

VON DER ANMELDUNG

BIS ZUR REZENSION:

SO GEHT RECHTSSICHER

HANDELN AUF EBAY



INHALT

	Einleitung	3
1	Als Händler starten	4
	Anmeldung als gewerblicher Verkäufer	4
	Das neue Umsatzsteuergesetz	7
2	Rechtstexte für den Shop richtig einstellen	8
	Alles an seinem Platz: Dopplungen vermeiden	9
	Widerrufsbelehrung	11
	Versandbedingungen	12
	Impressum vollständig angeben	14
3	Das Einstellen von Artikeln	16
	Artikel in die richtige Zustandskategorie einpflegen	16
	Grundpreise richtig angeben	20
	Mehrwertsteuer nicht vergessen	21
4	Wenn es mal nicht so gut läuft: Umgang mit...	22
	...negative Bewertungen	22
	...Abmahnungen von Konkurrenten	24
	Kontakt	25

EINLEITUNG: HANDEL AUF EBAY

Ebay ist als Plattform für gewerbliche Händler noch immer attraktiv. Laut eigenen Angaben können Händler über Ebay 170 Millionen Käufer in 190 Ländern erreichen.

Allerdings bringt Ebay auch ein paar Besonderheiten, die Händler vor ihrem Start kennen sollten, mit sich. So gibt es bei Ebay beispielsweise Zeichenbegrenzungen, die mitunter kreative Lösungen erfordern. Auch Grundpreisangabe und Versandmethoden werden häufig zur im Zweifel kostenintensiven Stolperfalle.

In dieser Broschüre sind die wichtigsten Punkte zusammengefasst.

1 | ALS HÄNDLER STARTEN

ANMELDUNG ALS GEWERBLICHER VERKÄUFER

Ebay ist keine reine B2C-Plattform. Das bedeutet, dass sich Personen, die etwas bei Ebay verkaufen möchten, sowohl als gewerblicher, als auch als privater Verkäufer anmelden können. Die Richtlinien, die Ebay für die Zuordnung aufgestellt hat, decken sich mit der deutschen Rechtslage. Im Ebay-Verkäuferportal heißt es dazu: „*Sie gelten als gewerblicher Verkäufer, wenn Sie planmäßig und dauerhaft Waren und/oder Leistungen gegen Entgelt bei Ebay anbieten.*“

Händler, die ein angemeldetes Gewerbe haben, fallen also eindeutig unter diese Regel. Etwas komplizierter kann die Einordnung aber sein, wenn neben der normalen Tätigkeit Waren auf Ebay verkauft werden. Hier können die Grenzen schnell verschwimmen. Ebay hat dafür eine kleine Checkliste aufgestellt. Anzeichen für ein gewerbliches Handeln liegen demnach vor, wenn:

- › Artikel gekauft werden, um sie weiter zu veräußern.
- › Artikel für den Weiterverkauf selbst hergestellt werden.
- › regelmäßig große Artikelmengen verkauft werden.
- › häufig neue Artikel veräußert werden, die nicht für den Eigengebrauch erworben worden.
- › man Ebay-Verkaufsagent ist.
- › man als Käufer für sein Unternehmen bei Ebay einkauft.

Obacht gilt also nicht nur für reine Verkäufer, sondern auch bei Personen, die sich bei Ebay angemeldet haben, um lediglich etwas zu erwerben. Erwerben sie etwas für ihr Unternehmen, so muss ebenfalls ein gewerbliches Konto erstellt werden.

Konto erstellen

Verkaufen Sie gewerblich? [Gewerbliches eBay-Konto erstellen](#)

Vorname _____ Nachname _____

E-Mail _____


Passwort _____ Anzeigen


Wir senden Ihnen regelmäßig E-Mails mit Angeboten zu unseren Dienstleistungen. Sie können dieser Nutzung zu Werbezwecken jederzeit in Mein eBay oder über den Link in den E-Mails kostenlos widersprechen.

Es gelten die [eBay AGB](#). [Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.](#)

Neu anmelden

oder

 Weiter mit Facebook

 Weiter mit Google

Die Einstellung für ein gewerbliches Konto kann direkt zu Beginn der Kontoerstellung gewählt werden.

Quelle: Ebay.de

Grund für Unterscheidung zwischen gewerblichen und privaten Nutzerkonten sind die gesetzlichen Besonderheiten: Für Privatpersonen, also Verbraucher, gelten andere Regelungen als für Unternehmen.

KURZ ERKLÄRT: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN VERTRÄGEN

B2C – Verkäufe von Unternehmen an Privatpersonen

In diesen Konstellationen greifen verbraucherschützende Normen. Am bekanntesten dürfte das Widerrufsrecht sein. Der Käufer kann die Ware innerhalb der ersten 14 Tage nach Erhalt zurücksenden. Über dieses Recht muss der Verkäufer den Verbraucher auch aufklären. Zu den verbraucherschützenden Normen gehört auch der Umstand, dass der Versandhändler bei B2C-Geschäften das Transportrisiko trägt. Diese Broschüre widmet sich ausschließlich diesem Vertragstyp.

B2B – Verkäufe zwischen Unternehmern

Bei Kaufverträgen zwischen Unternehmern greift das Verbraucherrecht nicht. Hinzu können aber stattdessen noch Regeln aus dem Handelsgesetzbuch kommen.

C2C – Verkäufe zwischen Verbrauchern

Verkauft ein Verbraucher etwas an einen anderen Verbraucher, so gelten die ganz normalen gesetzlichen Bestimmungen aus dem BGB. Besondere Belehrungspflichten muss der private Verkäufer in der Regel nicht beachten. Allerdings gibt es auch hier Fallstricke: Die übliche Formulierung „Privatkauf, keine Gewährleistung“ ist rechtlich nämlich inkorrekt. Auch der Privathändler ist an das gesetzliche Gewährleistungsrecht gebunden.

DIE DARSTELLUNG ALS PRIVATPERSON KANN TEUER WERDEN

Das ist auch Thema im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, kurz UWG. Dort heißt es:

„Unzulässige geschäftliche Handlungen im Sinne des § 3 Absatz 3 sind ... Nr. 23 die unwahre Angabe oder das Erwecken des unzutreffenden Eindrucks, der Unternehmer sei Verbraucher oder nicht für Zwecke seines Geschäfts, Handels, Gewerbes oder Berufs tätig.“

Das bedeutet, dass die Tarnung als Privatperson während einer gewerblichen Tätigkeit, ein abmahnfähiges Verhalten darstellt. Wer beispielsweise als Privatperson auf Ebay etwas in unternehmerischer Tätigkeit verkauft, beschneidet die Rechte der Verbraucher. Diese kaufen dann augenscheinlich bei einem privaten Verkäufer, ohne zu wissen, dass sie eigentlich auf Verbraucherrechte zurückgreifen können.

DAS NEUE UMSATZSTEUERGESETZ

Seit 01.01.2019 gilt das neue Umsatzsteuergesetz: Nun werden Marktplätz, wie eben auch Ebay, für die Umsatzsteuerausfälle ihrer Händler haftbar gemacht. Von dieser Haftung können sie sich befreien, indem sie sich von den Händlern einen Nachweis über ihre Anmeldung beim Finanzamt geben lassen. Daher gilt seit dem 01.01. auch eine neue Pflicht für Händler: Diese müssen sich eine Bescheinigung nach § 22f UStG bei ihrem Finanzamt ausstellen lassen und diese dann bei Ebay einreichen. Der Händlerbund stellt auf seiner Seite ein entsprechendes Antragsdokument zur Verfügung, welches am Rechner ausgefüllt und direkt ausgedruckt werden kann.

Ebay stellt für das Einreichen des Nachweises außerdem unter <https://ebay/vat> eine digitale Möglichkeit zur Verfügung: Händler können auf dieser Seite den eingescannten Nachweis nach § 22f UStG ganz unkompliziert hochladen.



Achtung:

Zum Zeitpunkt, an dem diese Broschüre geschrieben wurde (Anfang 2020), steht die deutsche Marktplatzhaftung auf der Kippe. Die EU-Kommission sieht Verstöße gegen die Grundsätze des Binnenmarktes. Händler sollten entsprechend informiert bleiben.

2 | RECHTSTEXTE FÜR DEN SHOP RICHTIG EINSTELLEN

Eines der größten Hindernisse beim Start im Online-Handel sind die Rechtstexte. Auch auf Ebay müssen gewerbliche Verkäufer natürlich Rechtstexte vorhalten. Im hauseigenen Verkäuferportal heißt es dazu:

„Hinterlegen Sie die rechtlich relevanten Informationen, wie zum Beispiel Ihre AGB, Impressum, Widerrufsbelehrung, Datenschutzerklärung.“

ALLES AN SEINEM PLATZ: DOPPLUNGEN VERMEIDEN

eBay-Konto | Anwendungen

Rahmenbedingungen für Ihre Angebote verwalten [Deaktivieren](#) | [Senden Sie uns Ihre Kommentare](#)

Aufrufen: [Alle Rahmenbedingungen](#) • [Zahlung](#) • [Rücknahme](#) • [Versand](#)

Rahmenbedingungen erstellen | Angebote neu zuweisen | Rahmenbedingungen löschen | Rahmenbedingungen überarbeiten

<input type="checkbox"/>	Nächster Schritt	Typ	Name	Beschreibung
<input type="checkbox"/>	Bearbeiten	Rücknahme	14 Tage - Käufer trägt Kosten	Test item by eBay QA. Not for sale. No item to ship. No feedback given.
<input type="checkbox"/>	Bearbeiten	Versand	68091505	Aktualisierungstatus: Angebot
<input type="checkbox"/>	Bearbeiten	Zahlung	All, PP to Reanud	
<input type="checkbox"/>	Bearbeiten	Versand	Copy of Hand delivery+shipping	
<input type="checkbox"/>	Bearbeiten	Zahlung	EFT only	

Ebay fasst Rücknahmebedingungen, Versandbedingungen und Zahlungsbedingungen unter einem großen Begriff zusammen: **Rahmenbedingungen**. Diese Rahmenbedingungen kann der Händler in seinen Einstellungen festlegen.

Quelle: Ebay.de

Es ist ratsam, die Bedingungen auch nur an der dort vorgesehenen Stelle einzufügen. Bei manchen Verkäufern ist es die Regel, dass beispielsweise die Rücknahmebedingungen, sprich die Widerrufsbelehrung, noch einmal in der Artikelbeschreibung auftaucht. Von dieser Praxis kann nur abgeraten werden: Hier setzt sich der Händler dem Risiko aus, aus Versehen sich widersprechende Rechtstexte einzufügen. So steht dann in der Artikelbeschreibung etwas anderes als unter dem entsprechenden Reiter.

Abmahnungen wegen widersprüchlicher Rechtstexte kommen vergleichsweise häufig vor und können einfach dadurch vermieden werden, dass der Händler die Rahmenbedingungen in den von Ebay zur Verfügung gestellten Einstellmöglichkeiten festlegt und auf Dopplungen in Artikelbeschreibungen verzichtet. Das hat auch den Vorteil, dass der Händler bei einer Änderung der Rahmenbedingungen nicht jede einzelne Artikelbeschreibung anpassen muss.

WIDERRUFSBELEHRUNG

Wie bereits erwähnt, steht Verbrauchern im Fernabsatzgeschäft mit Unternehmern ein Widerrufsrecht zu. Über dieses Recht müssen Unternehmer ihre Kunden in der Widerrufsbelehrung informieren. Werden nicht nur Sachen, sondern auch Dienstleistungen oder digitale Inhalte zum Download – also nicht als Datei auf einem Datenträger – verkauft, so müssen Händler sogar mehrere unterschiedliche Widerrufsbelehrungen vorhalten. Eine Kombination ist seit der Reform der Verbraucherrechte im Jahr 2014 nicht mehr möglich.

Hier stößt der Händler auf das nächste Problem: Ebay stellt für das Einstellen der Widerrufsbelehrung und des Muster-Widerrufsformulars maximal 5.000 Zeichen zur Verfügung. Daher sind Händler hier auf speziell zugeschnittene Texte angewiesen. Die Texte irgendwie selbst zusammenzuraffen, ist eher unratsam: Dadurch können sich unter Umständen Fehler einschleichen.

Ein weiterer Punkt ist die Übersichtlichkeit: Die Widerrufsbelehrung darf nicht als Fließtext dargestellt werden. Der Verbraucher muss die Belehrung ohne Probleme lesen und verstehen können. Absätze sind daher für eine bessere Lesbarkeit zwingend notwendig. An dieser Stelle sollte einfach auch an eine kundenfreundliche Gestaltung gedacht werden.

VERSANDBEDINGUNGEN

Quelle: Ebay.de

EUR 3,98

Sofort-Kaufen

In den Warenkorb

Auf die Beobachtungsliste

Die Versandbedingungen erscheinen bei Ebay stets unter dem Preis.

Versand aus Deutschland Rückgaben Kostenloser Inlandsversand

Abholung: Lieferung an Abholstation möglich
Versand: **ebayplus**
Kostenloser, schneller Premiumversand und kostenloser Rückversand.
[30 Tage kostenlos testen](#)
----- oder -----
KOSTENLOS Sparversand | [Weitere Details](#)
Zwischen **Fr, 11. Okt. und Mo, 14. Okt.** bei heutigem Zahlungseingang ⓘ
Artikelstandort: Hagen, Deutschland
Versand nach: Deutschland [Ausschlussliste anzeigen](#)

Händler müssen diese von Ebay vorgesehene Formatierung zwingend nutzen. Grund ist einfach folgender: Der Käufer muss nur an dieser Stelle mit der Angabe von Versandbedingungen rechnen. Stehen nun plötzlich – im schlimmsten Fall auch noch andere oder widersprüchliche – Versandbedingungen in der Artikelbeschreibung, wird der Kunde davon überrumpelt und/oder in die Irre geführt.

Außerdem sollten Händler bei den Einstellungen genau aufpassen: Die Angaben „Versand nach...“ und die aufgeführten Versandkosten müssen übereinstimmen. Wird der Versand ins Ausland angeboten, so müssen alle entstehenden Kosten für alle Länder einzeln abrufbar sein.

Möchte ein Händler die Lieferung in ein bestimmtes Land oder auf einen Kontinent ausschließen, so muss er dies über die sogenannte Ausschlussliste tun.



Achtung, Abmahnrisiko:

Von Angaben, wie etwa „Versand auf Nachfrage“ oder „Versandbedingungen für Amerika sind zu erfragen“ ist dringend abzuraten. Laut der Preisangabenverordnung muss der Käufer vor Abschluss des Kaufes über die entstehenden Kosten informiert werden.

§ 1 Abs. 2 Nr.2 Preisangabenverordnung: *„Wer Letztverbrauchern gewerbs- oder geschäftsmäßig oder regelmäßig in sonstiger Weise Waren oder Leistungen zum Abschluss eines Fernabsatzvertrages anbietet, hat zusätzlich zu Absatz 1 und § 2 Absatz 2 anzugeben, (...) ob zusätzlich Fracht-, Liefer- oder Versandkosten oder sonstige Kosten anfallen.“*

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Außerdem müssen Händler eine Datenschutzerklärung vorhalten. Laut § 13 Telemediengesetz müssen Online-Händler ihre Seitenbesucher *„zu Beginn des Nutzungsvorgangs über Art, Umfang und Zwecke der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten [...] in allgemein verständlicher Form zu unterrichten“*. Diese Pflicht trifft auch Händler, die auf Marktplätzen, wie etwa Ebay, unterwegs sind. Diese Pflicht wird bereits dadurch erfüllt, indem eine Datenschutzerklärung eingestellt wird.

IMPRESSUM VOLLSTÄNDIG ANGEBEN

Das notwendige Impressum ist unter dem Punkt „rechtliche Informationen des Verkäufers“ einzustellen. An sich ist das auch kein Problem, nur müssen Händler zuweilen etwas kreativ werden: Ebay sieht auch eine Zeichenbegrenzung das Impressum vor. Das ist eigentlich auch nicht schlimm, allerdings kommen Händler mit bestimmten Unternehmensformen hier schnell an die Grenzen. Bei GmbHs beispielsweise müssen die Namen sämtlicher Geschäftsführer mit ins Impressum aufgenommen werden. Hier empfiehlt sich, nach besten Wissen und Gewissen sinnvolle Abkürzungen zu finden. Beispielsweise kann „vertreten durch“ mit „vert. d.“ abgekürzt werden.

OS-LINK

Auch wenn die Schlichtungsstelle der EU für Streitigkeiten im Online-Handel faktisch kaum genutzt wird, sind Händler verpflichtet, einen klickbaren Link zu dieser Plattform einzustellen. Dieser Link wird eben falls unter „rechtliche Informationen des Verkäufers“ im Textfeld „zusätzliche gesetzlich erforderliche Angaben“ eingefügt.

3 | DAS EINSTELLEN VON ARTIKELN

Sind die rechtlichen Rahmenbedingungen geklärt, kann es direkt mit dem Verkauf losgehen. Allerdings gibt es auch beim Einstellen der Artikel so manche Besonderheit, die es bei Ebay zu beachten gibt.

ARTIKEL IN DIE RICHTIGE ZUSTANDSKATEGORIE EINPFLEGEN

Ebay hat für die verschiedenen Produktparten unterschiedliche Zustandskategorien. Händler müssen beim Einstellen der Produkte ganz genau aufpassen, dass die Ware in der richtigen Kategorie landet.

Zustandskategorien am Beispiel „Buch“

Zustand	Beschreibung
Neu	Neues, ungelesenes, ungebrauchtes Buch in makellosem Zustand ohne fehlende oder beschädigte Seiten.

Zustand	Beschreibung
Neuwertig	Buch, das wie neu aussieht, aber bereits gelesen wurde. Der Einband weist keine sichtbaren Gebrauchsspuren auf. Bei gebundenen Büchern ist der Schutzumschlag vorhanden (sofern zutreffend). Alle Seiten sind vollständig vorhanden, es gibt keine zerknitterten oder eingerissenen Seiten und im Text oder im Randbereich wurden keine Unterstreichungen, Markierungen oder Notizen vorgenommen. Der Inneneinband kann minimale Gebrauchsspuren aufweisen.
Sehr gut	Buch, das nicht neu aussieht und gelesen wurde, sich aber in einem hervorragenden Zustand befindet. Der Einband weist keine offensichtlichen Beschädigungen auf. Bei gebundenen Büchern ist der Schutzumschlag vorhanden (sofern zutreffend). Alle Seiten sind vollständig vorhanden, es gibt keine zerknitterten oder eingerissenen Seiten und im Text oder im Randbereich wurden keine Unterstreichungen, Markierungen oder Notizen vorgenommen. Der Inneneinband kann minimale Gebrauchsspuren aufweisen.

Zustand	Beschreibung
Gut	<p>Buch, das gelesen wurde, sich aber in einem guten Zustand befindet. Der Einband weist nur sehr geringfügige Beschädigungen auf, wie z. B. kleinere Schrammen, er hat aber weder Löcher, noch ist er eingerissen. Bei gebundenen Büchern ist der Schutzumschlag möglicherweise nicht mehr vorhanden. Die Bindung weist geringfügige Gebrauchsspuren auf. Die Mehrzahl der Seiten ist unbeschädigt, das heißt, es gibt kaum Knitter oder Einrisse, es wurden nur in geringem Maße Bleistiftunterstreichungen im Text vorgenommen, es gibt keine Textmarkierungen und die Randbereiche sind nicht beschrieben. Alle Seiten sind vollständig vorhanden.</p>
Akzeptabel	<p>Buch mit deutlichen Gebrauchsspuren. Der Einband kann einige Beschädigungen aufweisen, ist aber in seiner Gesamtheit noch intakt. Die Bindung ist möglicherweise leicht beschädigt, in ihrer Gesamtheit aber noch intakt. In den Randbereichen wurden evtl. Notizen gemacht, der Text kann Unterstreichungen und Markierungen enthalten, es fehlen aber keine Seiten und es ist alles vorhanden, was für die Lesbarkeit oder das Verständnis des Textes notwendig ist.</p>

In der Produktbeschreibung darf der ausgewählte Zustand gern konkretisiert werden. Gerade bei gebrauchten Produkten bietet es sich an, die Gebrauchsspuren so genau wie möglich zu beschreiben, damit der Käufer weiß, worauf er sich einlässt.

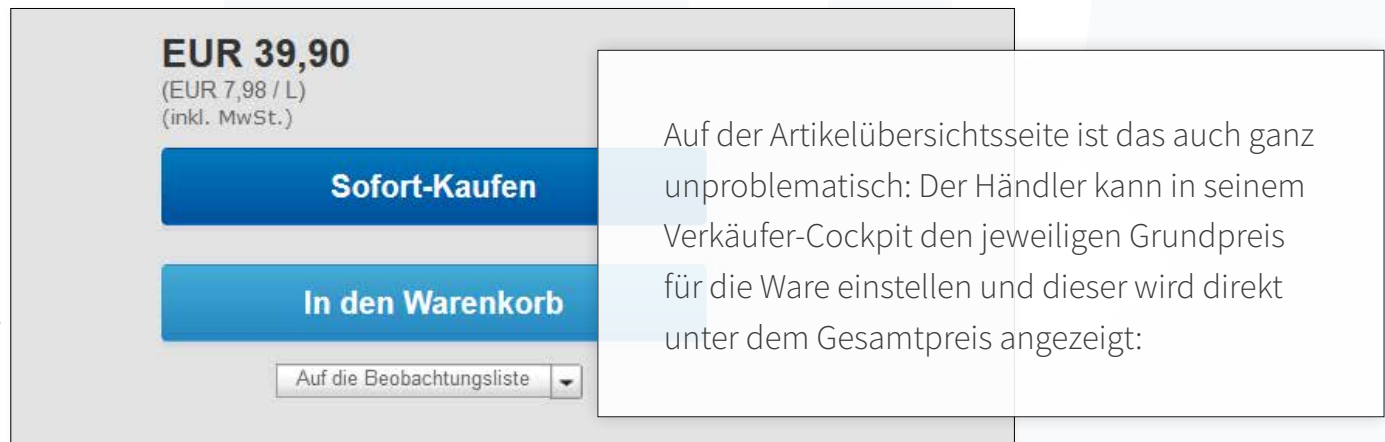
Ein No-Go sind hingegen gegensätzliche Beschreibungen. Also wenn beispielsweise ein Buch als „neu“ eingestellt wird, in der Produktbeschreibung dann aber von Gebrauchsspuren die Rede ist. Hierbei handelt es sich um widersprüchliche und damit irreführende Produktbeschreibungen. Der Käufer muss nicht damit rechnen, dass die Beschreibung einen anderen Zustand enthält, als in der Zustandskategorie angegeben wird. Kommt es zum Streit, weil der Käufer unzufrieden ist, muss festgestellt werden, welcher Zustand vereinbart wurde. Im Zweifel wird dann der Zustand als ausgemacht gelten, der in der Zustandskategorie ausgewählt wurde. Der Verkäufer wird sich nicht darauf berufen können, dass er in der Beschreibung den Zustand anders bezeichnet hat. In der Folge werden dem Käufer also die verschiedenen Gewährleistungsansprüche aus der Sachmangelhaftung zustehen.

GRUNDPREISE RICHTIG ANGEBEN

Die Preisangabenverordnung sieht vor, dass für bestimmte Produkte, die nach Länge, Gewicht oder Volumen verkauft werden, stets ein Grundpreis je Mengeneinheit angegeben sein muss. Dies betrifft:

- Waren in Fertigverpackungen
- Waren in offenen Verpackungen
- Waren, die als Verkaufseinheit ohne Umhüllung abgegeben werden

Diese Grundpreisangabe muss stets in der Nähe des Gesamtpreises erfolgen und zwar immer dann, wenn mit dem Preis geworben wird.



The screenshot shows a product listing interface. At the top left, the price is displayed as **EUR 39,90**, with subtext **(EUR 7,98 / L)** and **(inkl. MwSt.)**. Below the price are three buttons: a blue **Sofort-Kaufen** button, a blue **In den Warenkorb** button, and a grey button with a dropdown arrow labeled **Auf die Beobachtungsliste**. A white callout box with a black border is overlaid on the right side of the image, containing the text: **Auf der Artikelübersichtsseite ist das auch ganz unproblematisch: Der Händler kann in seinem Verkäufer-Cockpit den jeweiligen Grundpreis für die Ware einstellen und dieser wird direkt unter dem Gesamtpreis angezeigt:**

Quelle: Ebay.de

Etwas komplizierter wird es aber in den Übersichtsseiten. Hier wird bei manchen Übersichten kein Grundpreis angezeigt. Rechtlich sind Händler aber dazu verpflichtet, auch hier einen Grundpreis anzugeben. Empfehlenswert ist es daher, den Grundpreis einfach mit in der Artikelüberschrift einzubauen und zwar direkt am Anfang.

MEHRWERTSTEUER NICHT VERGESSEN

Ebenfalls zum Gesamtpreis gehört die Angabe, ob in dem angegebenen Preis die Mehrwertsteuer enthalten ist, oder nicht. Das kann der Händler bereits beim Einstellen des Produktes festlegen: Wird der Mehrwertsteuersatz im Verkaufsformular angegeben, erscheint der Zusatz „inkl. MwSt.“ automatisch unmittelbar unter dem Preis oder aktuellen Gebot.

4 | WENN ES MAL NICHT SO GUT LÄUFT: UMGANG MIT...

...NEGATIVEN BEWERTUNGEN

Wer viele positive Bewertungen hat, hat in der Regel auch ein besseres Ranking. Umso ärgerlicher ist es, wenn Kunden eine negative Bewertung abgeben und diese dann auch noch ungerechtfertigt ist.

In erster Linie gilt solchen Situationen: Ruhe bewahren und keine übereilten Aktionen durchführen.

Ebay selbst gibt den Rat, erst einmal eigenständig eine Lösung mit dem Kunden zu finden. Beleidigungen oder ähnliches werden selbstverständlich von der Plattform entfernt. Häufig sind negative Rezensionen ein Ergebnis fehlender oder schlechter Kommunikation. Genau hier können Händler ansetzen: Eine sachliche Auseinandersetzung mit dem Kommentar ist zwingend notwendig. Händler haben natürlich die Möglichkeit, den betreffenden Kunden zu kontaktieren und die Sache aufzuklären. Häufig überdenkt der Kunde noch einmal, wenn er sich ernst genommen fühlt und ändert diese ab. Doch Vorsicht: Rezensionen, die älter als 30 Tage sind, können nicht mehr geändert werden.

Beschimpfungen oder Drohungen, beispielsweise mit juristischen Schritten, sind in aller Regel wenig zielführend. Bei unfairen Bewertungen hilft aber auch Ebay selbst laut Angaben unserer Händler weiter. Wenn alle Stränge reißen, kann eine Nachricht an den Kundenservice wahre Wunder wirken.

Muster: Nachricht an den Kunden, nachdem dieser wegen einer versehentlichen Falschlieferung eine negative Rezension abgegeben hat:

„Sehr geehrte Frau... / Sehr geehrter Herr... / Sehr geehrte(r)...,

Sie haben eine negative Bewertung zu folgendem Artikel abgegeben: ...

Ihre Bewertung lautet wie folgt: „...“

Es tut mir Leid, wenn Sie durch die versehentliche Falschlieferung Unannehmlichkeiten hatten. Ich habe Ihnen umgehend den richtigen Artikel zugesandt. Derartige Fehler passieren so gut wie nie. Um dies sicherzustellen, führe ich regelmäßige und intensive Kontrollen durch.

Ihre Bewertung scheint angesichts des Sachverhalts, dass ein Umtausch der Waren umgehend erfolgte, und der Tatsache, dass Sie negativ bewertet haben, unverhältnismäßig.

Für eine im beiderseitigen Interesse stehende gütliche und schnelle Einigung bitte ich Sie, im Rahmen der Ebay-Funktion „Überarbeitung einer Bewertung“ eine Änderung der Bewertung und des Bewertungstextes vorzunehmen.

Bitte erklären Sie sich bis zum ... per E-Mail mir gegenüber damit einverstanden.

Mit freundlichen Grüßen

...“

...ABMAHNUNGEN VON KONKURRENTEN

Noch ärgerlicher als negative Rezensionen können Abmahnungen sein, denn diese gehen richtig ins Geld. Abmahngebühren im vierstelligen Bereich sind keine Seltenheit. Häufigster Abmahngrund sind wettbewerbsrechtliche Verstöße, wie etwa das Fehlen des OS-Links, widersprüchliche Widerrufserklärungen und falsche Versandangaben.

Nach Erhalt der Abmahnung ist es ratsam, juristischen Rat einzuholen, denn: Ein Patentrezept im Umgang mit Abmahnungen gibt es nicht. So wird man bei einer berechtigten Abmahnungen kaum um das Begleichen der Kosten herumkommen; die oftmals durch den Abmahner vorformulierte Unterlassungserklärung sollte aber unterschrieben vorm Unterschreiben in jedem Fall überprüft werden. Oft sind diese Erklärungen sehr weitgehend. Es bietet sich daher an, stattdessen selbst eine modifizierte Unterlassungserklärung zu erstellen und zu unterschreiben.

Auch bei einer unberechtigten Abmahnung kann es durchaus sinnvoll sein, die Zahlung der Abmahnkosten zwar abzulehnen, die Unterlassungserklärung aber dennoch zu unterschreiben.

Im Zweifel zahlt sich juristischer Rat hier definitiv aus.

KONTAKT

Händlerbund Management AG
Torgauer Straße 233
04347 Leipzig

Vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden
Andrea Artl

Tel.: 0049 341 - 92 65 90

Fax: 0049 341 - 92 65 9100

Web: www.haendlerbund.de

Mail: info@haendlerbund.de



Über den Händlerbund

Der Händlerbund mit Sitz in Leipzig wurde 2008 gegründet. Aufgrund der rasanten Entwicklung der Branche hat sich der Händlerbund zu einem 360° E-Commerce-Netzwerk entwickelt und betreut aktuell über 80.000 Onlinepräsenzen. Gemeinsam mit den Mitgliedern und Service-Partnern treibt der Händlerbund die Professionalisierung von E-Commerce-Unternehmen voran. Weitere Informationen unter www.haendlerbund.de.