

HANDELSBLATT, Mittwoch, 30. Januar 2008, 14:00 Uhr

Online-Auktionen

## Ebay baut Bewertungssystem drastisch um

Von [Olaf Storbeck](#)

**Auf Ebay-Nutzer kommen große Neuerungen zu: Bis Mitte 2008 baut das Online-Auktionenhaus sein Bewertungssystem drastisch um. Verkäufer können künftig keine negativen oder neutralen Bewertungen über Käufer mehr abgeben. Damit will das Handelshaus Käufer, die Anbieter schlecht beurteilen, vor "Rache-Bewertungen" schützen. Zudem ändert Ebay auch sein Gebührensystem.**



Ebay verändert sein Bewertungssystem drastisch.

DÜSSELDORF. Die Änderungen beim Bewertungssystem wertet **Ebay** selbst als "einschneidend". Dadurch verschieben sich die Gewichte zugunsten der Käufer. "Wir glauben, dass wir damit bestehende Ungleichgewichte im Feedback-System beseitigen", begründet das Unternehmen den Schritt auf seiner » **englischen Internetseite**. Käufer würden durch die Änderung in die Lage versetzt, Verkäufer ehrlicher zu beurteilen, weil sie nicht befürchten müssen, im Gegenzug vom Anbieter mit einer negativen Bewertung dafür bestraft zu werden, argumentiert **Ebay**. Indirekt würden davon auch die Anbieter profitieren: "Käufer werden mehr und höhere Gebote abgeben, weil ihr Vertrauen in das Bewertungssystem zunimmt." Zudem dürften verlässliche und gute Verkäufer bessere Geschäfte machen, weil ihnen aufgrund ihres aussagekräftigeren Bewertungsprofils mehr Kunden zulaufen würden. In der Vergangenheit hätten sich Käufer, die eine negative Bewertung erhalten haben, häufig ganz von **Ebay** zurückgezogen.

Das neue Bewertungssystem startet auf der amerikanischen **Ebay** -Seite im Mai. Im Frühsommer sollen die Änderungen auch in Deutschland eingeführt werden. Der genaue Zeitpunkt ist nach Angaben des Unternehmens aber noch offen. Auch die Details des künftig in Deutschland geltenden Gebührensystems sind noch nicht bekannt, **Ebay** will sie in einer Pressekonferenz am 11. Februar vorstellen. "Unser neues Gebührensystem in Deutschland wird aber in die gleiche Richtung gehen wie das von **Ebay.com**", sagte Unternehmenssprecherin Maïke Fuest dem Handelsblatt.

Am Dienstag hatte das Unternehmen im kalifornischen San Jose mitgeteilt, ab 20. Februar in den auf dem amerikanischen Markt das Gebührenschemata zu ändern. Künftig soll es bis zu 50 Prozent weniger kosten, Artikel bei **Ebay** einzustellen. Dagegen will **Ebay** die Gebühren für abgeschlossene Geschäfte erheblich erhöhen. Für Transaktionen unter 25 Dollar sollen die Kosten für den Verkäufer um zwei Drittel auf 8,75 Prozent des Verkaufspreises zulegen.

Gegen unseriöse Verkäufer will **Ebay** in Zukunft strenger vorgehen: "Das Unternehmen wird künftig erhöhte Anforderungen an die Verkäufer stellen, um Verhaltensweisen entgegenzuwirken, die zu einem schlechten Einkaufserlebnis bei eBay führen - wie beispielsweise überhöhte Versand- und Verpackungskosten", heißt es in einer deutschen Pressemitteilung. "Die

Angebote von Verkäufern, mit denen Käufer besonders unzufrieden sind, werden zukünftig in den Suchergebnissen weiter unten angezeigt."

*Lesen Sie weiter auf Seite 2: Alle Details zum neuen Bewertungssystem*

Hintergrund der Änderungen ist ein stagnierendes Wachstum beim weltgrößten Internet-Versteigerer. Jüngst ging sogar die Anzahl der Versteigerungen zurück. Unter Druck geriet eBay durch andere Internethändler wie [Amazon.com](#), die für Verkaufsangebote keinerlei Gebühren erheben. Vor wenigen Tagen hatte die langjährige [Ebay](#) -Chefin Meg Whitman angekündigt, im März zurückzutreten. An der Spitze steht künftig John Donahoe, der seit 2005 das Auktionsgeschäft von Ebay führt.

Das Bewertungssystem, bei dem sich Käufer und Verkäufer nach einer Auktion gegenseitig Noten geben, ist ein Herzstück von [Ebay](#). Ohne solch einen Reputationsmechanismus würde ein anonymer Online-Markt schnell in sich zusammenbrechen, zeigen Studien von Wirtschaftswissenschaftlern. Das Auktionshaus lässt sich daher seit langem von Wirtschaftswissenschaftlern mit Blick auf das Bewertungssystem beraten, unter anderem vom Kölner Ökonomie-Professor Axel Ockenfels. Bereits im vergangenen Jahr hatte [Ebay](#) sein Bewertungssystem verfeinert. Käufer können dort inzwischen nicht nur ein Gesamturteil über einen Verkäufer abgeben, sondern eine Transaktion sehr detailliert bewerten - unter anderem die Artikelbeschreibung, die Lieferzeit und die Kommunikation mit dem Verkäufer.

"Die jetzt auf [Ebay.com](#) angekündigten Änderungen sind ein drastischer Schritt", sagte der Ökonom Ockenfels dem Handelsblatt. Durch die Neuerung würden die Käufer besser geschützt und der Informationsgehalt der Verkäufer-Bewertungen erhöht. "Käufer und Verkäufer stellen mit ihren Bewertungen ein öffentliches Gut zur Verfügung", erläutert der Ökonom. Einerseits würden alle [Ebay](#)-Nutzer vom Feedback profitieren, weil sie die Vertrauenswürdigkeit ihrer Geschäftspartner besser einschätzen können. Andererseits habe der einzelne Nutzer, der eine Bewertung abgibt, oft keinen Vorteil. Die Teilnahmebereitschaft am Bewertungssystem von [Ebay](#) beruhe zum Teil auf Gegenseitigkeit. "Wer jedoch einen Verkäufer negativ bewertet, musste bislang mit Nachteilen rechnen", betont Ockenfels. "Jetzt werden für die Käufer die Anreize erhöht, die Wahrheit zu sagen." Es werde nun darauf ankommen, dass die [eBay](#) Nutzer ein neues, kooperatives Gleichgewicht zwischen Käufer und Verkäufer finden.

Für die Verkäufer birgt das neue System allerdings gewisse Risiken. Auktionsgewinner, die sich nicht melden oder spät bis gar nicht bezahlen, können künftig nicht mehr mit einer schlechten Bewertung sanktioniert werden. Käufer mit krimineller Energie könnten künftig sogar versuchen, die Verkäufer durch die Androhung einer negativen Bewertung zu erpressen, um zum Beispiel Preisnachlässe zu bekommen. "Käufer tragen das primäre Risiko in einer Transaktion - sie schicken ihr Geld an Fremde", rechtfertigt sich [Ebay](#) auf seiner Webseite. Daher sollte das Ziel des Bewertungssystems sein, dass Käufer die Verlässlichkeit eines Käufers vernünftig einschätzen kann.

Patrick Boos, Geschäftsführer für den Bereich Auktionen von [Ebay](#) Deutschland, erklärt dazu auf der [» deutschen Webseite des Unternehmens](#): "Uns allen ist bewusst, dass dies eine große Veränderung ist und wir Verkäufer davor schützen müssen, dass Käufer ihrerseits das Bewertungssystem missbrauchen bzw. sich nicht an ihre Pflicht zur Bezahlung eines gekauften Artikels halten." Nach Angaben von Unternehmenssprecherin Maike Fuest gehe [Ebay](#) künftig gegen Käufer, die nicht bezahlen, strikter als bislang vor. "Wir werden unsere Prozesse in diesem Punkt noch stringenter gestalten", sagte sie dem Handelsblatt. Wenn ein Käufer deswegen vom Handel ausgeschlossen wird, wird [Ebay](#) dessen negative und neutrale Bewertungen künftig auch rückwirkend löschen.

Neu ist zudem, dass Käufer und Verkäufer, die regelmäßig miteinander handeln, sich einmal pro Woche eine Bewertung geben können. Bislang war dies nur bei der allerersten Transaktion möglich. Zudem berechnet [Ebay](#)

künftig die Bewertungshistorie eines Akteurs, in der die Prozentzahl der positiven Urteile angegeben wird, auf Basis der vorangegangenen zwölf Monate, nicht mehr auf Basis aller jemals getätigten Geschäfte.

---

**Informationen zur Zeitverzögerung und Nutzungshinweise:**

Die in Handelsblatt.com veröffentlichten Artikel, Daten und Prognosen sind mit größter Sorgfalt recherchiert. Nachrichten und Artikel beruhen teilweise auf Meldungen der Nachrichtenagenturen AP, dpa, sid, Reuters und Dow Jones. Dennoch können weder die Verlagsgruppe Handelsblatt, noch deren Lieferanten für die Richtigkeit eine Gewähr übernehmen. Das Handelsblatt weist ausdrücklich darauf hin, dass die veröffentlichten Artikel, Daten und Prognosen keine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren oder Rechten darstellen. Sie ersetzen auch nicht eine fachliche Beratung. Die Verlagsgruppe Handelsblatt versichert zudem, dass persönliche Kundendaten mit größter Sorgfalt behandelt und nicht ohne Zustimmung der Betroffenen an Dritte weitergegeben werden. Alle Rechte vorbehalten.

Währungsdaten sowie die Kurse von Lang & Schwarz werden soweit technisch möglich ohne Zeitverzögerung angeboten. Andere Börsenkurse werden zeitverzögert um mindestens folgende Zeitspannen angezeigt: Deutsche Börse AG 15 Min., Börse Stuttgart AG 15 Min., AMEX 20 Min., NASDAQ 15 Min., NYSE 20 Min.

Die Reproduktion oder Modifikation ganz oder teilweise ohne schriftliche Genehmigung des Verlages ist untersagt.

All rights reserved. Reproduction or modification in whole or in part without express written permission is prohibited.