



Zum ersten, zum zweiten...

Online-Auktionen im Vergleich

Rainer Gievers/mk

Die Online-Auktions-Branche brummt.

Mit der steigenden Anzahl der Auktionen stieg aber auch die Zahl der Skandale und Manipulationen. Welches Risiko geht der Teilnehmer bei einer Online-Auktion ein? Wo findet er die besten Angebote? Die PC INTERN hat die bekanntesten virtuellen Auktionshäuser getestet.

Die klassische Kleinanzeige in der Tageszeitung bekommt im Internet durch die Online-Auktionen eine interaktive Konkurrenz. Drei Gründe sind für den Erfolg der Online-Auktionen ausschlaggebend: Zum einen bündeln die Veranstalter die Angebote überregional, was zu einer größeren und besseren Auswahl führt, zum anderen spielt das Gefühl der Teilnehmer, günstig an Schnäppchen zu gelangen, eine große Rolle, denn wer möchte nicht gerne einen 2000-Mark-PC für 500,- Mark ersteigern? Außerdem macht eine interaktive Auktion auch deutlich mehr Spaß, als sich durch das Kleingedruckte im Kleinanzeigenteil zu wühlen.

Vom Funktionsprinzip laufen Online-Auktionen sehr einfach ab. Der Anbieter erstellt eine Auktion, in der er neben der Produktbeschreibung einen Startpreis vorgibt und andere Auktionsteilnehmer bieten dafür. Nach Ablauf einer Auktionsfrist

erhalten „Auktionator“ und Meistbietender eine Nachricht mit den persönlichen Kontaktdaten des Gegenübers. Alle Auktionsteilnehmer werden von den Auktionshäusern verpflichtet, zu ihren Auktionen beziehungsweise Geboten zu stehen, weshalb sich Gebote und Auktionen nicht zurückziehen lassen. Für den Fall, dass es wegen Mängel der ersteigerten Ware, Nichtlieferung oder Nichtzahlung zum Disput zwischen Anbieter und Käufer kommt, ziehen sich die meisten Auktionshäuser durch Verweis auf ihre Geschäftsbedingungen und ihre Tätigkeit als reiner Vermittler aus der Affäre. Dem regelabweichenden Teilnehmer droht daher im schlimmsten Fall nur der Ausschluss von den Auktionen. Viele Auktionshäuser sind sich aber der Problematik bewusst und informieren in den Nutzungshinweisen, wie man als Bieter oder Anbieter im Fall des Falles am besten reagiert. Um das Risiko für die Teilnehmer zu minimieren, bieten einige Auktionshäuser

ser auch einen Treuhandservice, bei der die Zahlung über ein Zwischenkonto bei einer Bank läuft. eBay und IEZ-Auktionen leisten, wenn einem Teilnehmer durch eine private Auktion ein Schaden entsteht, bis zu DM 250, beziehungsweise DM 500 Schadensersatz.

Betrüger und Ehrenmänner

Die Auktionsunternehmen versuchen, durch verschiedene Maßnahmen unseriöse private Anbieter und Bieter auszusortieren, beziehungsweise auszuschließen. So muss sich jeder Teilnehmer vorher registrieren und über alle Teilnehmer wird eine Art „Postliste“ geführt, in dem Käufer und Verkäufer sich nach Abschluss des Geschäfts eine negative oder positive Bewertung geben können. Allerdings ist der Nutzen der Liste zweifelhaft, da sich ein schlecht bewerteter Anbieter einfach unter einer anderen Identität (und weißer Weste) neu beim Auktionshaus anmelden kann. Ganz gerissene Zeitgenossen erteilen sich über ein weiteres Pseudonym selbst positive Noten.

Wer ein möglichst geringes Risiko bei einer Versteigerung eingehen möchte, wird sich mit den von einigen Auktionshäusern selbst oder deren Partnerfirmen durchgeführten Auktionen zufrieden geben müssen, die allein schon aus Imagegründen von den Auktionshäusern sehr genau kontrolliert werden. Besonders für Auktionshäuser, die von Privatkunden keine Provisionen kassieren, sind nämlich die Provisionen beziehungsweise Gewinne aus den kommerziellen Versteigerungen eine wichtige Einnahmequelle. Bei den kommerziellen Versteigerungsangeboten, die meist spärlich gesät und sehr überlaufen sind, werden Sie allerdings nur selten ein Schnäppchen machen können. Private Auktionen unterliegen dagegen kaum einer Kontrolle durch die Auktionsbetreiber.

Manipulation inbegriffen

Ärgerlich ist die Preistreiberei, die einige Anbieter betreiben.

bisherige Gebote		
Datum	Benutzername	Preis
12.10.1999 11:03	Girbi	95 DM
12.10.1999 11:03	Walentek	95 DM
06.10.1999 07:38	biker66	60 DM
06.10.1999 08:57	pegasus99	42 DM
04.10.1999 10:00	maralex_70	40 DM
03.10.1999 10:53	GHC	20 DM

Das sieht sehr nach Manipulation aus: Obwohl das Gebot für ein nach Angaben des Anbietenden neues 36-fach-Laufwerk erst bei 60,- Mark steht, steigern gleich zwei Personen auf 95,- Mark.

Dazu melden sie sich unter verschiedenen Namen bei der Auktion an und steigern sich selbst hoch. Preismanipulationen erkennen Sie manchmal daran, dass zwischen den Geboten unnötig große Sprünge liegen. In der Primus-Auktion stießen wir während unserer Recherchen

beispielsweise auf dem unter dem Pseudonym „Phantom74“ operierenden Anbieter, dessen CD-ROM-Laufwerk durch „Girbi“ und „Walentek“ gleichzeitig von 60,- Mark auf 95,- Mark hochgeboten wurde. Interessanterweise kommen „Girbi“ und „Walentek“ beide aus 92224 Am-

So testet die PC INTERN Online-Auktionenhäuser

Auswahl der Versteigerer: Aus der Vielzahl der Online-Auktionenhäuser haben wir nur solche in das Testfeld aufgenommen, die über mindestens 10.000 Auktionen verfügen, beziehungsweise - wie im Fall von Primus und Feininger - in Deutschland einen hohen Bekanntheitsgrad haben. Für den Test haben wir uns anonym bei allen Auktions-Sites als „Auktionator“ und Bieter betätigt.

Anzahl der Auktionen: Je mehr Auktionen ein Internet-Versteigerer führt, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Angebot auf einen Interessenten und umgekehrt trifft. Wir haben die Zahlen wie folgt gewichtet:

< 10.000 = Note 6; < 20.000 = Note 5; < 40.000 = Note 4; < 80.000 = Note 3; < 160.000 = Note 2; > 160.000 = Note 1

Diese Wertung ging mit 20 % in die Gesamtwertung ein.

Bedienung: Ein nicht zu unterschätzender Aspekt der Online-Auktionen ist gute Übersichtlichkeit, schneller Bildschirmaufbau und einfache Bedienung. Wichtige Kriterien sind hier die Verwendung lesbare Schriftarten und die Vermeidung von überfrachteten Seiten. Dies bewerteten wir mit 30 % der Gesamtwertung.

Anbieter / Bieter: Der Anbieter benötigt Optionen, die ihn bei der Auktion unterstützen. Für besonders wichtig halten wir hier den Mindestpreis, unter den der Anbieter seine Ware nicht abzugeben braucht. Die Produktbeschreibungen in den Auktionen lassen zuweilen Fragen offen, so dass es eine Möglichkeit geben muss, den Anbieter per E-Mail oder noch besser in einer Art Diskussionsforum, Fragen zu stellen. Komfortmerkmale, die dem Bieter das Leben einfacher machen sind Biet-Agenten und Informationsfunktionen. Innovative Konzepte wie der Einsatz von WAP und SMS wurden ebenfalls bewertet. Dies ging mit 20 % in die Gesamtwertung ein.

Sicherheit: Im Web spielt der Sicherheitsaspekt eine immer größere Rolle. Auktionenhäuser, die vollkommen auf die SSL (Secure Sockets Layer)-Browserverschlüsselung verzichten, haben wir ebenso abgewertet wie solche, die Cookies für sicherheitsrelevante Aktionen einsetzen. Ähnliches gilt für die in den Auktionen sichtbaren Teilnehmerdaten, die auf das Nötigste, nämlich den Versandort, beschränkt bleiben sollten. Auktionenhäuser, die auch die E-Mail-Adressen ihrer Kunden publizieren, konnten hier keine bessere Note als „ausreichend“ erreichen. Diese Wertung ging mit 30 % in die Gesamtnote ein.

So wird Ihre Auktion ein Erfolg

Für die Wahl der geeigneten Versteigerungs-Site gibt es kein Patentrezept, doch sollte klar sein, dass sich auf vielbesuchten Sites eher ein Käufer finden lässt. Manchmal kann es sich aber auch lohnen, eine auf bestimmte Themen spezialisierte Site zu bemühen. Eine Auktionsübersicht ist beispielsweise auf www.auktionsindex.de zu finden. Beachten Sie außerdem unbedingt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auktions-sites, da einige bei erfolgreicher Versteigerung Provisionen auf den Verkaufswert verlangen.

Ein Produkt, das bei Deals.de für DM 1000 über den Tisch geht, verursacht dem Verkäufer beispielsweise DM 50 Provisionsgebühren. Alle Auktions-sites listen die laufenden Auktionen nur mit einem Betreff, der deshalb möglichst aussagekräftig ausfallen sollte, damit das Angebot von Interessenten gefunden wird. Sehr informativ ist zum Beispiel „Toshiba Portege 7010CT 6300 32 MB 4.3 GB 12.1“ TFT, ext. FDD, Win 95/98“. Nicht nur bei exotischen oder erklärungsbedürftigen Produkten lohnt es sich zudem, einen Bilderlink oder die URL auf die Produktwebseite des Herstellers mit anzugeben. Der Auktionszeitraum sollte mit 7 bis 14 Tagen ruhig sehr kurz gewählt werden, denn die meisten Interessenten dürften keine Lust verspüren, 8 Wochen irgendwo mitzubieten, um dann leer auszugehen.

berg, wie deren Benutzereintrag zeigt, das zudem in der Nachbarschaft des Wohnortes von „Phantom74“ in 92245 Kümmerbruck liegt. Damit wird auch eine positive Bemerkung von „Girbi“ in der Positivliste zu einer angeblich problemlosen Zusendung erster Ware als zweifelhaft entlarvt, denn die Wohnorte von „Girbi“ und „Phantom74“ liegen nach den Berechnungen eines Routenplaners nur wenige Kilometer auseinander. Natürlich können die drei erwähnten Teilnehmer theoretisch tatsächlich verschiedene Personen sein, nur ist die Wahrscheinlichkeit einer Manipulation in diesem Fall doch recht hoch.

Wir haben den Eindruck, dass die meisten Online-Auktionenhäuser überhaupt kein Interesse an einer vernünftigen Identitätsprüfung der Teilnehmer und Verhinderung von Mehrfachanmeldungen haben, weil die Anzahl der angemeldeten Nutzer ein wichtiges Kriterium für die Gewinnung von Werbe- und Geschäftskunden ist. Dass es auch anders geht, zeigt das positive Beispiel der von uns nicht getesteten Auktion (www.auxion.de), dessen Teilnehmer eine Pin per Post zugesandt bekommen. Auktionen können erst nach der Freischaltung durch die Pin erstellt werden.

Bieten und Bieten lassen

In den Auktionen kommt es recht häufig vor, dass man sofort nach Abgabe des eigenen Gebots durch jemand anders überboten wird. In diesem Fall ist ein Serviceprogramm namens „Biet-Agent“ oder „Biet-Box“ aktiv, welches vollkommen automatisch bis zu einem bestimmten Betrag für den Teilnehmer Gebote abgibt. Gegen Biet-Agenten ist kein Kraut gewachsen – es sei denn, man setzt ebenfalls den Biet-Agenten mit dem maximal vertretbaren Betrag ein. Einmal gestartete Biet-Agenten lassen sich nicht mehr stoppen, so dass wir empfehlen, einen Biet-Agenten möglichst erst zum Ende einer Auktion zu starten. Weil Sie zu den Geboten Ihres Agenten zu stehen haben, müssen Sie sonst unter Umständen einige Wochen bis zum Auktionsende warten, ohne an anderen Auktionen teilnehmen zu können.

Bitte beachten Sie, dass einige Online-Auktionen, wie zum Beispiel eBay Gefechte zwischen Biet-Agenten nicht vollständig dokumentieren und nur das Höchstgebot anzeigen. Bei der Beurteilung der Authentizität von Auktionen sind größere Sprünge in den Geboten also nicht unbedingt auf Manipulationen zurückzuführen.

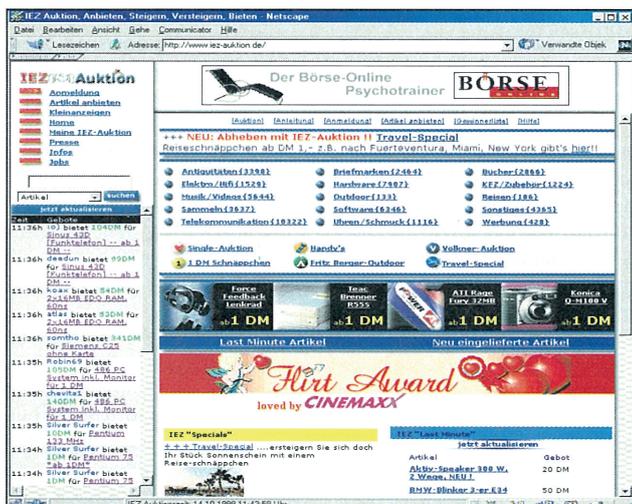
Auktion einmal anders: Bei Ricardo stehen täglich mehrere Live-Auktionen auf dem Terminplan, durch die ein Moderator führt (rechts im Bild).



Deals.de

Deals.de setzt die SSL-Verschlüsselung während der Anmeldung und bei Änderung der Teilnehmerdaten oder Passworts ein und speichert ohne Hinweis für den Anwender die Daten verschlüsselt in einem Cookie. Gibt man anschließend Angebote ein, greift Deals.de auf das Cookie zurück. Leider setzt sich der Anwender dadurch einen extremen Sicherheitsrisiko aus: Ist der genutzte PC öffentlich zugänglich, kann jemand unter dem Namen des Teilnehmers unautorisiert Auktionen oder Gebote absetzen. Die Suchfunktion kann mit zahlreichen Parametern vom Anbieternamen, dem Ende der Auktion, bis hin zur Postleitzahl des eigenen Wohnortes gefüttert werden, was besonders Teilnehmer begrüßen werden, die Ware beim

Auktionator selbst abholen möchten, um Versandkosten zu sparen. Auf Wunsch kann die Suchfunktion auch im Hintergrund arbeiten und per E-Mail über neu gefundene Auktionen informieren. Ein weiteres positives Feature von Deals.de ist ein Treuhandservice, der vom Käufer unter Einverständnis des Anbieters eingesetzt werden kann, um die Bezahlung sicherzustellen. Dazu überweist der Käufer das Geld auf ein Treuhandkonto und nach erfolgreicher Anlieferung der Ware wird das Geld an den Anbieter weitergeleitet. Auf unsere testweise abgesetzte Auktion hin meldete sich telefonisch ein Deals.de-Mitarbeiter, der unsere Adressangaben mündlich kontrollierte und nach eigenen Angaben die Auktionen regelmäßig stichprobenartig überprüft. Die von Deals.de verlangte Provision von 15 Prozent



Den Preis für das grausamste Design bekommen die IEZ-Auktion und Primus-Online, wo versucht wird, möglichst alle Informationen und diverse Werbebanner auf einer Seite unterzubringen.



Die Testergebnisse

Auktionsname	www.deals.de
Unternehmen	Atrada Trading Network AG
Internet	www.deals.de
Auktionen (20%)	
Anz. Auktionen (ca.)	191.000 / 1 (sehr gut)
Bedienung (30%)	
Übersichtlichkeit (50%)	2 (gut)
Bedienung (50%)	1 (sehr gut)
Suche (Aufwertung)	Suche über alle oder einzelne Kategorien; regelmäßige Benachrichtigung per E-Mail, wenn etwas Neues gefunden wurde (+0,5)
Wertung	1,3 (sehr gut)
Anbieter / Bieter (20%)	
Mindestgebot (20%)	nein
Steigerungsvorgabe (10%)	ja
Auktionsdauer (10%)	1, 3, 7, 14, 30 Tage
Automatische Wiedereinlieferung nicht versteigerten Artikel (10%)	bis zu 5 Mal
Kommunikation zwischen Anbieter und Bieter, außer E-Mail (10%)	Fragenforum zu Angebot
Biet-Agent (10%)	ja
Provision (30%)	bis 1000,- Mark 5%, darüber 3%
Sonstiges Anbieter (Aufwertung)	Auszeichnung als Shopangebot, vorgegebene Beschreibungen können aus einer Produktdatenbank übernommen werden, Angabe einer URL auf Herstellerwebsite (+0,5)
Sonstiges Bieter (Aufwertung)	Favoriten (Zusammenstellung der Lieblingsauktionen), Reverse Auction (Preisvorgabe für Angebote) (+0,1)
Wertung	2,9 (befriedigend)
Sicherheit (30%)	
Sichtbare Benutzerdaten in Auktionen (30%)	Verkäufer: Name, erste 2 Ziffern der PLZ / 2,0 (gut)
SSL-Verschlüsselung (40%)	nur teilweise/ 4,0
Zusendung Passwort per E-Mail (Abwertung)	ja (-0,5)
Cookies mit Kundendaten (Abwertung)	ja, zeitlich begrenzt (-0,5)
Absicherung der Teilnehmer (30%)	Treuhandkonto (kostenpflichtig), Logistikservice (kostenpflichtig) / 2,0 (gut)
Wertung	3,8 (ausreichend)
PC-INTERN-Wertung	2,3 (gut)

auf Ware unter DM 1000 ist dagegen sehr happig. Zum Redaktionsschluss kündigte Deals.de Designänderungen an, die wir nicht mehr in unserer Bewertung berücksichtigen konnten.

eBay

Die eBay-Website ist äußerst simpel gestrickt und verzichtet auf den graphischen Firlefanz,

den sich andere Online-Auktionatoren erlauben. Trotzdem ist die Bedienung übersichtlich. Vorbildlich ist die von eBay eingesetzte SSL-Verschlüsselung, die in allen sicherheitskritischen Situationen und auch beim Erfassen von Auktionen aktiv ist. eBay kann besonders durch das umfangreichste Auktionsangebot in unserem Vergleich glänzen. Für eine Abwertung sorgt

INTERNET INTERN

Test: Online-Auktionen

eBay	Feininger Auktionen	IEZ Auktion	Primus Auktion	Ricardo.de	Versteigern.de
Alando.de AG www.ebay.de	TRAUTWEIN GmbH www.feininger.de	Internet & Business www.iez-auktion.de	Primus Online www.primus-auktion.de	Ricardo AG www.ricardo.de	Versteigern.de www.versteigern.de
533000 / 1 (sehr gut)	10000 / 5 (mangelhaft)	58000 / 3 (befriedigend)	6000 / 6 (ungenügend)	92000 / 2 (gut)	17000 / 5 (mangelhaft)
2 (gut) 2 (gut) nach Artikel	3 (befriedigend) 4 (ausreichend) Teilnehmer, Auktionsnummer, Artikel (+ 0,2)	4 (ausreichend) 4 (ausreichend) nach Artikel, Teilnehmer, Postleitzahl, regelmäßige Benachrichtung per E-Mail wenn etwas neues gefunden wurde (+0,5)	4 (ausreichend) 4 (ausreichend) nach Artikel, Teilnehmer, Postleitzahl (+0,2)	2 (gut) 3 (befriedigend) Artikel, Auktionsbezeichnung, Höchstgebot, Verkaufsort, Zustand, Sortierung wählbar (+0,5)	4 (ausreichend) 3 (befriedigend) nach Artikel
2 (gut)	3,4 (befriedigend)	3,8 (ausreichend)	3,9 (ausreichend)	2,3 (gut)	3,5 (ausreichend)
nein nein 3, 7, 14 Tage nein	ja ja 5 bis 14 Tage nein	nein nein 1 bis 14 oder 21 Tage bis zu 10 Mal	nein nein 1 bis 7, 14 Tage bis zu 10 Mal	ja ja 3,5,7,14,21 Tage bis zu 9 Mal	ja nein 1 bis 30 Tage bis zu 6 Mal
-	-	-	-	Nachträgliche Kommentierung von Angebot	Fragenforum zu Angebot
ja bis 1000,- Mark 3%, darüber 1,5%	nein nein	ja nein	ja nein	nein nein	ja nein
Software zur Offline-Erfassung von Angeboten (+0,2)	-	Information per E-Mail, wenn Gebot eingegangen, Software zur Offline-Erfassung, Bild kann weiterverwendet werden, Einrichtung von kommerziellen Auktionen auf der eigenen Website (+0,5)	Bilder-Upload (+0,2)	Übernahme abgelaufener Auktionen als Vorlage (+0,2)	Offline-Erfassung von Auktionen per Java-Applet, Übernahme von Bildern aus Bildkatalog möglich, Übernahme abgelaufener Auktionen als Vorlage (+0,5)
Auktionsabfragen und mitbieten per WAP (+0,1)	-	-	-	-	SMS-Service für Auktionsabfragen und mitbieten (+0,1)
5,2 (mangelhaft)	3,0 (befriedigend)	2,5 (befriedigend)	2,8 (befriedigend)	1,8 (gut)	0,9 (sehr gut)
Verkäufer: Verkaufsort / 1,0 (sehr gut)	Verkäufer: E-Mail, Wohnort / 4,0 (ausreichend)	Verkäufer: E-Mail, Wohnort, Anmeldung / 5,0	Verkäufer: E-Mail, Wohnort, Anmeldedatum, Käufer: E-Mail, Wohnort / 6,0 nein / 6,0 (ungenügend)	Verkäufer: Verkaufsort, Käufer: Ort / 2,0 (gut)	Verkäufer: E-Mail-Adresse, Verkaufsort, Bieter: E-Mail-Adresse / 5,5 nur teilweise / 4,0
ja / 1,0 (sehr gut) nein nein	nein / 6,0 (ungenügend) ja (-0,5) nein	nein / 6,0 (ungenügend) ja (-0,5) optional, bis Browser geschlossen wird (-0,2)	ja (-0,5) optional, maximal 30 Minuten gespeichert (-0,2)	nur teilweise/ 4,0 nein	ja (-0,5) nein
eBay-Zahlungsausfallgarantie bis 500,- Mark / 3,0 (befriedigend)	- / 6,0 (ungenügend)	IEZ-Airbag (Zahlung von bis zu 250,- Mark im Reklamationsfall) / 2,5	Gütesiegel-Account (kostenpflichtige Prüfung der Identität des Teilnehmers) / 3,0	- / 6,0 (ungenügend)	Treuhandservice für Beträge über 500,- Mark (kostenpflichtig) / 3,0 (befriedigend)
1,6 (gut) 2,4 (gut)	5,9 (ungenügend) 4,3 (ausreichend)	5,4 (mangelhaft) 3,9 (ausreichend)	5,8 (ungenügend) 4,8 (mangelhaft)	4,0 (ausreichend) 2,6 (befriedigend)	4,7 (mangelhaft) 3,9 (ausreichend)

die durch eBay verlangte Provision für erfolgreich durchgeführte Auktionen. Insgesamt reicht es in unserem Test für den zweiten Platz.

Feiniger Online-Auktionen

Die Feiniger-Auktion war laut Eigenwerbung Deutschlands erste Online-Auktion, was man der Website designmäßig deutlich

anmerkt. Zwar ist der Aufbau übersichtlich, wozu der Verzicht auf graphische Elemente beiträgt, dafür ist aber die Navigation an manchen Stellen gewöhnungsbedürftig. Um beispielsweise eine neue Auktion einzugeben, muss man auf einen unscheinbaren Link am Ende der Auktionsliste klicken. Wir haben außerdem weitergehende Serviceangebote wie Treuhand-

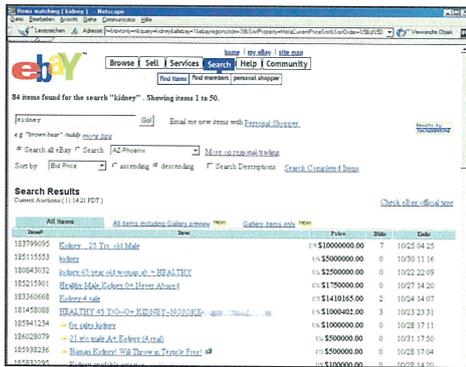
services, Geld-zurück-Garantien oder ähnliches vermisst, mit dem andere Auktionshäuser um Teilnehmer buhlen. Somit belegte Feiniger den zweitletzten Platz in unserem Vergleichstest.

IEZ-Auktion

Leider gehört dieses Online-Auktionshaus zu den unübersichtlichsten des Tests. Neben

dem Versuch, möglichst viele Informationen und einige Werbeanzeigen auf einer Seite unterzubringen, fällt auch die Augenschmerzen verursachende kleine Schrift an vielen Stellen negativ auf. Von SSL-Verschlüsselung hat IEZ-Auktion ebenfalls noch nichts gehört. Lobenswert sind dagegen einige Serviceangebote, wie eine Zahlungsgarantie („IEZ-Airbag“) bis DM 250 und

Darf's ein bißchen makaber sein? In eBay sind laufend menschliche Nieren im Angebot – nur aufrufen lassen sich die dazugehörigen Auktionen nicht.



die gebührenpflichtige Option „Gütesiegel-Account“, mit der sich Teilnehmer einer Identitätskontrolle unterziehen lassen können. Die Suchfunktion existiert in zwei Ausführungen und informiert auf Wunsch per E-Mail über neue Auktionen.

Primus-Auktion

Die Primus-Auktion setzt die gleiche Software wie IEZ-Auktion ein, so dass hier ebenfalls vieles gilt, was wir zu Design und Bedienung des Konkurrenten gesagt haben. Einige Suchfunktionen und Features, wie die Zahlungsgarantie und die Information per E-Mail über Neuangebote, fehlen. In mehreren Testkategorien liegt Primus-Auktion auf dem letzten Rang und wird in der Endabrechnung deswegen von der Konkurrenz an den letzten Tabellenrang weitgereicht.

Ricardo.de

Ricardo bietet trotz des hochgestylten Designs eine recht

übersichtliche Bedienung, obwohl verschiedene Kleinigkeiten eine sehr gute Bewertung verhindern. Zum Beispiel ist während der Anmeldung und Änderung der Teilnehmerdaten SSL aktiv, neue Auktionen werden dagegen ohne Browserverchlüsselung eingetragen.

Die zunächst von uns vermisste Suchfunktion kam noch während des Testzeitraums hinzu, wir vermissen aber weiterhin einen Biet-Agenten. Zusätzliche Serviceleistungen wie einen Treuhandservice fehlen ebenfalls, so dass Ricardo in der Gesamtwertung auf eine befriedigende Note kommt.

Versteigern.de

Obwohl Versteigern.de vergleichsweise übersichtlich gestaltet ist, macht die Nutzung keinen Spaß, da viele Texte in sehr kleiner Schrift angezeigt werden. Versteigern.de hat wie Deals.de einen Treuhandservice, der ähnlich abläuft wie oben erwähnt. Innovativ auch

Skandale und anderes Ungemach

eBay, der weltgrößte Online-Auktionsdienstleister, macht in den USA derzeit ein Wechselbad der Gefühle durch. Neben einigen Systemabstürzen, die direkten Einfluß auf den Aktienkurs des Unternehmens hatten, gingen wiederholt illegale Auktionsangebote durch die Presse. Neben Drogen wurden auch „voll funktionsfähige“ menschliche Organe angeboten. Pikanterweise darf eBay aus Gründen der Meinungsfreiheit illegale Auktionen nicht löschen, sondern nur sperren, so dass zwar die Betreffzeile in den Listen ausgeworfen wird, der direkte Zugriff auf das Angebot aber mit einer Fehlermeldung quittiert wird.

In Deutschland stehen dagegen Preismanipulationen in den privaten Auktionen im Mittelpunkt der Medienberichterstattung. Ein großes und negatives Echo rief auch die Versteigerung eines aus dubioser Quelle stammenden Rembrandt-Gemäldes bei eBay hervor.

„Die große Masse läuft reibungslos“

Ein Interview mit Matthias Quaritsch, Manager Public Relations bei der Ricardo AG.

PC-INTERN: Über Mehrfachregistrierung wäre es bei Ihnen und fast allen anderen Online-Auktionshäusern möglich, die eigenen Angebote „hochzubieten“. Was unternehmen Sie, um diese Praxis zu verhindern?

MQ: In der Praxis spielt das sogenannte „Hochbieten“ keine Rolle, denn Anbieter mit schlechten oder überhöhten Preisen sind einfach nicht attraktiv. Durch die vielen angebotenen Produkte lassen sich für unsere Kunden Preise und Leistungen leicht vergleichen. Bei ricardo.de zahlt jeder nur so viel, wie ihm eine Sache wert ist.

PC-INTERN: Wie hoch ist die Reklamationsquote von Teilnehmern an den privaten Auktionen, die keine oder minderwertige Ware beziehungsweise kein Geld erhalten haben?

MQ: Die Zahl der Fälle bei denen Teilnehmer von Privatauktionen keine Ware oder kein Geld erhalten haben, bewegt sich im Promille-Bereich. Die große Masse der Auktionen läuft reibungslos ab. Sollte es in Einzelfällen zu Problemen kommen, stehen wir den geschädigten Auktionsteilnehmern mit Rat und Tat zur Seite. Die kostenlose Servicenummer lautet: 0800 7 42 27 36 (ricardo). Darüber hinaus ist unser Rating-System, bei dem sich die ricardo.de-Mitglieder untereinander bewerten, ein wirkungsvolles System, um schwarze Schafe nicht zum Zuge kommen zu lassen.

PC-INTERN: Wir konnten während unseres Tests feststellen, dass die Online-Auktionshäuser immer mehr Zusatzleistungen wie Geld-zurück-Garantien anbieten. Was haben Sie dazu in Planung?

MQ: Von Marketing-Gags wie den sogenannten Geld-zurück-Garantien, die mit ihren vielen Einschränkungen nur wenig hilfreich sind, halte ich wenig. Mehr Sinn macht ein Treuhand-Service, bei dem der Käufer das Geld einzahlt bis die Ware korrekt geliefert wurde. ricardo.de wird diesen Service bis Ende des Jahres einführen.

PC-INTERN: Der Bundesverband Deutscher Kunstversteigerer will gegen Auktionen im Internet vorgehen und hat gegen das Internet-Auktionshaus ExtraLot.com aus Kleve einen Musterprozess angestrengt. Sehen Sie Ihre Tätigkeit als Auktionshaus in Gefahr?

MQ: Nein, in keiner Weise. Denn in diesem Fall geht es um die Art der Verwendung von Begriffen wie Auktion und Versteigerung, nicht um das eigentliche Geschäft. Wie auch immer die Sache ausgeht - bislang ist noch nicht mal Klage eingereicht -, wird die Entscheidung die Geschäftstätigkeit von ricardo.de nicht berühren.

Fazit

Im Vergleichstest ist kein Online-Auktionshaus auf eine sehr gute Bewertung gekommen. Hier besteht noch Verbesserungsbedarf. Enttäuscht sind wir insbesondere über die mangelhaften Sicherheitsfunktionen einiger Sites, die zwar suggerieren, alles für die Kundensicherheit zu tun, tatsächlich aber auf SSL-Verbindungen verzichten oder gar Passwörter per E-Mail zusenden.