

„Wir haben alles zum besten Preis“

Interview | Die Online-Plattform Ebay Motors zählt zu den erfolgreichsten Webseiten für den Kfz-Teilehandel und Reifen in Deutschland. Wir haben mit Andreas Wielgoss, Director Ebay Motors, über die Ziele des Unternehmens gesprochen.

asp: Herr Wielgoss, Ebay Motors ist eine der größten Online-Teilehandelsplattformen für Kfz-Teile in Deutschland. Was ist ihr Erfolgsgeheimnis?

A. Wielgoss: Ebay Motors gibt es mittlerweile schon seit rund 20 Jahren als Kategorie von Ebay. Wir gehörten zu den ersten, die den Online-Handel von Autoteilen und Reifen forciert haben. Mittlerweile haben wir alle Autoteile im Sortiment, die man sich vorstellen kann, und decken jedes erdenkliche Auto ab. Wir haben OE-Teile der Autohersteller, aber auch das ganze Produktsortiment für den Aftermarket und Handelsmarken. Kunden können sowohl Neuware als auch generalüberholte oder auch gebrauchte Teile bei uns finden. Im Grunde ist die Botschaft für die Käufer: Es gibt keinen Grund, Autoteile online woanders zu kaufen, denn wir haben eine tolle Inventarabdeckung und wir haben auch meistens den besten Preis. Dabei sind wir immer nur Vermittler zwischen Käufer und Händler und werden niemals selbst Teile anbieten.

asp: Wie hoch ist der Anteil gewerblicher Käufer, also Werkstätten, bei Ebay Motors?

A. Wielgoss: Der Anteil an Werkstätten ist sehr hoch und steigt stetig. Etwa 15 bis 20 Prozent unseres Umsatzes machen wir bereits mit Werkstätten. Dafür arbeiten wir ständig am Produktportfolio und mit vielen Händlern zusammen. Da geht es um Themen wie kostenloser Versand sowie



Andreas Wielgoss ist Director Ebay Motors bei der Ebay GmbH in Kleinmachnow bei Berlin

Foto: Ebay

Kurzfassung

Mit rund 15 bis 20 Prozent Umsatzanteil sind Werkstätten inzwischen ein fester Kundenstamm bei Ebay Motors. Damit der Anteil weiter steigt, möchte die Online-Plattform noch mehr in Produkte und Service investieren.

Retouren, das schnelle Reagieren auf Kundenanfragen und natürlich die pünktliche Lieferung der Artikel. Wir arbeiten mit allen großen Autoherstellern zusammen, die entweder direkt oder über autorisierte Händler OE-Teile bei Ebay Motors verkaufen. Darüber hinaus verkaufen auch Werkstattketten und einige Teilegroßhändler auf unserer Plattform.

asp: Teilegroßhändler beliefern ihre Kunden mehrmals am Tag. Was können Sie dem entgegensetzen?

A. Wielgoss: Wir kommen nicht für alles infrage. Wenn eine Werkstatt ein Kundenauto morgens bekommt und es am späten Nachmittag repariert sein muss, dann sind wir raus. Eine mehrmalige Teilelieferung

am Tag kann nur der Teilegroßhändler bieten. Es gibt aber auch Reparaturen, die planbar sind und länger dauern. Hier haben wir durchaus eine Relevanz, denn die Werkstatt findet die Teile bei uns deutlich günstiger.

asp: Die Teileidentifikation ist oft schwer. Wie stellt Ebay Motors sicher, dass das passende Teil zum Kunden gelangt?

A. Wielgoss: Jeder Käufer, der auf unsere Homepage kommt, soll schnell sein gewünschtes Produkt finden. Wenn ein Teilehändler beispielsweise eine Bremscheibe über uns verkauft, muss er im Einstellprozess ganz genau angeben, für welche Automodelle sie passt. Diese Informationen sind dann für Käufer auf der

„Etwa 15 bis 20 Prozent unseres Umsatzes machen wir bereits mit Werkstätten.“

Andreas Wielgoss, Director Ebay Motors

Artikelübersicht ersichtlich und auch mit unserer Suche verknüpft. So lässt sich beispielsweise gezielt nach einer Bremsscheibe für den 3er-BMW suchen, alles andere wird herausgefiltert. Kunden finden so sehr leicht und schnell das passende Produkt und können die Suche weiter eingrenzen. Als Datenbasis dahinter fungiert TecDoc. Ein minimales Restrisiko gibt es natürlich immer, wenn es sich um ein Sondermodell eines Fahrzeugs handelt.

asp: *Im stationären Teilehandel ist die Retourenquote relativ hoch. Wie hoch ist die Retourenquote bei Ebay Motors?*

A. Wielgoss: Unsere Retourenquote ist sehr niedrig und befindet sich im niedrigen einstelligen Bereich in Kategorien wie Reifen oder Accessoires. Bei Kfz-Teilen liegen wir im mittleren einstelligen Bereich. Wenn das zwanzigste Teil nicht passt, ist das aber für Werkstätten nicht unbedingt schlimm. In den meisten Fällen kann man die Teile kostenlos zurückschicken oder falsche Teile auch mal ins Lager legen und eine Woche später verkaufen.

asp: *Wie stellen Sie einen reibungslosen Service der Händler sicher, die bei Ebay Motors verkaufen?*

A. Wielgoss: Generell darf jeder Händler, der seine Tätigkeit nachweisen kann, bei Ebay Motors handeln. Uns ist aber sehr wichtig, was er tut. Sind die Artikel ansprechend eingestellt, antwortet er auf Kundenanfragen und liefert er auch pünktlich? Wenn die Lieferung zu oft verspätet oder falsch ist, kann die Verkaufsaktivität eingeschränkt werden. Die Angebote des Verkäufers verlieren an Sichtbarkeit. Darüber hinaus haben wir noch die bekannten Ebay-Bewertungen, die Käufer den Verkäufern geben können. Damit Händler ohne Einschränkungen bei Ebay verkaufen können, muss ihr Servicestatus von uns mindestens mit „überdurchschnittlich“ bewertet sein. Wenn der Händler mehr-

mals für ein schlechtes Kundenerlebnis sorgt, kann das zum Ausschluss vom Ebay-Markt führen.

asp: *In der Vergangenheit ist Ebay öfters wegen Produktpiraterie in den Schlagzeilen gewesen. Wie gehen Sie dagegen vor?*

A. Wielgoss: Produktpiraterie ist bei Ebay Motors kein so großes Problem, wie einige vielleicht vermuten. Bei Millionen von Teilen kann es auch mal Fälschungen oder Plagiate geben, das ist aber eher eine Randnotiz. Ganz ehrlich: Wenn es nennenswert wäre, würden bei Ebay Motors keine OE-Teile gehandelt werden. Wenn ein Händler Plagiate anbietet, wird er sofort gesperrt. Wir haben ein dreistufiges Sicherheitskonzept: Nutzer teilen uns direkt oder über Bewertungen mit, wenn ein Händler solche Produkte verkauft. Darüber hinaus beauftragen die großen Teilehersteller und auch Autohersteller Agenturen, die über unsere Seite schauen und uns bei dem Verdacht auf Produktpiraterie informieren. Wir nehmen diese Angebote nach Prüfung dann heraus. Zu guter Letzt haben wir auch Filter entwickelt, die Plagiate und Fälschungen automatisch in den Produktbeschreibungen entdecken und löschen können.

asp: *Ebay Motors bietet beim Reifenkauf Werkstätten als Einbaupartner an. Ist so etwas auch für Verschleißteile geplant?*

A. Wielgoss: Aktuell noch nicht, denn Verschleißteile mit einer Werkstatteleistung zu verknüpfen, ist deutlich komplizierter. Wir haben mit Reifen gestartet, denn das ist eine durchaus relevante Kategorie für uns und hat sich in den letzten Jahren sehr gut entwickelt. Damit wollen wir neue Kundensegmente erschließen, denn viele Kunden wollen bei Ebay Motors gekaufte Reifen nicht zu sich nach Hause liefern lassen. Nichts liegt dann näher, als den Reifen in eine Werkstatt in der Nähe schicken und dort montieren zu lassen. Diese Funktion

ist direkt im Check-out bei der Ebay-Motors-Kaufabwicklung integriert. Die entsprechende Werkstatt wird dann benachrichtigt und der Reifen direkt dorthin geschickt. Der Kunde muss dann nur noch einen Montagetermin vereinbaren.

asp: *Wie können Werkstätten Partner für die Reifenmontage bei Ebay Motors werden?*

A. Wielgoss: Wir arbeiten mit unserem Partner Werkstars zusammen, der Werkstätten für die Montage bundesweit akquiriert und bereits auf ein großes Netzwerk zurückgreifen kann. Werkstars hat sowohl freie Werkstätten als auch Werkstattketten im Portfolio. Freie Werkstätten können aber auch direkt mit Werkstars Kontakt aufnehmen, wenn sie Montagepartner werden möchten. Wichtig ist für uns, dass Werkstars dafür sorgt, dass die Kundenbewertungen der Werkstatt gut sind und keine schlechten Werkstätten im Portfolio sind. Auch eine schnelle Terminverfügbarkeit muss garantiert sein.

asp: *Was verspricht sich Ebay Motors vom neuen Autoteile-Refurb-Center?*

A. Wielgoss: Der Markt für wiederaufbereitete Kfz-Teile ist in den letzten Jahren stark gewachsen, das haben wir als Chance gesehen. Daraus ist dann das „Autoteile-Refurb-Center“ bei Ebay Motors entstanden. Wir haben mit Händlern gesprochen, die wiederaufbereitete Teile verkaufen, und ihnen dabei geholfen, die Listingqualität zu verbessern und Lücken im Produktportfolio zu schließen. Wir suchen auch aktiv nach weiteren Händlern in diesem Bereich, wo wir Inventarlücken sehen. Es sind sogar Autohersteller proaktiv auf uns zugekommen, um dort Teile anzubieten. Generalüberholte Teile sind preislich sehr attraktiv und passen auch zum Umweltschutz- und Nachhaltigkeitsgedanken. Bei Gewährleistung und Widerrufsrecht gelten zudem dieselben Regeln wie bei Neuteilen. Interview: Alexander Junk