Augenbrauen hoch; erstaunt (?)</i>
	11:42:34			
	11:42:35		Form Key Form	
	11:42:36	einen tipp so von	Key	
	11:42:37			
	11:42:40			
	11:42:41		Pro	
	11:42:42		Key	
	11:42:43	verkäufer zu verkäufer		
bsommer: machte ich mich schlau, was man gegen solche	11:42:42			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
Leute unternehmen kann.				
	11:42:50			
	11:42:51		Form	
	11:42:52		Pro ^{o-o-o}	
bsommer: Seitdem berate ich viele Leute, die in ähnlichen Situationen sind.	11:42:57			
	11:42:58			
	11:42:59		Form	
	11:43:01			
	11:43:02		Pro ^{o-o-o}	
	11:43:03			
	11:43:04		Form	
	11:43:07	hätten sie denn dann		
	11:43:10	einen tipp so von verkäufer zu verkäufer		
bsommer: Durch den eBay Käuferschutz habe ich übrigens mein Geld doch noch wiederbekommen.	11:43:11		Pro ^{o-o-o} 1 Form	
	11:43:15			
	11:43:16		Form	
	11:43:17			
	11:43:18		Key	
	11:43:20	so weit sollte es mit ihrer		
	11:43:22	hilfe nicht kommen :-)		
	11:43:23		Pro Form	
	11:43:24		Key 1 Form	
bsommer: Hat zwar 4 Monate gedauert, aber immerhin.	11:43:28			
	11:43:34			
	11:43:35		Form	
	11:43:36			<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:43:37			
	11:43:38		Pro	
	11:43:39			
	11:43:40	so weit sollte es mit ihrer	Form	
	11:43:42	hilfe nicht kommen :-)		
bsommer: Haben Sie den Käuferschutz auch schon mal in Anspruch nehmen müssen?	11:43:42			
	11:43:43		Pro ^{o-o-o}	
	11:43:45			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
	11:43:46		Key		
	11:43:47	nein bis jetzt gott sei dank noch nicht			
	11:43:48	VERSCHICKEN	Form		
	11:43:49		Key 1 Form		
	11:43:59				
jecom: nein bis jetzt gott sei dank noch nicht	11:44:00		Pro		
	11:44:02				
	11:44:03		Key		
	11:44:05				
	11:44:06		Pro Form Pro		
	11:44:07				
	11:44:08		Key		
	11:44:10	mein problem bei ebay ist nur da			
	11:44:13				
	11:44:14		Form Pro Key Form Key Form Pro		
bsommer: Das freut mich für Sie.	11:44:15				
	11:44:22				
bsommer: Ich hoffe, dass das auch in Zukunft so bleibt.	11:44:23		Form		
	11:44:24				
	11:44:25	ss ich sowieso sehr	Key		
	11:44:30	VERSCHICKEN			
	11:44:31		Form Pro Form		
jecom: mein problem bei ebay ist nur dass ich sowieso sehr	11:44:32				
	11:44:33		Key 3 Form		
	11:44:34	vorsichtig bin, da ich angst habe mal auf			
jecom: vorsichtig bin, da ich angst habe mal auf	11:44:47	VERSCHICKEN			
	11:44:48	einen betrüger reinzufallen			
	11:44:54	VERSCHICKEN			
jecom: einen betrüger reinzufallen	11:44:55		Pro	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
	11:44:57				
bsommer: Falls Sie ihn trotzdem mal nutzen müssen	11:44:58		Pro ^{°°°°}		
	11:45:00				<i>zieht ein wenig die Augenbrauen hoch und neigt den Kopf leicht nach unten</i>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:45:01			<i>nickt leicht</i>
bsommer: sind hier ein paar Infos von eBay:	11:45:04			
bsommer: Der eBay Käuferschutz (auch: Standard-Käuferschutz) ist eine Kulanzleistung, die eBay seinen Mitgliedern kostenlos anbietet. Unter bestimmten Bedingungen zahlt eBay einen Ausgleich für vom Käufer erworbene Artikel bis zu einem Wert von je EUR 200,00 (EUR 300,00, wenn der Käufer im Besitz der eBay Visa Card ist) abzüglich einer Selbstbeteiligung von EUR 25,00. Auf diesen Ausgleich gibt es keinen Rechtsanspruch. Um am Käuferschutzprogramm teilnehmen zu können, müssen bestimmte Bedingungen erfüllt sein. Bitte prüfen Sie anhand der nachfolgenden Liste, ob in Ihrem Fall die Voraussetzungen für die Teilnahme am Käuferschutzprogramm gegeben sind: -- Der Artikel, den Sie erworben haben, wurde bei eBay eingestellt. Wenn Sie auf der Website eines anderen Unternehmens einem Betrug zum Opfer gefallen sind, wird dies nicht durch den eBay Käuferschutz erfasst. -- Sie müssen entweder Käufer eines "Sofort-Kaufen-Artikels" oder Höchstbietender bei einer eBay-Auktion sein. -- Sie und auch der Verkäufer müssen über ein ausgeglichenes Bewertungsprofil von 0 oder besser verfügen. -- Sie sind vom Handel bei eBay nicht ausgeschlossen worden. -- Sie haben bereits eine Beschwerde wegen Nicht- oder Falschlieferung an den Verkäufer gesendet (frühestens 10 Tage nach Bezahlung eines Artikels). -- Sie stellen Ihren Antrag auf Käuferschutz nicht früher als 30 Tage nach Angebotsende und nicht später als 90 Tage nach Angebotsende. -- Es kann 3-mal in 6 Monaten ein Antrag auf Käuferschutz gestellt werden.	11:45:10			<i>blickt im Protokoll umher; liest vermutlich abschnittsweise etwas mit</i>

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen	
<p>Maßgeblich hierfür ist das Datum des Angebotsendes. -- Der Artikel, den Sie erworben haben, ist zulässig im Sinne unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Richtlinien. -- Sie haben für den Artikel mehr als EUR 25,00 bezahlt. (Für jeden Schadensfall ist eine Selbstbeteiligung von EUR 25,00 vorgeschrieben.) -- Sie haben Ihr Geld an den Verkäufer geschickt, den Artikel aber nie erhalten. Oder: Sie haben den Artikel erhalten, er entspricht aber im Wert nicht der Beschreibung des Verkäufers.</p>					
<p>bsommer: BITTE BEACHTEN SIE, dass Sie einen Antrag auf Käuferschutz erst dann stellen können, wenn Sie zuvor eine Beschwerde wegen Nicht- oder Falschlieferung an den Verkäufer gesendet haben. Sie sollten zusätzlich versucht haben, das Problem direkt mit dem Verkäufer zu lösen. Häufig handelt es sich um bloße Missverständnisse, die sich rasch aufklären lassen. Fragen Sie freundlich per E-Mail bei dem Verkäufer nach: (1) Setzen Sie dem Verkäufer per E-Mail eine Frist von sieben Werktagen mit der Aufforderung, den Artikel gemäß Artikelbeschreibung zu liefern. Erwähnen Sie, dass Sie sonst vom Kaufvertrag zurücktreten werden. (2) Verstreicht die Frist ergebnislos, erklären Sie per E-Mail, dass Sie vom Kaufvertrag zurücktreten. Verlangen Sie Ihr Geld vom Verkäufer zurück. Hierfür müssen Sie dem Verkäufer wieder eine Frist von sieben Werktagen einräumen. -- Wenn Sie den Verkäufer kontaktiert und ihm die Fristen zum Versand des Artikels bzw. zur Rückzahlung des Kaufbetrags gesetzt haben, und das Problem dennoch nicht gelöst werden konnte, gehen Sie am besten so vor: (1) Sie senden eine Beschwerde wegen Nicht- oder Falschlieferung an den Verkäufer</p>	11:45:17				

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
(frühestens 10 Tage nach Bezahlung eines Artikels). (2) Sie stellen den Antrag auf Käuferschutz frühestens 30 Tage nach Angebotsende und nicht später als 90 Tage nach Angebotsende. (3) Wird eine Beschwerde wegen Nicht- oder Falschlieferung erst 30 Tage nach Angebotsende eingereicht, kann ein Antrag auf Käuferschutz erst nach 5 Kalendertagen gestellt werden. Diese Frist soll dem Verkäufer ermöglichen, auf die Benachrichtigung über die Beschwerde Stellung zu nehmen. -- HINWEIS: Unabhängig von Ihrem Antrag auf Käuferschutz haben Sie die Möglichkeit, gegen den Verkäufer Anzeige zu erstatten oder Klage zu erheben.				
	11:45:35			
	11:45:36		Key Form	
	11:45:37	hätten sie auch e	Key Form Pro Key Form Pro	
bsommer: So sind Sie immerhin ein bisschen abgesichert	11:45:46			
	11:45:47		Key Form	
	11:45:48	ine homepage		
	11:45:49	VERSCHICKEN	Key 1 Form	
jecom: haben sie auch eine homepage	11:45:53			
	11:45:54	wo man das in ruhe genau nachlesen kann		
bsommer: falls Sie doch mal auf einen Betrüger reinfallen.	11:45:55	VERSCHICKEN		
	11:45:56		Pro Form	
	11:45:57		Key	
	11:46:00			
	11:46:01		Form Pro	
	11:46:02		Key	
	11:46:06			
jecom: wo man das in ruhe genau nachlesen kann	11:46:07		Pro	
	11:46:08		Pro ^{o-o-o}	<i>stützt das Kinn in die Hand</i>
	11:46:18			
bsommer: Auf meiner Homepage behandle ich nur die Markenjeans	11:46:19			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
bsommer: die ich damals ersteigert habe	11:46:23			
	11:46:32			
bsommer: Infos, woran man Fälschungen erkennen kann.	11:46:33			
bsommer: Die Infos zumn Käuferschutz finden Sie aber bei eBay	11:46:41			
	11:46:47			
	11:46:48		Form Key Form Pro Form	
	11:46:53		Key	
	11:46:54			
	11:46:56			
	11:46:57	ok	Form	
	11:46:58		Pro	
	11:46:59			
	11:47:00		Key Form Pro Key Pro Form Pro	
	11:47:08	,		
	11:47:09			
	11:47:10		Key	
	11:47:12	da werde ich auf		
	11:47:15			
bsommer: unter "Übersicht", dann "eBay Käuferschutz"	11:47:16		Pro	
	11:47:18			
	11:47:19	ok, da werde ich auf	Form	
	11:47:20			
	11:47:21		Pro ₁ Key	
	11:47:28			
	11:47:29		Key	
bsommer: Huch, uns läuft die Zeit davon ...	11:47:32			
	11:47:33		Pro	
	11:47:35			
	11:47:36		Form	
	11:47:37		Key	
	11:47:39	vielen dan		
bsommer: Wenn Sie keine weiteren Fragen haben	11:47:40			
	11:47:41		Pro Key Pro	

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:47:42		Form Key Pro	
	11:47:43			
	11:47:44			
bsommer: müssen wir langsam zum Ende kommen	11:47:45		Key	
	11:47:46	k für ihre antworten		
	11:47:47	VERSCHICKEN		
bsommer: ansonsten stellen Sie diese noch, bitte.	11:47:52		Pro Form Key Pro 1 Key Key Pro	
jecom: vielen dank für ihre antworten	11:47:53			
	11:47:54	es war wirklich sehr		
	11:47:56			
	11:47:57			
	11:47:58			
	11:47:59			
	11:48:00			
	11:48:02			
	11:48:03			
	11:48:04			
	11:48:05			
	11:48:06	informativ		
	11:48:09	VERSCHICKEN		
jecom: es war wirklich sehr informativ	11:48:10		<i>stützt das Kinn in die Hand</i>	
	11:48:11			
	11:48:17			
	11:48:18			
	11:48:19	fragen habe ich keine mehr		
	11:48:20	VERSCHICKEN		
	11:48:21			
bsommer: Das freut mich. :-) Hoffe Ihnen hat es ein bisschen geholfen!	11:48:24			
	11:48:25			
jecom: fragen habe ich keine mehr	11:48:26			
bsommer: Alles Gute für Ihren weiteren Onlinehandel	11:48:32		Pro 1 Form	
bsommer: und noch einen schönen Tag!	11:48:40			

Protokollverlauf	ZEIT	Produktionsaktivitäten (Bildschirm) <i>jecom</i>	Blick	Anmerkungen
	11:48:41			
	11:48:42		Key	
	11:48:43	danke, ihnen auch		
bsommer: Tschüß! :-)	11:48:45	VERSCHICKEN		
	11:48:46		Pro	
	11:48:47		Form	
	11:48:48		Key	
	11:48:49			
jecom: danke, ihnen auch server: bsommer left the room ebay6	11:48:50		Form Pro	
	11:48:51		Pro	<i>stützt das Kinn in beide Hände</i>
	11:48:56			
	11:48:57		(off)	Klopfen an der Tür; Versuchsleiter kommt herein
	11:49:00			VL: So jecom: ja VL: ist jetzt fertig, ne
	11:49:01		Pro	jecom: ja, jetzt ja
	11:49:02		(off)	<i>lacht</i>