



## "Sicheres Handeln bei eBay"

### Münchner Kreis

18. September 2003

Jörg Rheinboldt  
Geschäftsführer Sicherheit und Vertrauen



# Agenda

---

eBay – der Marktplatz

Transparenz schafft Vertrauen

eBay ermöglicht persönliches Sicherheits-  
und Vertrauenslevel des Verbrauchers

Sicherheitsmechanismen auf der Plattform

Fazit

# Agenda

---

eBay – der Marktplatz

Transparenz schafft Vertrauen

eBay ermöglicht persönliches Sicherheits-  
und Vertrauenslevel des Verbrauchers

Sicherheitsmechanismen auf der Plattform

Fazit

# eBay's Mission

---



**Bereitstellung eines Marktplatzes,  
auf dem (fast) jeder (fast) alles handeln kann!**

# eBay – Weltweite Präsenz

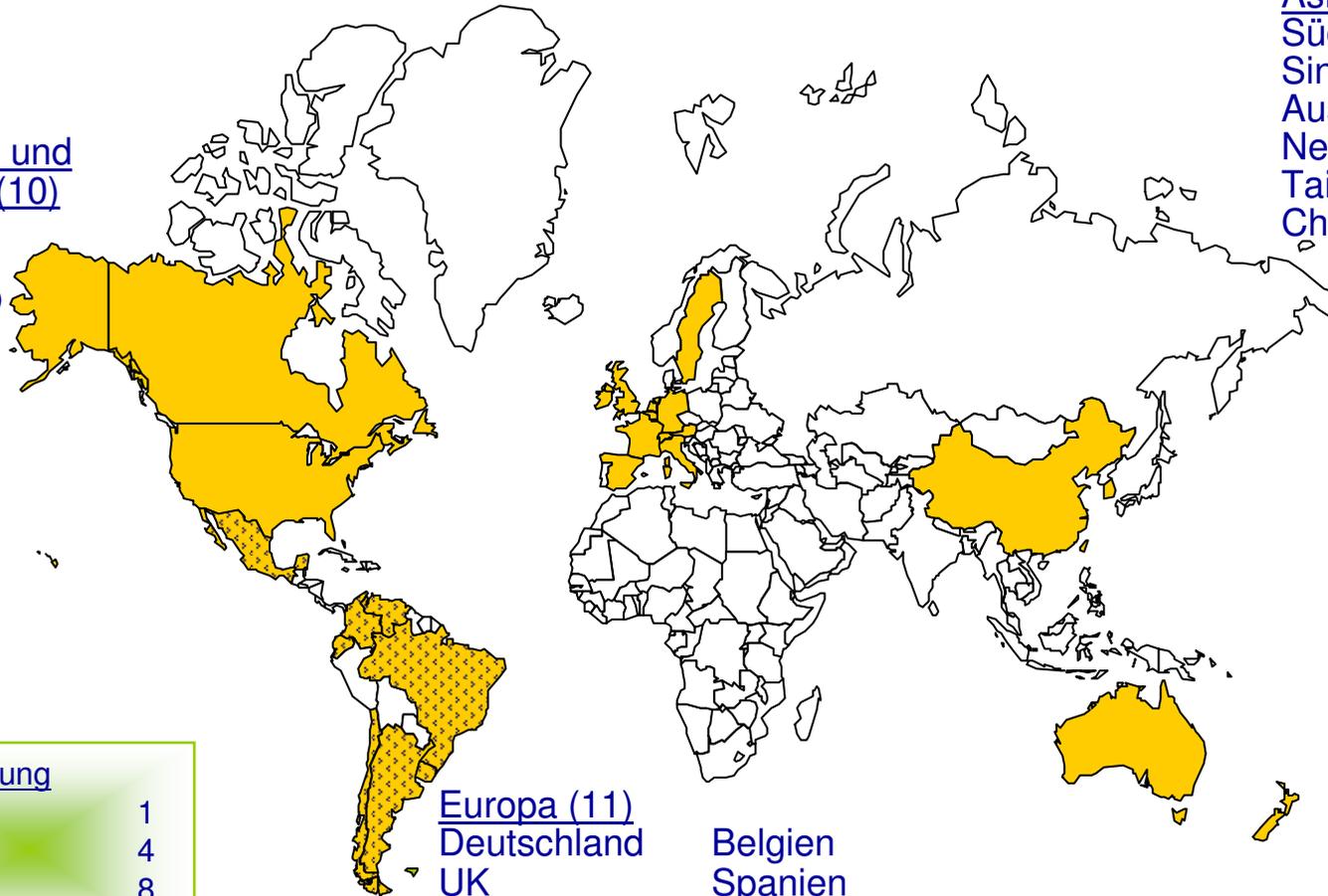
27 Länder , alle Marktplätze von jedem Ort der Welt nutzbar

## Nord-, Mittel- und Südamerika (10)

USA  
 Kanada  
 Argentinien<sup>(1)</sup>  
 Brasilien<sup>(1)</sup>  
 Chile<sup>(1)</sup>  
 Kolumbien<sup>(1)</sup>  
 Ecuador<sup>(1)</sup>  
 Mexiko<sup>(1)</sup>  
 Uruguay<sup>(1)</sup>  
 Venezuela<sup>(1)</sup>

## Asien/Pazifik (6)

Süd Korea  
 Singapur  
 Australien  
 Neuseeland  
 Taiwan  
 China<sup>(2)</sup>



### Entwicklung

1998:	1
1999:	4
2000:	8
Heute:	27

## Europa (11)

Deutschland  
 UK  
 Frankreich  
 Österreich  
 Italien  
 Niederlande  
 Belgien  
 Spanien  
 Schweiz  
 Schweden  
 Irland

(1) MercadoLibre sites  
 (2) Eachnet sites



# Unser Ansatz

---

- Offener Zugang für alle
- "Level playing field"
- Vertrauen und Sicherheit auf dem Marktplatz
  - Konsumkompetenz ermöglichen und fördern
  - Prävention – Früherkennung - Repression

# Agenda

---

eBay – der Marktplatz

Transparenz schafft Vertrauen

eBay ermöglicht persönliches Sicherheits- und Vertrauenslevel des Verbrauchers

Sicherheitsmechanismen auf der Plattform

Fazit

# Marktplatz Strukturieren

The screenshot shows the eBay homepage with several key areas highlighted by red boxes:

- Navigation Bar:** Contains links for 'Startseite', 'Anmelden', 'Einloggen', 'Service', 'Übersicht', and 'Hilfe'. Below these are buttons for 'Kaufen', 'Suchen', 'Verkaufen', 'Mein eBay', and 'Gemeinschaft'.
- Search Bar:** A search input field with the text 'Was suchen Sie?' and a 'Los!' button.
- Category List:** A vertical list of product categories such as 'Audio & Hi-Fi', 'Auto & Motorrad', 'Baby', etc.
- Registration/Action Buttons:** Buttons for 'Neu bei eBay?', 'Anmelden', 'So kaufen Sie', and 'So verkaufen Sie'.
- Main Promotional Banner:** A large banner for 'Verrückter eBay-Herbst' with the text 'ALLES MUSS REIN!' and 'Am 4.9. Angebotsgebühr nur 10 Cent!'.
- Product Listings:** A section titled 'Jeden Tag zu Messepreisen' featuring 'Preiswerte Vorgängermodelle' (BMW 3er, Fiat Panda, VW Golf, Mercedes SLK, Opel Astra) and 'Passende Teile' (Navigationssysteme, Reifen & Felgen, etc.).
- Special Offers:** Promotions for 'Kubanische Zigarren', 'Zeitgenössische Malerei', and 'Gewinnen Sie eine Digicam'.
- Footer:** Includes 'Jetzt in der Galerie', 'Stars & Charity', and 'Top-Angebote'.

1. Kategorien
2. Suchmaschine
3. Basisinformationen für Käufer + Verkäufer
4. Basisfunktionalitäten
5. Aktuelle Angebote

# Informationen über Artikel und Verkäufer



[Startseite](#) | [Anmelden](#) | [Einloggen](#) | [Service](#) | [Übersicht](#) | [Hilfe](#) <sup>?</sup>

[Kaufen](#) | [Suchen](#) | [Verkaufen](#) | [Mein eBay](#) | [Gemeinschaft](#)

1. Seller Info Box
2. Bewertungen ansehen

[zurück](#)

Kategorie: [Auto & Motorrad](#) > [Automobile](#) > [BMW](#) > [3er-Serie](#)

**BMW 330d Touring\*blau\*Alpina-Optik\*Diesel**

Artikelnummer: 2431170760

Sie sind eingeloggt

[Diesen Artikel beobachten](#) (in Mein eBay speichern)



[Größeres Bild](#)

Aktuelles Gebot: **EUR 20.040,00**

[Bieten >](#)

Verbleibende Zeit: **4 Tage 4 Stunden**

Angebotsdauer: 10 Tage  
Angebot endet: 14.09.03 17:55:24  
MESZ

Übersicht: [26 Gebote](#) (EUR 1,00 Startpreis)

Höchstbietender: [berry53](#) (115 ★)

Ort: **Schönebeck, Sachsen Anhalt**  
Deutschland /Magdeburg

Top-Angebot in Kategorie und Suche

[Angaben zu Zahlung und Versand](#)

## Angaben zum Verkäufer

[nicom.11](#) (271 ★) **Power Seller** mich

Bewertungen: 271

**Positive Bewertungen: 98,9%**

Angemeldet seit 08.04.01 Land: Deutschland

[Bewertungen ansehen](#)

[Frage an den Verkäufer](#)

[Andere Artikel des Verkäufers](#)

**Vertrauensvoll handeln**

## Beschreibung

Der Verkäufer ist verantwortlich für das Angebot, insbesondere Titel und Beschreibung.

### Artikelmerkmale

Hersteller: **BMW**  
Modellbezeichnung: **3er- Serie**  
Typ: **Kombi**

Kilometerstand (km): **54000**  
Datum der Erstzulassung: **20.10.2000**



MuckKreis-16Sept03-JR-tm

8

# Informationen über Verkäufer und Käufer



[Startseite](#) | [Ausloggen](#) | [Service](#) | [Übersicht](#) | [Hilfe](#)

[Kaufen](#) | [Suchen](#) | [Verkaufen](#) | [Mein eBay](#) | [Gemeinschaft](#)

## Gesamtprofil

**363 positive Bewertungen.** 274 stammen von unterschiedlichen Mitgliedern und gehen in die endgültige Bewertung ein

1 neutrale Bewertungen.

**3 negative Bewertungen.** 3 stammen von unterschiedlichen Mitgliedern und gehen in die endgültige Bewertung ein

[Alle Bewertungen anzeigen](#) für nicom.11

**Übersicht über die jüngsten Bewertungen**

	Letzte 7 Tage	Letzter Monat	Letzte 6 Monate
Positiv	4	5	36
Neutral	0	0	0
Negativ	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>36</b>
<a href="#">Zurückgezogene Gebote</a>	0	0	1

Zeige nicom.11s [Angebote](#) | [Bisherige Mitgliedsnamen](#) | [Bewertungen über andere](#)

1. Anzahl der Bewertungen
2. Bewertungsübersicht
3. Datum der Registrierung
4. Bewertungskommentare
5. Möglichkeit der Kontaktaufnahme zum Verkäufer
6. Und zu früheren Vertragspartnern des Verkäufers
7. Frühere Angebote mit Kenntlichmachung als Käufer oder Verkäufer

## Bewertungsprofile für nicom.11

[Hilfe zu Bewertungen](#) | [Fragen und Antworten](#)

[Bewertung abgeben](#)  
für nicom.11

Wenn Sie nicom.11 sind:  
[Auf Kommentare antworten](#)

nicom.11 war der **Verkäufer** = V  
nicom.11 war der **Käufer** = K

Von	Datum	Artikelnummer	V/K
<a href="#">jake-oliver</a> (37 ★) <b>Lob</b> : Einwandfrei, schnelle Lieferung, gerne wieder.	09.09.03 23:03:00 MESZ	<a href="#">2850599660</a>	V
<a href="#">vero81</a> (40 ★) <b>Lob</b> : Schneller versand, ware wie neu.	09.09.03 22:16:57 MESZ	<a href="#">3142575463</a>	V
<a href="#">ingatabby</a> (167 ★) <b>Lob</b> : Alles prima abgewickelt. Gerne wieder! Viel Spass!	06.09.03 17:23:21 MESZ	<a href="#">3623312638</a>	K
<a href="#">luketom69</a> (3) <b>Lob</b> : sehr schnelle Überweisung, unkompliziert und schnörkellos, sehr zu empfehlen!!!	05.09.03 07:32:22 MESZ	<a href="#">3624105039</a>	K
<a href="#">bermy53</a> (115 ★) <b>Lob</b> : Guter Kontakt, schnelle Abwicklung! Gern wieder!!!	29.08.03 17:25:43 MESZ	<a href="#">2850598403</a>	V
<a href="#">ringelpiets-mit-anfassen</a> (34 ★) <b>Lob</b> : schnell und gut	11.08.03 15:22:51 MESZ	<a href="#">2539329046</a>	V
<a href="#">loewe600</a> (196 ★) <b>Lob</b> : Super schnelle Bezahlung, spitzen Ebaypartner immer wieder! 1A*	05.08.03 21:20:29 MESZ	<a href="#">2742839831</a>	K



Preis-16Sept03-JR-tm

# Agenda

---

eBay – der Marktplatz

Transparenz schafft Vertrauen

eBay ermöglicht persönliches Sicherheits-  
und Vertrauenslevel des Verbrauchers

Sicherheitsmechanismen auf der Plattform

Fazit

# Tool Box für die Individuelle Gestaltung von Sicherheitsstufen beim Autokauf

Produkt-Authentifizierung

Gebrauchtwagenpreischeck

Lieferservice

Treuhandservice

Garantie/Umtausch (GGG)

"Geprüftes Mitglied"

"Käuferschutzprogramm"

**1** GARANTIE DIREKT

Startseite | Anmelden | Mein eBay | Übersicht | Einloggen  
 Kaufen | Verkaufen | Service | Suchen | Hilfe | Gemeinschaft  
 Grundlagen | Kaufen | Verkaufen | Meine Daten | Mein Konto | Regeln & Sicherheit

**Sicher bei eBay handeln**

Der überwiegende Teil aller Transaktionen auf unserer Handelsplattform ist sicher und verläuft ohne Zwischenfälle. Dennoch sollten Sie versuchen, sich durch einfache und alltägliche Verhaltensweisen vor Betrugsfällen zu schützen.

Als Marktplatzbetreiber bietet eBay die Plattform, auf der Verkäufer und Käufer miteinander handeln können. Unsere Mitglieder verkaufen die Artikel, die sie bei eBay anbieten, selbst. Daher kann eBay keine Haftung für die korrekte Abwicklung übernehmen und auch keine Garantie dafür geben, dass alle angebotenen Artikel korrekt beschrieben sind oder tatsächlich existieren.

Wie jeder Verbraucher sollten Sie sich deshalb durch einfache Verhaltensweisen vor Betrugsfällen schützen. Hier sind einige Grundregeln:

**Bevor Sie auf einen Artikel bieten oder ihn kaufen:**

**Handeln Sie vorausschauend**  
 Prüfen Sie den Verkäufer und dessen eingestellte Produkte, bevor Sie ein Gebot abgeben oder den Artikel kaufen.

**Kontrollieren Sie die Bewertungen des Verkäufers**  
 Neben jedem Mitgliedsnamen finden Sie eine eingeklammerte Zahl. Hier hinter verbergt sich das Bewertungsprofil des jeweiligen Mitglieds mit sämtlichen positiven und negativen Kommentaren, die andere Nutzer über dieses Mitglied abgegeben haben. Klicken Sie auf den Link, um die Kommentare einzusehen, und finden Sie so heraus, um was für einen Käufer oder Verkäufer es sich handelt.

**Vergleichen Sie**  
 Können Sie ihr Wunschprodukt? Erkundigen Sie sich nach verschiedenen Typen und Modellen. So bekommen Sie eine Vorstellung davon, was das Produkt im normalen Handel kostet, und was ein fairer Preis bei eBay ist. Sie können bei eBay echte Schnäppchen machen, aber seien Sie kritisch, wenn ein Geschäft einfach zu gut ist, um wahr zu sein. Dann sollten Sie besonders vorsichtig sein.

**Lesen Sie die Angaben zu den Artikeln sorgfältig**  
 Schauen Sie besonders auf die Beschreibung des Artikels, die Kaufbedingungen, Versand- und eventuelle Rückgabemöglichkeiten. Wenn in der Beschreibung etwas unklar ist, sollten Sie auf jeden Fall mit dem Verkäufer in Kontakt treten, bevor Sie ein Gebot abgeben oder den Gegenstand kaufen. Sie sollten genau wissen, was verkauft wird. Ansonsten haben Sie beim Verkäufer nach. Überprüfen Sie, ob im Produktumfang auch notwendiges Zubehör enthalten ist wie z. B. wichtige Handbücher.

**Überprüfen Sie das Foto des Artikels**  
 Sehen Sie sich das Bild genau an, um den Zustand des angebotenen Gegenstands besser einschätzen zu können. Stimmt das Foto überein mit den Informationen, die Sie in der Beschreibung finden oder mit den Angaben, die der Verkäufer Ihnen gegenüber gemacht hat?

**Nehmen Sie mehrere Kriterien unter die Lupe**  
 Oft entscheidet nicht nur eine Tatsache über die Kaufentscheidung. Deshalb sollten Sie die Angaben zum Artikel, aber auch darüber hinausgehende Informationen berücksichtigen. Seien Sie achtsam, wenn:

- der Verkäufer seit weniger als 30 Tagen Mitglied bei eBay ist.
- der Verkäufer mit null (0) oder niedriger bewertet ist.
- der Verkäufer einen Gegenstand von hohem Gegenwert bei eBay einstellt.
- die Auktionsfrist extrem kurz ist (drei Tage).
- der Verkäufer keine sicherere Zahlungsmethode anbietet als Barzahlung.
- der Verkäufer viele Powerauktionen laufen hat und auf Vorkasse/Barzahlung besteht.

**Kontaktieren Sie den Verkäufer persönlich**  
 Während die Auktion läuft, können Sie dem Verkäufer auch Fragen stellen. Klicken Sie hierzu auf seinen Mitgliedsnamen und senden Sie ihm eine E-Mail. Erkundigen Sie sich über die Qualität des angebotenen Artikels und dessen Herkunft. Stellen Sie Fragen zu Zahlungs- und Lieferbedingungen. Oder bitten Sie den Verkäufer, seine Telefonnummer zu nennen (z. B. bei teuren Artikeln). Rufen Sie ihn an. Ein persönliches Gespräch kann hilfreich sein, ein Gespür für die Person zu entwickeln. Sie sollten misstrauisch werden, wenn sich der Verkäufer ständig in Ausreden flüchtet. Ein ehrliches eBay-Mitglied wird Ihre Fragen gern direkt beantworten.

**Werden Sie**

Als Geprüftes Mitglied anhand Ihrer Aufzeichnungen signalisieren Sie Vertrauenswürdigkeit

Sobald Ihre Ider Ihrer Mitgliedska...

**Hinweis:** Zurze

**Wer kann am I**

• Natürlich lassen.

• Natürlich Gewerbe

• Juristisch teilnehmen

empfehlen: sie den andservice

Übersicht | Einloggen  
 Hilfe | Gemeinschaft  
 Meine Homepage | Versand-service

Finden Powersuche  
 Beschreibung an

sch die Deutsche Post AG (ahren). Dadurch Ihre

ied"-Symbol auf

reis identifizieren  
 eine Kopie ihres  
 andelsregisterauszug

reparaturen  
 Hotline 0 18 05 / 52 05 00

MucKreis-16Sept03-JR-tm 11

# Agenda

---

eBay – der Marktplatz

Transparenz schafft Vertrauen

eBay ermöglicht persönliches Sicherheits-  
und Vertrauenslevel des Verbrauchers

Sicherheitsmechanismen auf der Plattform

Fazit

# Sicherheitsmechanismen auf der Plattform



Z. B.

- Bewertungsforum
- Verifizierung der Anmeldeinformationen
- "Geprüftes Mitglied"
- Aufklärung
- Treuhandservice
- Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden Bundes- und Landesbehörden, Interessengruppen (Filter/Suchbegriffe)

Z. B.

- Hochkomplexe Filter
- Tools zum Erkennen von Verhaltensmustern
- Aktive Suche
- Reaktion auf Hinweise der Community
- VeRI

Z. B.

- Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden bei Sachverhaltensermittlung

# Agenda

---

eBay – der Marktplatz

Transparenz schafft Vertrauen

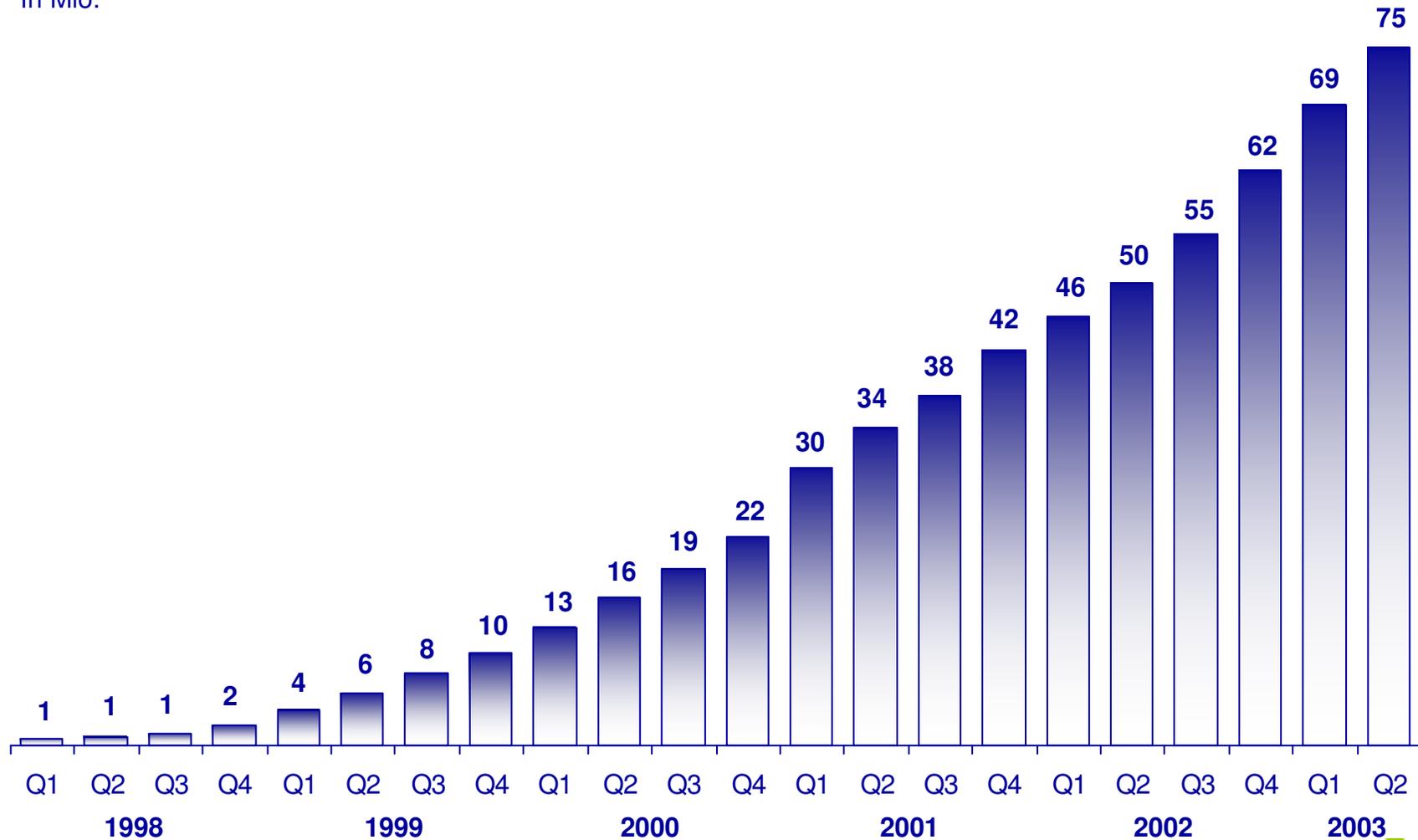
eBay ermöglicht persönliches Sicherheits-  
und Vertrauenslevel des Verbrauchers

Sicherheitsmechanismen auf der Plattform

Fazit

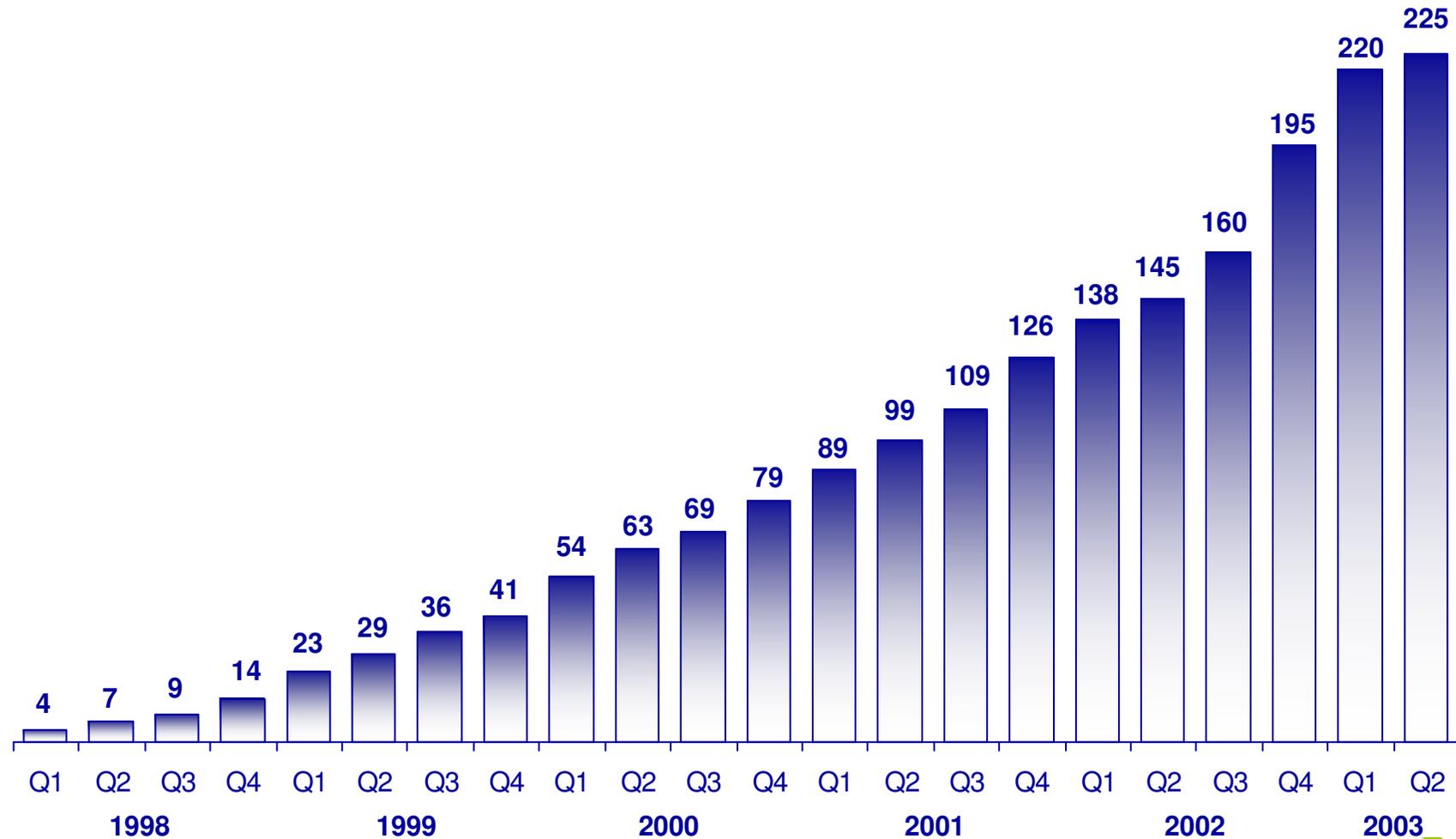
# Entwicklung der registrierten Nutzer weltweit im Verlauf seit 1999

In Mio.



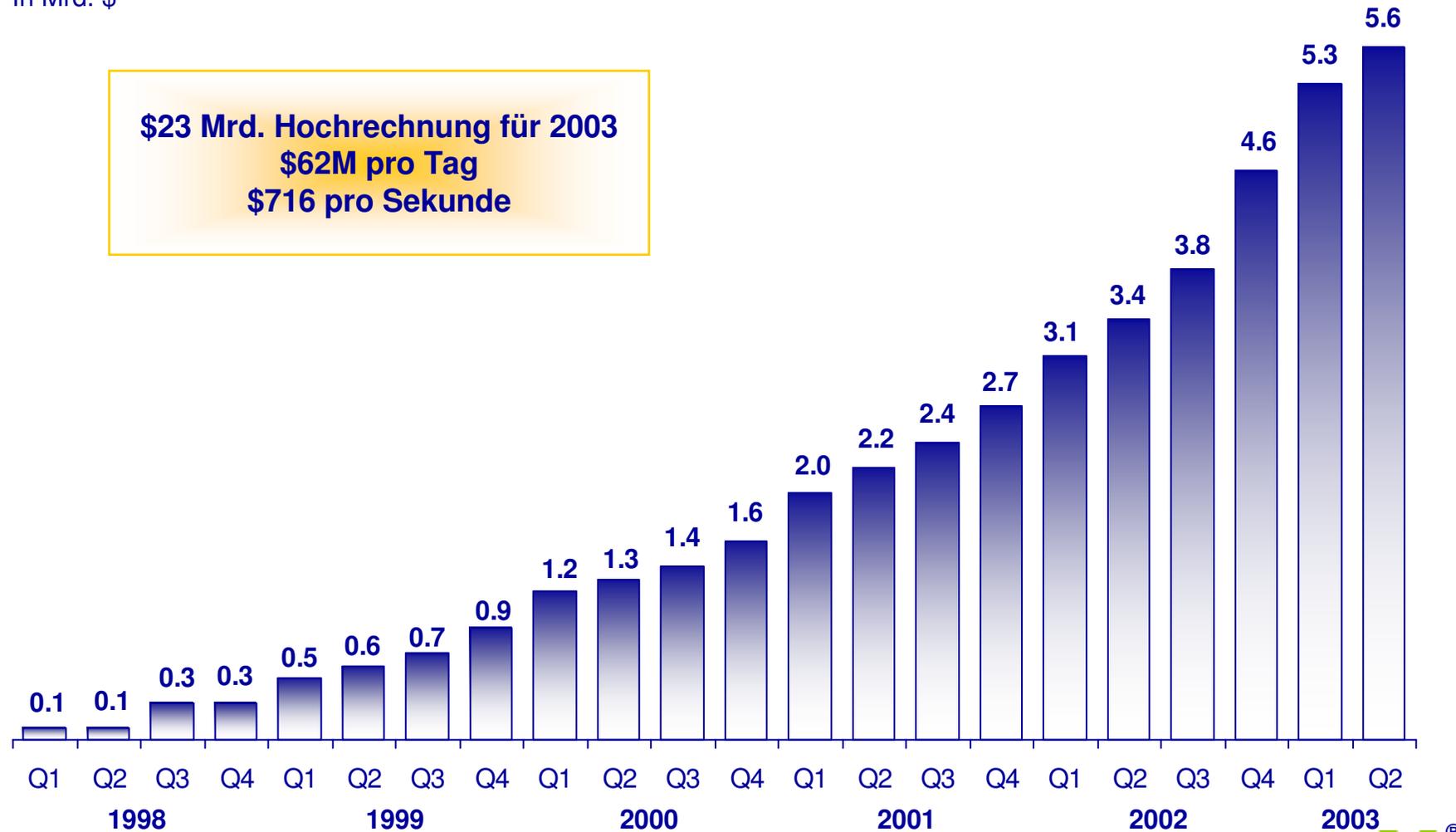
# Gelistete Artikel

In Mio.



# Handelsvolumen bei eBay weltweit

In Mrd. \$



**\$23 Mrd. Hochrechnung für 2003**  
**\$62M pro Tag**  
**\$716 pro Sekunde**



# Auf eBay.de wird verkauft ...

---



... Überraschungsei alle 38 Sekunden



... VW alle 25 Minuten



... TFT Monitor alle 10 Minuten



... Handy alle 30 Sekunden



... Bierkrug alle 15 Minuten