

Umfrage: Jeder Vierte hat schlechte Erfahrungen auf Auktionsplattformen gemacht

Repräsentative Umfrage der GfK

Berlin, 14.11.2012 – Die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), eines der größten Marktforschungsunternehmen der Welt, hat in einer repräsentativen Umfrage Konsumenten befragt, wie es ihnen beim Verkauf ihrer gebrauchten Technik (z.B. Handys, Laptops, Tablets, MP3-Player, usw.) auf Auktionsplattformen ergangen ist. Die Antworten zeigen, dass mehr als jeder vierte Befragte (26%) bereits negative Erfahrungen mit Auktionsplattformen gemacht hat (Mehrfachnennungen waren möglich):

- 52% der Konsumenten, die schlechte Erfahrungen gemacht haben, gaben als häufigsten Grund an, dass Unstimmigkeiten mit dem Käufer aufgetreten sind (z.B. Beanstandung des Gerätezustands usw.).
- 36% geben an, dass die Auktion nicht den erhofften Erlös gebracht hat.
- 34% mussten sehr lange auf ihr Geld warten.
- 27% der Verbraucher gaben an, dass die Gebühren für den Verkauf unerwartet hoch waren.
- Mit 24% hat fast jeder Vierte bereits erlebt, dass er sein Geld gar nicht bekommen hat.
- 19% machten die Erfahrung, dass ihr Artikel überhaupt nicht gekauft wurde.
- 18% haben trotz einwandfreiem Ablauf eine negative Bewertung erhalten.
- 13% der Verbraucher geben an, dass sie Schwierigkeiten beim Erstellen des Angebots hatten (z.B. Zeitaufwand für Beschreibung, Fotos usw.)
- 2,5% mussten bereits einen Datenmissbrauch durch den Käufer erleiden.

Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit der Auktionsplattform war mehr als jeder Fünfte (22,1%) nicht „zufrieden“ mit den Leistungen der Auktionsplattformen *1. Die GfK befragte die Konsumenten im Auftrag von Wirkaufens.de, dem Ankaufsportale für Elektronikgeräte. Laut Kundenumfrage auf ekomi.de erreicht wirkaufens.de eine Kundenzufriedenheit von 99,5% mit einer Benotung von 4,8 von 5 Sternen beim Online-Zufriedenheitsdienstleister eKomi *2.

„Verbrauchermedien betonen immer wieder die hohen Erlöse, die auf Auktionsplattformen möglich sind. Die Umfrageergebnisse der GfK sowie andere Statistiken belegen aber deutlich, dass in der Regel vor allem professionelle Verkäufer Höchstpreise erzielen. Privatpersonen bekommen häufig nicht den erhofften Erlös, gehen aufgrund von Spaßbietern und Nichtzahlern teils komplett leer aus oder finden gar nicht erst einen Käufer für Ihr Gerät“, kommentiert Christian Wolf, Geschäftsführer von Wirkaufens.de, die Umfrageergebnisse und führt weiter aus: „Wer seine Technik sicher und ohne Stress verkaufen möchte, findet in wirkaufens.de einen verlässlichen Partner, der darüber hinaus noch vorhandene private Daten auf den Geräten sicher löscht.“

Über die GfK-Umfrage

Die GfK hat im Auftrag von wirkaufens.de vom 30.10. bis zum 5.11.2012 in Deutschland eine Online-Umfrage mit 1066 Personen im Alter ab 14 Jahren durchgeführt. Zur Gewährleistung einer repräsentativen Stichprobe wurden die Merkmale Geschlecht, Alter und Nielsen-Gebiet quotiert. Die Befragung erfolgte anhand eines strukturierten Fragebogens.

Über wirkaufens.de

Wirkaufens.de kauft gebrauchte Elektronikgeräte an, wobei Handys und Smartphones ca. 75% ausmachen. Nach nur fünf einfachen Angaben zum Gerät erhält der Verbraucher sofort ein verbindliches Preisangebot. Der Versand ist kostenlos und das Geld geht 7 bis 10 Tage später auf seinem Konto ein. Die Geräte werden bei WIRKAUFENS professionell wiederaufbereitet. Das bedeutet, dass die Daten des Vorbesitzers mit einem zertifizierten Verfahren sicher gelöscht werden, bei Bedarf werden die Geräte mit der aktuellen Software bespielt, Akkus getauscht oder einzelne Teile ausgewechselt. Von wirkaufens.de angekaufte aber nicht mehr verwertbare Geräte werden dem Recycling zugeführt, um die darin enthaltenen Rohstoffe wieder in den Wirtschaftskreislauf einzubringen. Weitere Informationen finden Sie auf www.wirkaufens.de und im Whitepaper „Die besten Verbraucher-Tipps für den Verkauf gebrauchter Elektronik“ (PDF).

Über die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK)

GfK ist eines der größten Marktforschungsunternehmen weltweit. Seine mehr als 11.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erforschen, wie Menschen leben, denken und konsumieren. Dabei setzt GfK auf permanente Innovation und intelligente Lösungen. So liefert GfK in über 100 Ländern das Wissen, das Unternehmen benötigen, um die für sie wichtigsten Menschen zu verstehen: ihre Kunden. Im Jahr 2011 betrug der Umsatz von GfK 1,37 Milliarden Euro.

*1 Konsumenten, die nicht mit „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ geantwortet haben.

*2 Tagesaktuelle Bewertung siehe <https://www.ekomi.de/bewertungen-wirkaufens.html>