

News

Revolution: Ebay baut Bewertungssystem um

von Tobias Weidemann

03.05.2007, 16:11 Uhr

Mit einer kleinen Revolution hatte Ebay anlässlich der Entwicklerkonferenz in München aufzuwarten. Der Online-Marktplatz reformiert zum ersten Mal seit seiner Gründung sein Bewertungssystem. Für die Kunden könnte das mehr Sicherheit mit sich bringen.

Neues Bewertungssystem bei Ebay



Mit einer kleinen Sensation hat Ebay heute anlässlich der Ebay-Entwicklerkonferenz 2007 in München aufgewartet. Zum ersten Mal seit seiner Gründung wird das Online-Auktionshaus sein Bewertungssystem verändern. Die erweiterte Verkäuferbewertung durch den Käufer soll allen Kaufinteressenten ein besseres Bild vom Verkäufer vermitteln.

"Das Bewertungsprofil ist ein Hauptbestandteil des Ebay-Marktplatzes und die Reputation eines Anwenders ist das A und O, um erfolgreich Geschäfte zu machen", erklärt Patrick Boos, Zweiter Geschäftsführer von Ebay Deutschland. Gleichwohl sei es aber aus Sicht des Käufers nicht immer einfach, detaillierte Informationen über einen Verkäufer zu erlangen - hier will man mit dem neuen Bewertungssystem nachbessern.

Neben der bislang bestehenden Gesamtbewertung (positiv, neutral oder negativ) sollen Käufer noch weitere Bewertungskriterien bekommen: Neben der Rubrik "Artikel wie beschrieben" gibt es die Kriterien "Kommunikation", "Versandzeit" und "Verpackungs- und Versandkosten". Hier sollen die Käufer jeweils bis zu fünf Sterne vergeben können. Die jeweiligen Sterne sollen einem Mitglied allerdings erst nach zehn Bewertungen zugeordnet werden, damit Ausreißer durch einzelne unzufriedene Bieter nicht zu stark ins Gewicht fallen - davor ist das jeweilige Feld ausgegraut. Interessant: Der Verkäufer wird nicht ermitteln können, welche Einzelbewertungen ein Käufer vergeben hat.

Wenn eine Bewertung im unteren Bereich erfolgt, fragt das System zudem nach einer Begründung. Gibt der Anwender beispielsweise an, der Artikel weiche in der Realität stark von der Beschreibung ab, kann er noch angeben, ob es sich beispielsweise um eine Fälschung handelt oder der Artikel in einem schlechteren Zustand ist als angegeben. Käufer können zwar in allen Punkten Bewertungen abgeben, müssen das aber nicht tun. So ist es etwa unsinnig, bei einem Artikel, der selbst abgeholt wurde, die Versandkosten und die Lieferzeit zu bewerten.

Kein verbesserter Schutz für den Verkäufer



Übrigens wird nur die Bewertung der Verkäufer durch die Käufer diversifiziert, nicht die der Käufer. Damit trage man der schwächeren Position des Käufers, der in der Regel zuerst überweist, bevor er seine Ware sieht, Rechnung. Ob das von seiten der vornehmlich verkaufenden Powerseller ähnlich gesehen wird, bleibt abzuwarten.

Obwohl an der Reformierung des Bewertungssystems Wissenschaftler aus verschiedenen Bereichen mitgewirkt haben, darunter auch der Spieltheoretiker Prof. Dr. Axel Ockenfels von der Universität Köln, bietet das reformierte Bewertungssystem keinen besseren Schutz als bisher gegen Rachebewertungen. "Das war auch Thema, aber wir haben uns dagegen entschieden, hieran etwas zu verändern", so ein Unternehmenssprecher. Rachebewertungen seien ein Problem, aber kämen nicht so häufig und gravierend vor, dass man hier einschreiten müsse. Gleichwohl beobachte man aber Streitigkeiten zwischen Ebay-Mitgliedern sehr genau und ginge gegen eventuellen Mißbrauch vor.

Neu ist auch, dass man ab dem Start des neuen Systems auch die Bewertungen der Käufe und Verkäufe einzeln aufrufen kann und in diesem Zusammenhang sieht, um was für einen Artikel es sich handelte und zu welchem Preis dieser den Besitzer gewechselt hat. Das gilt allerdings nur für Verkäufe eines Mitglieds, nicht für Käufe. So wird es in Zukunft auch möglich sein, zu prüfen, ob ein Mitglied sich seine Reputation mit wertigen Artikeln oder mit Kleinstbeträgen erworben hat.

Das System soll Ende dieser Woche an den Start gehen. Einige Accounts sind schon für einen Beta-Test freigeschaltet.

Links aus diesem Artikel:

[1] <http://www.ebay.de/>

[2] <http://entwickler.ebay.de/konferenz/>