

PC-SPIELE IM PRAXISTEST:

Mangelnde Informationen und schlechter Kundenservice als Spielverderber?



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT



In Deutschland spielten im Jahr 2018 rund 34 Millionen Verbraucher Computerspiele.* So beliebt PC-Spiele auch sind, gibt es dennoch zahlreiche Verbraucherprobleme, wie Beschwerden im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen zeigen. Häufige Themen sind unzureichende Informationen vor dem Erwerb eines Spiels, hohe In-Game-Käufe von Minderjährigen, Probleme mit dem Widerruf oder schlechter Kundenservice.

Das Marktwächter-Team Digitale Welt der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat im Rahmen einer qualitativen Studie je sieben kostenpflichtige und kostenlose Spiele untersucht.** Dazu wurden verbraucherrelevante Informationen auf den Spiele-Webseiten erhoben, die vor Kauf bzw. Registrierung zur Verfügung gestellt werden, etwa zu In-Game-Käufen, Alterskennzeichnungen oder zum Widerrufsrecht. Anschließend wurden die Kundenservices mit verschiedenen Verbraucherproblemen schriftlich kontaktiert und die Antworten ausgewertet.

...❖ HINWEIS AUF MÖGLICHE IN-GAME-KÄUFE FEHLT BEI PC-SPIELEN

Zwar kann in allen 14 untersuchten PC-Spielen echtes Geld für Spielwährung oder Zusatzinhalte ausgegeben werden, eine transparente Angabe zur Möglichkeit von In-Game-Käufen findet sich aber auf keiner der geprüften Spiele-Webseiten. Auf konkrete Nachfrage stellten die Kundenservices der Anbieter mehrheitlich (11 von 14) klar, dass es möglich sei, im Spiel Geld auszugeben. Eine einheitliche Kennzeichnung von möglichen In-Game-Käufen fehlt bei PC-Spielen bislang. Bei Spiele-Apps ist sie bereits üblich.

...❖ REKLAMATION DER IN-GAME-KÄUFE VON MINDERJÄHRIGEN SCHWIERIG

In keinem der überprüften PC-Spiele waren verlässliche Jugendschutzmechanismen im Zusammenhang mit In-Game-Käufen erkennbar. Schon die einmalige Eingabe von Bezahldaten (z. B. beim Kauf eines Spiels) kann bedeuten, dass dauerhaft weitere Einkäufe möglich sind. Wenn Minderjährige ohne die Zustimmung ihrer Eltern hohe Beträge für In-Game-Käufe ausgeben, sind die Kaufverträge unwirksam. Reklamieren Eltern daraufhin die unautorisierten Käufe, lehnen Anbieter die Rückerstattung in vielen Fällen ab. Auffällig auch: Bei manchen Anbietern kam es vor, dass bei drei ähnlich formulierten Anfragen der Kundenservice unterschiedlich reagierte – manchmal wurde das Geld zurückerstattet, manchmal nicht. Bei diesen Anbietern fehlt offenkundig eine konsistente Vorgehensweise zum Thema.

...❖ KEINE EINHEITLICHE ALTERSKENNZEICHNUNG

Weniger als die Hälfte der geprüften Anbieter (6 von 14) gibt die Alterskennzeichnung der deutschen Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle (USK) auf der Webseite des Spiels an. Auf fünf Spiele-Webseiten findet sich lediglich die US-amerikanische Alterskennzeichnung (ESRB). Auf drei Spiele-Webseiten fand sich während des Untersuchungszeitraums gar keine Alterskennzeichnung. Eine Kennzeichnungspflicht mit der deutschen USK-Einstufung fehlt bei PC-Spielen, die ausschließlich online vertrieben werden, sie besteht lediglich dann, wenn die inhaltsgleiche Version auch auf physischen Datenträgern verkauft wird.

Der Großteil der Anbieter (11 von 14) fragt zwar das Alter der Spieler im Rahmen des Kauf- bzw. Registrierungsprozesses ab. Bis auf eine Ausnahme nutzt aber keiner der Anbieter eine Altersverifikation, die über eine schlichte Eingabe des Geburtsdatums oder einer Bestätigung des Mindestalters hinausgeht. Diese Altersabfragen sind folglich leicht zu umgehen.

...❖ KUNDENSERVICE BEI EINIGEN ANBIETERN VERBESSERUNGSFÄHIG

Bis auf wenige Einzelfälle reagierten die Spiele-Anbieter üblicherweise innerhalb von 24 bis 48 Stunden auf die nachgestellten Verbraucheranfragen und gaben größtenteils zufriedenstellende Antworten. Es gab jedoch auch Kundenservices, die auf einzelne oder alle Anfragen überhaupt nicht antworteten. Einige Anbieter reagierten inkonsistent innerhalb der drei gestellten Anfragen je Verbraucherproblem. Zwei Anbieter antworteten ausschließlich in englischer Sprache.

Weitere inhaltliche und methodische Details der Studie unter:

<https://www.marktwaechter.de/digitale-welt/marktbeobachtung/pc-spiele-im-praxistest>

verbraucherzentrale

*Quelle: Statista, Anzahl der Computerspieler in Deutschland von 2013 bis 2019

**Call of Duty: WWII, Dota 2, FIFA 19, Fortnite: Battle Royale, GTA 5, Hearthstone, League of Legends, Minecraft, PUBG, Tom Clancy's Rainbow Six Siege, Realm Royale, Rocket League, Warframe und World of Tanks.

PC-SPIELE IM PRAXISTEST:

Mangelnde Informationen und schlechter Kundenservice als Spielverderber?

ALTERSKENNZEICHNUNG BEI ONLINE-PC-SPIELEN UNEINHEITLICH

Es fehlt eine verbindliche Regelung für die Alterskennzeichnung.



Überprüft wurden folgende PC-Spiele: Call of Duty: WWII, Dota 2, FIFA 19, Fortnite: Battle Royale, GTA 5, Hearthstone, League of Legends, Minecraft, PUBG, Realm Royale, Rocket League, Tom Clancy's Rainbow Six Siege, Warframe und World of Tanks.

verbraucherzentrale

Quelle: Untersuchung „PC-Spiele im Praxistest: Mangelnde Informationen und schlechter Kundenservice als Spielverderber?“, Marktwächter Digitale Welt, August 2019.

Methodik: Die Alterskennzeichnung der untersuchten Spiele wurde im Rahmen einer einmaligen Recherche auf den Webseiten der Spiele zwischen November 2018 und April 2019 erhoben.

IN-GAME-KÄUFE: INFORMATIONEN KAUM AUFFINDBAR

Es fehlt eine einheitliche Kennzeichnungspflicht von möglichen In-Game-Käufen.

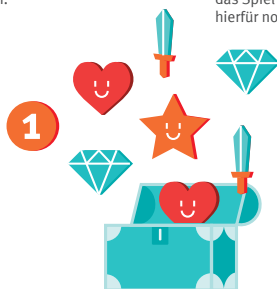


Bei 5 der 14 Spiele

waren vor dem Kauf bzw. vor der Registrierung **keine Informationen** über eine mögliche In-Game-Währung bzw. Einkäufe im Spiel zu finden.

Bei 9 der 14 Spiele

ließen sich Informationen über eine In-Game-Währung bzw. Einkäufe **schwer recherchieren**. Kenntnisse über das Spiel bzw. der Name einer In-Game-Währung waren hierfür notwendig.



In allen 14 untersuchten PC-Spielen kann echtes Geld für Spielwährung und/oder digitale Zusatzinhalte ausgegeben werden.

Überprüft wurden folgende PC-Spiele: Call of Duty: WWII, Dota 2, FIFA 19, Fortnite: Battle Royale, GTA 5, Hearthstone, League of Legends, Minecraft, PUBG, Realm Royale, Rocket League, Tom Clancy's Rainbow Six Siege, Warframe und World of Tanks.

verbraucherzentrale

Quelle: Untersuchung „PC-Spiele im Praxistest: Mangelnde Informationen und schlechter Kundenservice als Spielverderber?“, Marktwächter Digitale Welt, August 2019.

Methodik: Die Informationen zu In-Game-Käufen wurden im Rahmen einer einmaligen Recherche auf den Webseiten der Spiele zwischen November 2018 und April 2019 erhoben und im Anschluss mit einer qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: August 2019

verbraucherzentrale

Impressum:

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
marktwaechter@vz-rlp.de

Die Untersuchung „PC-Spiele im Praxistest: Mangelnde Informationen und schlechter Kundenservice als Spielverderber?“ wurde im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt durchgeführt.