

Ergebnisse der BVfK-Mitgliederbefragung vom 11.02.2017

zu den neuen Service-Modellen bei Mobile.de



Stand 24.02.2017

Inhalt urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung und Weitergabe nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung des BVfK eV

1. Wie beurteilen Sie als mobile.de-Nutzer die neuen Service-Modelle ab 2017 allgemein?

Positiv	5,26 %
Neutral	2,63 %
Negativ	18,42 %
Abzocke	73,68 %

2. Welches Paket nutzen Sie?

Kompakt	73,68 %
Komfort	18,42 %
Premium	7,89 %

3. Warum haben Sie sich für dieses Paket entschieden?

- ich denke, dass der Kunde anhand der Preis-/Leistung und des Bauchgefühls der angebotenen Fahrzeuge entscheidet.
- Preis
- Alle anderen Pakete kosten teilweise mehr als das Doppelte.
- Es ist das kleinste Übel. Und ich möchte diesem Treiben nicht zusätzlich Vorschub leisten.
- Wir befürchten, dass unsere Inserate beim "Kompakt-Paket" de facto unsichtbar werden. Mobile.de wird überwiegend Komfort- und Premium-Pakete verkauft haben. Dadurch wird sich an der Sichtbarkeit der Komfort- und Premium-Inserate, bezogen auf die Zeit vor dem 05.01.17, nicht viel ändern. .
- Unter dem Strich scheint uns dieses Angebot am günstigsten.
- brauche die Zusatzleistungen nicht. Es fehlt halt Autoact.
- Uns wurden 20 % Rabat auf den Preis angeboten. und damit sind Blickfänger und Top Inserate mit enthalten.
- Gezwungenermaßen, da sich bei autoact unsere kpl. Fahrzeugbestände etc. befinden.
- Preis
- Empfehlung von mobile.de!
- Wir sind der Meinung, dass wir Mobile bereits monatlich genug Geld bezahlen !!!
- Kosten zwar hoch, aber das 'günstigste' Paket
- Weil es genügt, um ein Angebot am Markt sichtbar zu machen und ich nicht bereit bin meine Präsenz bei AS24 zu opfern, um die Preiserhöhungen bei mobile.de auszugleichen. Dies würde deren Vormachtstellung und die damit verbundene Ohnmacht nur weiter

beschleunigen. Wer glaubt, er bräuchte nur eine Börse und sich für mobile.de entscheidet, braucht sich später nicht wundern, wenn er dieser Börse ausgeliefert ist.

- Auf Drängen ansonsten keinen Nachlass zu bekommen. Ablocke pur ! Keine Veränderung spürbar , außer höherer Rechnung!
- Kosten zwar hoch, aber das 'günstigste' Paket
- ich denke dass der Kunde anhand der Preis-/Leistung und des Bauchgefühls der angebotenen Fahrzeuge entscheidet.
- Den Zwang nachzukommen weiterhin Autoact nutzen zu können! Die ganzen unsinnigen top Inserate etc. braucht kein Mensch.
- Des Preises wegen. Keine günstigere Alternative
- Es gibt keine Alternative!!
- am billigsten
- Weil weitere Mehrausgaben für ausschließlich eine Börse weder erbringbar noch gerechtfertigt sind.
- Weil wir die Abzocke nicht mitmachen und den Schwachsinn wie Seite 1 Inserat sowieso nicht nutzen!!! Wir wollen auch keine Videos drehen und sind der Meinung das 15 Fotos reichen. 30 Fotos einstellen bedeutet auch 30 Fotos machen!!!! Wer mehr möchte, der soll sie halt gerne extra buchen. Scheint keiner zu machen, deshalb dann der Weg über diese Pakete. Und das Kompaktpaket ist einfach nur Betrug! Die Fremdwerbung z.B. ausländischer Verkäufer, auch wenn ausdrücklich nur Deutschland in der Suchmaske eingegeben wurde, sowie privater Anbieter die nichts bezahlen ist eine riesen Sauerei !!! Also sprich ähnliche Angebote einzublenden die nicht wirklich ähnlich sind bevor man zu unseren Kontaktdaten kommt halte ich für eine ganz miese Masche. Wir werden trotzdem bei den Telefonverkäufern", die NULL Ahnung vom Geschäft haben, nicht einknicken. Zur Not steigen wir aus, es wird aber auch Zeit für weiteren Wettbewerb!!! Noch die war der so wichtig wie jetzt!!!
- Wir sind im Kompakt Paket geblieben. Wir haben die angeboten "Leistungen" noch nie genutzt! Als Abzocke würden wir es ganz deutlich beschreiben, dass man über Telefonverkäufer angehalten wird in ein dann deutlich teureres Modell zu wechseln. O Ton einer dieser Verkäuferinnen : " Wenn Sie im Kompaktpaket bleiben wird Ihnen Werbung von anderen Händlern mit "Ähnlichen Fahrzeugen" eingeblendet, dass wollen Sie doch auch nicht, oder?".
- Wir benötigen keine weiteren Verkaufsinstrumente von Mobile.de.
- Weil die anderen zu teuer sind.
- Weil die ganzen Blickfänger - und Erste Seite Angebote braucht keiner.
- Um die Kosten niedrig zu halten
- Aus Kostengründen und damit fahren wir gut und es reicht aus!

4. Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungsverhältnis im Allgemeinen?

keine spürbare Veränderung	18,42 %
mehr Leistung und Service für weniger bzw. das gleiche Geld	2,63 %
weniger Leistung und Service für mehr bzw. das gleiche Geld	78,95 %

5. Hat sich etwas an den Kosten für Ihr Unternehmen im Vergleich zu Ihrem Paket vor den neuen Modellen?

es ist teurer geworden	78,38 %
es ist günstiger geworden	2,70 %
es hat keine Auswirkungen gehabt	18,92 %

6. Was halten Sie von den einzelnen Paket-Funktionen generell?

- Persönlich gestaltbare, werbereduzierte Inserate (Premium-Paket)

finde ich gut	8,11 %
nutze ich nicht, da Premium-Paket erforderlich	40,54 %
kann ich drauf verzichten, brauche ich nicht	51,35 %

- Premium-Kundenservice (Premium-Paket)

finde ich gut	8,57 %
nutze ich nicht, da Premium-Paket erforderlich	28,57 %
kann ich drauf verzichten, brauche ich nicht	62,86 %

- kostenfreie Kontingente für Top-Inserat, Seite-1-Inserat und Blickfänger (Premium & Komfort)

finde ich gut	15,38 %
nutze ich nicht, da Premium-Paket erforderlich	30,77 %
kann ich drauf verzichten, brauche ich nicht	53,85 %

- Export zu eBay Kleinanzeigen (Premium & Komfort)

finde ich gut	7,89 %
nutze ich nicht, da Premium-Paket erforderlich	34,21 %
kann ich drauf verzichten, brauche ich nicht	57,89 %

- mehr als 15 Fahrzeugbilder (Premium 30 & Komfort 20)

finde ich gut	15,79 %
nutze ich nicht, da Premium-Paket erforderlich	31,58 %
kann ich drauf verzichten, brauche ich nicht	52,63 %

- Inseratsticker (Premium & Komfort)

finde ich gut	10,53 %
nutze ich nicht, da Premium-Paket erforderlich	28,95 %
kann ich drauf verzichten, brauche ich nicht	60,53 %

7. Sagen Sie uns in Ihren eigenen Worten kurz Ihre Meinung zu den neuen Service-Modellen ab 2017.

- Umsatzsteigerung durch das neue System, allerdings nur für Mobile selbst.
- Ist wirklich abzocke, für die gleichen Leistungen zu vorher hat sich der Preis verdoppelt.
- Was ich mit meinen eigenen Worten darüber auszudrücken vermag verbietet mir der Anstand dies öffentlich kund zu tun.
- Viel Wind um eine banale, massive Preiserhöhung.
- ABZOCKE
- Die Modelle sind nicht schlecht. Allerdings ist die Buchung der Optionen zu umständlich. Man muss sehr aktiv gestalten, um die Optionspakete auszunutzen. Dies kostet zu viel Zeit. Außerdem sind diese zu teuer, wenn man Sie für alle Fahrzeuge durchgehend buchen würde.
- Abzocke
- Wir testen gerade das Komfortpaket und nehmen die kostenlosen Blickfänger etc.etc. damit auch in Anspruch. Allerdings auch nur wegen den 20% Rabatt die uns angeboten wurden. Wenn die Preise wieder steigen sollten ist die Überlegung das Paket wieder zurück zu stufen.
- Ich habe das Gefühl die bei Mobile.de (ebay) denken die Händler sind Blöd. Das Service-Modell wurde uns so verkauft als ob es im Standard-Modell keine Preiserhöhung geben wird. Ja der Preis ist wohl derselbe, es sind aber viele Leistungen weggefallen. Gleicher Preis, weniger Leistung? Ja was ist das denn?
- Ich bin generell gegen eine Zweiklassen- (Dreiklassen) Gesellschaft.
- im Großen und Ganzen sogar eine Entlastung für unser Unternehmen, da es vorher teurer war aufgrund der Zusatztools.
- Abzocke
- Wir finden die neuen Servicemodelle von mobile.de nicht so daneben wie vielleicht viele unserer Kollegen das empfinden. Natürlich ist es teurer geworden, aber wir nutzen jetzt auch die Zusatzwerkzeuge.

- Eine Frechheit, dass hier für alles extra bezahlt werden muss, obwohl die Grundkosten schon absolut überzogen sind! Wucher! Was wäre mobile.de ohne uns Händler? Nichts!
- Irgendwie muss man versteckten Preiserhöhungen ja einen Namen geben....
- Ganz Einfach : Abzocke !! Hat mit fairem Miteinander nichts zu tun! So. Geht man mit Geschäftspartnern nicht um!!
- Jedes weitere Wort zu viel
- Es sollte einfach bei dem bleiben was es ist. Und nicht X Pakete etc. auch sollten Bestellangebote nicht in den sofort verfügbaren Inseraten mit angezeigt werden.
- Abzocke pur. Leider keine Alternative.
- Reine Abzocke
- Nachdem seit Beginn an gefühlt jährlich eine Preiserhöhung stattgefunden hat, geht es bei Mobile nun in die nächste Runde. Mit dem unterschied die, nun erfolgte, Erhöhung gekonnt zu verschleiern, und zu glauben dass man es bei seinen Kunden/Händlern mit dummen Menschen zu tun hat. Spätestens seit der Übernahme durch eBay wird dieses Verhalten noch wesentlich deutlicher. Hier wird eine marktbeherrschende Monopolstellung bis auf das letzte ausgenutzt.
- siehe oben! Eine Riesenabzocke
- Sauerei! Mehrleistung sollte jeder individuell dazu buchen können. Weil das aber kaum ein Händler macht sind diese Pakete eingeführt worden. Um uns von Fremdwerbung zu befreien sollen wir in ein teures Paket wechseln. Dieses Paket würde für uns eine deutliche Preissteigerung bringen. Wir sind ein Händler mit 130 bis 140 Fzgen. Im Premiumpaket also ein Anstieg von 700 Euro auf ca. 1700 Euro. Die 70er Staffel ist Wucher. Händler die mit vielen Fahrzeugen für lukrative Werbeeinnahmen bei Mobile.de sorgen werden dafür auch noch bestraft und abgezockt!
- Abzocke. Im Kompaktpaket wird Werbung anderer Händler mit ähnlichen Fahrzeugen angezeigt. Diese Vergleiche ähneln dann aber dem Vergleichen von Äpfel & Birnen. Man wird auch telefonisch genötigt ins nächste und deutlich teurere Paket zu wechseln!
- Reine Abzocke. Jedes Jahr teurer und weniger fürs Geld
- Weniger Leistung bei gleich bleibenden Preisen. So etwas ist verdeckte Preiserhöhung. (Abzocke)
- Mir fehlen da eigentlich die Worte, wie ein Monopolist mal eben die Preise so drastisch erhöhen kann. Die Erhöhung ist natürlich versteckt, aber man muss keine Leuchte sein um das zu sehen.
- Abzocke

8. Wie bewerten Sie das Händler-Bewertungssystem von mobile.de? (Schulnoten)

Note 1	2,70 %
Note 2	8,10 %
Note 3	16,22 %

Note 4	16,22 %
Note 5	18,92 %
Note 6	37,84 %

→ **Mittelwert: 4,54**

9. Was könnte Ihrer Meinung nach am Bewertungssystem geändert oder verbessert werden?

- Es müsste nur für Kunden geöffnet werden, nicht für Interessenten oder wen man sich preislich nicht geeinigt hat.
- Fälschliche Bewertungen müssen löschar sein!
- Bewertungssystem ist nicht ausgereift es können Kunden bewerten die das Fahrzeug nicht einmal gekauft haben und vor Ort waren...Katastrophe..
- Wir sind Opfer einer Fake-Bewertung geworden und mobile.de war nicht bereit diese zu löschen. Die völlig unqualifizierte Bewertung wurde als freie Meinungsäußerung bezeichnet, die man nicht zensieren wolle.
- die Abzocke beenden und fairer Preise anbieten.
- Das Modell von AS24 halten wir für Sinnvoller. Man kann zwar auch bei mobile.de die Kunden direkt ansprechen, allerdings empfänden wir es als eine Zumutung, die Kunden mehrfach anzusprechen. Bewertungen aufgrund eines einfachen Kontaktes finden wir sehr problematisch, da die Interessenten ja gar nicht Kunden geworden sind, was viele Gründe haben kann.
- Als Händler hat das System 2 Seiten. Gut um zu zeigen dass man seinen Job gut macht. Schlecht weil sich die Kunden sehr viel mehr rausnehmen, teilweise unverschämt werden und dann auch noch mit schlechten Bewertungen drohen. Das System müsste überarbeitet werden und es muss möglich sein Bewertungen zu löschen. Jeder unverschämte Pfennigfuchser der mit einer anonyme Anfrage, ohne Tel. Nummer oder GMX Emailadresse, schickt mit dem Inhalt " ich biete 30000,-- € " (Der Wagen ist für 33.900,-- inseriert) darf mir eine Bewertung schreiben. Sorry auf solche Anfragen muss und will ich gar nicht reagieren. Wenn dann angezeigt wird das die Antwortrate runter geht oder man sogar eine schlechte Bewertung bekommt geht das gar nicht.
- Der Angebotspreis hat nichts in der Bewertung zu suchen. Bei beschädigtem Fahrzeug ist der Angebotspreis im Verhältnis zum ganzen Fahrzeug niedriger. Beim Text in der Bewertung geht aber nirgends hervor dass es sich um ein beschädigtes Fahrzeug handelte. Wird eine Preisreduzierung vorgenommen und der Bewerter hatte bereits vorher eine Mail geschickt, wird der reduzierte Preis auch nicht berücksichtigt.
- Die Monopolstellung, dass hier mobile.de Mitarbeiter darüber im Alleingang entscheiden dürfen, ob eine Negative-Bewertung bleiben,- oder nicht bleiben darf. Hier sollte die Entscheidungskraft, an einen unabhängigen Dritten ausgelagert/übertragen werden.
- auch dort hat sich einiges geändert, jedoch herrscht auch hier noch Verbesserungsbedarf. Mittlerweile ist es möglich den Text frei zu gestalten und den Kunden persönlich anzusprechen.

- wie bei autoscout24.de
- Das ist ein sehr schwieriges Thema...mittlerweile profitieren wir natürlich auch davon. Wobei ich persönlich nicht unbedingt ein Bewertungsverfechter bin ! Das mit den Bewertungen ist allerdings kein mobile.de Problem, sondern eher ein gesellschaftliches Verhaltensmuster.
- Eine Anonyme Bewertung sollte es nicht geben.
- Nachweislich unsachliche und unbegründete Bewertungen MÜSSEN von mobile gelöscht werden! Nachdem mobile alle Fragen und Antworten mitliest, wäre das kein Problem.
- Könnte man einfach sein lassen.
- Abschaffen
- Datenerhebungen wie: tatsächlich gezahlter Kaufpreis !!!
- Das generell nur Kunden Bewerten die wirklich vor Ort gewesen sind. Nicht Leute die eine Mail senden mit einer unrealistischen Preisvorstellung und dann mit dem Nein nicht leben können und uns als Händler dann negativ bewerten...
- Einfach dem Vorbild von Autoscout folgen.
- Sehr viel, autoscout24 könnte Hilfestellung geben!!! Eine Sauerei, dass uns jemand bewerten kann dem vielleicht der Preis nicht gepasst hat und/oder der nicht mal vor Ort war. Von der Zensur der nicht gestatteten Bewertung durch erfolgreiche Verkäufe an andere Händler mal ganz abgesehen. Kontrolle ist okay, aber wo bleibt hier die Meinungsfreiheit, zumal wenn alles vom Händler belegt werden kann.
- Das Einholen von Bewertungen muss aufhören! Falschbewertungen aktiv gelöscht werden.
- Die Zensur beseitigt werden. Warum darf ein Käufer der nach einem Jahr erneut ein Auto gekauft hat nicht erneut bewerten. Warum darf ein Händler, der unserem Inserat und unserer Fahrzeugbeschreibung gefolgt ist und gekauft hat nicht bewerten. Kontrolle ja!!!! Aber wenn ein Händler zweifelsfrei einen Kauf belegen kann muss bewertet werden dürfen. Wir haben im letzten Jahr ca. 40% an unterschiedliche Wiederverkäufern verkauft, diese durften uns leider nicht bewerten!!! Sortierung/Filterung überarbeiten und richtig programmieren!!!
- Sehr viel. Bewerten nur für Interessenten die auch vor Ort waren.
- Bewerter die nur eine Mail schreiben, nicht kaufen, dürften auch nichts bewerten
- Bewertung nur bei Verkauf wie bei Autoscout
- Es dürften nur potentielle Kunden eine Bewertung abgeben die auch vor Ort waren. Bewertungen aus einem Mailverkehr oder einem Telefonat sollte man nicht zulassen. Bei Ebay z. B. kann auch nur ein Käufer eine Bewertung abgeben.
- Es sollte nur von Käufern bewertet werden! Und nicht von den ganzen Probefahrttouristen und e-Mail Schreibern.
- Die Preisgestaltung!
- Es kann einfach nicht das beim runter scrollen auf meiner Fahrzeugseite Fahrzeuge anderer Mitbewerber angezeigt werden.