

Der Ebay-Hammer



© Jürgen Holzenleuchter

Die Ebay-Mitarbeiter dekorieren ihre Arbeitsplätze kunterbunt

An diesem Sonntagabend lief der Computer im Schlafzimmer von Jacqueline Roos schon viele Stunden. Der Internetbrowser war auf Ebay eingestellt. Die 37-jährige Schmuckdesignerin aus Pforzheim hatte sich fast drei Monate auf die Lauer gelegt. Jetzt stand sie kurz davor, das Objekt ihrer Begierde zu ersteigern - einen apricotfarbenen Mantel der Edelmarke Escada in der seltenen Größe 36 (Neupreis: mindestens 500 Euro). "Zwei Stunden vor Auktionsende tat sich nicht viel, weil die Mitbieter den Preis von 15 Euro in Schritten von ein oder zwei Euro nur langsam hochtrieben", erinnert sich die Mutter einer zweijährigen Tochter. Beruhigt ging Jacqueline Roos ins Wohnzimmer. Erst zehn Minuten vor Ablauf der Auktion bat sie Mann und Tochter, sie nicht mehr zu stören, und setzte sich an den PC. Ohne ein Glas Wein wie sonst oft. Sie wollte sich ganz auf die Endphase des Bietens konzentrieren - den Showdown.

Fotostrecke: Szenen des Erfolges

Mit einem krummen Betrag bot sie zum ersten Mal mit, 31 Euro: "Als Limit hatte ich mir 80 Euro gesetzt. Ich wollte ein Schnäppchen machen", sagt sie. Kaltblütig zählte sie auf ihrer funkgesteuerten Uhr die Sekunden. Aus Erfahrung wusste sie, dass es ungefähr eine Minute dauert, ein Gebot einzutippen, es mit einem Mausklick loszuschicken und abzuwarten, bis die Ebay-Website den aktuellen Preis anzeigt. Genau eine Minute vor Ablauf der Auktion tippte sie ihr Gebot von 66 Euro ein. Zunächst tat sich nichts. Die Website zeigte zu diesem Zeitpunkt 58 Euro an. Zehn Sekunden vor Ende zeigte Jacque-line Roos doch noch Nerven und tippte 77 Euro ein. Doch das war überflüssig. Für 66 Euro hatte sie den Mantel geschossen, und während sie sich freute, fiel den leer ausgegangenen Mitbiestern irgendwo in Deutschland die Kinnlade runter.

Vom Flohmarkt zum größten Warenumsschlagplatz

Kleine Dramen wie dieses spielen sich bei Ebay täglich zigtausendfach ab. Was vor acht Jahren als digitaler Flohmarkt begann, ist heute mit zehn Millionen deutschen Kunden im letzten Jahr der größte Umschlagplatz für Waren im Internet. Fast 14 Millionen Menschen und damit jeder zweite vernetzte Deutsche klicken Monat für Monat die deutsche Website an. Nur die Amerikaner sind noch Ebay-begeisterter als die Deutschen.

Wer Computer und Internet hat, entdeckt früher oder später Ebay. Die meisten sind auf der Suche nach einem Schnäppchen - ein neues Handy für die Tochter, eine Designerbluse für die Gattin. In einer Zeit, wo niemand mehr Schwaben- oder Schottenwitze erzählt, weil Geiz geil sein soll, liegt Ebay auf der Höhe des Zeitgeists.

Leichte Bedienung, einfaches Prinzip

Die kinderleichte Bedienung und das einfache Prinzip erklären den Erfolg. Wer eine E-Mail-Adresse hat, kann sich anmelden und dann kaufen oder verkaufen - traditionell per Auktion mit dem Zuschlag für den Höchstbieter oder als Sofortkauf zum Festpreis. Die Firma Ebay ist dabei anders als etwa das Internet-Kaufhaus Amazon nicht der Verkäufer der Ware, sondern stellt nur den elektronischen Katalog und die digitale Handelsplattform zur Verfügung - gegen Gebühren und eine Provision vom Verkaufserlös.

Es gibt nichts, was es nicht gibt

Es gibt nichts, was es nicht gibt bei Ebay. Kaum waren die Amerikaner in Bagdad einmarschiert, wurden Saddam-Dinar-Scheine bündelweise offeriert. Im Februar bot ein US-Student zum Scherz seine Seele an. Der Handball-Bundesliga-Club SC Magdeburg versteigert Freundschaftsspiele. Patenschaften für Hoch- und Tiefdruckgebiete vergibt die Freie Universität Berlin. Oder wie wäre es mit einer Insel in Schweden (Startpreis: 80 000 Euro), einem eleganten Citroën DS oder einem englischen Atombunker? Ebay ist ein Basar des Besonderen und des Banalen - Ramschladen, Flohmarkt, Kleinanzeigen-Pinnwand und Shopping-Meile in einem.

Zwei Handys wechseln pro Minute den Besitzer, alle zwei Minuten ein Notebook, alle vier Minuten ein DVD-Player. Sammlerstücke aus Überraschungseiern finden alle 38 Sekunden einen Käufer. Mehr als eine Million Artikel sind ständig im Angebot - vom Matchbox-Auto bis zum gebrauchten VW Golf. Als einziges Internet-Handelshaus auf weiter Flur meldet der Konzern ständig steigende Gewinne - im ersten Quartal dieses Jahres weltweit allein eine Verdopplung von 47,6 auf 104,2 Millionen Dollar bei einem Umsatz, der sich um 94 Prozent erhöht hat.

Der Gründungsmythos besagt, Firmengründer Pierre Omidyar habe Ebay einst erfunden, damit seine Verlobte ihre Pez-Sammlung online erweitern könne. (Ende letzter Woche waren 464 der Brausebonbon-Behälter mit Köpfen von Comic-Figuren bei Ebay.de im Angebot.) Der Programmierer baute 1995 unter dem Namen Echo Bay im kalifornischen Silicon Valley eine Beratungsfirma auf. Nebenbei ließ er das Internet-Angebot Auctionweb als Hobby laufen. Erst als die Auktionsseite so stark genutzt wurde, dass sein Internet-Dienst ihm 250 statt 30 Dollar monatlich in Rechnung stellte, verlangte Omidyar Gebühren von seinen Nutzern. Der Firmenname entstand eher aus Zufall, weil echobay.com schon vergeben war und ebay.com dem am nächsten kam.

Mischung aus Selbstkontrolle sowie Angebot und Nachfrage

Täglich überweisen Tausende von Käufern an wildfremde Menschen irgendwo in Deutschland oder dem Rest der Welt Geld in der Hoffnung, den versprochenen Escada-Mantel oder das Bobby-Car ein paar Tage später vom Postboten im Empfang zu nehmen - Marktwirtschaft vom Feinsten. Zu schön, um wahr zu sein? Eine Mischung aus Selbstkontrolle sowie Angebot und Nachfrage lässt das System erstaunlich reibungsarm laufen.

Die Währung heißt Vertrauen

Das Geniale an Ebay ist die Währung Vertrauen. Den Kurswert jedes einzelnen Ebay-Nutzers bestimmt ein Bewertungssystem: Wer die angebotene Ware schnell und wie angepriesen verschickt, bekommt vom Käufer eine positive Bewertung. Umgekehrt bringen schnelle Bezahlung und Einhalten des eingegangenen Kaufvertrages durch den Höchstbieter ein positives Urteil des Verkäufers. Wer gegen die Regeln verstößt, wird schnell zum Ausgestoßenen. Möglichst viele positive Ebay-Bewertungen sind somit die erste global anerkannte Währung im Cyberspace.

Der Ebay-Hammer

Vertrauen ist die beste Werbung. Bevor ein Deal über die Bühne geht, tauschen Verkäufer und Interessent oft viele E-Mails aus: Wie oft ist die Schallplatte abgespielt worden? Ist der Lack des antiken Stuhls verkratzt, das Polo-Shirt nur in B-Qualität verarbeitet? Mit dem Verkäufer ihrer Snowboardhose verbindet Mareike Lebrecht eine regelrechte E-Mail-Freundschaft. "Wir schreiben uns jetzt seit fast neun Monaten, das ist richtig nett", sagt die 28-jährige Physiotherapeutin aus Berlin. Heike Leuker, 37, aus dem rheinischen Nettetal bekam zur Hauseinweihung sogar Besuch von Ebay-Bekanntschäften aus Lübeck und Hamburg. "Acht Mütter, die uns Babykleidung verkauft oder von uns gekauft haben, sind gekommen", sagt die Mutter von 20 Monate alten Zwillingen.

Ein Hauch von Steinzeit

Ebay ist auch Unterhaltung - ein Computerspiel ohne gefährliche Nebenwirkungen -, außer wenn man über seine Verhältnisse lebt oder im Klick-Rausch Freunde und Familie vernachlässigt. Nirgendwo im Internet macht Einkaufen so viel Spaß wie bei Ebay. Denn hier kommt zum schönen Tauschgeschäft gratis ein Hauch von Steinzeit: das Jagdfieber bei der Suche nach seltenen Stücken, der Beutekampf gegen heimtückisch mitbietende Rivalen und die triumphale Heimkehr mit der erlegten Beute. "Der Reiz - 'Krieg ich es oder krieg ich es nicht?' - macht das Steigern bei Ebay so spannend", sagt Mareike Lebrecht, die seit einem halben Jahr Klamotten ersteigert. An rund 50 Auktionen nahm sie seitdem teil.

Der heimliche Bestseller bei Ebay heißt Hoffnung. Hoffnung auf Schnäppchen, auf Nebenverdienst, ja eine Existenz als Ebay-Verkäufer. Damit ist Ebay eine in 26 Länder exportierte Variante des amerikanischen Traums vom selbst erarbeiteten Aufstieg in ein glückliches Dasein. Welcome to Ebay-Country!

Gerümpel zu Geld

Um ihr Haushaltsgeld aufzubessern, ist Jacqueline Roos "in den Keller gestieft". Für einen angestaubten Stickrahmen, der im Laden vier Euro kostet, hat sie bei Ebay 15 Euro kassiert, für ein seltenes Buch 25. So fängt es an, das fortgeschrittene Stadium des Ebay-Fiebers: Aus Gerümpel mach Geld. Der nächste Schritt ist für gründliche Menschen ein Crash-Kurs.

Ebay kann man studieren

Martin Enz, 45, ist eines sonnigen Samstagmorgens zur Ebay-University nach Frankfurt gereist. Im imposanten IG-Farben-Gebäude - heute Teil der Universität - setzt sich der Baden-Badener mit rund 80 anderen Teilnehmern in einen stickigen Raum. Der Versicherungsagent klagt über fallende Umsätze und will bei Ebay Elektroartikel verkaufen, etwa alte Handys. Zunächst will er alles Überflüssige von seinem Speicher zu Geld machen. Wie alle Ebay-Studenten im Anfängerkurs hat Enz 30 Euro dafür bezahlt. Es sind junge Männer, mittelalte Paare und ältere Damen. Manche tragen Kostüm oder Sakko, andere Jogginganzug. Die E-Commerce-Studenten machen sich auf den Knien Notizen in ihr dickes Ebay-Ringbuch.

Wie in einer Vorlesung für Volkswirtschaftslehre erklärt Ebay-Trainerin Rika Taylor das uralte Prinzip von Angebot und Nachfrage. Anders als auf dem Flohmarkt zählen Charme, Nachdruck und Verhandlungsgeschick gar nichts. Hier gilt das Prinzip der "Idiotengrenze", wie die joviale, untersetzte Dozentin ihren Zuhörern einschärft: "Entweder bin ich der Idiot, weil ich einen Artikel nicht bekommen habe. Oder der Höchstbieter ist ein Idiot, weil

er so viel dafür zahlt."

"Wie Las Vegas am Computer"

Für dieses Ebay-typische Paradox hat der Wirtschaftswissenschaftler Axel Ockenfels vom Max-Planck-Institut zur Erforschung von Wirtschaftssystemen in Jena eine Erklärung in der Spieltheorie gefunden: "Die Bieter hassen es - wie in Spielsituationen - die Auktion zu verlieren, was den Preis 'irrational' in die Höhe treibt." Auch Trainerin Taylor weiß: "Ebay ist für manche wie Las Vegas am Computer." Den Höchstbieter straft auch noch der "Fluch des Gewinnens": "Das bedeutet, dass alle anderen Bieter glauben, das Produkt sei weniger wert als den Preis", sagt Ockenfels.

Mit unglaublichen Beispielen schürt Rika Taylor die Hoffnung aufs leicht verdiente Geld. Ein Laptop mit kaputtem Display habe 500 Euro Erlöst, selbst eine verrostete Türklinke noch neun Euro: "So lange man einen Artikel richtig beschreibt, kann man alles verkaufen." Zu schön, um wahr zu sein. Christina Lashmar, 51, aus dem holländischen Steyl angereist, ärgert sich noch heute, dass sie eine Lederjacke für einen Euro verschicken musste. Mit 20 hatte sie gerechnet.

Powerseller im Goldregenweg

Ein Idol vieler Powerseller - so heißen besonders erfolgreiche Verkäufer in der Ebay-Welt - ist Marion von Kuczowski aus Berlin. In einem großen Saal tritt die 38-jährige ehemalige Boutiquebesitzerin mit einem Ansteckmikrofon am schwarzen Hosenanzug auf. Im Plauderton gibt sie wertvolle Ratschläge: "Käufer von Designermode kaufen lieber von Privatleuten als von Profis." Wenn jemand das Zeug zum ersten deutschen Ebay-Millionär hat, dann sie. Vor kurzem ist sie in ihr eigenes Haus gezogen, das passenderweise im Goldregenweg steht. Die Illusion vom kurzen Weg zur erfolgreichen Ebay-Unternehmer-Karriere zerstört ein Blick auf Marion von Kuczowskis Werdegang. Geschlagene 14 Jahre hat die Geschäftsfrau eine Boutique in Berlin aufgebaut und erfolgreich geführt. Entsprechend professionell startete sie ihren Umstieg ins Online-Geschäft. Goldschmuck kaufte sie preisgünstig bei Großhändlern in Dubai ein. Designerkleidung bezog sie von den gleichen Händlern, die auch ihren Laden belieferten. Ihre eigene Chefin zu sein, musste sie nicht mehr lernen.

Buchführung und Kalkulation waren ihr vertraut. "Eigentlich benutze ich meine Auktionen nur noch zur Marktbeobachtung", sagt sie. Inzwischen schreibt sie nicht nur an einem zweiten Buch über Ebay, sondern schult auch angehende Powerseller für 400 Euro am Tag.

"Ich gebe Leuten Mut"

"Ich gebe Leuten Mut, Optimismus", sagt die Ebay-Vorzeigefrau. "Aber es liegt natürlich in ihrer Hand, mit ihrem Leben etwas anzufangen." Nach dem Ende ihres Vortrags donnert der Applaus. Zunächst trauen sich nur einige Zuhörer nach vorn, um sie anzusprechen. Dann werden es immer mehr. Die meisten holen sich von Kuczowskis Visitenkarte ab. Die Szene erinnert an die Ausgabe der Hostien in einem Gottesdienst.

Betriebswirtschaftliche Kenntnisse bleiben wichtig

Der Dotcom-Boom der Jahrtausendwende wiederholt sich bei Ebay im kleineren Maßstab. Damals galt es als Erfolgsmodell, Katzenstreu, Kinderrasseln, ja selbst Sckokoriegel im Internet zu verkaufen. Nur wenige dieser Unternehmen waren erfolgreich. Insider kritisieren bereits die ungehemmte Zunahme der Profi-Verkäufer. Mangels betriebswirtschaftlicher Kenntnisse scheitern viele Jungverkäufer. Sie kalkulieren falsch und machen so die Preise in einer Kategorie kaputt. Werden am Ende des Jahres die Steuern fällig, zerplatzt dann der Traum vom schnellen Reichtum durch Ebay.

Rückschläge gibt es auch

Vor zwei Jahren schilderte der Powerseller Hans-Werner Becker, 52, im *stern*, wie er seine Logopädie-Praxis aufgeben wollte, um sich ganz dem Handel mit Briefmarken zu widmen. Eine Zeit lang ging das gut. Die miese Konjunktur vergällte aber offenbar auch Briefmarkensammlern die Kauffreude. Becker klagt jedoch ebenso über die teuren Zusatzoptionen, die er bei Ebay ordern muss - etwa Fettschrift oder größere Bilder. Sonst gingen seine Angebote in der Masse unter. "Mein Gewerbe habe ich wieder abgemeldet und bin jetzt in der Logopädie-Praxis meiner Frau angestellt", sagt Becker. Künftig will er seine Marken aus Französisch-Polynesien oder der Antarktis lieber über seine eigene Homepage vertreiben, um nicht mehr mit Ebay teilen zu müssen.

<< zurück

Seiten 1 | 2 | 3

weiter >>

Meldung vom 26. Mai 2003

Der Ebay-Hammer

Wunderbare Wunderkisten

Die besten Chancen auf dauerhaften Erfolg haben Geschäftsleute, die mit Zahlen schon umgehen konnten, bevor sie sich einen Ebay-Namen zulegten. Einer davon ist Joachim Göb, 35. Mit über 30.000 Bewertungen von Kunden gehört er zu den ältesten Profis bei Ebay Deutschland. Der ehemalige Philosophie- und Kunstgeschichtestudent (ohne Abschluss) handelt unter dem Ebay-Namen 99c.de mit Restposten der Unterhaltungsbranche. Tassen mit Oskar aus der Sesamstraße, Homer-Simpson-Boxershorts oder Feuerzeuge von der Love Parade 1998 - palettenweise landet der "Kokolores", wie Göb es nennt, im Lager. Spezialität des Ramschkönigs sind Wunderkisten zum Festpreis von meist 20 Euro. Der Käufer weiß nicht, was drin ist. Göb und sein Geschäftspartner Christoph Klug, 37, werden so auf einen Schlag große Mengen Fanartikel und Markenspielzeug los. In die "Schatztruhe" kommen heute unter anderem: eine Barbie-Puppe "Boutique", eine Ernie-Puppe, eine Michael-Jackson-Leuchthand und eine Tasse mit dem Bär im blauen Haus - für kinderreiche Familien ein Schnäppchen. Flohmarktverkäufer sind ebenfalls Stammkunden. Sie verhökern die Einzelteile mit Aufschlag weiter. 12.000 Wunderkisten hat der Sechs-Mann-Betrieb schon verschickt.

Wo Erfolg ist, gibt's auch Kriminelle

Ein teurer Reifall und ein Schnäppchen sind oft nur einen Mausklick voneinander entfernt, denn die Gier lockt auch Kriminelle zu Ebay. Große und kleine schwarze Schafe können der Versuchung nicht widerstehen, in der vermeintlichen Anonymität des Web Ebay-Anfänger übers Ohr zu hauen. Dörte Chirichiello, 36, aus Duisburg schätzte sich glücklich, für nur 250 Euro eine Espressomaschine vom Typ Krups Orchestro zu entdecken. Per Sofortkauf schlug sie zu. Das war ein Fehler. Denn der betrügerische Verkäufer "topak00" hatte hinter den Produktnamen auf der Website den Zusatz "Bild" gesetzt und bot somit nur eine Abbildung des Produkts an. Als die Chirichiellos von anderen Opfern gewarnt wurden, versuchten sie per E-Mail vom Kauf zurückzutreten. Keine Antwort auf drei Mails pro Tag. Nach neun Tagen stand dann der Postbote vor der Tür. Inhalt des Briefes ohne Absender: ein 9x13-Foto der Maschine. Raffaele Chirichiello hat für sich Konsequenzen gezogen: "Ich kaufe nur noch etwas, wenn ich dem Verkäufer in die Augen blicken kann."

Überführte Ebay-Gangster werden zu immer härteren Strafen verurteilt: Für zwei Jahre hinter Gitter muss ein 35-Jähriger aus Dorstadt (Kreis Wolfenbüttel). Der wegen Betrügereien vorbestrafte Sozialhilfeempfänger hatte 28.000 Euro erschwindelt. Eine 22-jährige Chemnitzerin versteigerte in 101 Fällen nicht vorhandene Ware im Internet und bezahlte online geordnete Artikel im Wert von 10.000 Euro nicht. Sie kam in Untersuchungshaft.

Anzahl steigt, Anteil sinkt

Ebay-Geschäftsführer Philipp Justus gibt zu, dass die "absolute Zahl an Problemfällen" zunimmt. Im Verhältnis zur Gesamtzahl der gehandelten Artikel gehe der Anteil aber zurück. Einen Kratzer bekommt das Image von Ebay bei jedem neuen Betrugsfall ab. So schrieb die "Süddeutsche Zeitung" reißerisch: "Ebay-Kunde um 1,4 Millionen Euro betrogen". Tatsächlich gab der 22-jährige Gärtner aus München an, sein Rechner samt seinem Ebay-Passwort sei von "Hackern" geknackt worden. Unter seinem Namen wurden 39 Artikel gekauft, darunter ein Leichtflugzeug für 39.999 Euro und ein 30.000 Quadratmeter großes Grundstück bei Leipzig für 1,2 Millionen Euro. Alle Auktionen wurden abgeblasen. Geld floss keins.

Das Grundprinzip von Ebay, zunächst alle Auktionen zu akzeptieren, stößt immer wieder an seine Grenzen. Zwar wird eine schwarze Liste von rassistischen oder sexistischen Begriffen automatisch bei der Suche blockiert. Ansonsten ist das Sicherheitsteam von Ebay auf Hinweise der Nutzer angewiesen - Klickwarte sozusagen.

Ebay Deutschland residiert ohne Glamour

Die deutsche Filiale des profitabelsten Dotcom-Unternehmens residiert in zwei Glaspalästen in einem gesichtslosen Gewerbepark an der Autobahn, auf dem Gelände des ehemaligen Grenzübergangs Dreilinden-Drewitz im brandenburgischen Kleinmachnow. Kein Ort für Glamour wie am Stammsitz in Silicon Valley. Der Standort hat steuerliche Vorteile. Und das zuständige Arbeitsamt Potsdam ist froh, Arbeitslose wieder in Lohn zu bringen. Ein künftiger Ebay-Mitarbeiter stellt sich beim Jobtraining mit Dutzenden seiner künftigen Kollegen so vor: "Jörg aus Berlin, 60." Der Verzicht auf den Nachnamen steht für den entspannten Umgangston, die Zahl für die Anzahl der erhaltenen Bewertungen als Käufer oder Verkäufer bei Ebay. Frisch gebackene "E-Mail-Service-Agenten", die keine Bewertung aufzubieten haben, stehen im Trainingsraum in Dreilinden kurz auf, sagen ihren Namen, nuscheln die Null und setzen sich schnell wieder hin. Große Zahlen werden mit Johlen und Applaus gefeiert.

100 bis 200 Bewerbungen - vor allem für den Kundendienst - kommen jeden Tag bei Ebay an. 440 Mitarbeiter beantworten in zwei Schichten 16.000 E-Mails von Kunden aus Spanien, Italien, England, Frankreich, Holland, Belgien und Deutschland.

Die Masse macht's

Ein Ende der Ebay-Erfolgsstory ist nicht abzusehen. Zwar bietet auch Amazon zunehmend gebrauchte Artikel an - neben Büchern sogar Kaffeemaschinen und Kameras. Die riesige Auswahl und die Verbindung mit Ebay-Marktplätzen in den USA oder europäischen Ländern machen Ebay allerdings einmalig. Die Masse macht's. Andere Internet-Auktionshäuser führen schon lange ein Schattendasein oder haben sich auf ein Produkt - etwa Autos - spezialisiert.

Das kleine Ebay-Einmaleins können Deutsche demnächst bequem vor Ort lernen: "Wir arbeiten an einem Projekt, das noch in diesem Jahr Ebay-Kurse in fast jeder VHS ermöglichen soll", sagt Deutschland-Chef Philipp Justus. Schon jetzt gibt es neben der Ebay-University in größeren Städten Verkäufer-Kurse in Zusammenarbeit mit Industrie- und Handelskammern.

Ebay auf dem Lehrplan der Volkshochschule - einen größeren Erfolg kann kein Internet-Unternehmen vorweisen. Und so wie heute Office- und Windows-Kenntnisse so selbstverständlich sind wie früher Steno oder Maschineschreiben, wird die Bedienung von Ebay immer mehr Teil der Allgemeinbildung. Wer auf die Frage "Machst du Ebay?" mit Nein antwortet, sieht dann ganz schön alt aus.

Dirk Liedtke

Mitarbeit: Georg Bole, Eva Lindenau, Imke Reiher, Julia Rippe, Ulf Schönert

<< **zurück**

Seiten 1 | 2 | **3**

Meldung vom 26. Mai 2003

 **Artikel versenden**

 **Artikel drucken**

[>> Alle Artikel auf einen Blick](#)