



für Einsteiger

... nach dem Relaunch

The screenshot shows an eBay.de listing for 'XML für Einsteiger - KnowWare EXTRA'. The page includes the eBay logo, navigation links, and a 'STOP' sign icon. The listing details are as follows:

XML für Einsteiger - KnowWare EXTRA	Artikelnummer: 3533438018
Hallo bieter	Diesen Artikel beobachten (in Mein eBay speichern)
	Startpreis: EUR 1,00 <input type="button" value="Bieten >"/>
Verbleibende Zeit: 8 Tage <small>Abgeschlossen am: 10.07.03 Abgeschlossen um: 10.07.03 12:00:00</small>	Angaben zum Verkäufer Feedback (68 ★) Bewertungen: 68 Positive Bewertungen: 100% Angemeldet seit 08.04.01 Land: Deutschland Bewertungen ansehen Frage an den Verkäufer Andere Artikel des Verkäufers Vertrauensvoll handeln
Obersicht: 0 Gebote Ort: Nordhessen Deutschland / Kassel / Göttingen	<input type="button" value="Zahlung und Versand"/>
Beschreibung Heft: XML für Einsteiger Aus der Reihe KnowWare EXTRA	Der Verkäufer übernimmt keine Verantwortung für...

Annotations on the screenshot include a hammer, a yellow car, and several coins.

www.KnowWare.de

Johann-Christian Hanke

Deutschland: 4,- EUR Österreich: 4,60 EUR
 Schweiz: 8 SFR Luxemburg: 4,70 EUR Italien: 5,50 EUR

Bildqualität

Wenn die Bildqualität in dieser Datei schlecht ist, liegt es daran, dass wir die Dateigrösse relativ klein möchten. Eine bessere Bildqualität würde bedeuten, dass die PDF-Datei vielleicht 4 Mal so gross sein wäre. Im Heft ist die Qualität natürlich gut ;)

Acrobat Reader: Wie ...

F5/F6 öffnet/schließt die Ansicht **Lesezeichen**

Strg+F sucht

Im Menü Ansicht stellst du ein, wie die Datei gezeigt wird

STRG+0 = Ganze Seite **STRG+1** = Originalgrösse **STRG+2** = Fensterbreite

Im selben Menü kannst du folgendes einstellen:: **Einzelne Seite**, **Fortlaufend** oder **Fortlaufend - Doppelseiten** .. Probiere es aus, um die Unterschiede zu sehen.

Navigation

Pfeil Links/Rechts: eine Seite vor/zurück

Alt+ Pfeil Links/Rechts: Wie im Browser: Vorwärts/Zurück

Strg++ vergrößert und **Strg+-** verkleinert

Bestellung und Vertrieb für den Buchhandel

Bonner Pressevertrieb, Postfach 3920, D-49029 Osnabrück

Tel.: +49 (0)541 33145-20 Fax: +49 (0)541 33145-33

bestellung@knowware.de

www.knowware.de/bestellen

Autoren gesucht

Der KnowWare-Verlag sucht ständig neue Autoren. Hast du ein Thema, daß dir unter den Fingern brennt? - ein Thema, das du anderen Leuten leicht verständlich erklären kannst?

Schicke uns einfach ein paar Beispielseiten und ein vorläufiges Inhaltsverzeichnis an folgende Adresse:

lektorat@knowware.de

Wir werden uns deinen Vorschlag ansehen und dir so schnell wie möglich eine Antwort senden.

Inhaltsverzeichnis

Zum ersten, zum zweiten und zum dritten!	5	Idioten im Fetisch? Die Suche wird zensiert! ..	25
Was erfährst du in diesem Heft?	5	Das Projekt Wortfilter	25
Fiese Insider-Tricks	5	Wortfilter umgehen	25
Autor und Serviceseite	5	Nicht aufgeben: So findest du dein	
Die eBay-Story: Von der PEZ-Tauschbörse		Schnäppchen doch noch!	26
zur Weltmarke	6	Geheimnisse der Suchseite	26
Gründung von eBay in den USA	6	Galeriebild und Top-Kategorie?	26
Expansion nach Deutschland	6	Mehr Erfolg mit Sofort-Kaufen	26
Marketing und mehr: Wie funktioniert eBay? ..	7	Kein Ergebnis?	26
eBay ist nur die Handelsplattform	7	Suche speichern	27
Aggressives Marketing	7	Benachrichtigungsmail erhalten	27
Gefahren der Monopolstellung	8	Meine Suche wieder aufrufen	27
Lob: Was eBay sehr gut macht	8	Mehr als 15 Suchen speichern	27
Gutes Angebot – schlechter Service!	9	TGI Friday's? Not between 10 and 12!	27
eBay ist eine Cashmaschine	9	Verkäufer auf dem Prüfstand – Wie seriös ist	
eBay antwortet automatisch	9	der Anbieter?	28
Telefonsupport	9	Alle Symbole im Überblick	28
Weitere Nachteile von eBay in der Diskussion 10		Zwischen den Zeilen lesen: Bewertungen	
Datenschutz und Schufa-Klausel	10	sind das A und O	29
Schnäppchen? Von wegen!	10	Bewertungen lesen	29
Das Suchpotenzial	11	Falsche Liebe	29
Was du verkaufen darfst und was nicht	12	Angebot unter der Lupe – Was die	
Das A bis Z der verbotenen Artikel	12	Beschreibung verrät	30
Windowshopping: Ein kleiner eBay-Bummel 13		Produktbeschreibung	30
Die eBay-Navigationsleiste	13	Das Auge kauft mit: Fotos	30
Artikel finden: So geht's schneller	13	Das schafft Vertrauen	30
Neues Layout: eBay-Angebotsseite im		Was du noch tun kannst: Angebot und Verkäufer	
Überblick!	14	abklopfen	31
Nicht schlecht gemacht: Das Hilfe-System		Frage an den Verkäufer	31
von eBay	15	In Ausnahmefällen: Verhandeln	31
Hilfe aufrufen und gezielt nutzen	15	eBay und Autos?	31
Hilfe von anderen: eBay-Foren	15	Wer wagt gewinnt – So bietest du mit	32
Hilfe multimedial: Die Touren	15	Gebot abgeben	32
Erst mal anmelden – Es ist ganz einfach!	16	Du wurdest überboten	32
Wer darf sich anmelden?	16	Bietagent alias Maximalgebot	32
So geht's: Anmelden bei eBay!	16	Bitte mehr: Powerauktion, Privatauktion und	
Benutzername und Passwort	16	Sofort-Kaufen	33
Und zum Schluss	17	Sieben auf einen Streich	33
Mein eBay – deine praktische Steuerzentrale. 18		Top secret: Privatauktion	33
Rechtliches: Das solltest du über Online-		Sofort kaufen	33
Auktionen wissen	19	Tipps und Tricks für eine erfolgreiche Auktion 34	
Der Kauf ist bindend	19	Recherchiere den Marktpreis	34
Garantie, Gewährleistung, Sachmängelhaftung 20		Versandkosten im Auge behalten	34
Privater Anbieter – keine Haftung?	20	Diesen Artikel beobachten	34
Wer sucht, der findet: Tipps und Tricks zur		Biete krumme Beträge	34
Angebotssuche	21	Warte bis zum Schluss	35
Alle Artikel finden	21	Mehrfenster-technik und eBay-Zeit	35
Suche auf Kategorie beschränken	21	Suche einsame Auktionen	35
Sortieren der Suchergebnisse	22	Sofort-Kaufen statt Bieten	35
Gezielt: Suchworte kombinieren	22	Bieten am Telefon	35
Präzise: Phrasensuche	22	Vertraue deinem Gefühl!	35
Entfernen: Angebote ausschließen	22	Artikel gekauft: Was nun? Tipps zur	
Auslassen: Suche mit Platzhalter	22	Kaufabwicklung!	36
Alles finden: Oder-Suche nutzen	22	Auktion gewonnen!	36
Schreibweisen ausprobieren	23	E-Mail-Kommunikation	36
Kaum beachtete Auktionen finden	23	Kaufabwicklung für Käufer	37
UND- und ODER kombinieren	23	Kaufabwicklung für Verkäufer	37
Nur Sofort-Kaufen-Angebot	24	Kundenpflege ist wichtig	37
Regionale Angebote finden	24	Professionelle Kaufabwicklung	37
Nach Produktnummer suchen	24	Das Auge kauft mit: Gute Bilder mit der	
Preisspanne, Kategorie, Standort	24	Digicam	38
Suchen nach Verkäufer	24	Welche Digicam soll es sein?	38
		Mehr Licht!	38

Mache mehrere Fotos	38	Was tun bei einem Verstoß gegen die eBay-	
Grafiken optimieren.....	38	Richtlinien?	50
Viel mehr Schärfe: Verkleinern	38	Hilfe erhalten, Verstöße melden	50
Welches Format?	38	eBay-Käuferschutz	50
Profijob: Bilder und Artikelbeschreibung in		Gleichgesinnte finden	50
HTML vorbereiten	39	Auf Nummer sicher – Selbstabholer oder	
Gute Ordnerstruktur einrichten.....	39	Treuhandservice	51
Bilder auf den Webserver laden.....	39	Selbstabholer.....	51
Pfad zur Grafik	39	Treuhandservice.....	51
Artikelbeschreibung vorbereiten.....	39	Praktisches Werkzeug für Vielnutzer: eBay-	
Musterseite in HTML	40	Toolbar	52
HTML ist einfach	40	Vorteile der eBay-Toolbar.....	52
So einfach: Grafik einbinden	40	eBay-Toolbar installieren.....	52
Die Seite im Überblick.....	40	Weitere nützliche Tools rund um eBay.....	53
Gestalten mit Style Sheets.....	40	Turbolister und Auktionsbuddy	53
Mehr Erfolg durch geschickte		BayWatch und BayWatch Preishai.....	53
Angebotsbeschreibung	41	Baywatcher.....	53
Konkret statt allgemein.....	41	Preisvergleich: Preispiraten.....	53
Interessentenkreis erweitern	41	Die Homepage in eBay – So erstellst du eine	
Ausführliche Beschreibung	41	mich-Seite	54
Ehrlichkeit schafft Vertrauen!	42	mich-Seite nachbearbeiten.....	54
Variiere die Schreibweisen.....	42	Paket mit der Post? Anbieter und Preise im	
Negative Wendungen vermeiden.....	42	Überblick	55
Perfekte Rechtschreibung.....	42	Das klassische Paket (DHL).....	55
So stellst du die Ware ein:		Das Päckchen	55
Schritt-für-Schritt-Anleitung	43	Kleinkram: Groß- und Maxibrief.....	55
Höchst- oder Festpreis?	43	Versand per Nachnahme.....	55
Kategorie auswählen.....	43	Offener Versand: Büchersendung	55
Die Beschreibung ... als HTML	43	Oft sogar günstiger – Alternativen zur	
Artikeldetails eingeben	44	Deutschen Post	56
Die beste Zeit zum Verkaufen.....	44	DPD: Ideal für große Pakete	56
Auf den Standort kommt es an.....	44	Hermes-Versandservice	56
Bilderservice und weitere Hervorhebungen	45	General Logistic Systems (GLS)	56
Zeig doch mal die ... Bilder.....	45	Vom PowerSeller zum Millionär: Geld	
Artikel hervorheben.....	45	verdienen mit eBay	57
Der Zähler	45	Musst du ein Gewerbe anmelden?.....	57
Kontodaten, Zahlung und Versand	45	PowerSeller	57
Auktion von beiden Seiten: Tipps für Käufer		Der eBay-Shop.....	57
und Verkäufer	46	Verkaufsagent	58
Käufer: Gebot zurückziehen.....	46	AuctionBroker	58
Verkäufer: Gebot streichen	46	Affilinet: 4 Euro pro Mitglied	58
Bieter sperren.....	46	Verkaufen außerhalb von eBay? Onlineshop	
Auktion vorzeitig beenden.....	46	mit Shopmichel!	59
Verpasst zu bieten?	46	Das Shopskript im Überblick	59
Bewertung später als 90 Tage	46	Wo bekommst du das Skript?	59
Nepper, Schlepper, Bauernfänger: 12 fiese		Alternativen zu eBay: Atrada, Hood und Ricardo	
eBay-Tricks	47	Bitte kostenlos: Hood	60
Preis mit Pushern hochtreiben	47	Der Klassiker: Ricardo.de.....	60
Gute Bewertungen durch Trödel	47	Atrada: Computer und Technik.....	60
Last-Minute-Gebote mit Snipern	47	Die wichtigsten Links und Foren zu eBay im	
Einstellen eines Kontrastprodukts.....	48	Überblick	61
Gerät ist mir kaputt gegangen.....	48	Auktions-Forum im Web	61
Versteigern von Fehlerware.....	48	Foren im Usenet.....	61
Verkauft wird die ... Verpackung!	48	Auktionen-FAQ	61
Kassieren, aber nicht verschicken	49	Wortfilter	61
Habe die Ware längst losgeschickt	49	Auktionsschnüffler	61
Habe das Geld nie erhalten	49	Stichwortverzeichnis	62
Das Gerät ist defekt – geht zurück.....	49		
Falsche eBay-Mails.....	49		

Zum ersten, zum zweiten und zum dritten!

Du möchtest Schnäppchen ergattern und deinen „alten Trödel“ meistbietend veräußern? Du suchst Tipps und Tricks zum Kaufen und Verkaufen im Internet? Rein ins World Wide Web, auf zu eBay! Für Käufer ist eBay kostenlos, nur der Verkäufer zahlt eine Provision.

Das Auktionshaus eBay (sprich 'iii-bäi wie E-Bucht) ist die wohl bekannteste und erfolgreichste Internet-Plattform zum Kaufen und Verkaufen von Waren jeglicher Art.

Geld sparen lautet die Devise. Und das nicht nur mit diesem Heft, sondern hoffentlich auch mit eBay. Schön, dass du wieder da bist und herzlich willkommen zum neuen KnowWare-Titel!

Was erfährst du in diesem Heft?

In unserem neuen Heft dreht sich alles um das bekannte und beliebte Auktionshaus im Internet.

Es ist ein „fortgeschrittenes“ Einsteigerheft, gedacht für „eBay-Frischlinge“, die auch ein paar Insider-Tricks kennen lernen wollen. Folgende Themen warten auch dich:

- Die eBay-Story: Infos und Hintergründe
- eBay in der Kritik: Pro und Contra
- Was steckt dahinter? Anmelden bei eBay
- Supertricks: Gezielt nach Produkten suchen
- Erfolgreich bieten: Die besten Strategien
- Vertrauen schaffen: Das Bewertungssystem
- Kaufabwicklung und Postversand
- Die Seite „Mein eBay“ als Steuerzentrale
- Kommunikation zwischen Käufer und Kunde
- Selber Produkte verkaufen
- Fotos kostenlos in eBay einstellen
- Mehr Erfolg durch HTML
- Selbstdarstellung auf eBay: „mich-Seite“
- Die Tricks der eBay-Betrüger
- eBay für Profis: Das gewerbliche Standbein
- Tools, Progs und Links rund um eBay
- Alternativen zu eBay

Ich verrate dir, wie du deine Angebote mit HTML attraktiv vermarktest, Grafiken ohne Zusatzgebühr einbindest und einen kompletten E-Shop erstellst.

Fiese Insider-Tricks ...

... jenseits der Legalität sind in eBay leider gang und gäbe. Ich finde aber, dass

- Ehrlichkeit und Fairness

zu den wichtigsten Tugenden zukünftiger Handelspartner gehören sollten. Auch wenn es naiv klingt: Lügen haben oft kurze Beine und nur durch Ehrlichkeit schafft man Vertrauen.

eBay selbst formuliert es ähnlich (naiv) in seinen Grundsätzen der Gemeinschaft: *Wir glauben, daß die Menschen gut sind.*

Dass dem leider nicht so ist, beweisen die vielen eBay-Betrüger, die regelmäßig die Medien füllen. Darauf will ich gleich vorab hinweisen: Als zukünftiger eBayer solltest du wachsam und misstrauisch bleiben.

Erst informieren, dann bieten!

Gerade unter den Verkäufern gibt es so manche schwarze Schafe. Mehr zu diesem Thema habe ich ab Seite 47 zusammengetragen.

Autor und Serviceseite

Viele KnowWare-Leser kennen mich schon und ich danke sehr für das fortgesetzte Vertrauen! Ich bin 35 Jahre und arbeite als Sachbuchautor.

Zu meinen Spezialstrecken gehören die Themen Homepageerstellung und Internetprogrammierung. Durch meine langjährige Erfahrung als „Computer-Schriftsteller“ sind mir jedoch auch viele andere Themenbereiche gut vertraut.

Zu „eBay“ habe ich allerdings noch nichts veröffentlicht. Besonders groß ist also mein „Lampenfieber“ vor dieser „Premiere“!

Du hast eine Frage/Anregung zu diesem Heft oder meinen anderen 20 KnowWare-Titeln? Schau auf meine Service-Seite:

www.jchanke.de/eBay

Und nun wünsche ich viel Spaß und Erfolg mit eBay und mit KnowWare!

Johann-Christian Hanke, Berlin im Juli 2003

Die eBay-Story: Von der PEZ-Tauschbörse zur Weltmarke

Bevor es losgeht, verrate ich dir schnell noch ein paar Hintergrundinformationen. Du solltest die Geschichte und Funktionsweise der Firma kennen, die dir in Zukunft einen Teil deines Ersparnten abnehmen wird. (Wenn dich „Theorie“ jedoch eher langweilt, blättere vorerst zur Seite 12.)

Gründung von eBay in den USA

eBay verdanken wir einem gewissen Pierre Omidyar. Dieser Pierre ist ungefähr so alt wie der Heftautor, doch an dieser Stelle hören die Gemeinsamkeiten schon auf.

Ganz im Gegensatz zum Heftautor verschlug es den gebürtigen Franzosen mit 6 Jahren in die USA. Hier studierte Pierre nicht nur Computerwissenschaft, sondern stürzte sich frühzeitig auf das Internet. Pierre entwickelte Software und war ein richtiger Internet-Pionier.

Seine damalige Verlobte und heutige Frau war und ist dagegen eine leidenschaftliche Sammlerin von PEZ-Spendern. Das sind diese komischen Plastefiguren, die man mit Zahn schädigenden Brausebonbons füllt – 400 Stück soll sie inzwischen angehäuft haben.



Mit PEZ fing alles an – mit einer Sammlerleidenschaft

Pierres Freundin wünschte sich damals, mit PEZ-Freunden aus aller Welt in Kontakt kommen zu können. Und wie man das als liebender Mann so macht, wenn die Dame des Herzens einen Wunsch äußert: Man setzt diesen möglichst schnell in die Tat um. So geschah es dann auch: Pierre bastelte eine Webseite zum Tauschen und Sammeln von PEZ-Spendern.

Pierre erkannte schnell, dass unter Käufern und Verkäufern ein enormer Bedarf nach einem zentralen Treffpunkt im Internet besteht. Ein Forum zum Tauschen, Kaufen und Verkaufen wurde gesucht. Das ist die eBay-Idee!

So gründete Pierre Omidyar 1995 die Beratungsfirma Echo Bay in den USA. Da der Name echobay.com schon vergeben war, schwenkte er kurzerhand um auf ebay.com.

Er kassierte nach einer kurzen Einführungsphase geringe Auktionsgebühren und erzielte schon im Februar 1996 die ersten Gewinne!

Im Gegensatz zu vielen anderen „Startups“ machte eBay also von Anfang an Gewinn!

Die Erfolgslegende geht weiter! Während des Börsenbooms 1998 übernahm eine Frau die Geschicke der Firma, Meg Whitman. Unter ihrer Führung entwickelte sich eBay in kurzer Zeit zu einer der bekanntesten Marken der Welt.

Expansion nach Deutschland

Auch in Deutschland hielt eBay ein paar Jahre später Einzug. Nicht dass Online-Auktionen hier etwas Neues gewesen wären. So waren Ende der 90er Jahre immerhin z.B. die Auktionshäuser Primus-Online, Auxxion, Ricardo oder das Berliner Auktionshaus **alando.de** aktiv. Alando, kaum gegründet, wurde bald von eBay aufgekauft, angeblich für 30 Mio. DM.

Mit dieser Fusion begann der Siegeszug von eBay in Deutschland. Nach und nach eroberte die Firma aus Kalifornien den gesamten Weltmarkt!

eBay ist längst zu einer erfolgreichen Weltmarke geworden.

Durch geschicktes Marketing hat eBay das geschafft, wovon die meisten Firmen der „New Economy“ nur träumen: Das Unternehmen ist zu einer Profitmaschine geworden.

Es ist die gleiche Strategie wie bei Microsoft: Man wartet, bis der Markt interessant wird. Dann steigt man ein und schaltet die Konkurrenz praktisch aus.

Marketing und mehr: Wie funktioniert eBay?

Wie kann es sein, dass ein Unternehmen schon kurz nach seiner Gründung Gewinne einstreicht? Woher kommen die stetig steigenden Kunden- und Umsatzzahlen? Wie funktioniert eBay?

eBay ist nur die Handelsplattform

eBay bietet Käufern und Verkäufern nur die Handelsplattform. Die Kaufabwicklung erledigen die Handelspartner unter sich, während eBay vom Verkäufer lediglich Einstell- und Vermittlungsgebühr einstreicht, die Provision.

Im Gegensatz zu klassischen Onlineshops müssen sich die Betreiber von eBay weder um Warenwirtschaft noch um Lagerhaltung oder Logistik kümmern. Das ist ein entscheidender Pluspunkt.

Ein Gegenbeispiel? Der amerikanische Buch- und Onlinehändler Amazon.com wurde z.B. ebenfalls 1995 gegründet, macht aber erst seit 2002 die ersten zaghaften Gewinne. Der deutsche Ableger Amazon.de zahlt weiterhin drauf. Zu teuer sind Logistik und Lagerhaltung!

Auktionshäuser wie eBay stellen lediglich die Handelsplattform zur Verfügung, programmieren die Seite, bezahlen für den Traffic (Seitenaufrufe durch Nutzer) und streichen die Provisionen ein.

Der Betreiber kann auf diese Art mit geringstem Personal- und Kapitaleinsatz den höchstmöglichen Profit einstreichen. Dabei wird automatisiert, wo es nur geht.



990.000 Mio. US-Dollar verdient die eBay-Chefin in 2003

Zum Dank für dieses tolle Geschäft bekommt die eBay-Chefin in 2003 nun 990.000 US-Dollar Jahresgehalt statt 250.000 US-Dollar in 2002. eBay macht also reich, aber auch glücklich?

Wie schon erwähnt, eBay vermittelt nur, und zwar vollautomatisch. Das klappt so lange ganz gut, wie die Handelspartner ehrlich sind.

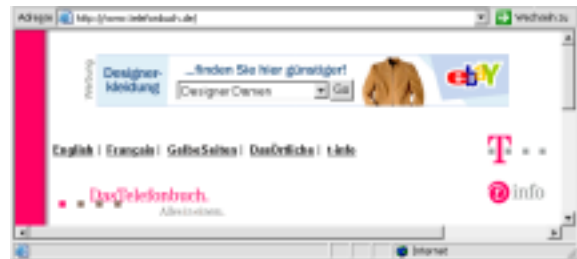
Die Nachteile dieser Methode merkst du, wenn du ein Problem hast und einen persönlichen Ansprechpartner suchst. Dann bist du in eBay regelrecht verloren, dazu mehr auf der übernächsten Seite.

Auch hier ist Amazon „im Nachteil“, denn deren Kundenservice ist im Vergleich zu eBay gut.

Aggressives Marketing

Die wichtigste Zutat für den Erfolg ist das Marketing: Ohne Werbung hat auch das beste Produkt nur wenig Chancen, das gilt selbst für die KnowWare-Hefte!

Und tatsächlich findest du immer mehr Webseiten, auf denen direkt oder indirekt für eBay geworben wird. Das geht sogar so weit, dass sich bei Verlassen mancher Seiten im Hintergrund klammheimlich www.ebay.de öffnet. Plötzlich ist da ein neues Browserfenster mit eBay. Sehr un schön!



Marketingschlacht: Überall wird für eBay geworben!

Ein anderer „Trick“ sind die so genannten Brückenseiten. Du suchst nach irgendeinem „harmlosen Stichwort“, z.B. *Kindergarten*. Im Endeffekt landest du auf einer Seite mit lauter Angeboten zum Thema.

Bei genauerem Hinsehen stellen sich diese als schlecht getarnte eBay-Angebote heraus. Du bist auf einer Brückenseite gelandet, auf einer so genannten Doorway Page.

Ich denke, dass eBay nur durch diesen geballten Werbefeldzug zu dem wurde, was es jetzt ist – zum führenden Online-Auktionshaus der Welt.

Gefahren der Monopolstellung

Als kritischer Mensch sehe ich stets auch die Gefahren dieser Vormachtsstellung. Ein Monopolist, der praktisch alle Konkurrenten zur Bedeutungslosigkeit verdammt hat, kann die Preise nach Belieben diktieren.

Und tatsächlich hat eBay ein ganz eigenes Preissystem entwickelt. Während andere Auktionshäuser die Einstandspreise senken oder ganz kostenlos nutzbar sind, werden die Preise bei eBay zum 1. Juli 2003 wieder kräftig angehoben. Ein Grund hat sich schnell gefunden: Laut einer EU-Richtlinie muss ab diesem Zeitpunkt auf Provisionen Mehrwertsteuer erhoben werden.

Bisher musste eBay in Deutschland keine MwSt. bezahlen. Der Trick: Alle Geschäfte wurden über eine Schweizer Handelsfirma abgewickelt. Mit der neuen EU-Richtlinie wurde dieses Schlupfloch jedoch geschlossen.

Die Firma eBay nimmt das zum Anlass, gleich viele Preise „anzupassen“ und die Gebühren tlw. drastisch zu erhöhen.

So kostet die **Angebotsgebühr** für Produkte zwischen 10 und 14,99 Euro künftig 80 Cent statt 60 Cent, bei noch teureren Produkten langt man stärker zu. Früher war bei 2,40 Euro Angebotsgebühr Schluss, egal wie hoch du das Produkt eingestellt hast. Heute muss man für Produkte ab 250 Euro Startpreis glatt das Doppelte blechen.

In den Bereichen Automobile, Boote, Flugzeuge und Motorräder hat eBay die Einstellpreise sogar generell verdoppelt, und zwar unabhängig vom Startpreis. Statt 10,- Euro kostet dein Auto dann 20,- Euro Angebotsgebühr – egal ob es ersteigert wird oder nicht. Auch bei der Provision langt eBay nun stärker zu. Sie steigt bei einem Verkaufspreis bis 50 Euro z.B. von 4 % auf 5 %.

Und dabei hatte eBay schon einmal mit der Euro-Einführung kräftig zugelangt und die Mindesteinstellpreise auf 1 Euro verdoppelt.

Lob: Was eBay sehr gut macht

Bei so viel Schelte muss es doch auch einiges geben, das positiv ist. Denn Erfolg und Mitgliederzahlen kommen nicht nur durch das aggressive Marketing ...

Dezentes Design

Zu loben ist das schlichte und auf den ersten Blick vielleicht sogar unattraktiv wirkende Design. Statt auf Firlefanz und Design-Schick setzt man auf Einfachheit und Stetigkeit.



eBay.com in 1998: Das Design ist ein „Klassiker“

Unbesuchte Links sind blau, besuchte lila. Ganz wie in den Anfangstagen des Webs. Die Gestaltung wurde nur vorsichtig überarbeitet und nicht alle drei Monate „komplett relaunched“, wie bei vielen kommerziellen Sites.

Das sichert den Wiedererkennungseffekt und schafft Vertrauen.

Hervorragendes Angebot

Nicht zuletzt bietet eBay natürlich auch ein hervorragendes Angebot. Nach kurzem Suchen findet man wirklich alles, sei es die Ersatzfernbedienung für den Edel-TV oder die verpasste Ausgabe der Esoterik-Zeitschrift.

Eine Suche in eBay lohnt sich fast immer, gerade bei hoffnungslos scheinenden Fällen.

Schade nur, dass das Thema Service leider „nicht im Angebot ist“. Und da sind wir schon beim wunden Punkt angelangt.

Gutes Angebot – schlechter Service!

Die USA werden oft als Musterland für guten Service hingestellt. Amerikanische Firmen werben gern mit ihrer Kundenfreundlichkeit. Beim Lebensmitteldiscounter Walmart z.B. heißt es: *Entdecken Sie den Service à la Wal-Mart!* und *Der Service macht den Unterschied!*

Wie sieht es beim „E-Business-Spezialisten“ aus? Zumindest die Börsendaten sind nicht schlecht!

eBay ist eine Cashmaschine

So meldet das Auktionshaus Rekordzahlen für das erste Quartal 2003: Steigende Aktienkurse bei 116,2 Mio. US-Dollar Nettogewinn bei fast 70 Mio. Nutzern. Überall Superlative, ganz entgegen dem Trend. Das freut die Anleger, doch was sagen die Kunden?

Bei eBay wird das Thema Kundenservice ganz klein geschrieben! Leider!

Ein Beispiel gefällig? Bitte sehr!

Vor einer geraumen Weile hat sich ein Spaßvogel eine meiner E-Mail-Adressen „unter den Nagel“ gerissen. Er meldet sich mit meiner Adresse überall an; bestellt Produkte, flirtete bei Partnerseiten usw. usf. Mit dem Erfolg, dass immer mehr Botschaften eines gewissen Sven M. nun in meinen elektronischen Postkasten flattern.

Vor ein paar Monaten gesellte sich folgerichtig auch eine Anmeldung bei eBay dazu. Das bekannte Auktionshaus schickte Sven alias mir die AGB zu und bedankte sich für die Anmeldung.

Daraufhin schrieb ich höflich zurück und versuchte, eBay über den Irrtum aufzuklären.

Die Antwort kam prompt und automatisch:

Liebes eBay-Mitglied,

vielen Dank fuer Ihre E-Mail.

Uns schreiben taeglich sehr viele Mitglieder. Da wir auch Ihre Anfrage mit der groessten Aufmerksamkeit beantworten moechten, kann unsere Antwort etwas laenger dauern ...

In einer späteren Mail wurde mir geraten, das „Problem mit dem anderen Mitglied“ doch persönlich zu klären. Wie denn, bitteschön?

eBay antwortet automatisch

... und das ist das Problem!

Wenn du ein Anliegen an eBay heranträgst, bekommst du eine Mail mit Standard-Textbausteinen. Die Antwort zeigt meist, dass sich niemand wirklich mit deinem Fall beschäftigt hat.

Diese Praxis habe ich mir von anderen eBay-Mitgliedern bestätigen lassen. Fazit: Es ist frustrierend, eine E-Mail an eBay zu schicken, man fühlt sich zu oft veralbert.

Diese Aussage gilt leider auch bei Beschwerden über unzuverlässige Handelspartner oder Betrugsversuchen. Solltest du Probleme mit einem anderen Mitglied besitzen oder gar einem Betrug aufgesessen sein, lässt man dich oft allein.

Wo bleibt die berühmte amerikanische Kundenfreundlichkeit?

Vergiss nicht, dass sich eBay lediglich als Handelsplattform versteht. Es ist wie der Betreiber eines Flohmarktes, der die Stände vermietet. Ob die Verkäufer Betrüger sind oder nicht, stellt sich immer erst im Nachhinein fest. Du kannst dich zwar an den Betreiber des Marktes wenden – wenn du ihn denn ausfindig machst. Dieser wird aber immer wieder auf den Verkäufer verweisen. Und der wiederum hat sich im Zweifelsfalle längst aus dem Staub gemacht.

Telefonsupport

Offenbar hat man bei eBay dazugelernt. Zum Zeitpunkt des Schreibens (Juni 2003) wird gerade ein kostenpflichtiger Telefonsupport eingeführt. Das Motto lautet: *Sie werden uns in Zukunft immer öfter persönlich erreichen können.* Soviel „Service“ hat dann natürlich auch seinen Preis – 59 Cent/Minute, täglich von 9:00 bis 20:00 Uhr.

Wähle: 09001-463229 (09001-GO EBAY)

Ein weiterer Wermutstropfen: In der Pilotphase beantwortet man nur allgemeine Fragen zur Anmeldung. Inwieweit hier wirklich Kundenservice und nicht nur „Abzocke“ betrieben wird, muss sich erst herausstellen.

Weitere Nachteile von eBay in der Diskussion

Ich gehöre nicht zu den Autoren, die ein uneingeschränktes Loblied auf eBay singen. Im Gegenteil: Vieles sehe ich kritisch und teile dir daher immer wieder meine Bedenken mit.

Dass du dich trotzdem bei eBay anmelden wirst, bezweifle ich nicht. Schließlich lässt auch niemand das Mobiltelefonieren sein, weil er von seiner Telefongesellschaft metergenau geortet und damit praktisch ständig überwacht werden kann.

Datenschutz und Schufa-Klausel

Wer sich bei eBay anmeldet, muss der Speicherung und Verarbeitung seiner „personenbezogenen Daten“ zustimmen. Dort heißt es wörtlich:

Ich willige ein, dass die eBay International AG, Bubenbergrplatz 5, CH-3011 Bern, Schweiz, meine personenbezogenen Daten erhebt und an die eBay Inc., 2145 Hamilton Avenue, San Jose 95125, USA, übermittelt.

Im Klartext: Deine Daten werden in den USA gespeichert und stehen den amerikanischen Behörden zum weitgehend unbeschränkten Zugriff zur Verfügung! Auch in Deutschland dürfen die Daten gespeichert, verarbeitet und ausgewertet werden: Es reicht der Verdacht von Missbrauchs- oder Betrugsabsichten.

Außerdem erfolgt nach Anmeldung meist eine Überprüfung deiner Adressdaten (nicht deiner Kreditwürdigkeit!) durch die Schufa.

Damit soll lt. eBay die Sicherheit für alle Beteiligten erhöht werden. Vor Betrügern schützt das jedoch nur bedingt, denn die können sich ja weiterhin unter einer falschen Adresse anmelden. Hauptsache, Name und Adresse existieren.

Die Schufa vermerkt jedoch, dass dort durch eBay bei dir eine Identitätsprüfung vorgenommen wurde. Und jede neue gespeicherte Schufa-Anfrage belastet dein „Schufa-Profil“.

Allein schon das kann als Nachteil gesehen werden.

Schnäppchen? Von wegen!

Ein anderer Nachteil ist vielen gar nicht bewusst: eBay ist oft teuer! Zumindest für den Käufer.

Etliche der so genannten Schnäppchen stellen sich im Nachhinein oft als „teure Schmiere“ heraus. Vielfach wird ein Preis erzielt, der deutlich über dem Originalpreis liegt.

Eine Bekannte musste die Erfahrung mit Baby-sachen machen. Die vermeintlich günstige Hose stellte sich im Nachhinein als teurer heraus als in der Babyabteilung von H&M.

Bei H&M konnte man allerdings nicht bieten, hier gibt es lediglich „Festpreisangebote“.

Zu den Preisen kommen noch die oft überhöhten Versandkosten einiger Verkäufer hinzu! Denn der Verkäufer kann die Versandkosten pauschal festlegen und sogar Verpackungszuschlag verlangen.

Ein anderer Fall? Da wird gelegentlich das „raum & zeit special 7 Freie Energie“ aus dem ehlers-Verlag versteigert, eine wissenschaftliche Publikation zu einem umstrittenen Thema.



Irrwitzig: Der Neupreis wird regelmäßig überboten!

Bei der letzten Auktion ging das Magazin für 30,73 Euro über die virtuelle Ladentheke.

Warum hatte sich der Käufer nicht vorher auf den Seiten des ehlers-Verlags informiert? Im dortigen Onlineshop hätte der Bieter das Exemplar viel günstiger bekommen, zudem noch in der neuen, erweiterten Auflage mit 50 zusätzlichen Seiten! Sicher aus Unkenntnis!

Die fehlende Information der Käufer ist oft der Profit des Verkäufers!

Mondpreise für begehrte Artikel

Für manche Artikel werden immer wieder Mondpreise erzielt, die in keinem Verhältnis zum tatsächlichen Wert stehen. Nachfrage bestimmt das Angebot!



175,- Euro für einen defekten Satellitenreceiver!

Recherchiere den Neupreis!

An dieser Stelle schon der allererste und wohl wichtigste eBay-Tipp: Lass dich nicht vom Auktionsfieber anstecken, sondern recherchiere den Neupreis. Suche nach Quellen, von denen du das Produkt vielleicht günstiger beziehen kannst.

Reeller statt virtueller Flohmarkt

Eine solche Quelle ist der „reelle Flohmarkt“. Recherchiere z.B. bei www.flohmarkt.de, wann und wo der nächste Markt stattfindet.

Beliebt sind neben den Antikmärkten auch die in unregelmäßigen Abständen stattfindenden Kinderflohmärkte. Dort bekommst du zwar nicht alles, aber vieles günstiger als bei eBay. Der große Vorzug: Du kannst es vorher anfassen!

Das kann Zeit, Geld und Nerven sparen. Nachdem Frau und Verfasser erstmals an einem Wochenende mehrere reelle Kinderflohmärkte abgeklappert hatten, gingen die eBay-Sitzungen drastisch zurück. Und die Qualität der Ware war oft besser als aus „eBay-Überraschungs-Paketen“.

Das Suchtpotenzial

Ich beobachte es immer wieder: Offenbar ist es der Kick am Bieten und Gewinnen von Auktionen, der den Preis in die Höhe treibt.

eBay besitzt großes Suchtpotenzial!

Noch ein Beispiel? Ein gewerblicher Anbieter vertrieb mehrere Exemplare eines d-vhs-Digital-Videorecorders (Auslaufmodell) ausschließlich mit Sofort-Kaufen-Option. Und zwar für 499,- Euro – neu und mit 2 Jahren Gewährleistung. (eigentlicher Neupreis: 1.500 Euro)

Sofort-Kaufen

Bei der Option Sofort-Kaufen handelt es sich um einen Festpreis. Man muss also nicht mit anderen um das Produkt wetteifern, sondern schließt sofort ohne langes Bieten einen Kaufvertrag ab.

Nach ein paar Tagen war immer noch kein einziges Exemplar verkauft worden und der Verkäufer senkte den Preis seiner Geräte nachträglich auf 449,- Euro.

Jeder, der nur dieses Gerät unbedingt wollte und die Marktpreise sorgfältig recherchiert hatte, hätte jetzt zugeschlagen. Neu, seriöser Händler, Garantie – da konnte man einfach nichts falsch machen! Doch die eBay-Realität ist häufig schwer zu verstehen.

Parallel zu diesem Gewerbetreibenden versteigerte ein privater Anbieter das gleiche Gerät (gebraucht). Der Startpreis betrug anfangs 1,- Euro, doch sofort wurde fleißig geboten: Im Endeffekt erzielte das Gebrauchtgerät einen Preis, der weit über 500 Euro lag!

Von den vielen neuen Festpreisgeräten für 449,- Euro wurde nur ein einziges verkauft – an mich.

Offenbar zählten folgende Dinge am meisten:

- Der Kick des Bietens
- Die Genugtuung, der Gewinner zu sein, egal um welchen Preis

Auktionen sind spannend und machen Spaß! Doch bei vielen Leuten setzt der Verstand offenbar kurzzeitig aus. Es gibt viele, die dem „eBay-Fieber“ verfallen sind und die sich lange über verlorene Auktionen ärgern! Ist es das wert?

Was du verkaufen darfst und was nicht

eBay ist der Marktplatz für alles. Oder für fast alles, und zwar von der Zimmerantenne bis zum S-Bahn-Waggon, vom Jugendstil-Bleistift bis zur Segeljacht. Miles-and-more-Gutscheine und harte Brötchen wechseln die Besitzer.



Auch das gibt es in eBay: Eiswürfel ab 1 Euro

Selbst ein Eiswürfel wurde schon versteigert, es hat sich jedoch kein Bieter gefunden.

Das A bis Z der verbotenen Artikel

Einige Artikel sind unter eBay jedoch verboten bzw. unerwünscht und können dem Verkäufer Ärger einbringen. Hier eine kleine Liste, die ich um meinen *kursiven Kommentar-Senf* ergänzen habe:

- Aktien, Obligationen, Wertpapiere ...
- Behördliche Ausweise und Lizenzen
- Dekodier- und Entschlüsselungswerkzeuge und Cracksoftware
- Bespielte widerbeschreibbare CDs, MCs, DVDs, Videos, *also auch die private Videosammlung mit allen Startrek-Folgen oder natürlich die Software-Raubkopie!*



Naiv oder dumm? Handel mit Raubkopien ist strafbar!

- Drogen, Betäubungsmittel und bewusstseinsverändernde Stoffe
- explosionsgefährliche Gegenstände, Chemikalien, gesundheitsschädliche Stoffe
- Personengebundene Fahrscheine, Flugtickets, oder Eintrittskarten, *das Ticket für das Toto-Konzert darfst du natürlich versteigern*

- Grundstücke und grundstücksgleiche Rechte, *schon allein deswegen, weil es entsprechende gesetzliche Bestimmungen gibt*
- herunterladbare Medien, z.B. Download-Software, *per Mail zu versendende Dateien – Ich kritisiere dieses Verbot, da ehrliche Softwareentwickler daran gehindert werden, ihre Produkte direkt vertreiben zu können (z.B. Shareware). Zum Glück wird dieses Verbot jedoch „sehr lax“ gesehen.*
- Jugendgefährdende Schriften
- aktuelle Kataloge wie *Otto* oder *Quelle*, Informationen, Internetadressen (URLs) usw.
- Körperteile *also auch die Spenderniere*
- Medien mit pornographischem Inhalt und Sexartikel, *Angebote von Vibratoren, FSK-18-Filmen usw. werden von eBay schnell gelöscht. Anders geht's kaum: Man will ein sauberer Marktplatz bleiben und Probleme mit dem Jugendschutzgesetz vermeiden.*
- Medikamente und andere medizinische Produkte
- Nationalsozialistische Artikel, *aber auch hier wirst du fündig, wenn du suchst ...*
- Repliken und Fälschungen wie z.B. die gefälschte Rolex aus Hongkong oder gefälschte Marken-Klamotten ... *aber das gibt's alles!*
- Tabakwaren, *außer zum Festpreis mit Steuernummer, aber wozu dann noch?*
- Lebende (und tote) Tiere und Produkte aus geschützten Arten – *Pfiffie wird nicht versteigert und das ist auch gut so! Auch die Krokodilleder-Handtasche bringt Ärger.*
- Verbotene elektronische Geräte wie z.B. *Abhör- oder Spionagetechnik.*
- Waffen und Waffenzubehör
- **Neu:** Artikel, deren Besitz zwar rechtmäßig, deren Verwendung aber verboten ist

Vieles wird trotzdem verkauft, auch wenn ein Suchfilter (siehe Seite 25) oft dafür sorgt, dass nur Eingeweihte die Angebote finden.

eBay bemüht sich, solche Auktionen so schnell wie möglich zu löschen. Oft ist z.B. der FSK 18-Film trotzdem noch erhältlich und kann ersteigert werden.

Windowshopping: Ein kleiner eBay-Bummel

Schluss mit den Vorbemerkungen. Schauen wir uns in eBay ein wenig um und gehen auf die erste Tour. Wir müssen uns dazu ja nicht gleich anmelden!

Ein Tipp vorweg: Falls du dich irgendwo verlaufen solltest, ist das kein Problem. In eBay gilt das ungeschriebene Gesetz vieler großer Homepages:

Der Klick auf die eBay-Grafik links oben führt in der Regel zurück zur Startseite!

Mit diesem Wissen ausgestattet kann eigentlich gar nichts passieren. Also dann mal los!

Die eBay-Navigationsleiste

Besonders übersichtlich finde ich die Navigationsleiste im oberen Bereich. Die Stichworte lauten KAUFEN - VERKAUFEN - SERVICE - SUCHEN - HILFE - GEMEINSCHAFT. Schauen wir uns einfach um!



1. Klicke auf den Button KAUFEN. Eine Unter-Navigationsleiste mit weiteren Buttons öffnet sich. Probiere die Schaltflächen einfach durch!

Hinter dem Eintrag KATEGORIEN verbirgt sich eine Gesamtübersicht über alle Kategorien. Wenn du nur im Umkreis kaufen möchtest, klickst auf ALLES IN IHRER NÄHE. Dadurch werden dir nur regionale Offerten präsentiert. Weniger interessant finde ich ALLES ZUM THEMA, dort werden lediglich ausgewählte Highlights zu zugkräftigen Themen präsentiert. Dann schon eher SHOP, denn hier findest du einen kleinen Überblick über die vielen Händler, die eigene eBay-Shops eingerichtet haben. Der Vorteil: Sie bieten oft Ware zum Festpreis, sprich: Sofort-Kaufen! Gerade in diesen Shops ist vieles wirklich günstiger als „draußen“! Und du bekommst in der Regel auch 2 Jahre Gewährleistung (mehr dazu auf Seite 20).

2. Der Punkt VERKAUFEN interessiert uns derzeit nicht. Dafür musst du angemeldet sein.



3. Klicke statt dessen auf die Schaltfläche SERVICE. Du landest im Bereich ÜBERSICHT.

Auf der Service-Seite wird dir im Prinzip alles noch einmal ganz genau erklärt. Du findest die multimedialen eBay-Touren ebenso wie Infos zur Bewertung oder zum PowerSeller-Programm. Neu und ziemlich kurios ist die eBay-University. Will heißen: Man kann eBay sogar in Kursen „studieren“! Vielleicht gebe ich demnächst auch mal einen eBay-Kurs? Vielleicht an der Volkshochschule? Wer weiß!

Artikel finden: So geht's schneller

Hast du dich schon auf die Suche nach einem bestimmten Artikel begeben?



1. Wenn du ziellos stöbern möchtest, bieten sich die Kategorien an. Gehe in den Bereich KAUFEN. Hangele dich von Oberkategorie zu Unterkategorie, bis du schließlich das gewünschte Produkt gefunden hast.



2. Für alle Ungeduldigen ist dagegen die Suche genau das Richtige! Klicke auf die gleichnamige Schaltfläche. Trage den oder die Suchwort(e) ein und drücke auf ENTER!

Die Fundstellen genügen nicht? Hake die Option TITEL UND BESCHREIBUNG DURCHSUCHEN ab, um mehr Artikel zu finden!

Neues Layout: eBay-Angebotsseite im Überblick!

Hast du dein Produkt gefunden? Nehmen wir eine Angebotsseite unter die Lupe. Du siehst das neue Layout, welches Ende Juni 2003 in eBay eingeführt wurde. Ins Bild habe ich die Suchseite kopiert. Denn schließlich gelangst du immer erst von dieser Seite aus zum eigentlichen Angebot:

The image shows a screenshot of an eBay listing page for a blue baby bag. The page is annotated with several callout boxes:

- Kategorieanzeige**: Points to the category 'Glückskäfer Babytragesack in blau'.
- Artikel erst einmal beobachten!**: Points to the 'Beobachten' button.
- Informationen zum Verkäufer**: Points to the seller's profile information.
- Höchstbieter**: Points to the 'Höchstbietender' field.
- Bereich für Top-Auktionen**: Points to the 'Top Angebote' section.
- Sofortkauf**: Points to the 'Sofortkauf' button.
- Suchseite in chronologischer Ordnung**: Points to the search results list.
- Galeriebild**: Points to the main product image.
- Zahlungs- und Versandhinweise**: Points to the 'Angaben zu Zahlung und Versand' section.
- Wie sollst du zahlen?**: Points to the 'Akzeptierte Zahlungsmethoden' section.
- Telefonbieten und Schleichwerbung**: Points to the 'Service' section.
- verbleibende Zeit**: Points to the 'Verbleibende Zeit' column in the search results table.
- Beschreibung und Bild**: Points to the product description and image.
- Hier kannst du mitbieten!**: Points to the 'Bieten' button.

Schau dich um: Alle Informationen sind sehr übersichtlich angeordnet. Zum einen findest du rechts im Kasten ausführliche Angaben zum Verkäufer. Zum anderen siehst du, bei welchem Preis die Auktion steht und wer Höchstbietender ist. Du willst wissen, wie du den Verkäufer besser einschätzen kannst? Klicke auf Vertrauensvoll handeln!

Als angemeldeter Nutzer kannst du das Angebot erst einmal beobachten, also zu einer Art Favoritenliste in „Mein eBay“ hinzufügen.

Aber auch die Suchseite verrät einiges. Das Kamera-Symbol deutet z.B. darauf hin, dass Bilder zu erwarten sind. Im oberen Bereich findest du außerdem speziell beworbene (teurere) Top-Auktionen.

Nicht schlecht gemacht: Das Hilfe-System von eBay

Du hast jetzt schon viele Fragen? Schauen wir uns daher gleich die Hilfe von eBay an. Sie ist gut gemacht! Kein Wunder – je besser die Hilfe, desto weniger „nerven“ die Mitglieder mit Fragen, desto weniger „Textbausteine“ müssen verschickt werden. Das spart Kosten.

Hilfe aufrufen und gezielt nutzen

Das Aufrufen der Hilfe ist ganz einfach.



Der Button HILFE in der Buttonleiste

Schauen dazu in den oberen Bereich der eBay-Seite. Klicke auf den Button HILFE. Zack – schon öffnet sich ein separates Popup-Fenster.

1. Die Hilfe besteht aus den drei Registern THEMEN, INDEX und MITGLIEDER FRAGEN. Besonders interessant sind die ersten beiden Register.



2. Klicke auf das Thema, welches dich interessiert. In der Regel findest du zu jeder Kategorie mehrere Unterkategorien.
3. Ich empfehle den Index, weil du hier gezielt nach Stichpunkten fahnden kannst.

Tipp: Um zur Startseite der Hilfe zurückzukehren, klicke auf das eBay-Logo!

Hilfe von anderen: eBay-Foren

Was steckt hinter dem nebulösen Register MITGLIEDER FRAGEN? Dahinter verbirgt sich ein Querverweis, der zu einer Seite mit Foren und Cafés führt. Du könntest auch direkt eintippen:

- <http://pages.ebay.de/community/chat>

In den Foren helfen sich Benutzer gegenseitig. Die Vielfalt der Themen reicht von *Artikel einstellen* bis *Partnerprogramm*.

Gehe in eins dieser Foren und klicke auf ein Thema. Meist findest du neben der Frage oder dem Problem nun auch schon die unzähligen Antworten der anderen eBay-Mitglieder.

Du möchtest selber eine Frage stellen? Klicke auf den Button DISKUSSIONSTHEMA HINZUFÜGEN.



Tröste dich: Andere sind auch schon geneppt worden!

Die so genannten Cafés wiederum dienen lediglich dazu, eine kurze Mitteilung für die Allgemeinheit zu hinterlassen.

Eine Liste weiterer Foren und Hilfequellen außerhalb von eBay findest du auf S. 61.

Hilfe multimedial: Die Touren

Besonders entspannend sind die schon erwähnten eBay-Touren. Du findest sie durch Klick auf den Button SERVICE oder direkt über folgenden Link:

- <http://pages.ebay.de/help/basics/tours.html>

Hinter einer Tour verbirgt sich eine Art multimediale Einführung in Form einer kleinen Show. Durchaus zu empfehlen!

Du möchtest das eBay-Hilfefensterchen lieber in einem großen Browserfenster lesen? Kein Problem. Klicke statt mit der linken mit der rechten Maustaste auf den Button HILFE. Wähle den Befehl LINK IN NEUEM FENSTER ÖFFNEN.

Erst mal anmelden – Es ist ganz einfach!

Du hast dich entschieden, bei eBay mitzumachen? Auf los geht's los! Melde dich an!

Wer darf sich anmelden?

Die Anmeldung bei eBay ist für eine natürliche oder juristische Person möglich. Wenn du eine Firma bist, musst du dich derzeit trotzdem als „Person“ anmelden. Minderjährige dürfen sich nicht bei eBay anmelden.

Jedes Mitglied kann sogar mehrere Mitgliedskonten einrichten. Ideal für jemanden, der unterschiedliche Käufer- und Verkäuferkonten verwenden möchte. Ideal auch für Betrüger!

So geht's: Anmelden bei eBay!

Nicht zu glauben, aber den ANMELDEN-Link gibt es gleich dreimal auf der eBay-Startseite. Zweimal oben und einmal ganz unten.

Wahrscheinlich will eBay dafür sorgen, dass es auch der letzte „Dumme“ schafft, am weltgrößten „Online-Shopping-Glück“ teilzuhaben.

Wie dem auch sei, nach Klick auf einen der vielen Anmelden-Links erlebst du folgendes:

1. Zuerst bekommst du die Seite über eine sichere Verbindung präsentiert. (Sicherheit? Dazu gleich mehr!) Du landest zuerst im Bereich (1) DATEN EINGEBEN.

2. Hier gibst du deine persönlichen Daten preis, von Vorname bis E-Mail-Adresse, von Telefonnummer bis Geburtsdatum.

Alle diese Daten speichert eBay in den USA.

Wichtig ist die E-Mail-Adresse, denn diese dient zur Kommunikation zwischen dir und deinen zukünftigen Handelspartnern. Eine „hochwertige“ Adresse von T-Online oder AOL schafft mehr Vertrauen als der kostenlose Freemail-Account.

Benutzername und Passwort

Noch wichtiger ist dein zukünftiger Benutzername, also dein Pseudonym.

Jeder Handelspartner trägt ein Pseudonym, eine Art „Nickname“.

Nimm die Wahl von Benutzernamen und Passwort nicht auf die leichte Schulter. Ersterer soll Vertrauen schaffen, zweiteres dient deiner (eigenen) Sicherheit.

Wer kauft schon gerne bei *schwachkopf*, *dumfbacke*, *bierpulle* oder *troedel_doedel* ein? Gib dir einen seriösen Anstrich, wenn du Erfolg haben willst, denn eBay ist kein Chatroom!

Du sammelst Münzen? Wie wäre es mit *muenzprofi32*? Du möchtest Hardware verkaufen? *Mr_Hardware* oder *pc_boy* schafft sicher Vertrauen. Nutze deinen Firmennamen, wenn die Zeichenfolge noch frei ist. Aber auch Namen wie *bieter_123* oder *hans_schreiber* sind gut.

Der Name muss mindestens zwei Zeichen lang sein und darf keine Umlaute und Leerzeichen enthalten. Auch E-Mail- und Internetadressen sowie die Zeichenfolge eBay sind nicht statthaft.

Klicke auf den Link **Tipps zur Passwortwahl!**

Wähle zudem ein gutes Passwort. Lass dir von eBay helfen, klicke auf **Tipps zur Passwortwahl!**

Merke dir Benutzernamen und vor allem das Passwort gut. Beides benötigst du bei jedem Einloggen in eBay!

Du kannst deinen Benutzernamen pro Monat einmal ändern, und zwar im Bereich MEIN EBAY. Doch wie viel Vertrauen schafft das wohl in der eBay-Gemeinschaft? Davon rate ich eher ab!

Sicherheitsrisiko: Sicherheitsabfrage

Nun folgt die Sicherheitsabfrage, doch die ist ein einziger Witz.

Wie heißt Ihr Haustier, lautet eine der Fragen. Fakt ist, dass das Knacken deines Kontos dank dieser simplen „Hintertür“ für Hacker leicht geworden ist. Vielleicht gehörst du sogar zu den vertrauensseligen Tierfreunden, die die Antwort gleich auf der mich-Seite mitliefern?

Viel zu einfach: Die Sicherheitsabfrage!

Mein Tipp: Nutze die Sicherheitsabfrage! Doch gib als geheime Antwort ein schwer zu erratendes Passwort ein und nicht den wirklichen Namen deines Haustiers oder der „Straße der Kindheit“.

Solche Antworten lassen sich von Hackern leicht erraten

Die Schufa-Auskunft

Nach dem Klick auf WEITER hatte eBay nichts zu beanstanden? Der Benutzername war noch frei? Glückwunsch! Dann wirst du ggf. darüber unterrichtet, dass deine Daten zum Überprüfen an die Schufa weitergeleitet werden.

Dabei wird nicht deine Bonität, sondern deine Adresse überprüft.

Auch das bietet allerdings, wie schon erwähnt, keinen großen Schutz gegen Betrüger.

Bietet keine wirkliche Sicherheit: Die Schufa-Prüfung

Der künftige Betrüger braucht nur das Telefonbuch aufzuschlagen, um eine gültige Adresse zu erhalten. Bei eBay sieht man das ähnlich, wie folgender Auszug aus den AGB beweist:

Da die Identifizierung von Mitgliedern im Internet schwierig ist, kann eBay nicht zusichern, dass jedes Mitglied die natürliche oder juristische Person ist, für die es sich ausgibt. ... Das Mitglied hat sich deshalb selbst von der Identität seines Vertragspartners zu überzeugen.

Mit anderen Worten: Bleibe wachsam!

Und zum Schluss ...

... bekommt die Mutti einen Kuss. Unsinn, der Autor hat seiner Tochter in letzter Zeit zu viele Babybücher vorgelesen. Eine E-Mail meine ich. Doch vorher musst du die Bedingungen (AGB und Datenschutzerklärung) durch Klick auf die entsprechende Schaltfläche akzeptieren (und vorher vielleicht durchaus mal anlesen!).

Punkt (2): Akzeptiere AGB und Datenschutzerklärung

Zwei Häkchen und einen forschen „Button-Klick“ später folgt der 3. Akt:

Punkt (3): Geschafft! Nun schickt dir eBay eine E-Mail

Klicke lediglich auf den Link in dieser E-Mail, schon bist du als Mitglied angemeldet. Glückwunsch! Du kannst nun kaufen und verkaufen.

Mein eBay – deine praktische Steuerzentrale

Irgendwann, es liegt schon ein paar Jahre zurück, kam im Web der „My-Wahn“ auf. Viele Seiten boten dir plötzlich einen Service namens myBookshop, myBanking, my, my, my. „Ja mei,“ könnte man auf Bayrisch fragen, „bist du aa da hoam?“.

Tatsächlich ist *Mein eBay* deine „Heimat“, die praktische Übersicht über alle deine Aktivitäten in eBay!

1. Klicke ganz oben auf der eBay-Seite auf den Link [Mein eBay](#).
2. Wenn du noch nicht dauerhaft eingeloggt bist, musst du jetzt Benutzernamen und Kennwort angeben.



3. Hier findest du eine Vielzahl an Karteireitern, deren Name schon Programm ist!

Folgende Möglichkeiten bieten sich an:

Kaufen/Beobachten

Hier siehst du alle Artikel, für die du bietest, die du gekauft hast, die du beobachtest und bei denen du überboten wurdest. Dieses Register ist also die perfekte Schaltzentrale für deine zukünftigen Handelsaktivitäten!

Du kannst auch direkt aus Mein eBay heraus bieten. Klicke einfach auf die gleichnamige Schaltfläche hinter dem Angebot.

Verkaufen

Dieses Register ist vor allem für Verkäufer interessant. Du siehst alle eingestellten und verkauften Angebote in einer übersichtlichen Liste. Auch das Wiedereinstellen nicht veräußerter Artikel ist über Mein eBay möglich.

Favoriten

Ein richtiger Knüller! Hier siehst du folgendes:

- Meine Suche (siehe Seite 27)
- Meine bevorzugten Kategorien (per Link hinzufügbare)
- Bevorzugte Verkäufer / Shops (dito)

Konto

In diesem Register dreht sich alles um den schönen Mammon. Rufe deinen Kontostand auf, lege fest, ob du die eBay-Gebühren (für Verkäufer) per Lastschrift oder Kredit-Karte bezahlen möchtest. Auch die letzte Rechnung steht hier zur Verfügung.

Bewertungen ...

... sind für manche das Wichtigste in eBay. Hier hast du den vollen Überblick über dein Konto. Du willst selber eine Bewertung erteilen?



Klicke auf den Schalter **BEWERTUNG ABGEBEN**

Nun zeigt dir eBay alle noch nicht bewerteten Transaktionen. Wähle die gewünschte Option aus und tippe einen netten Text.

Meine Daten/Einstellungen

In diesem Register kannst du dein eBay praktisch wunschgemäß konfigurieren.



Welche Mails möchtest du von eBay haben?

Interessant ist z.B. die Option **BENACHRICHTIGUNGSEINSTELLUNGEN ÄNDERN**. Entscheide dich, welche Mails dir eBay schicken soll und welche nicht.

Außerdem einstellbar in diesem Register:

- Mitgliederdaten (Adresse, Passwort usw.)
- Verkäufereinstellungen (Bildeinstellungen, Kontoangaben)

Schau dich hier ruhig ein wenig um!