

Presseinformation

BITKOM-Tipp

27 Millionen Deutsche ersteigern Produkte im Internet

- **Hobby- und Freizeitartikel sind am beliebtesten**
- **Bücher, Kleidung und Computer auf weiteren Top-Plätzen**
- **BITKOM gibt Tipps für Käufer bei Online-Auktionen**

Berlin, 2. August 2010

27 Millionen Deutsche haben schon einmal Waren oder Dienstleistungen bei einer Auktion im Internet ersteigert. Das entspricht 54 Prozent aller deutschen Internet-Nutzer ab 14 Jahren, wie aus einer Erhebung des Instituts Forsa im Auftrag des Hightech-Verbands BITKOM hervorgeht. Die beliebteste Warengruppe sind Hobby- und Freizeitartikel. 31 Prozent aller Internet-Nutzer haben solche Angebote ersteigert. Es folgen Bücher mit 24 Prozent. Die Produktgruppen „Kleidung, Schmuck, Accessoires“ sowie „Computer und Zubehör“ kommen auf je 21 Prozent. „Online-Auktionen eignen sich nicht nur für Schnäppchenjäger, sondern sind eine bequeme Einkaufsmöglichkeit für jedermann“, sagte BITKOM-Vizepräsident Achim Berg. „Egal ob gebrauchte oder neue Waren, populäre Technik oder Sammlerobjekte, fast alles ist bei Auktionen zu bekommen.“ Immer wieder machen überraschende Angebote Schlagzeilen. Online versteigert wurden etwa ein früherer VW Golf von Papst Benedikt II., ein Pullunder des ehemaligen Außenministers Hans-Dietrich Genscher, ein Straßenbahnwagen oder auch ein bekannter Internet-Blog. Neben Marktführer Ebay gibt es weitere Auktionsplattformen wie Hood.de und AuVito sowie in der Schweiz und Österreich den Anbieter Ricardo.

Männer sind bei Auktionen aktiver: 60 Prozent der männlichen Internetnutzer haben schon einmal etwas im Web ersteigert – bei den Frauen sind es 49 Prozent. User aus Ostdeutschland haben mit 62 Prozent mehr Auktions-Erfahrung als Westdeutsche (53 Prozent). Noch größer sind die Unterschiede nach Altersgruppen – je jünger die Nutzer, desto wahrscheinlicher kaufen sie bei Auktionen. Spitzenreiter sind die 18- bis 29-Jährigen mit 68 Prozent, Schlusslicht die Senioren ab 60 mit

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel. +49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Christian Spahr
Pressesprecher
Telekommunikation & Recht
Tel. +49. 30. 27576-112
Fax +49. 30. 27576-400
c.spahr@bitkom.org

Susanne Dehmel
Bereichsleiterin
Datenschutz und
Verbraucherrecht
Tel. +49. 30. 27576-223
Fax +49. 30. 27576-500
s.dehmel@bitkom.org

Präsident
Prof. Dr. Dr. h. c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Presseinformation

27 Millionen Deutsche ersteigern Produkte im Internet

Seite 2

25 Prozent. Bei der Erhebung von BITKOM und Forsa wurden 1.000 Internet-Nutzer in Deutschland ab 14 Jahren repräsentativ befragt.



Mit einigen Tipps gelingt der Einstieg leicht. Hier die wichtigsten Empfehlungen des BITKOM zum Mitsteigern bei Internet-Auktionen:

1. Erfolgreich suchen und beobachten

Bei Handelsplattformen wie Ebay kann man Waren und Services auf zwei Arten finden – über Produkt-Kategorien und über eine Suchfunktion. Beides kann empfehlenswert sein. Der Weg über die Kategorien ist länger, gibt aber einen breiten Überblick über den Markt. Wer genau weiß, was er möchte, ist mit der schnelleren Suchfunktion besser bedient. Ergibt ein Suchbegriff nicht genügend Angebote, sollte man nicht nur in den Überschriften der Auktionen suchen, sondern auch in den längeren Angebotsbeschreibungen. Grund: Nicht jeder Anbieter verwendet bereits in der Überschrift alle wichtigen Schlüsselbegriffe. Ein Trick ist, auch nach Schreibfehlern zu suchen, etwa iPot statt iPod. So lassen sich mit etwas Glück wenig beachtete Auktionen finden und Schnäppchen machen. Kaufinteressenten können in ihrem Kundenprofil die Angebote übersichtlich beobachten. Zur Verwaltung von Auktionen gibt es spezielle PC-Programme.

Presseinformation

27 Millionen Deutsche ersteigern Produkte im Internet

Seite 3

2. Warenbeschreibung und Verkäufer prüfen

Nichts geht über eine genaue Lektüre des Angebots. Ist die Ware neu oder gebraucht, hat sie Kratzer oder Defekte, entspricht der Lieferumfang den Vorgaben des Herstellers für Deutschland? Auch private Anbieter müssen wahrheitsgemäße Angaben machen. Detaillierte Informationen sind ein Zeichen für Seriosität. Vorsicht, wenn ein Angebot lückenhaft oder missverständlich formuliert ist. Im Zweifel den Besitzer über die Nachrichtenfunktion der Auktionsplattform anschreiben und nachhaken. Wird auf Nachfragen ausweichend oder gar nicht geantwortet, lässt man am besten die Finger von dem Angebot. Gleiches gilt, wenn der Verdacht besteht, dass ein Markenartikel gefälscht ist. Ein Zeichen für die Vertrauenswürdigkeit eines Verkäufers sind gute Bewertungen durch andere Käufer. Es kann sich lohnen, nicht nur auf die Prozentzahl der Positiv-Bewertungen zu schauen, sondern durchaus die einzelnen Kommentare zu lesen. Klare Verhältnisse sind auch beim Versand wichtig. Der Anbieter sollte mitteilen, welche Versandform er wählt, was der Transport kostet, wie lange er dauert und welcher Postdienst beauftragt wird. Bei gewerblichen Händlern sollten Käufer die Geschäftsbedingungen lesen. Bei Angeboten aus dem Ausland werden beim Versand unter Umständen Zollgebühren fällig. Auch können sich Verbraucherrechte von deutschen oder EU-Standards unterscheiden.

3. Preise richtig vergleichen

Bei Ebay und ähnlichen Plattformen lassen sich viele Schnäppchen machen – aber nicht jedes Angebot ist günstiger als im Laden oder in Online-Shops. Einen Überblick bekommt man bei Preisvergleichen wie www.guenstiger.de, www.idealo.de oder www.geizhals.at/deutschland. Beim Vergleichen der Angebote sollte der Versand einkalkuliert werden. So mancher Top-Preis wird durch hohe Transportkosten relativiert.

4. Kauf zum Festpreis erwägen

Bei Portalen wie Ebay gibt es nicht nur Versteigerungen. Die Zahl der Angebote zu Festpreisen steigt – nicht nur von gewerblichen Händlern, auch von Privatverkäufern. Wer nicht damit rechnet, einen bestimmten

Presseinformation

27 Millionen Deutsche ersteigern Produkte im Internet

Seite 4

Artikel bei einer Auktion billiger zu bekommen, kann hier zugreifen. Auch für Käufer, die es eilig haben, ist der Sofortkauf zum Festpreis attraktiv.

5. Angebote mit Garantien bevorzugen

Egal ob Auktion oder Sofortkauf – der Preis ist nicht alles. Bei gebrauchten Waren sollten Käufer Produkte vorziehen, die noch der Herstellergarantie oder der gesetzlichen Gewährleistung unterliegen – in der Regel bis zwei Jahre nach dem Erstverkauf. Zudem sollten Anbieter bevorzugt werden, die ein Plus an Sicherheit bieten. Dabei kann es sich um ein Rücknahmeversprechen handeln, einen versicherten Versand oder einen speziellen Käuferschutz, falls die Ware nicht beim Empfänger ankommt. Einen solchen Käuferschutz gibt es etwa bei Ebay in Kombination mit dem Bezahlungssystem PayPal.

6. Mit kühlem Kopf bieten

Wer ein Angebot in die engere Wahl genommen hat, sollte meist nicht sofort bieten. Auktionen laufen in der Regel drei bis zehn Tage. Wer zu früh bietet, stachelt den Bieterwettbewerb an und treibt den Preis in die Höhe. Viele Artikel machen erst am Ende einen größeren Preissprung. Viele Käufer warten bis kurz vor Schluss und geben dann ihr Maximalgebot ein. Wer pokern will und eine schnelle Internetverbindung hat, kann das Gebot erst wenige Sekunden vor dem Ende übertragen. Der Bieter mit dem höchsten Maximalgebot gewinnt. Er muss sein Gebot allerdings nicht in voller Höhe bezahlen, sondern gerade so viel davon, dass der Betrag alle anderen Gebote übertrifft. Es kann sich besonders lohnen, bei Auktionen zu bieten, die zu typischen Bürozeiten enden – oder zum Beispiel während wichtiger Fußballspiele. Dann ist die Zahl der Mitbieter geringer und ein Schnäppchen wahrscheinlicher. In allen Fällen gilt: Man sollte sich vorher genau überlegen, was man zahlen will. Dann wird man sich nicht von der Atmosphäre der Biet-Situation in die Höhe treiben lassen und ein Produkt um jeden Preis ersteigern. Der Einsatz von PC-Programmen, die automatisiert Gebote abgeben, ist nach den Ebay-Geschäftsbedingungen im Übrigen nicht gestattet.

Presseinformation

27 Millionen Deutsche ersteigern Produkte im Internet

Seite 5

7. Gebote unterwegs abgeben

Wer mitsteigern will, kann das auch von unterwegs tun. Mit modernen Internet-Handys (Smartphones) lassen sich Auktionsportale problemlos nutzen. Für viele Smartphones gibt es zudem von Ebay eine spezielle Software (App) für den mobilen Einsatz. Smartphone-Besitzer verpassen so unterwegs nicht mehr die Schlussphase attraktiver Versteigerungen.

8. Sichere Bezahlmethode wählen

Vor allem private Verkäufer, aber auch die meisten gewerblichen Händler verlangen Vorkasse: Das Geld muss vor dem Versand auf das Konto des Anbieters überwiesen werden. Diese Methode ist verbreitet, aber riskant, weil sie hohe Anforderungen an die Seriosität des Verkäufers stellt. Wer die Wahl hat, sollte andere Verfahren vorziehen, etwa Lastschrift, Kreditkarte oder Nachnahme. Besondere Vorzüge haben spezielle Online-Bezahldienste wie PayPal: Sensible Daten wie Bankverbindung oder Kreditkartennummer werden bei der Transaktion nicht an den Händler übermittelt, und der Bezahlvorgang wird in kürzester Zeit abgeschlossen.

9. Probleme mit Verkäufern lösen

Entspricht die Ware nicht der Beschreibung, oder gibt es Probleme mit der Lieferung? Dann sollten Käufer zunächst beim Verkäufer nachfragen. Bleiben Sie höflich. Es müssen keine Betrugsabsichten im Spiel sein. Um gute Bewertungen zu erhalten, sind viele Verkäufer interessiert, Missverständnisse oder Versandpannen aufzuklären. Wenn die Nachfrage nicht hilft, kann der Kundenservice der Handelsplattform informiert werden. Dieser kann Druck auf unzuverlässige Verkäufer ausüben. Wenn ein größerer Geldverlust droht, sollte im Notfall ein Anwalt eingeschaltet werden, bei schwerwiegenden Gesetzesverstößen die Polizei. Dies gilt bei Auktionen genauso wie bei anderen Transaktionen im Internet.

10. Widerrufsrecht nutzen

Die Ware ist gerade geliefert, doch sie erfüllt nicht die Erwartungen? Bei gewerblichen Anbietern haben Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht. Binnen zwei Wochen darf die Ware in der Regel an den Verkäufer

Presseinformation

27 Millionen Deutsche ersteigern Produkte im Internet

Seite 6

zurückgeschickt werden. Beim Widerruf muss der Kaufpreis erstattet werden – und auch die Rücksende-Kosten, wenn der Artikel mehr als 40 Euro gekostet hat. Private Verkäufer können ein Widerrufs- oder Rückgaberecht ausschließen.

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 1.300 Unternehmen, davon 950 Direktmitglieder mit etwa 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Anbieter von Software, IT-Services und Telekommunikationsdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien. Der BITKOM setzt sich insbesondere für bessere ordnungspolitische Rahmenbedingungen, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine innovationsorientierte Wirtschaftspolitik ein.