



Das Bewertungssystem

Ihr guter Ruf bei eBay



Das Bewertungssystem

Inhalt

1. Bewertungssystem

- Einleitung 2
- Bewertungen ansehen 3
- Bewertungsprofil 4
- Punktesystem..... 9

2. Richtig bewerten

- Bewertung abgeben 11
- Bewertungen beantworten 14
- Bewertungen zurücknehmen..... 15

3. Auf einen Blick

- Das Trainingsmodul in der Übersicht..... 16

Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Einleitung

Das eBay Bewertungssystem – Handelspartner richtig einschätzen



Sicher haben Sie schon einmal die Sternchen und Zahlen hinter einem eBay-Mitgliedsnamen gesehen. Anhand dieser **Bewertungspunkte** und **Sterne** können Sie Ihren **Handelspartner zuverlässig einschätzen**.

Hier lernen Sie ...

- **das Bewertungssystem kennen,**
- **wie das Punktesystem im Detail funktioniert,**
- **wie Sie Bewertungen beurteilen,**
- **wie Sie richtig bewerten.**

Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Bewertungen ansehen

Bewertungen ansehen – so geht's

Auf jeder **Artikelseite** finden Sie rechts oben die **Angaben zum Verkäufer**.

Neben dem Mitgliedsnamen finden Sie die Anzahl **positiver Bewertungspunkte**, die dieses Mitglied von anderen Mitgliedern erhalten hat. Eine **Bewertung** setzt sich zusammen aus einer **Beurteilung** (positiv, negativ oder neutral) und einem knappen **Bewertungskommentar**.

Im **Bewertungsprofil** eines Mitglieds sehen sie die Bewertungspunkte und -kommentare **im Detail**. Dazu klicken Sie einfach auf:

- die **Zahl neben dem Mitgliedsnamen** oder auf
- **Bewertungskommentare lesen**



Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Bewertungsprofil

Bewertungsprofil im Detail

Bewertungsprofil: mustershop321 (828 ☆) 

<p>Bewertungsprofil: 828</p> <p>Positive Bewertungen: 98,2%</p> <p>Mitglieder, die positiv bewertet haben: 838</p> <p>Mitglieder, die negativ bewertet haben: 10</p> <p>Alle positiven Bewertungen: 948</p> <p>Weitere Informationen zur Bedeutung dieser Zahlen.</p>	<p>Jüngste Bewertungen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Letzter Monat</th> <th>Letzte 6 Monate</th> <th>Letzte 12 Monate</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> positiv</td> <td>313</td> <td>500</td> <td>838</td> </tr> <tr> <td> neutral</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td> negativ</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Zurückgezogene Gebote (in den letzten 6 Monaten): 0</p>		Letzter Monat	Letzte 6 Monate	Letzte 12 Monate	 positiv	313	500	838	 neutral	4	1	5	 negativ	6	4	10	<p>Mitglied seit: 07.10.02</p> <p>Ort: Deutschland</p> <ul style="list-style-type: none"> Bisherige Mitgliedsnamen Angebotene Artikel <p>Mit Mitglied Kontakt aufnehmen</p>
	Letzter Monat	Letzte 6 Monate	Letzte 12 Monate															
 positiv	313	500	838															
 neutral	4	1	5															
 negativ	6	4	10															

Das **detaillierte Bewertungsprofil** zeigt Ihnen, wie der Verkäufer von anderen eBay-Mitgliedern bewertet wurde. Es zeigt Ihnen genau ...

- die Anzahl **positiver** Bewertungen.
- die Anzahl **neutraler** Bewertungen.
- die Anzahl **negativer** Bewertungen.

Der Punktestand des **Bewertungsprofils** errechnet sich aus der Gesamtzahl **positiver** Bewertungen **abzüglich** der **negativen**. Für die Bewertungspunkte des Bewertungsprofils werden dabei nur die Bewertungen **unterschiedlicher** Mitglieder gezählt. Bewertungen von ein und **demselben Mitglied** werden nur **einmalig berücksichtigt**.

Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Bewertungsprofil

Bewertungsprofil: Übersicht

Das **Bewertungsprofil** errechnet sich aus der Anzahl **positiver** Bewertungen **abzüglich** der **negativen** Bewertungen von unterschiedlichen Mitgliedern. Je mehr Bewertungspunkte ein Mitglied hat, desto mehr positive Bewertungen hat es von anderen Mitgliedern erhalten. In der untersten Zeile sehen Sie die Anzahl **aller positiven Bewertungen**. Hier werden auch mehrfache Bewertungen gleicher Mitglieder gezählt.

Bewertungsprofil:	828
Positive Bewertungen:	98,2%
Mitglieder, die positiv bewertet haben:	838
Mitglieder, die negativ bewertet haben:	10
Alle positiven Bewertungen:	948
Weitere Informationen zur Bedeutung dieser Zahlen.	

Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Bewertungsprofil

Bewertungsprofil: Tabelle der jüngsten Bewertungen

Diese Tabelle **zeigt** Ihnen eine Übersicht **aller** positiven, neutralen und negativen **Bewertungen**, die ein eBay-Mitglied in den letzten **12** Monaten erhalten hat.

Außerdem erfahren Sie hier, wie viele **Gebote** das Mitglied in den letzten 6 Monaten **zurückgezogen** hat. Diese Information ist vor allem für **Verkäufer** relevant.

Jüngste Bewertungen:

		Letzter Monat	Letzte 6 Monate	Letzte 12 Monate
	positiv	313	500	838
	neutral	4	1	5
	negativ	6	4	10

Zurückgezogene Gebote (in den letzten 6 Monaten): 0

Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Bewertungsprofil

Bewertungsprofil: Ergänzende Informationen

Dieser Abschnitt des Bewertungsprofils gibt Ihnen **ergänzende Informationen** zum **Mitglied**. Beispielsweise können Sie sich hier über bisherige **Mitgliedsnamen** erkundigen, **weitere** vom Mitglied **angebotene Artikel** aufrufen oder dessen **Shop** und **Mich**-Seite besuchen. Hier können Sie das **Mitglied auch kontaktieren**, beispielsweise um nähere Angaben zu einem Angebot zu erfahren. Die Kontaktaufnahme per E-Mail steht Ihnen übrigens auch direkt auf der Artikelseite zur Verfügung.



Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Bewertungsprofil

Die Bewertungskommentare

Alle erhaltenen Bewertungen				Von Käufern	Von Verkäufern	Alle abgegebenen Bewertungen
828 Bewertungen für mustershop321 (0 in gegenseitigem Einverständnis zurückgezogen)						Seite 1 von 34
Kommentar	Von	Datum/Uhrzeit	Artikelnummer			
 Ware ok, schnelle Lieferung, Danke	Käufer musterbieter1 (103 )	29.07.04 20:25	0123456789			
 Super schnelle Lieferung, Gerne wieder!	Käufer musterbieter2 (11 )	28.07.04 01:13	2345678910			
 Alles bestens gelaufen. Schnelle, problemlose Abwicklung. Danke.	Käufer musterbieter3 (238 )	22.07.04 17:26	3456789101			

Sie interessieren sich für ein Angebot? Dann sollten Sie sich unbedingt auch die **Bewertungskommentare** ansehen. Darin sagen Mitglieder klar und deutlich ihre **Meinung** zu Angebot und Abwicklung.

Hinweis: Auch **positive Bewertungen können kritische Kommentare** enthalten.

Sie haben die Möglichkeit, **Kommentare nach verschiedenen Kriterien** einzusehen:

- Erhaltene Bewertungen
- Bewertungen von Käufern
- Bewertungen von Verkäufern
- Abgegebene Bewertungen

Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Punktesystem

So funktioniert das Punktesystem:

Dem eBay Bewertungssystem liegt die Vergabe von **Bewertungspunkten** zu Grunde. Jedes Mitglied erhält:

- **+1** Punkt für eine **positive** Bewertung
- **0** Punkte für eine **neutrale** Bewertung
- **-1** Punkt für eine **negative** Bewertung

Bekommen Sie von **einem Mitglied mehrere** positive oder negative **Bewertungen**, werden diese **nur einmal gezählt**.



Ab 10 Bewertungen honorieren **Sterne** die **Anzahl** der erhaltenen **Bewertungspunkte** - beginnend mit einem gelben Stern für 10 – 49 Punkte Bis zu einer roten Sternschnuppe für 100.000 und mehr Punkte.

Das Bewertungssystem

Bewertungssystem: Punktesystem

Bewertungspunkte und Stern-Symbole

Berechnung Bewertungspunkte und Sterne











Beispielhafte Berechnung eines Bewertungsprofils: Ein Mitglied hat bisher **200 Bewertungen** von **unterschiedlichen Mitgliedern** erhalten. Von diesen Bewertungen waren:

- **196 positiv**
- **2 neutral**
- **2 negativ**

Daraus ergibt sich ein

Bewertungsprofil von **194**

Bewertungspunkten. Von den **196 positiven** Bewertungspunkten (+1) werden die **2 negativen** Bewertungspunkte (-1) **abgezogen.** Die beiden neutralen Bewertungen schlagen nicht zu Buche.

	Stern	Positive Bewertungen
	Gelber Stern	10 bis 49
	Blauer Stern	50 bis 99
	Türkisfarbener Stern	100 bis 499
	Violetter Stern	500 bis 999
	Roter Stern	1.000 bis 4.999
	Grüner Stern	5.000 bis 9.999
	Gelbe Sternschnuppe	10.000 bis 24.999
	Türkisfarbene Sternschnuppe	25.000 bis 49.999
	Violette Sternschnuppe	50.000 bis 99.999
	Rote Sternschnuppe	100.000 und mehr

Das Bewertungssystem

Richtig bewerten: Bewertung abgeben

Bewerten und bewertet werden ...

Wie schon erwähnt, ist das Bewertungssystem der Schlüssel zu Sicherheit und Vertrauen unter den eBay-Mitgliedern. Nach Abschluss einer **Transaktion** werden **Käufer** und **Verkäufer** aufgefordert, sich gegenseitig zu **bewerten**.

Zur **Abgabe** Ihrer Bewertung haben Sie **90 Tage** Zeit. Rufen Sie dazu in **Mein eBay** unter **Meine Mitgliedschaft** den Punkt **Bewertungen** auf. Dort können Sie alle noch nicht bewerteten Transaktionen sehen und gelangen durch einen Klick auf **Bewertung abgeben** in Ihr **Bewertungsforum**.

Dort können Sie Ihre **Bewertung abgeben** und der Bewertungen einen Kommentar von bis zu 80 Zeichen hinzufügen.



Das Bewertungssystem

Richtig bewerten: Bewertung abgeben

Richtig bewerten als Käufer:

Alle erhaltenen Bewertungen		Von Käufern	Von Verkäufern	Alle abgegebenen Bewertungen
507 Bewertungen von Käufern für mustershop321 (0 in gegenseitigem Einverständnis zurückgezogen)				Seite 1 von 23
Kommentar	Von	Datum/Uhrzeit	Artikelnummer	
 Danke. Pünktlich angekommen.	Käufer musterbieter1 (105 )	28.06.04 15:45	0123456789	
 super geklappt	Käufer musterbieter2 (110 )	15.06.04 00:36	2345678910	
 Absolute Blitzabwicklung, sehr guter Kontakt- jetzt muß es nur noch wirken;-)!	Käufer musterbieter3 (155 )	01.06.04 14:00	3456789101	

Bitte gehen Sie bei der **Bewertung** Ihres **Handelspartners** stets sachlich vor, denn die **Kommentierung** einer Bewertung **ist endgültig**. Andere Mitglieder schätzen anhand Ihres Kommentars das eBay-Mitglied ein.

Deshalb: Formulieren Sie Ihre **Bewertung klar, sachlich** und vor allem **fair**.

Geben Sie bei der Bewertung eines Verkäufers dabei unbedingt **Auskunft über:**

- den Zustand der gelieferten Ware
- Lieferzeit und Versand

Alles okay? Dann bewerten Sie den Verkäufer positiv. Ist etwas nicht in Ordnung, sollten Sie **vor** Abgabe einer **negativen Bewertung** den **Verkäufer kontaktieren**. Zumeist lässt sich ein **Problem einvernehmlich lösen**.

Das Bewertungssystem

Richtig bewerten: Bewertung abgeben

Richtig bewerten als Verkäufer:

Alle erhaltenen Bewertungen		Von Käufern		Von Verkäufern		Alle abgegebenen Bewertungen	
321 Bewertungen von Verkäufern für mustershop321 (0 in gegenseitigem Einverständnis zurückgezogen)							Seite 1 von 10
Kommentar	Von	Datum/Uhrzeit	Artikelnummer				
 sehr netter Ebayer, schneller Überweisung!	Verkäufer musterbieter1 (285 )	30.05.04 11:41	0123456789				
 alles bestens, gerne wieder	Verkäufer musterbieter2 (360 )	22.05.04 05:39	2345678910				
 !!!Alles klar-Wunderbar-kein Problem-auf Wiedersehn !!!!!	Verkäufer musterbieter3 (256 )	22.04.04 20:20	3456789101				

Auch **als Verkäufer** müssen Sie Ihren Handelspartner selbstverständlich **bewerten**.

Berücksichtigen Sie dabei vor allem:

- das Zahlungsverhalten
- Kommunikation mit dem Käufer

Auch hier gilt: Bevor Sie bei Problemen eine negative Bewertung abgeben, sollten Sie zuvor Ihren Handelspartner kontaktieren. In der Regel lassen sich die meisten **Missverständnisse** klären.

Unser Rat: **Kommunizieren** Sie miteinander und schaffen Sie Unstimmigkeiten schnell aus der Welt !

Das Bewertungssystem

Richtig bewerten: Bewertung beantworten

Auf erhaltene Bewertungen antworten

Auf jede bereits erhaltene **Bewertung** – ob positiv oder negativ – **können Sie antworten**.

Gerade wenn Sie sich einmal **ungerecht bewertet** fühlen, sollten Sie überlegen, den **Vorgang** aus Ihrer Sicht **darzustellen**.

Um auf Bewertungen zu antworten, gehen Sie in **Mein eBay** in die Ansicht **Bewertungen**. Dort klicken Sie auf den Link zum **Bewertungsportal** - dort können Sie auf erhaltene Bewertungen antworten.



Hinweis: Ihre Antwort zu einer erhaltenen Bewertung ist **endgültig** und kann **nicht zurückgenommen** werden. Geben Sie daher bitte **nur faire und sachliche Antworten** ab.

Das Bewertungssystem

Richtig bewerten: Bewertung zurücknehmen

Bewertungen einvernehmlich zurücknehmen



The screenshot shows the eBay interface for requesting a mutual withdrawal of a review. It includes a title bar, explanatory text, a 'Hilfe' link, and a form with a text input field and a 'Weiter >' button.

Einvernehmliche Rücknahme von Bewertungen [Hilfe](#)

In Einzelfällen können Bewertungen für bestimmte Transaktionen bei gegenseitigem Einverständnis zurückgezogen werden. Dazu müssen sich beide Handelspartner darüber einig sein, dass die abgegebenen Bewertungen unzutreffend sind. Zurückgenommene Bewertungen bleiben als Kommentar zwar in den Bewertungsprofilen beider Mitglieder erhalten, sie werden aber in den Bewertungspunkten nicht mehr berücksichtigt. [Weitere Informationen](#).

Bitte nehmen Sie vor Beginn eines Rücknahmeprozesses mit dem anderen eBay-Mitglied [Kontakt](#) auf, um eventuelle Streitigkeiten beizulegen.

Artikelnummer, für die die Bewertung zurückgenommen werden soll:

Grundsätzlich gilt: **eBay greift nicht** in das Bewertungssystem **ein!**

Aber: Im **gegenseitigen Einvernehmen** von Käufer und Verkäufer können **Bewertungen zurückgenommen** werden.

Dazu füllen beide Mitglieder das Online-Formular „**Einvernehmliche Rücknahme von Bewertungen**“ aus und senden es an eBay:

- Der Bewertungspunkt wird entfernt
- Der Kommentar bleibt mit Hinweis erhalten

Der Antrag muss innerhalb von 30 Tagen nach Abgabe der Bewertung bzw. 90 Tage nach Abschluss der Transaktion gestellt werden.

Das Bewertungssystem

Auf einen Blick: Das Trainingsmodul in der Übersicht

Das Bewertungssystem von eBay auf einen Blick!

Hier haben Sie alles erfahren, was Sie über das eBay Bewertungssystem und das richtige Bewerten wissen müssen:

- **Was ist das Bewertungsprofil**
- **Wie funktioniert das Punktesystem**
- **Worauf muss ich bei der Abgabe von Bewertungen achten**
- **Wie können erhaltene Bewertungen beantwortet werden**
- **Wie können Bewertungen einvernehmlich zurückgenommen werden**



www.ebay.de

Alle eBay Online-Trainings finden Sie unter
www.ebay.de/online-training.