

# EBAY-HÄNDLER STUDIE IM JAHR 2017



Februar  
2017

Händlerbund  
Studie



1.037

befragte  
Online-Händler



Händlerbund

# WIR HABEN 1.037 HÄNDLER BEFRAGT, WELCHE ERFAHRUNGEN SIE BEIM HANDEL AUF DER VERKAUFSPLATTFORM EBAY GEMACHT HABEN.

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1   Unternehmensdaten	4
2   Ebay Händlerbewertung	5
3   Leistungsbewertung	7
4   Vertriebskanäle	8
5   Produktdatenpflege	9
6   Ebay Plus	10
7   Ergebnisse im Überblick	11
Händlerbund	12
Kontakt	13



WIR BEFRAGTEN  
**1.037** HÄNDLER

## VORWORT

# EBAY-HÄNDLER STUDIE 2017

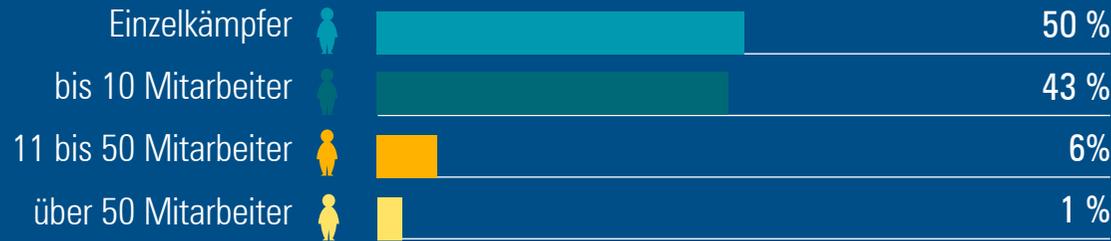
Der Händlerbund hat 1.037 Online-Händler gefragt, welche Erfahrungen sie beim Handel auf der Verkaufsplattform Ebay gemacht haben. Wie bewerten sie die Handhabung und die Funktionen des Marktplatzes und welche Vorteile bietet Ebay? Die Studie liefert einen Überblick darüber, wer, wie und warum auf Ebay aktiv ist.



# 1 | UNTERNEHMENS DATEN

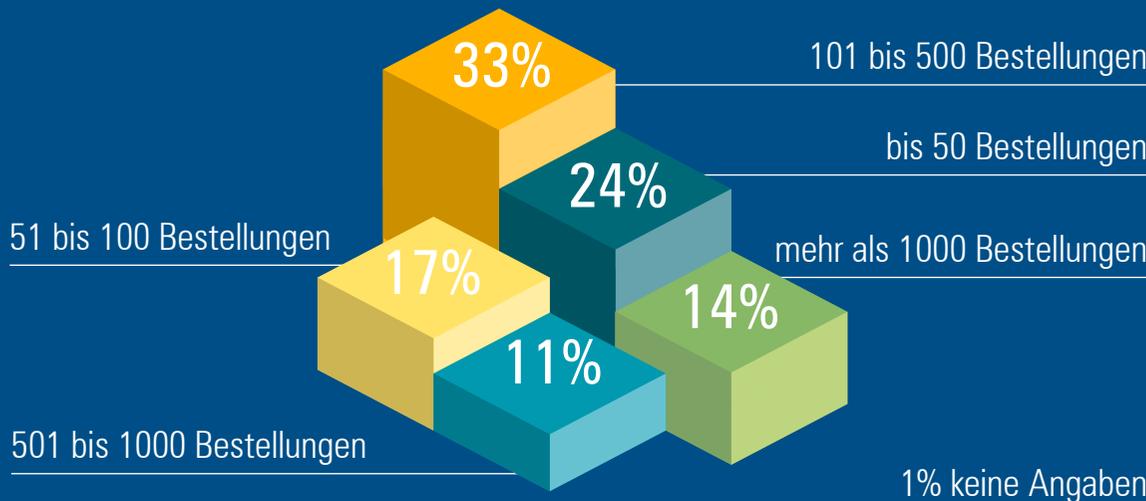
Laut den Studienergebnissen des Händlerbundes betreibt der durchschnittliche Ebay-Händler sein Business als Einzelkämpfer, bewältigt pro Woche 70 Bestellungen und blickt dabei auf mehr als zehn Jahre Erfahrung mit Ebay zurück.

## TEAM

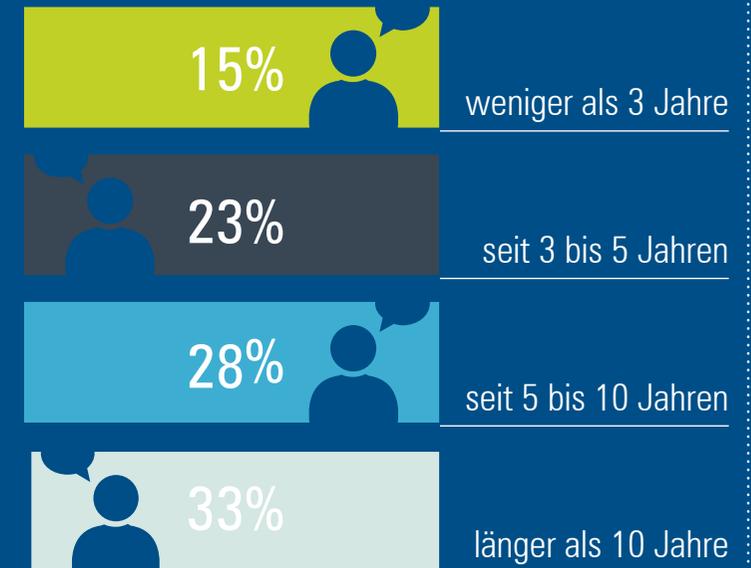


„DURCHSCHNITTLICHE  
EBAY-HÄNDLER SIND  
ERFAHRENER  
EINZELKÄMPFER.“

## BESTELLVOLUMEN



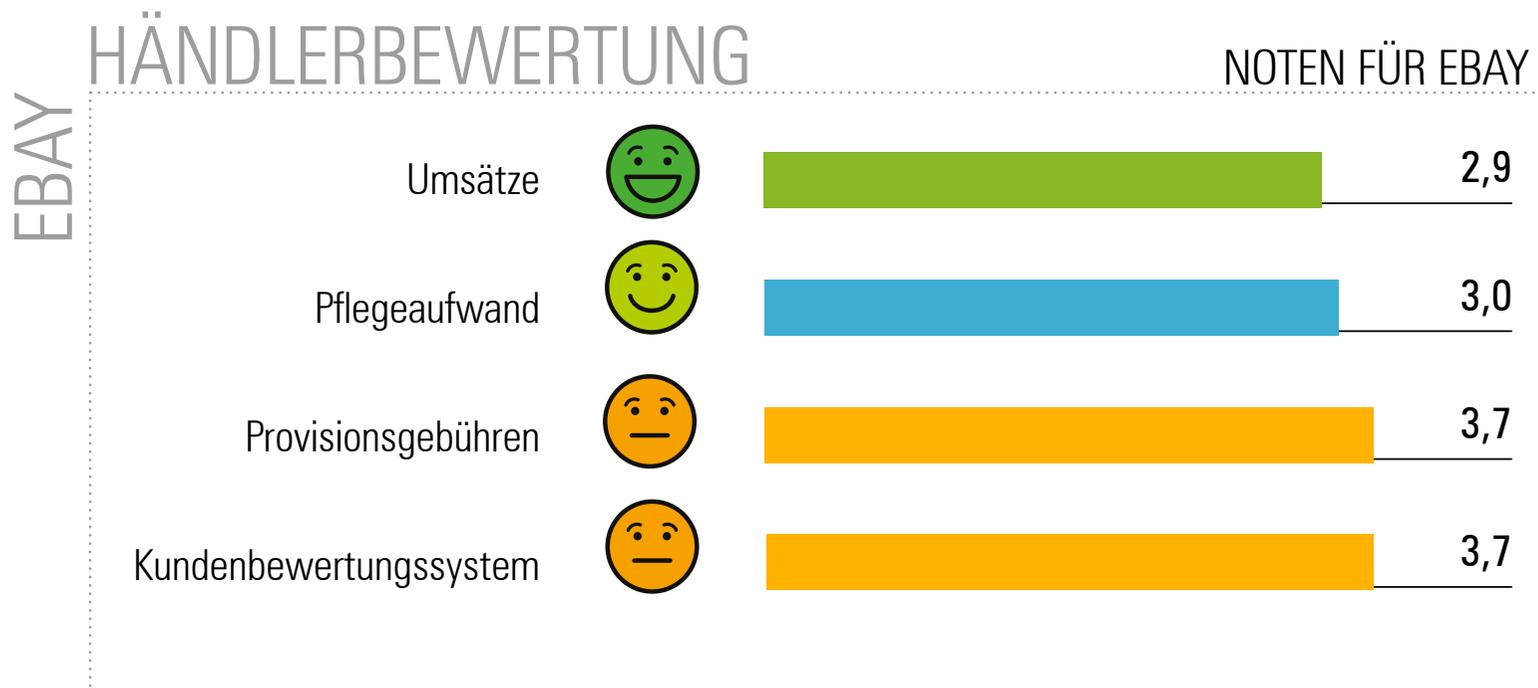
## ERFAHRUNG



## 2 | EBAY HÄNDLERBEWERTUNG

Die Studienteilnehmer wurden gebeten die Umsätze, den Pflegeaufwand, die Gebühren und das Kundenbewertungssystem bei Ebay als sehr gut (Note 1) bzw. mangelhaft (Note 5) einzuschätzen. Die Ergebnisse liegen alle im mittleren Bereich.

„GUTEN  
NOTEN FÜR  
EBAY-UMSÄTZE“



# „EBAY VOR- UND NACHTEILE“

## 2 | EBAY HÄNDLERBEWERTUNG

### PLUS-UND-MINUS-RECHNUNG

Die besonderen Stärken des Marktplatzes liegen eindeutig in der Reichweite und Usability. Außerdem führt der Marktplatz, anders als der Konkurrent Amazon, keine Verkäufe durch. Nachteilig ist die als unfair empfundene Behandlung von Ebay-Händlern durch Käufer und den Marktplatz selbst.

EBAY  
HÄNDLERBEWERTUNG

#### VORTEILE

- große Reichweite
- Stammkunden
- fairer als Amazon
- Cross-Selling-Funktion
- deutscher Kundenservice
- keine Verkaufsaktivität vom Marktplatz
- Übersichtlichkeit
- unkomplizierte Transaktionsabwicklung
- gute Schnittstellen

#### NACHTEILE

- irreführende Prozesse
- Kundenbewertungssystem
- mangelnder Verkäuferschutz
- strenge Richtlinien
- hohe Verkaufsprovision
- intensive Artikelpflege
- Kundenservicequalität
- Scheinprivate Händler

### 3 | EBAY LEISTUNGSBEWERTUNG

Wie bewerten Ebay-Händler die einzelnen Leistungen und Angebote des Online-Marktplatzes? Die Matrix zeigt, dass die Reichweite das wichtigste Argument für Ebay-Händler ist und das Gebührenmodell für Kritik sorgt.

„EBAY BESTICHT DURCH SEINE REICHWEITE UND BEKANNTHEIT.“

## EBAY LEISTUNGSBEWERTUNG

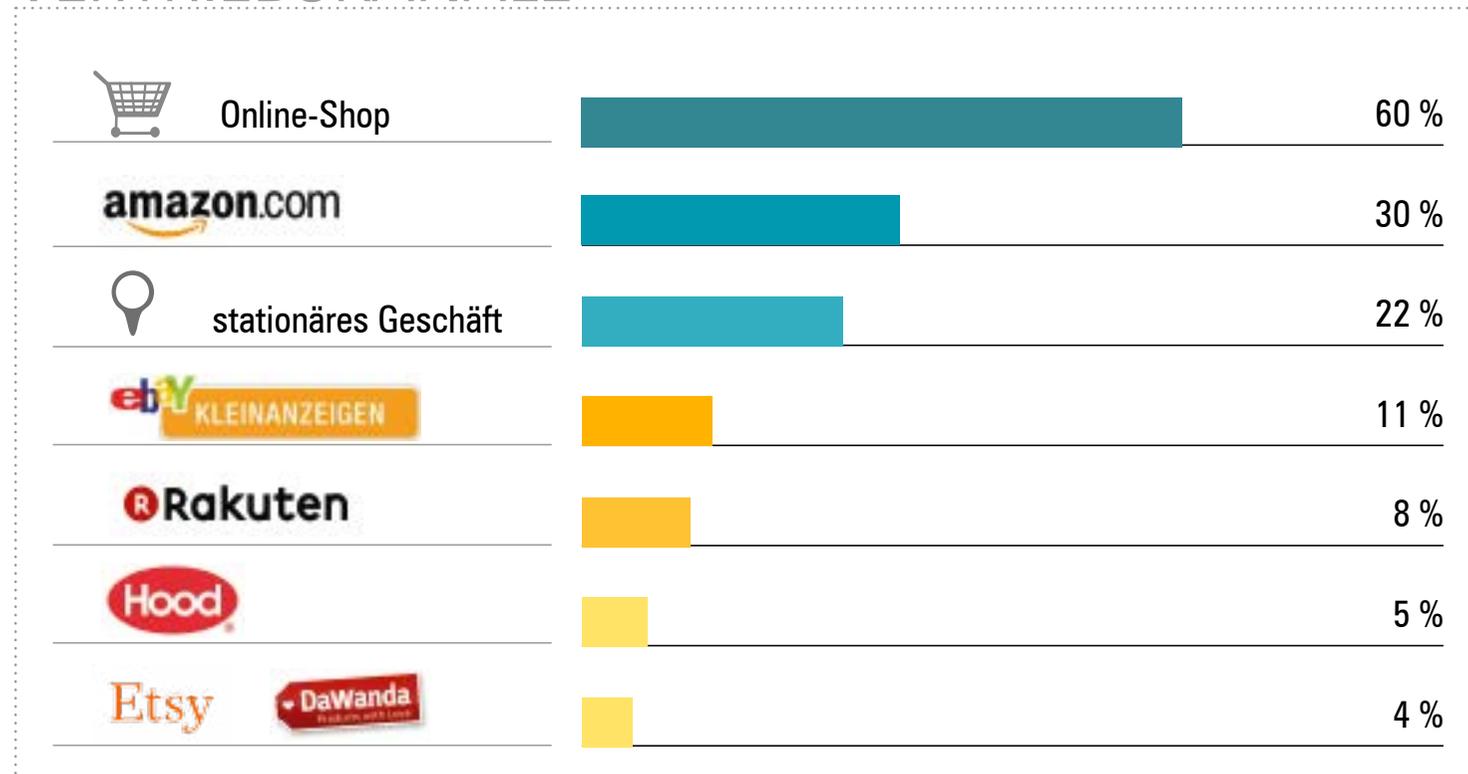


## 4 | VERTRIEBSKANÄLE

Wir haben über 1.000 Ebay-Händler gefragt, über welche Kanäle sie im Online-Handel sonst ihre Produkte verkaufen. Viele nutzen mehrere "Standbeine" und favorisieren neben Ebay auch den Konkurrenten Amazon oder betreiben einen eigenen Online-Shop.

„ÜBER DIE HÄLFTE DER  
EBAY-HÄNDLER BETREIBT  
ZUSÄTZLICH EINEN  
EIGENEN SHOP.“

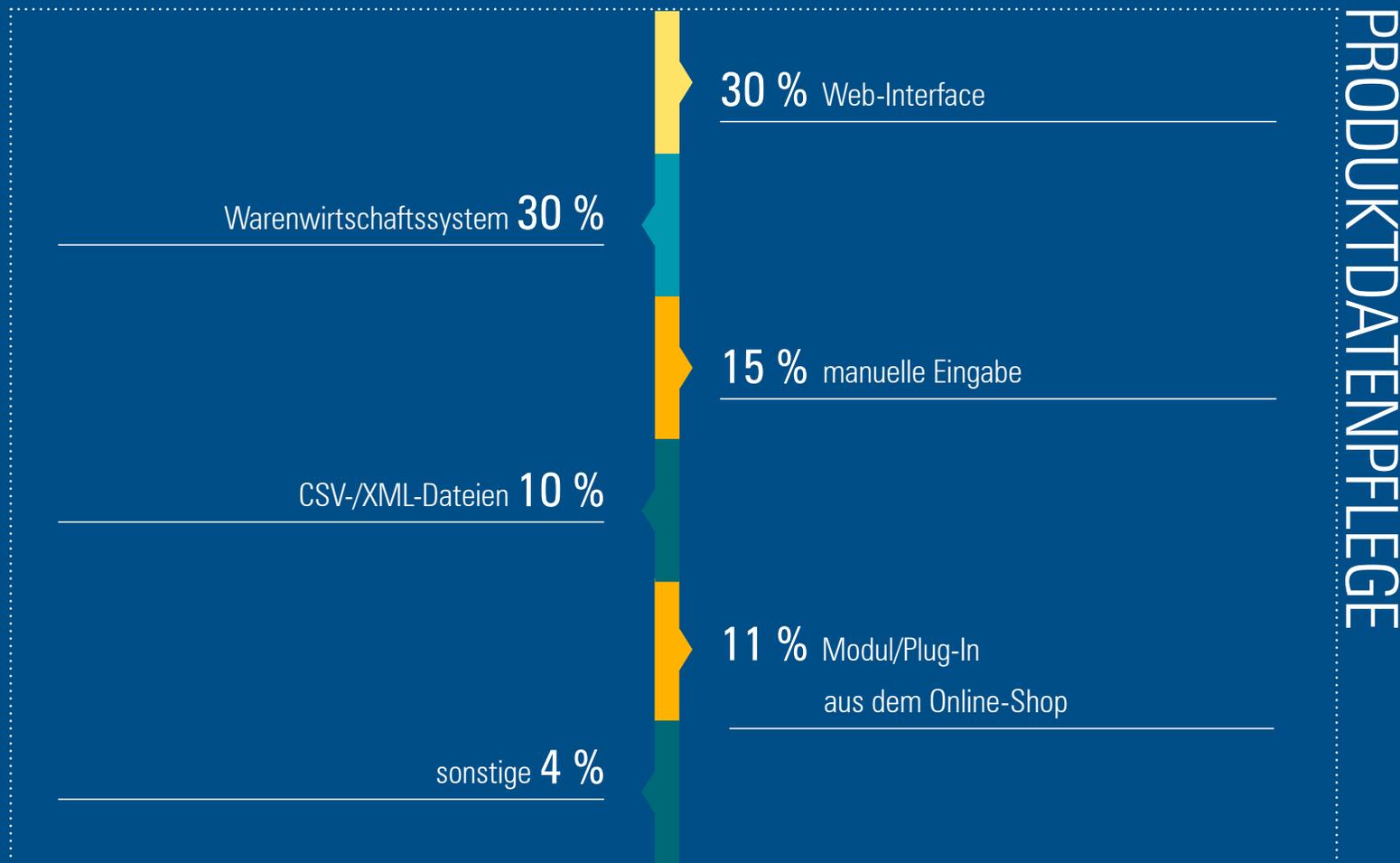
### VERTRIEBSKANÄLE



## 5 | PRODUKTDATENPFLEGE

Wie nutzen Ebay-Händler den Online-Marktplatz in der Praxis? Beim Einpflegen der Produktdaten setzen jeweils 30 Prozent der Befragten auf ein Web-Interface oder ein Warenwirtschaftssystem.

„15% GEBEN  
PRODUKTDATEN  
MANUELL EIN.“



## 6 | EBAY PLUS

Als Gründe für den Verzicht auf Ebay Plus geben die Ebay-Händler an:



# DIE ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

„Der durchschnittliche

**EBAY-HÄNDLER** ist ein  
erfahrener Einzelkämpfer.“

„Über **DIE HÄLFTE** der Ebay-Händler  
betreibt zusätzlich einen eigenen Shop.“

„Kritik bekommt Ebay vor allem für

sein **GEBÜHRENMODELL.**“

„Ebay besticht durch seine **REICHWEITE**  
und **BEKANNTHEIT.**“

„Etwa ein **VIERTEL** nutzt Ebay Plus.“

# ÜBER DEN HÄNDLERBUND

Als größter Onlinehandelsverband Europas ist der Händlerbund Sprachrohr und Partner der E-Commerce-Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen gestaltet der Händlerbund mit seinen Mitgliedern und Partnern aktiv die Branche.

## ECKDATEN

über 60.000  
geschützte  
Onlinepräsenzen

größter  
Onlinehandelsverband  
Europas

einer der führenden  
Rechtstextanbieter  
im Internet

2008 gegründet

# KONTAKT

Händlerbund e. V.  
ARCUS Park  
Torgauer Straße 233  
04347 Leipzig

Vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden  
Herrn Andreas Art

Telefon: 0341 / 926 59 0  
Telefax: 0341 / 926 59 100  
E-Mail: [info@haendlerbund.de](mailto:info@haendlerbund.de)  
Internet: [www.haendlerbund.de](http://www.haendlerbund.de)

eingetragen im Vereinsregister des  
Amtsgerichtes Leipzig  
Registernummer VR 4663

Dieser Bericht dient ausschließlich Informationszwecken.  
Die enthaltenen Empfehlungen und Ratschläge wurden in  
gutem Glauben erstellt. Der Händlerbund übernimmt keine  
Haftung.

© Händlerbund 2017



Händlerbund-Studie  
April 2017

WIR HABEN  
**1.037 ONLINE-  
HÄNDLER BE-  
FRAGT, WELCHE  
ERFAHRUNGEN  
SIE BEIM HAN-  
DEL AUF DER  
VERKAUFSPLATT-  
FORM EBAY GE-  
MACHT HABEN.**