

von **Florian Decker**

eBay-Reform ab 15.10.2012: Verbesserung des Schutzes für Verkäufer gg. unangemessenes Käuferverhalten (z.B. unfaire Negativbewertungen) oder Augenwischerei?

Blickt man in die Vergangenheit von eBay, so wird man durchaus zu der Ansicht gelangen können, dass hier in der Tat „früher einiges besser war“. Dies insbesondere auf dem Gebiet des eBay-Bewertungssystems. Bis Anfang 2008 war es noch ohne Weiteres möglich, dass sich Verkäufer und Käufer gegenseitig positiv, neutral oder auch negativ bewerteten.

Dadurch, dass jeder Bewertende bei einer Abgabe einer Negativbewertung demnach im Auge behalten musste, dass er auch eine negative Gegenbewertung („Retourkutsche“) erhalten könnte, war er gehalten, sich die Abgabe einer solchen Bewertung gut zu überlegen. Dies hatte - so gewinnt man jedenfalls immer mehr den Eindruck - eine eigenständige regulierende Wirkung auf das Bewertungssystem. Es fanden sich nach den Beobachtungen des Verfassers weit weniger nachteilige Bewertungen im System und insbesondere entstanden über die dann noch erteilten Bewertungen ganz offenbar (das zeigt die zwischenzeitlich stark gestiegene Zahl der Urteile deutscher Gerichte) weniger gestritten. Als Grund hierfür darf vermutet werden, dass die trotz der Möglichkeit einer Gegenbewertung abgegebenen negativen Bewertungen dann auch in der weit größeren Mehrzahl der Fälle wirklich gerecht waren und vom Bewerteten akzeptiert wurden. Indes fehlt es natürlich an empirischen Daten hierzu, sodass eine wissenschaftliche fundierte Aussage hierzu nicht möglich ist.

Gleichwohl kann festgehalten werden, dass eBay - offensichtlich aufgrund der Meinung, dass sich die Käufer nicht genug zutrauten, was Negativbewertungen anging? - Anfang 2008 im Zuge einer Überarbeitung der AGB des Hauses das Bewertungssystem „umgeworfen“ hat. Seither ist Verkäufern die Möglichkeit genommen, selbst den Käufer negativ zu bewerten (sei dies im Gegenzug zu einer negativen Käuferbewertung oder aber auch auf eigene Initiative, wegen unangemessenem Käuferverhalten).

Aus Sicht des Unterzeichners hat dies dazu geführt, dass das Instrument der Negativbewertung weit öfter als „Drohung“ eingesetzt wird (ob nun vor Abgabe mit derselben gedroht oder nach Abgabe für eine Gegenleistung die Entfernung angeboten wird). Den Käufern wurde es hier seither leicht gemacht, Bewertungen derart sachfremd einzusetzen. Das drängte die Verkäufer mehr und mehr „in die Ecke“. eBay selbst war bis dato nur in seltenen Fällen bereit, in diesem Spannungsfeld zwischen Meinungsfreiheit der Käufer und ungerechter Belastung der Verkäufer mitzumischen und hat Anträge auf Bewertungs Löschung meist abgelehnt. Es wurde auf eine Klärung zwischen den Parteien (auch in den „Grundsätzen zur Bewertungsentfernung“) verwiesen. Das führte dazu, dass zur Durchsetzung der Löschung von Bewertungen, die die Grenzen des nach Art. 5 GG (Meinungsfreiheit) bzw. den eBay-AGB Zulässigen überschritten, Anwälte und oft auch Gerichte bemüht werden mussten und bis dato noch müssen.

Nun mag man vorbringen, der Verkäufer müsse auch in der Lage sein, eine in der Öffentlichkeit des Bewertungsforums über ihn abgegebene nachteilige Beurteilung „wegzustecken“. Es wird dabei argumentiert, er könne ja auch seine Meinung im Ergänzungscommentar wiedergeben und die Sache so „neutralisieren“. Diese Sichtweise übersieht aber, dass die negative Wirkung nicht damit endet, dass andere eBay-User sich nun ggf. eine „schlechte Meinung über den Verkäufer bilden“.

Vielmehr wirkt sich JEDE Bewertung darauf aus, wo die Produkte des Verkäufers in Suchanfragen nach seinen Schlagworten aufgelistet werden. Auch hängt hiervon sein Status als Verkäufer im eBay internen Systems ab. So zahlt er unter Umständen mit einer schlechten Bewertung deutlich mehr Provisionen an eBay, als dies ansonsten der Fall wäre (wenn er z.B. durch diese Bewertung seinen „Top-Verkäufer-Status einbüsst). Da zusammen mit Negativbewertungen im Übrigen auch meist negative Detailbewertungen (Sternchen-Bewertungen) verbunden werden, drohen unter Umständen sogar Sanktionen von Seiten eBay, die an die so ausgedrückte (ggf. nur vermeintliche) Kundenunzufriedenheit bzw. das so zu Tage getretene (ggf. nur vermeintliche) schlechte Verkäuferverhalten anknüpfen. Daher kann der Verkäufer eine ungerechtfertigte Bewertung nicht einfach hinnehmen. Er ist hier oft gehalten, erheblichen kommunikativen und gelegentlich auch monetären Aufwand zu betreiben, um den Gegner noch einmal zur Revision seiner Bewertung zu ermuntern. Bewertende wollen hier oft „Kulanz sehen“ und gegebenenfalls Zugaben und Gutscheine erhalten, um die Bewertung noch einmal zu überarbeiten etc.pp. Nur so (ggf. sogar im Einzelfall nur durch Bemühen der Organe der Rechtspflege) aber ist es unter Umständen einem Verkäufer möglich, seinen Status in der Sache auf eBay zu sichern, den er sich eigentlich durch seine Arbeit verdient hätte.

Hier will eBay nun offensichtlich Abhilfe schaffen.

Zwar soll nicht auf den alten Status (was durchaus eine denkbare Lösung gewesen wäre) zurückgerudert werden, in dem auch die Käufer wieder negativ gegenbewertet werden können. Jedoch soll offensichtlich ab dem 15.10.2012 nun auch unangemessenes Käuferverhalten sanktioniert werden. Vorgesehen ist nach derzeitigem Stand, dass ab dem 15.10.2012 auf Meldungen unangemessenen Käuferverhaltens hin, eBay selbst Prüfungen einleiten will. Der Verkäufer soll also nun seine Beschwerde an eine zentrale eBay-Stelle übermitteln können, wo nach Prüfung dann „angemessene Schritte“ ergriffen würden.

Konkret macht eBay derzeit Angaben unter <http://sellerupdate.ebay.de/autumn2012/report-buyer> (Stand: 12.10.2012).

Eine Meldung eines Käufers soll nach den Angaben von eBay in folgenden Fällen möglich sein (siehe <http://sellerupdate.ebay.de/autumn2012/report-buyer> (Stand: 12.10.2012):

- Der Käufer hat unangemessene Forderungen gestellt.
- Der Käufer hat eine unangemessene Bewertung abgegeben.
- Der Käufer hat den Käuferschutz-Prozess von eBay missbraucht.
- Der Käufer hat die Option zu Rücksendung missbraucht.
- Der Käufer hat nicht bezahlt.
- Andere Probleme.

Die Meldung soll danach also bis 90 Tage nach der Transaktion möglich und binnen Wochenfrist nach

Eingang bearbeitet worden sein. Als mögliche daraus zu ziehende Sanktionen nennt eBay die folgenden (siehe <http://sellerupdate.ebay.de/autumn2012/report-buyer> (Stand: 12.10.2012):

“

1. Ihre Meldung wird gemeinsam mit Meldungen anderer Verkäufer sowie allen verfügbaren weiteren Informationen über diesen Käufer ausgewertet.
2. Abhängig von dieser Auswertung wird eine Entscheidung darüber getroffen, welches Vorgehen angemessen ist.
3. Wir werden aufgrund unserer Entscheidung so schnell wie möglich weitere Schritte einleiten, unter anderem:
 - o Käufer auf ihre Fehler hinweisen und ihnen dabei helfen, ihr Verhalten zu verbessern
 - o Käufer verwarnen
 - o Käufer vorläufig oder endgültig vom eBay-Marktplatz ausschließen
4. Sollte Ihre Meldung zu Schritten von eBay gegen den Käufer führen, können seine für Sie abgegebenen Bewertungen und detaillierten Verkäuferbewertungen gelöscht werden. Über solche und andere Schutzmaßnahmen für Ihr Verkäuferprofil informieren wir Sie in der monatlichen Verkäuferschutz-E-Mail.

”

Das bedeutet, dass man bis zum letzten Tag der 90 Tage nach Transaktion das Käuferverhalten „im Auge behalten“ muss, da er nach derzeitigem System genau bis zu diesem Tage auch die Möglichkeit hat eine Negativbewertung abzugeben und so eventuell sein unangemessenes Verhalten gerade zu „vollenden“. Es müsste dann sofort nach Eingang der Bewertung (sollte diese zu spät abgegeben werden) noch die Meldung an eBay gefertigt werden. Insofern ist nicht klar, ob eBay auch eine spätere Meldung unangemessenen Verhaltens überhaupt noch bearbeitet oder diese dann aufgrund „Verfristung“ ignorieren wird. Dies bleibt wohl abzuwarten.

Wird alles besser? Bleibt alles beim Alten? Mit Revolutionen zu rechnen, wäre sicherlich verfrüht. Man darf indes sicherlich hoffen und gespannt sein, wie sich die Einführungen dieses Systems auswirken wird.

Autor:

Florian Decker