

Hinweisblatt zum Vorgehen bei eBay-Negativbewertungen

Sie wurden ungerechtfertigt negativ bewertet? Wir möchten Ihnen einige Tipps geben, damit Sie die Bewertung wieder los werden!

1. Allgemeine Informationen über negative Bewertungen

eBay-Negativbewertungen sind ärgerlich und oft nicht gerechtfertigt. Leider reagieren viele Händler auf eine ungerechtfertigte Negativbewertung unbedacht.

Blieben sie bitte ruhig und besonnen!

Sie sollten zunächst versuchen, selbst eine Konfliktlösung mit dem Kunden zu erzielen. Diesen Hinweis gibt auch eBay. eBay wird die Bewertung nur in Ausnahmefällen bzw. in besonders schwerwiegenden Fällen (z. B. strafbare Beleidigung) löschen, denn es besteht grundsätzlich Meinungsfreiheit.

Erfahrungsgemäß kann bereits fehlende oder schlechte Kommunikation mit dem Kunden zu negativen Bewertungen führen. Gehen Sie auf die Kritik des Kunden **sachlich** ein, anstatt nur Ihre Sicht der Dinge zu vertreten. **Entscheiden Sie selbst, ob Ihnen Ihre Meinung oder die Entfernung der Bewertung wichtiger ist.**

Wir raten dringend davon ab, den Kunden zu beschimpfen oder mit einem Anwalt zu drohen.

2. Wie geht man strategisch bei negativen Bewertungen vor?

Empfehlenswert ist, sich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen und persönlich mit ihm Absprachen zu treffen. Gehen Sie auf Ihren Kunden zu, obwohl die Angelegenheit ärgerlich ist.

Denn das Bewertungssystem von eBay ist juristisch gesehen ein scharfes Schwert. Ein mögliches Gerichtsverfahren mit den Beweispflichten, die auf Sie zukommen, ist steinig und z. T. mit hohen Kosten verbunden. Daher dürfte die freiwillige Abänderung der Bewertung durch Ihre Kundin oder Ihren Kunden in Ihrem Interesse liegen.

3. Wann hat es keinen Sinn, gegen die Bewertung vorzugehen?

- bei **berechtigter Kritik** - also wenn die vom Kunden behauptete Tatsache wahr ist;
- bei **subjektiv geprägten Aussagen** und (auch zugespitzt formulierten) **Werturteilen** des Kunden, d.h. bei Äußerungen, die lediglich dessen Meinung widerspiegeln und objektiv nicht nachprüfbar sind, z.B. „unfreundlicher Kontakt“, „dauert lange“, „hatte mir mehr/etwas anderes erhofft“, „unseriös“, „bei Reklamation unverschämte Antwort“, „nie wieder“, unzufrieden“;
- wenn der **Kunde eine weitere Kontaktaufnahme ablehnt**;
- bei Bewertungen, die Sie vor **mehr als 30 Tagen** erhalten haben, kann bei eBay keine Überarbeitung mehr beantragt werden; Auch bei Bewertungen, die von Kunden abgegeben wurden, deren Mitgliedskonto inzwischen gelöscht wurde, oder bei denen der Kunde die Überarbeitung im konkreten Fall schon abgelehnt hat, ist eine Überarbeitung **nicht** möglich.
Sehen Sie hierzu bitte auch <http://pages.ebay.de/help/feedback/revision-request.html>.

4. Wie kann ich auf meine Kundin bzw. meinen Kunden zugehen?

Voraussetzung ist, dass Sie besonnen bleiben und sich die Bewertung nicht persönlich nehmen, auch wenn Sie offensichtlich ungerechtfertigt ist.

Stellen Sie zunächst keinen Bewertungskommentar ein, sondern schreiben Sie Ihre Kundin/Ihren Kunden an und verwenden Sie hierbei einen höflichen, sachlichen Ton.

Um den Konflikt zu beseitigen und die freiwillige Abänderung der Bewertung zu erreichen, sollten Sie auch Verständnis für die Situation Ihrer Kundin bzw. Ihres Kunden aufbringen.

Nach unseren Erfahrungen besteht der beste Weg eine negative Bewertung zu ändern darin, die Kritik des Kunden ernst zu nehmen und den Vorwurf aufzuklären. Die meisten Kunden sind dann auch bereit, erteilte Bewertungen zu überdenken.

5. Mustertexte für ein Anschreiben an Ihre Kundin/Ihren Kunden

Sie können für Anschreiben an Ihre Kunden folgende Musterformulierungen verwenden:

a) ohne vorherige Kontaktaufnahme mit Ihnen:

Sehr geehrte Frau... /Sehr geehrter Herr ...,

Sie haben sich entschlossen, eine negative Bewertung bei eBay zu meinem Artikel Nr. abzugeben. Ihre Bewertung lautet wie folgt: „.....“

Sie haben die Bewertung ohne Vorwarnung abgegeben. Sie haben bedauerlicherweise vorher keinen Kontakt zur mir aufgenommen und auch nicht das Ihnen gesetzlich zustehende Widerrufsrecht genutzt. Die Kundenzufriedenheit ist mir sehr wichtig, welches Sie an meinen vielen positiven Bewertungen in den letzten 12 Monaten sehen können. Deshalb wäre ich auch in Ihrem Fall zu einer Einigung bereit gewesen.

Ihre Bewertung scheint angesichts der Nichtnutzung Ihrer gesetzlichen Rechte und der Tatsache, dass Sie nicht mit mir Kontakt aufgenommen haben, um eine Einigung herbeizuführen, 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.

b) wegen einer versehentlichen Falschlieferung:

Sehr geehrte Frau... /Sehr geehrter Herr ...,

Sie haben sich entschlossen, eine negative Bewertung bei eBay zu meinem Artikel Nr. abzugeben. 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 Sachverhaltes, dass ein Umtausch der Waren umgehend erfolgte, und der Tatsache, dass Sie massiv 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.

c) wegen einer nicht von Ihnen verschuldeten langen Wartezeit auf den Artikel:

Sehr geehrte Frau... /Sehr geehrter Herr ...,

Sie haben sich entschlossen, eine negative Bewertung bei eBay zu meinem Artikel Nr. abzugeben. Ihre Bewertung lautet wie folgt: „.....“

Die lange Wartezeit dürfte jedoch dadurch entstanden sein, dass erst 10 Tage nach Abschluss des Kaufvertrages ein Zahlungseingang von Ihnen verzeichnet werden konnte. Danach habe ich nachweislich die Ware umgehend an Sie versendet.

Angesichts dieser Umstände scheint Ihre negative Bewertung 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.

d) wegen einer negativen Bewertung mit positivem Wortlaut:

Sehr geehrte Frau... /Sehr geehrter Herr ...,

Sie haben sich entschlossen, eine negative Bewertung bei eBay zu meinem Artikel Nr. abzugeben. Ihre Bewertung lautet wie folgt: „sehr zufrieden“

Sie erklären, dass Sie sehr zufrieden sind, lösen aber andererseits eine negative Bewertung aus. Ich gehe daher davon aus, dass es sich Ihrerseits um ein Versehen handelt.

Ihre Bewertung scheint ansonsten unverständlich und unverhältnismäßig. Ich bitte Sie höflich um Korrektur der Bewertung und Abänderung in eine positive Bewertung.

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.

e) wegen einer unverständlichen Darstellung in der Bewertung, dass es sich bei dem Artikel um einen minderwertigen oder stark mangelbehafteten handelt:

Sehr geehrte Frau... /Sehr geehrter Herr,

Sie haben sich entschlossen, eine negative Bewertung bei eBay zu meinem Artikel Nr. abzugeben. Ihre Bewertung lautet wie folgt: „.....“

Die von mir angebotenen Artikel sind qualitativ nicht zu beanstanden. Um dies sicherzustellen, führe ich regelmäßige und intensive Kontrollen durch.

Ich bedauere, dass Sie mit der Qualität der Waren nicht zufrieden sind. Die Kundenzufriedenheit ist mir sehr wichtig. Dafür sprechen die vielen positiven Bewertungen in den letzten 12 Monaten und die hohe Quote positiver Bewertungen von %.

Sie haben leider nicht vorher versucht, mit mir Kontakt aufzunehmen und eine Einigung herbeizuführen. Zudem haben Sie keinen Gebrauch Ihres gesetzlichen Widerrufsrechts getätigt.

Ihre Bewertung erscheint angesichts dieses Sachverhalts 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.

6. Der Kunde ist mit einer Änderung einverstanden. Was nun?

Stellen Sie bei eBay einen Antrag auf Änderung der Bewertung. Der Antrag wird dem Kunden anschließend zur Bearbeitung weitergeleitet. Bei einer Zustimmung wird die Bewertung entsprechend angepasst.

Weitere Informationen finden Sie hier: <http://pages.ebay.de/help/feedback/revision-request.html>

7. Der Kunde lehnt eine Änderung ab. Was tun?

Wir empfehlen, dass Sie sich in einem solchen Fall an eBay wenden, um Ihren Fall vorzutragen und um eine Löschung der Bewertung zu bitten.

Weitere Informationen finden Sie hier: <http://pages.ebay.de/help/policies/feedback-removal.html>

Schildern Sie den Sachverhalt auch eBay gegenüber sachlich und ohne Emotionen. Lehnt eBay die Löschung ab, kann der Anspruch auf Beseitigung der Negativ-Bewertung in bestimmten Fällen auch gerichtlich durchgesetzt werden.

Wir empfehlen Ihnen, sich bezüglich der Erfolgsaussichten eines solchen Vorgehens zunächst von einem Rechtsanwalt Ihres Vertrauens beraten zu lassen. Eine Interessenvertretung in diesem Zusammenhang kann der Händlerbund leider nicht übernehmen.