

Exsila: Tauschen ist Out - oder wie aus Exsilanern heimlich Kunden wurden

Welche Überraschung, als heute, am 23. September 2015, eine Info von Exsila reingeschneit kam.

Nachdem ich ja kurzzeitig bei Relimi "fremdgegangen" und unlängst zähneknirschend wieder bei Exsila gelandet bin, sind die neusten Entwicklungen doch sehr erfreulich.

Nicht nur, dass Exsila die Tauschgebühren auf ein sehr erträgliches Mass gesenkt hat, nein, es kommt noch besser:

In Kürze verzichtet Exsila auch auf CHF-Angebote, sprich die eingestellten Artikel werden nur noch auf Punkte-Basis getauscht.

Damit kehrt die Tauschbörse wieder zu ihren Wurzeln zurück.

Zwar behält man sich durch den Zusatz "bis auf weiteres" die Hintertüre offen, in Zukunft wieder den Handel in CHF einzuführen.

Ich hege jedoch die leise Hoffnung, dass sich dies dereinst etwas weniger gewaltig manifestieren wird als seinerseits 2011, sprich, dass sich Exsila der Linie treu bleibt und die Kunden nicht wieder derart vor den Kopf stösst wie damals.

Zu erwähnen bleibt, dass weiterhin eine Tauschgebühr in Franken zu berappen ist. Diese liegt mit der ebenfalls angekündigten Maximalgebühr von 2 Franken auf einem angemessenen Niveau. Die Erhebung der Gebühr ist aus meiner Sicht durchaus gerechtfertigt, schliesslich zahlt sich der Betrieb ja auch nicht von allein.

Positiv vermerken muss ich auch den seinerseits beanstandeten äusserst kurzfristigen Zeitraum zwischen Information und und Aktion: Exsila informiert hier frühzeitig, fast zwei Monate vor der Umsetzung der neuen Mondalitäten. So wünsche ich mir das (auch wenn es mich, da ich keine CHF-Angebote eingestellt hatte, nicht wirklich betrifft).

Jedenfalls, das muss nach der vergangenen Kritik wirklich sein, ein ehrliches und erfreutes "Danke, Exsila!" :-)

Am 23.09.2015 um 15:16 schrieb Remo Uherek - Exsila AG <remo.uherek@exsila.ch>:

Hallo Gianpaolo

Es gibt grössere News zu Exsila:

<http://blog.exsila.ch/2015/09/exsila-geht-zurueck-zur-tauschboerse.html>

Letzte Woche haben wir bereits die Gebühren gesenkt:

<http://blog.exsila.ch/2015/09/exsila-senkt-gebuehren-bei-punkte.html>

Liebe Grüsse

Remo

Der nachfolgende Text ist mein Original-Posting vom Juli 2011. Mit den jüngsten Entwicklungen bei Exsila mit Stand vom September 2015 ist diese Darstellung des Sachverhalts überholt. Aus Gründen einer korrekten Darstellung bleibt der Beitrag unverändert online.

Heute habe ich - wie alle anderen Exsilaner - einen Spezialnewsletter per Mail erhalten. Die Aussage des Mails: Künftig sollen alle Gebühren in Franken bezahlt werden. Ich kann das zwar aus wirtschaftlichen Überlegungen heraus noch einigermassen nachvollziehen. Stossend finde ich jedoch, wie dies kommuniziert wurde.

Hier erstmal das Mail von heute:

Hallo Gianpaolo

Dies ist ein Spezialnewsletter mit wichtigen Änderungen zu Exsila. Deshalb werden diese Information auch an alle Mitglieder versendet, welchen den normalen Newsletter nicht abonniert haben.

Die Änderungen auf einen Blick

1. Exsila senkt die Verkaufsgebühr von 6 auf 5%.
2. Exsila verrechnet alle Verkaufsgebühren in Schweizer Franken. Dies betrifft auch Transaktionen in Exsila-Punkten.

Diese Änderungen treten per Donnerstag, 28.07.2011 in Kraft. Alle in der Zwischenzeit (bis 27.07.2011) getätigten Käufe und Verkäufe sind nicht davon betroffen und werden nach dem bestehenden Gebührenmodell verrechnet.

Das Einstellen von Angeboten ist weiterhin kostenlos und mit unbeschränkter Laufzeit möglich.

Von der Tauschbörse zur Handelsplattform

Dies ist der letzte Schritt in einer Reihe von Anpassungen, welche in den letzten Wochen und Monaten stattgefunden haben. Exsila vollzieht somit den Wechsel von der Tauschbörse zur Handelsplattform.

Exsila ist damit nicht mehr kostenlos. Das Exsila-Team ist sich bewusst, dass dieser Schritt der ursprünglichen Philosophie von Exsila widerspricht. Der aktuelle Trend im Bereich DVDs macht diesen Schritt aber nötig. Wir wünschen uns, dass wir dir weiterhin tolle Angebote und den gewohnten Service bieten dürfen.

Hast du Fragen und Kommentare zu den jüngsten Veränderungen? Gerne beantworte ich deine Anfrage persönlich per Email: [rouven.kueng at exsila.ch](mailto:rouven.kueng@exsila.ch)

Liebe Grüsse

Rouven Küng, Gründer von Exsila

Ich halte fest: Ich bin sicher nicht DER Exsilaner. Ich habe nie gross mitgemacht beim Aufbau der Datenbank, habe keine Tauschinsel ins Leben gerufen oder mich - abgesehen vom Tauschen - anderweitig an Exsila beteiligt. Ich war ganz normaler Nutzer, eben so wie viele andere auch. Mit meinen rund 150 Transaktionen bin ich sicher auch eher am unteren Ende der Skala einzuordnen.

Trotzdem: Ich war seit 2008 dabei. Die Einfachheit, mit der ein Tausch (!!!) via Exsila abgewickelt werden konnte, hat mich begeistert. Gerade auch Filme und CDs, die anderweitig vielleicht nicht mehr an den Mann/die Frau zu bringen waren, fanden über Exsila einen neuen Besitzer.

Mit dem anhaltenden Wachstum ist natürlich klar, dass auch die Anforderung steigen. Neue Funktionen mussten her. Neue Server, um die Anfragen zu bedienen. Irgendwann tauchten Zusatzangebote auf (Filme neu kaufen oder "gebraucht" tauschen). Bonusprogramme tauchten auf, und, und, und.

Alles in allem jedoch alles Dinge, die sich mit dem Grundgedanken von Exsila (Motto: Tauschen statt kaufen) nie gebissen haben. Man wurde ja auch nie Müde zu betonen, dass bei allen Erweiterungen von Exsila der Tauschgedanke hochgehalten und die Plattform weiterhin kostenlos sein werde. Tja, dass einen solche Aussagen irgendwann einmal in den A.... kneifen, darauf komme ich später noch zurück ;-)

Die erste (für manche unverständliche) Überraschung kam, als man mit recht fadenscheiniger Argumentation (Stichwort: Inflation) eine [Tauschgebühr \(damals noch 3 %\) eingeführt](#) hat. Fadenscheinig deshalb, wenn man es so betrachtet: Exsila braucht Geld um die Plattform zu betreiben. Das ist verständlich, einen oder mehrere Server irgendwo reinzustellen und zu betreiben kann schnell ein paar hundert bis tausend Franken im Monat kosten. Um dieses Geld aufzutreiben, "kauft" man sich Exsila-Punkte.

Wenn man diesen Punkte-Kauf eher als "Spende" betrachtet (gib und Franken für den Betrieb der Plattform, dafür geben wir dir Punkte für den Tauschhandel auf Exsila), dann macht dieses ganze Inflations-Blabla absolut keinen Sinn.

Wenn man hingegen wirtschaftliche Interessen dahinter stellt (Exsila will Geld VERDIENEN), dann sieht das ein bisschen anders aus.

Dennoch: Punkte abziehen als Tauschgebühr gegen Inflation auf einer Plattform, die sich dem TAUSCHHANDEL verschrieben hat? Haben viele nicht verstanden und zähneknirschend geschluckt.

Ich möchte da auch mal die Frage aufwerfen: Gegen die Inflation (oder den Zerfall der Kaufkraft der Exsila-Punkte, wenn man denn diese als Währung betrachten will), hat die Tauschgebühr nun WIE GENAU geholfen? Und WO GENAU zeichnete sich der Zerfall der Kaufkraft ab? WIE GENAU hat dies gegen gewisse Mondpreise helfen, die einzelne Teilnehmer für gewisse Artikel verlangt haben? Lassen wir das ...

Hatte ich schon erwähnt, wieviel Vorlauf Exsila bei dieser Ankündigung damals gegeben hat? Nein? Es war knapp eine Woche. Immerhin gab's wenigstens den Versuch, die aufkeimenden Fragen auf der Website in Form eines FAQs zu beantworten. Dennoch, ich fand schon diese Änderung suboptimal, zu kurzfristig und im Grunde genommen nicht sehr kundenfreundlich kommuniziert.

Oh... jetzt habe ich "kundenfreundlich" geschrieben. Damals waren wir Exsilaner ja eigentlich noch nicht so wirklich Kunde, oder doch? Oder höchstens dann Kunde, wenn man vielleicht Punkte oder Verpackungen gekauft hat. Wenn nichts gekauft wird, also kein reales Geld geflossen ist, kann man doch irgendwie kein Kunde sein, oder? Bestenfalls kann man hier von einem Nutzer oder Anwender sprechen. Aus meiner Sicht ist jemand, der eine (zur Hauptsache) kostenlose Dienstleistung im Web nutzt, kein Kunde. Exsila stellte bis dahin ja "nur" eine Tauschplattform. Dienstleistung, ja, zugegebenermaßen, aber eben - kostenlos. Von Kunden zu sprechen macht damit keinen Sinn, es sind "Anwender" oder "Nutzer".

Mit der (kurzfristigen) Einführung der Tauschgebühr zeichnete sich also ein erster Schritt ab, die Nutzer in ein Kunden-Verhältnis zu pressen.

Übrigens: Im Hintergrund und von der breiten Öffentlichkeit eher unbemerkt wurde Exsila zuerst als GmbH gegründet und später in eine AG umgewandelt. Spätestens mit der AG war klar, dass hier wirtschaftliche Interessen dahinter stecken. Ist ja per se auch nichts verwerfliches dabei, hätte ich auch so gemacht.

Dann kam vor kurzem der nächste Streich, nämlich die [Einführung des Frankens](#) zusätzlich zu den Exsila-Punkten. Auch hier beachte man die wiederum sehr kurzfristige Informationspolitik.

Für die Meisten war das kaum ein Thema, da die Punkte ja weiterhin bestand haben. Man beachte jedoch den subtilen Hinweis: Kaufen und Verkaufen leicht gemacht - Jetzt auch in Schweizer Franken.

Moment mal: Kaufen? Verkaufen? Wann genau haben wir aufgehört zu tauschen? Ach ja, vor etwa einem Jahr, mit Einführung der Tauschgebühr. Exsilaner sind also irgendwann in den letzten 18 Monaten zum Kunden mutiert - die meisten haben's nicht mal bemerkt.

Da will ich aber mal folgendes dazu anmerken: Wenn wir jetzt plötzlich VERKAUFEN und KAUFEN (statt zuvor TAUSCHEN), dann sind wir also Kunden. Es fließt Geld. Es muss somit ein (für mehreren Seiten?) wirtschaftliches Interesse da sein. Wie war das noch gleich mit der Tauschplattform?

Und heute kommt dann dieser Newsletter reingeschneit. Neuerdings werden die Tauschgebühren ... oh ... Hoppla... da ist ja jetzt von VERKAUFS-Gebühren die Rede! Also, die Verkaufsgebühren fallen auf jeden Fall in Franken an, egal ob in Franken oder Punkten getau.... ge-/verkauft wurde.

Es wird ja auch darauf hingewiesen, dass sich Exsila von der Tausch- zur Verkaufsplattform gewandelt habe.

Damit sind wir Exsilaner spätestens HEUTE ganz normale Kunden geworden. Und als KUNDE von Exsila sage ich dazu folgendes:

Eine Informationspolitik, die solch gravierende Änderungen mit kaum einer Woche Vorlauf kommuniziert, ist schlicht inakzeptabel.

Das mag jetzt bünzlig sein: Aber wenn ich Kunde bin, dann gilt aber jetzt auch wieder die normale Höflichkeitsform. Fertig mit

"Du". Exsila ist keine kostenlose Tausch-Plattform mehr, sondern ein Verkaufsportal. Es fließt Geld. Ab jetzt also "Sie". Es ist nicht nachvollziehbar, wieso auf einer "virtuellen" Währung plötzlich Tauschgebühren in realer Währung zu berappen sind. Das stösst nebenbei auch noch anderen sauer auf, nicht nur mir.

Um das ganze klar zu sagen: Mir geht's nicht darum, ein paar Gebühren abzudrücken. Das mache ich auf eBay und Ricardo auch und ist absolut kein Thema.

Ich finde es aber eine absolute Frechheit, wie das ganze kommuniziert wurde. Exsila will Business machen, dafür habe ich vollstes Verständnis. Dann soll sich Exsila aber auch danach verhalten. Die "friss oder stirb"-Informationspolitik, und das erst noch während der Sommerferien, wo's eh kaum jemand mitkriegt, ist eine Zumutung. Da kann dann meinetwegen noch lange in den AGB drin stehen, dass man selbige binnen Wochenfrist ändern kann. Das ist höchstens dann akzeptabel, wenn ein akuter Notfall eine kurzfristige Änderung dringend erforderlich macht. Es kann mir aber keiner sagen, dass man von dieser gravierenden Änderung nicht schon länger gewusst hätte (steht ja auch zwischen den Zeilen im Newsletter, dass sich das abgezeichnet habe). In dem Fall hätte man das auch etwas früher ankündigen können!

Auch hier geht's mir nicht darum, dass etwas geändert wird. Es geht mir nur um die "Message", die durch diese kurze Vorlaufzeit übergebracht wird.

So klingt's nämlich, wie schon bei den früheren Änderungen mehr nach: "Hey, wir machen mal, du hast eh nix zu melden und im übrigen ist es uns eh egal, du bist ja eh niemand". Ich denke mir dann sowas: "Oh, toll. Die haben wieder was geändert. Und schau wie kurzfristig, das sieht so richtig ungeplant und schnellschussmässig aus, frei nach dem Motto: Wir müssen jetzt, weil jemand vergessen hat das Mail schon vor drei Wochen zu schicken, aber wir machen jetzt trotzdem mal."

@Exsila? Merkt Ihr was? Ihr habt uns Exsilaner zu Kunden gemacht! Dann verhaltet euch bitte auch entsprechend!

Mir ist schon klar, dass auch andere Anbieter Ihre AGB ändern. Viele kommunizieren dies oft nicht einmal. Mit diesen Anbietern will ich aber auch nichts zu tun haben.

All anderen, mit denen ich geschäfte, die bringen es seltsamerweise problemlos hin, mit akzeptabler Vorlaufzeit (und das heisst für mich: mindestens vier Wochen) auf Vertrags- oder AGB-Änderungen hinzuweisen. Eine Änderung der AGB bedeutet unter Umständen ja auch, dass man als Kunde reagieren muss, weil sich ggf. die Rechtslage ändert.

Ausserdem schafft die aktuelle Situation auch nicht gerade Vertrauen, allfälliges Guthaben auf dem Transaktions-Konto bei Exsila zu parkieren. Denn, was passiert mit einem allfälligen Guthaben, wenn Exsila Konkurs geht? Davon steht nämlich nichts in den AGB. Da darf man also davon ausgehen, dass es ganz normale Forderung im Rang 3 reinkommt, sprich verloren ist.

Unter diesen Voraussetzungen fühle ich ich nicht mehr wohl bei Exsila. Nicht wegen der paar Franken und Rappen Gebühren. Aber als KUNDE mag ich nicht mit einem Dienstleister zusammenarbeiten, der mich von heute auf morgen vor gemachte Tatsachen stellt und - so kommt's jedenfalls rüber - nicht für voll nimmt.

Ich nehme übrigens noch Wetten an wie lange es dauert, bis Exsila das Punktesystem gänzlich abschafft. Ich sage mal: In spätestens zwei Monaten. Ich werde dann allerdings nicht mehr auf der Plattform sein um das mitzuerleben.

Man darf auch noch darauf wetten, ob ich eine Antwort von Herrn Küng erhalten werde. Ich wette, dass es einfach ausgesessen und totgeschwiegen wird...