

ebay: Auktionsplattform mit fragwürdigem Bewertungssystem

01.03.2012, 08:43 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Ilia Faye*



Viele Aktionen zum Schutz des Käufers lassen bei ebay den Schutz des Verkäufers vermissen.

„3-2-1... meins!“ – Dieser Werbeslogan der Auktionsplattform ebay ist wohl ebenso bekannt wie die zahllosen Versprechen bezüglich der Sicherheit des Käufers. Neben abgesicherten Zahlungsmethoden soll ein Bewertungssystem den Käufer davor schützen, bei unseriösen Geschäften betrogen zu werden. Jeder Beteiligte eines über ebay abgewickelten Handels kann zu diesem Zweck nach Abwicklung der Transaktion sein Gegenüber bewerten und damit empfehlen – oder gegebenenfalls auch abraten – zum Schutz des Käufers. Klingt gut durchdacht und sehr sinnvoll.

Doch wie steht es eigentlich mit dem Schutz des Verkäufers? Diese Frage muss man sich wohl stellen, wenn man als Beispiel folgenden Vorfall einmal näher betrachtet.

Zur Auktion standen zahlreiche Teile eines Markenporzellans – gebraucht, aus Haushaltsauflösung. Eine Privatauktion – auch als solche ausdrücklich gekennzeichnet – wie sie täglich zigfach über ebay abgewickelt wird. Insgesamt waren es 59 Auktionen, größtenteils Einzelteile, einige Artikel auch 2teilig, alle Stücke ordentlich fotografiert und genauestens beschrieben.

Nach sieben Tagen hieß es „3-2-1...meins“. Bis auf einen Artikel war alles verkauft, es folgte die übliche Korrespondenz: Bekanntgabe von Versandanschriften und -kosten sowie Bankverbindungen. Das Auktionshaus ebay buchte pünktlich seinen Anteil ab – alles nahm seinen Lauf.

Zwei Käufer hatten besonders viele Teile ersteigert. So wurden etwa 30 Einzelteile liebevoll verpackt nach Holland

versandt. Diese Käuferin, sehr zufrieden, bewertete umgehend alle Auktionen positiv. Alles Bestens, könnte man annehmen...

Der zweite Sammeleinkauf – um diesen geht es hier – war aus der Schweiz getätigt worden. 16 Auktionsartikel sollten als Komplettpaket versandt werden – eigentlich kein Problem.

Zunächst tat sich diese Käuferin durch besondere Ungeduld hervor, konnte kaum abwarten, bis alles ordentlich verpackt war, damit die tatsächlich anfallenden Versandkosten ermittelt werden konnten. Stattdessen stellte sie von der Schweiz aus fest, wie groß und schwer dieses im Ruhrgebiet befindliche Paket wohl war und wie hoch die Versandkosten ja nur sein könnten. Der Verkäufer bat höflich um etwas Geduld, verpackte den Inhalt sorgfältig, kennzeichnete zusätzlich das Paket von außen unmissverständlich als ‚zerbrechlich‘, wartete auf den Zahlungseingang und brachte die Sendung auf den Weg.

Am Montag, 7. November, traf die Lieferung in Lindau am Bodensee ein – auf Wunsch der Käuferin wurde nicht in die Schweiz geliefert, sondern im Einzelhandel in Lindau zugestellt. Der Empfang dieser beim Paketdienst versicherten Sendung wurde dort als einwandfrei quittiert. Mit dieser Quittung erlosch die Haftung des Zustellers.

Am Freitag, 17. November, – also zehn Tage nach Zustellung – meldete sich die Käuferin beim Verkäufer und bat um telefonische Kontaktaufnahme oder privaten Email-Kontakt außerhalb der ebay-Plattform: „Es sei wichtig.“ war die spärliche Information. Dieser Bitte kam der Verkäufer unverzüglich nach und fragte per Email nach dem Grunde.

Montag, 21. November, – also zwei volle Wochen nach Zustellung – dann die Antwort der Käuferin per Email: „Gestern [Anmerkung: Sonntag?] holte ich in Lindau das Porzellan ab und wir (ladeninhaberin) stellten fest, dass in diesem Packet etwas nicht in Ordnung ist. Ich bestand da drauf es zu öffnen und zu unserem Entsetzen flogen uns nur noch Scherben entgegen !...“ Es folgten Vorwürfe über unzureichende Verpackung, eine Aufzählung der zerbrochenen Teile nebst der Feststellung, dass die Käuferin nun auch die unbeschädigten Bestandteile der aus einzelnen Auktionen zusammen gewürfelten Sendung nicht mehr haben wolle.

Was nun? Die Problematik in Kürze: zwei Wochen nach Zustellung nimmt sich kein Paketdienst mehr eines solchen Schadens an. Zudem passten die Schilderungen der Käuferin chronologisch nicht, erschienen völlig unglaubwürdig: erst die Bitte um Kontaktaufnahme und erst anschließend die Feststellung, dass etwas nicht stimmt...

Ganz offenbar war in diesen zwei Wochen mit der Sendung irgendetwas passiert – irgendeine Form von Missgeschick, die man nun dem Verkäufer anlasten wollte. Darüber hinaus ergab eine Rückfrage beim ebay-Support, dass bei Privatgeschäften das Transportrisiko beim Käufer liegt. Ungeachtet all dieser Fakten erwog der Verkäufer zwecks gütlicher Einigung eine Teilerstattung des Kaufpreises.

Bevor aber noch die weitere Vorgehensweise vereinbart werden konnte, erschien bereits am darauf folgenden Freitag der Paketdienst beim Verkäufer, um dort eine unfreie Sendung gegen eine Gebühr von 15 Euro zuzustellen – unübersehbar die Retoure der Käuferin, obwohl der Karton ein anderer war. Der Verkäufer verweigerte die Annahme dieser nicht vereinbarten Sendung, die nun zum ohnehin entstandenen Schaden noch mutwillig weitere – vermeidbare – Kosten erzeugte.

Was nun folgte, kann wohl nur noch als Schlammschlacht bezeichnet werden. Emails der Käuferin mit erhobenem Zeigefinger wegen angeblich schuldhaft schlecht verpackter Ware und unhaltbaren Drohungen mit dem Rechtswege unter Berufung auf irgendeinen am PC angefertigten Zettel als Bestätigung der „Zeugin“, der wohl wie ein amtliches Dokument wirken sollte.

Vergebliche Hinweise des Verkäufers auf die Haftung des durch die Käuferin gewählten ‚Zwischenlagers‘, auf die mangelhafte Glaubwürdigkeit der Schilderungen, auf die nachweisbar ordnungsgemäße Verpackung mit immerhin einwandfreien Zustellungen aller übrigen Sendungen an unterschiedlichste Empfänger...

Kurzum: eine gütliche Einigung konnte mit dieser Käuferin nicht erzielt werden. Aber ‚zum Glück‘ gibt es ja bei ebay dieses Bewertungssystem, aus dem jeder Handelspartner die Vertrauenswürdigkeit eines anderen, basierend auf den Erfahrungen bereits abgewickelter Geschäfte, entnehmen kann.

Dort tobte sich die Käuferin nun erst einmal richtig aus. Neben – natürlich – negativer Bewertung jeder einzelnen der immerhin 16 Auktionen hinterließ sie dort Kommentare, die nachweislich nicht der Wahrheit entsprechen,

Ausdrucksweise zum Teil auf unterstem Niveau. Frei nach dem Motto: Wenn man kein Recht hat, dann erpresst man es sich eben: „Du tust, was ich sage, sonst zerstöre ich dein Image!“, was für weitere Auktionen dem Verkäufer einen gewaltigen Nachteil verschafft.

Das, so sollte man meinen, entspricht nicht den ebay-Richtlinien, denen jeder zustimmen muss, der auf dieser Plattform Handel treiben will und die im Bewertungssystem [Zitat:] ‚faire und sachliche Kommentare‘ vorsehen. Da umgekehrt ein Verkäufer seinen Käufer nur positiv bewerten kann, fehlt quasi jede Möglichkeit, sich gegen diese Form der Erpressung zu wehren.

Der Verkäufer reklamierte dies entsprechend bei ebay und wurde nach mehreren Emails in dieser Sache am 21. Januar aufgefordert, die kostenpflichtige (!) Support-Hotline in Anspruch zu nehmen, um hier ein x-tes Mal die Vorfälle zu schildern. Beim Support war man geradezu sprachlos angesichts dieser völlig unsachlichen und unzumutbaren Bewertungen dieser 16 Auktionen und versprach kurzfristige Abhilfe – auf diese allerdings wartet der Verkäufer mit schwer geschädigtem Bewertungs-Schnitt heute noch...

Portrait

In Kürze: 1962 in Essen geboren, gelernte Industriekauffrau, verheiratet und stolze Mutter zweier Söhne. Harmonie-Junkie. Wenn meine Zeit es zulässt, befasse ich mich gern mit den Themenbereichen ‘Hexen’, ‘Sagen und Mythen’, ‘Mystik’ und ‘Fantasy’. Vor einigen Jahren habe ich gelegentlich kurze redaktionelle Beiträge für eine Essener Zeitung verfasst. Nach massiver Mobbing-Erfahrung im Verein ist aus mir eine Buch-Autorin geworden, die auf allen Ebenen engagiert gegen Mobbing kämpft. (www.ilia-faye.de)

News-ID: 612059 • Views: 1240 (Stand: 05.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/612059/ebay-Auktionsplattform-mit-fragwuerdigem-Bewertungssystem.html>