

Hass in Spielen

WAS DAGEGEN TUN?

Hass und Hetze sind in vielen Online-Communitys ein Problem. Woher kommt das eigentlich, was machen die Unternehmen dagegen, und wo hakt es? Von Nora Beyer



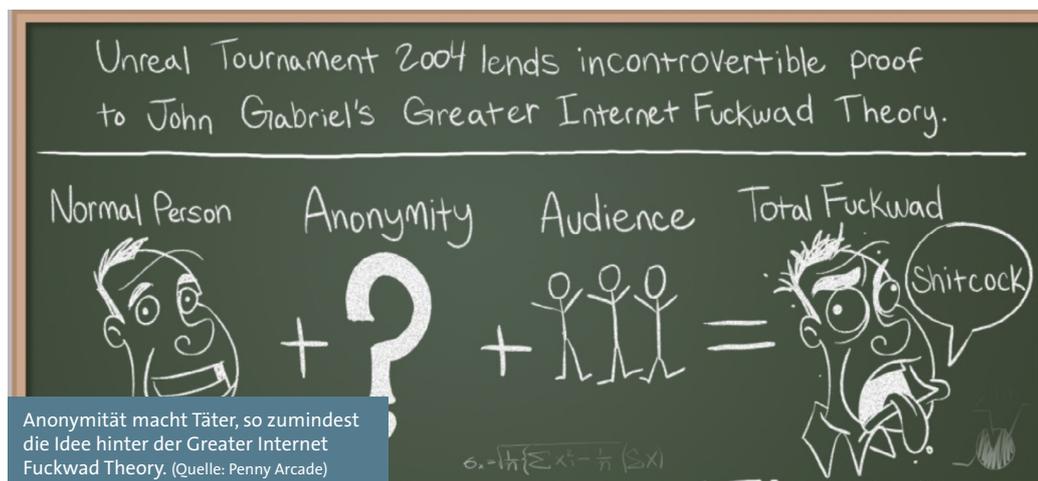
»Please kill yourself!«, »I fuck your dead mother!«, »Cocksucking Cunt«, »FUCK YOU AND YOUR FAMILY OF RETARDS!«.

Na, wie fühlt sich das an? Hebt nicht gerade die Stimmung, oder? Leider sind solche Chats wie hier aus dem Online-Spiel League of Legends gang und gäbe. Seit den Anfängen hat die Games-Community mit Toxizität und Hass zu kämpfen. Schon 2004 entsteht die Greater Internet Fuckwad Theory. Als Reaktion auf ein Unreal-Tournament-Turnier veröffentlicht die Seite Penny Arcade eine Karikatur und erklärt das Phänomen ironisch via pseudomathematischer Logik: Man nehme eine normale Person, füge Anonymität und ein Publikum hinzu und voilà – fertig

ist der Fuckwad aka toxischer Troll (siehe Bild unten). Das ist jetzt 20 (!) Jahre her. Bedeutend gemüthlicher ist die Stimmung seitdem nicht geworden. Im Gegenteil. Forscher sehen die Ursachen des Hasses vor allem im Wettbewerbsgedanken vieler Online-Spiele. Aber was tun dagegen? Einige Spiele-Publisher versuchen mit technischen Mittel gegenzusteuern. Wir schauen uns Motive und Gegenmaßnahmen genauer an.

»Hass im Netz ist omnipräsent«

Allein zwischen 2021 und Ende 2023 sind die Meldungen über toxisches Verhalten in Online-Spielen von 64 auf 72 Prozent gestiegen. Das zeigt eine aktuelle Unity-Studie. Wer das Problem in Foren anspricht, kassiert oft Häme. Auf Steam liest man in aktuellen Threads zu Toxizität in Counter-Strike 2 Antworten wie: »Dann geh halt und spiel Die Sims«, »Heulsuse« oder »Dann stell eben auf stumm.« Im Dota-2-Forum heißt es: »Musst du eben Einzelspieler spielen. Ansonsten: Komm damit klar.«, und »Es geht eben brutal zu hier. Das macht einen mental stärker.« Toxizität scheint zu wirken wie die bekannte



Anonymität macht Täter, so zumindest die Idee hinter der Greater Internet Fuckwad Theory. (Quelle: Penny Arcade)

Fisherman's-Friend-Mentalität: Ist sie zu stark, bist du zu schwach. Dass dahinter ein ganzer Wolkenkratzer toxischer Männlichkeit steht, in dem weiblich gelesenen Personen stereotyp zugeschriebene Eigenschaften wie »schwach« oder »Gelegenheitsspieler« nur als Beschimpfungen taugen – geschenkt. Klar ist: Die allgemeine Stimmung ist schlecht.

67 Prozent der Spielenden haben schon einmal ein Spiel verlassen – wegen zu viel Toxizität. »Der Eindruck, dass Toxizität omnipräsent ist, trügt nicht«, sagt Mick Prinz von der Amadeu Antonio Stiftung. Prinz ist Projektleiter des 2020 gestarteten Projekts »Good Gaming – Well Played Democracy« und bestätigt: »Hass im Netz ist überall.« Es sei wissenschaftlich belegt, dass digitale Räume sehr toxische Orte sind. Laut aktuellen Studien von Forsa und der Landesanstalt für Medien NRW haben 78 Prozent der Nutzer und Nutzerinnen schon Hass im Netz erlebt.

Vieles ist strafrechtlich nicht relevant

Von Beschimpfungen und Beleidigungen im Voice-Chat über sexuelle Belästigung im Text-Chat bis hin zu strukturellen und systemischen Problemen wie Gatekeeping, also dem bewussten Ausschließen bestimmter Gruppen, oder Cyberbullying – toxisches Verhalten hat viele Gesichter. Mick Prinz erklärt: »Hate Speech ist die Abwertung aufgrund einer vermeintlichen oder real existierenden Gruppenzugehörigkeit.« Wird jemand etwa aufgrund der jeweiligen Geschlechteridentität, Hautfarbe oder religiösen Überzeugung abgewertet, ist das demnach Hate Speech. Toxisches Verhalten passiert oft entlang dieser diskriminierenden Übergriffe. Zwar sei nicht jeder Zank gleich Hassrede, aber, so Prinz: »Das Internet ist voll von Hate Speech.«

Dabei gibt es zwei Probleme. Erstens: Ein großer Teil des toxischen Verhaltens ist strafrechtlich nicht relevant und deshalb gar nicht justiziabel. Zweitens: Nicht einmal die strafrechtlich relevanten Fälle werden ausreichend geahndet. Ergo noch viel weniger die strafrechtlich nicht-relevanten Fälle.

Strafrechtlich relevant sind laut Mick Prinz solche Verhaltensweisen, bei denen Gewalt stattfindet oder die unter den Straftatbestand der Volksverhetzung fallen. Etwa das Posten von Hakenkreuzen, Holocaust-Leugnung oder das Schildern von Gewaltfantasien. Aber: Wer sich über marginalisierte Gruppen lustig mache oder Menschen aufgrund einer Gruppenzugehörigkeit abwerte, der mache sich nicht unbedingt im juristischen Sinne strafbar. »Das ist ein großes Problem, weil da ein riesiger

UNSERE EXPERTEN



Mick Prinz

Der studierte Sozialwissenschaftler arbeitet seit 2017 im Digitalbereich der Amadeu Antonio Stiftung und leitet seit 2020 das Projekt »Good Gaming – Well played Democracy«, das sich mit Antisemitismus und Rassismus in Online-Games beschäftigt. (Bild: Mick Prinz)



Dr. Patrizia De Blasio

Die promovierte Sozialwissenschaftlerin hat die Projektleitung Digitaler Notfall bei der gemeinnützigen Organisation Digitale Helden inne und berät in dieser Funktion Pädagogen und Pädagoginnen zu Fällen digitaler Gewalt. (Bild: Patrizia De Blasio)

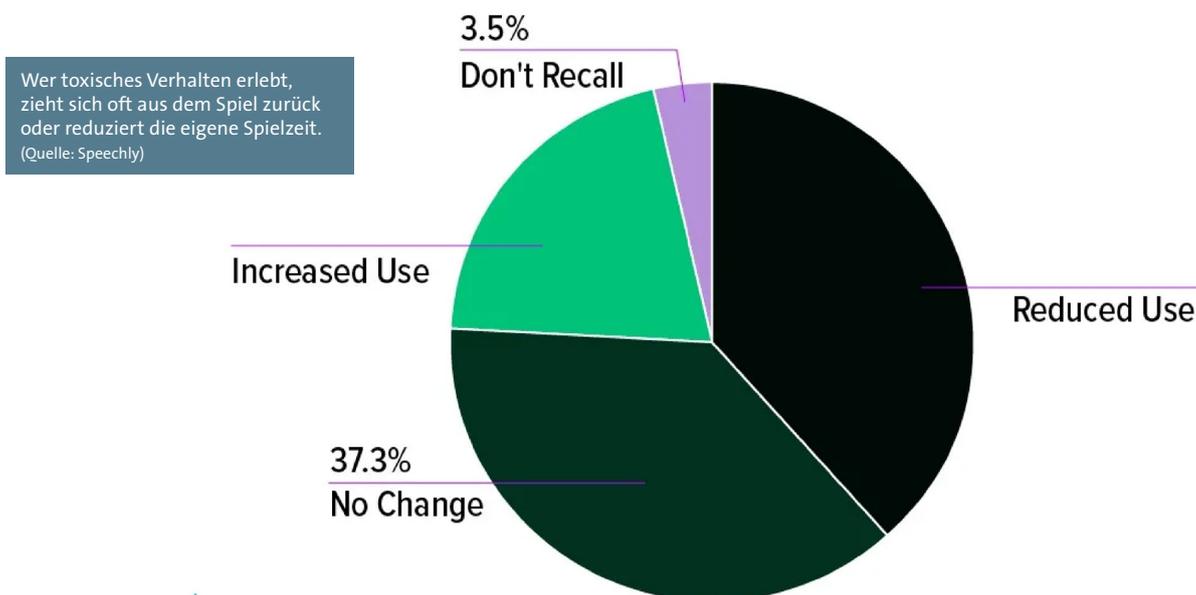
Hebel fehlt« so Prinz. »Das meiste, was wir sehen, ist strafrechtlich nicht relevante Hassrede, und die wird von den Anbietern und Plattformen oft einfach geduldet und nicht geahndet.«

Woher kommt der Hass und wo findet er statt?

Die gute alte Anonymität, die zu Zeiten der uralten Fuckwad-Theorie noch als Grund für hasserfüllte Kommentare vorgeschoben wurde, sei längst keine Ausrede mehr, sagt Prinz: »Wir beobachten, dass sich Menschen auch nicht scheuen, unter ihrem Klarnamen krasse Beleidigungen oder Morddrohungen zu formulieren.« Eine Beobachtung, die auch Dr. Patrizia De Blasio von der Initiative Digitale Helden macht, die Pädagogen zum Thema berät: »Anonymität im Netz ist längst kein Argument mehr. Hass findet auch unter Klarnamen statt.«

Auf einer individuellen Ebene sieht Mick Prinz das Problem vor allem in der emotionalen Distanz zum Anderen im digitalen Raum. »Man sieht ja gar nicht, was mit der Person passiert, die man da jetzt bedroht oder beleidigt.« Für manche diene gewaltvolles Verhalten auch als Ventil, so De Blasio. Hinzu komme ein Macht- und Dominanzgefühl: »Ich pushe meinen eigenen Selbstwert über die Abwertung anderer.« Die Toxizität in machen Communitys wirkt fast schon absurd übertrieben und schafft es

Impact of Toxic Behavior Incident on Game Use



ANLAUFSTELLEN

Hateaid

Die gemeinnützige GmbH mit Sitz in Berlin berät und unterstützt Betroffene von Online-Hassrede und Hasskommentaren. Hier findest du Ratgeber zu digitaler Gewalt, einen Überblick über deine Rechte innerhalb der EU und kannst dir als Betroffene oder Betroffener auch direkt Unterstützung holen.

<https://hateaid.org/>

REspect!

Die Meldestelle nimmt Hinweise auf Hasskommentare und Hetze entgegen. Es handelt sich dabei um eine Maßnahme der Jugendstiftung Baden-Württemberg im Demokratiezentrum Baden-Württemberg in Kooperation mit der Bayerischen Staatsregierung. Bei einem Verstoß gegen deutsches Recht beantragt REspect! beim Netzwerkbetreiber die Löschung des Beitrags. Verfasserinnen und Verfasser von strafbaren hetzerischen Inhalten werden konsequent angezeigt.

<https://meldestelle-respect.de/>

Amadeu Antonio Stiftung

Die Amadeu Antonio Stiftung mit Sitz in Heidelberg und Berlin ist eine gemeinnützige Stiftung mit dem Ziel, die deutsche Zivilgesellschaft gegen Rechtsextremismus, Rassismus und Antisemitismus zu bestärken. Hier kannst du dich über diese Themen informieren und kannst dich auch melden, solltest du Unterstützung brauchen.

<https://www.amadeu-antonio-stiftung.de/>

Digitale Helden

Die gemeinnützige Organisation aus Frankfurt am Main will junge Menschen dazu befähigen, sich mündig, sicher und selbstständig im digitalen Raum bewegen zu können. Sie unterstützt und berät vor allem Pädagogen beider Geschlechter und entwickelt medienpädagogische Angebote. Für Interessierte gibt es hier Mentorenprogramme, Webinare und sonstige Aufklärungs- und Weiterbildungsangebote. Auch der »Digitale Notfallplan« ist sehr hilfreich.

<https://digitale-helden.de/>

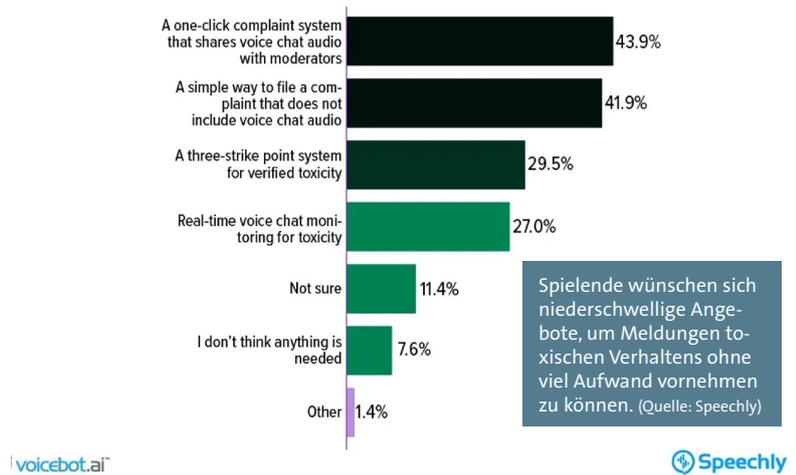
in Reddit-Threads als humorvoller, wenn auch eigentlich ganz und gar nicht lustiger Seitenhieb auf eine außer Rand und Band geratene Spielergemeinschaft. »Starte Rainbow Six, und zähle die Minuten, bis jemand ›Kill yourself‹ in sein 15-Euro-Headset schreit«, heißt es da, und: »Umso kompetitiver, desto mehr wird rumgebrüllt.« Letzteres könnte stimmen, denn Wissenschaftler Christopher A. Paul hat bereits 2018 herausgearbeitet: Je meritokratischer, also leistungsorientierter eine Gaming-Community ist, desto toxischer geht es zu. Patrizia De Blasio von den Digitalen Helden bestätigt das: »Je stärker der Wettkampfgedanke im Spiel, desto mehr steigt das toxische Verhalten.« Besonders toxisch geht es im Voice-Chat zu. Das hat eine repräsentative Studie des finnischen Start-ups Speechly 2023 ergeben. Demnach ist der Voice-Chat der beliebteste Kommunikationskanal in Online-Spielen – aber zugleich auch der toxischste.

Die Studie stellt außerdem fest: Ganze zwei Drittel der von toxischem Verhalten Betroffenen melden die Übergriffe nicht. Stattdessen reduzieren 38 Prozent der Betroffenen ihre Zeit in einem Online-Spiel, wenn sie dort negative Erfahrungen gemacht haben. Ein großer Teil zieht sich einfach aus dem Spiel zurück, wenn die Belastung zu groß wird. Das ist nicht nur für die Betroffenen ein Problem, sondern auch für die Anbieter: Toxisches Verhalten kann sich negativ auf den Umsatz auswirken.

Diese Spiele sind am toxischsten

Aber wo brennt es eigentlich am meisten? Die Top 10 der Spiele mit den toxischsten Communitys laut LFG-Anbieter Gametree

What Gamers Want for Voice Chat Moderation



(»Looking For Group«, deutsch: »Suche Gruppe«) – und anderen – liest sich wie das Who is Who des Online-Gamings:

1. Counter-Strike 2
2. League of Legends
3. Call of Duty
4. Dota 2
5. Valorant
6. Rust
7. Fortnite
8. Rocket League
9. Overwatch
10. Minecraft

Jenseits der reinen Spielwelten hat es außerdem die Plattform Steam zur traurigen Berühmtheit gebracht wegen toxischer Foren-Rants, Shitstorms und allerlei sonstigem unangemessenem Verhalten. 2020 hat eine via KI ausgewertete Untersuchung in über 1,3 Millionen Kommentaren aus 100 verschiedenen Spiele-Communitys folgendes Bild ergeben: Hass auf Basis von Identität, beleidigende, obszöne sowie bedrohende Kommentare sind die häufigsten Spielarten toxischen Verhaltens, denen man in Gaming-Communitys begegnet.

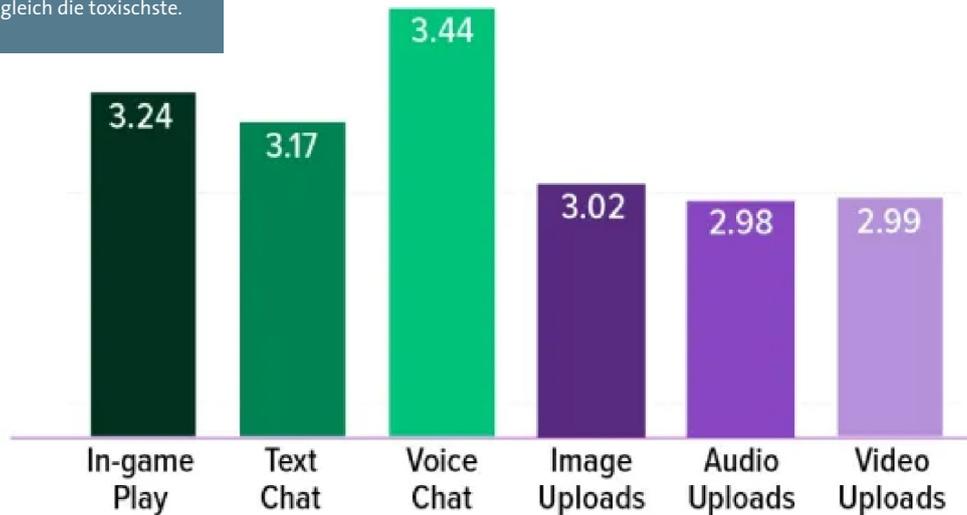
Was unternehmen Publisher dagegen?

Dabei versuchen die großen Spieleunternehmen schon seit längerem, der Toxizität einen Riegel vorzuschieben. Initiativen wie die Fair Play Alliance gibt es schon seit geraumer Zeit. Bereits 2018 haben sich Blizzard, Epic, Twitch und Co. hier zusammengeschlossen, um für gemeinsame Werte einzustehen. Die Beobachtung, dass viele Spiele-Communitys ein Toxizitätsproblem haben, ist also alles andere als neu. 2022 verkündete Riot Games, den Voice-Chat in Valorant überwachen zu wollen. Auch Blizzard gibt an, Voice-Chat-Aufnahmen zuzulassen, um missbräuchliches Verhalten in Overwatch 2 in den Griff zu bekommen. Bei Sony nutzt man Voice-Chat-Recording bereits seit 2020. Um, so heißt es im damaligen Statement, »unangemessenes Verhalten besser melden zu können«.

Die großen Unternehmen haben allesamt Community-Regeln und Verhaltensrichtlinien, auf die Benutzer verpflichtet werden. Wir haben bei den Big Playern der Online-Shooter, Ubisoft, Riot Games, Valve, Activision und Epic Games, nachgefragt, welche Maßnahmen gegen toxisches Verhalten aktuell greifen und welche, falls überhaupt, in Zukunft geplant sind. Rückmeldungen haben wir von Epic Games sowie Ubisoft bekommen. Beide haben sich auf unsere Anfrage zügig zurückgemeldet und Statements sowie einen Maßnahmenkatalog übermittelt. Von den anderen Unternehmen kam bis Redaktionsschluss keine

Toxic Behavior by Game Engagement Channel

Der Voice-Chat ist die meistgenutzte Kommunikationsfunktion – und zugleich die toxischste. (Quelle: Speechly)



Rückmeldung. Hier haben wir selbst zusammengesucht, welche Regeln gelten und wie Regelverstöße geahndet werden.

Activision

Von Activision kam bis Redaktionsschluss keine Rückmeldung auf unsere Anfrage. Wir haben uns also selbst auf die Suche gemacht und uns Call of Duty näher angesehen. Auf der offiziellen Webseite findet sich unter »Verhaltensregeln« erstmal die deutliche Botschaft: »Call of Duty hat sich dem Kampf gegen Toxizität und unfaires Spielen verschrieben.« Activision appelliert außerdem an die Zivilcourage: »Um ein angenehmes Spielerlebnis zu fördern, verwendet Tools im Spiel, um Vorfälle oder unangemessene Verhaltensweisen zu melden.« Direkt darunter finden sich Links zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen, wie Übergriffe gemeldet werden können. Diese sind allerdings nur auf Englisch zugänglich. Darunter findet sich außerdem eine Weiterleitung auf die – ebenfalls auf Englisch – umfassenden Online-Sicherheitsrichtlinien. Unter dem Punkt »Offensive Behavior« (anstößiges Verhalten) werden die skalierten Maßnahmen gelistet, die bei Übergriffen zur Anwendung kommen können. Wenn jemand das erste Mal mit toxischem Verhalten auffällt, kann der Account vorübergehend gesperrt oder der Account-Name geändert werden. Beim zweiten Mal werden zusätzlich zur temporären Sperrung »Party Privileges« entzogen und/oder eine Stummschaltung ver-

ordnet. Bei extremen oder mehrfachen Übergriffen ist auch ein permanenter Bann möglich. Activision stellt außerdem seinen aktuellen Fortschrittsbericht vom Januar 2024 zur Verfügung. Bei der Untersuchung der monatlichen Daten stellte das Unternehmen seit Einführung eines Sprachmoderationssystems im August 2023 einen Rückgang der Wiederholungstäter »um etwa acht Prozent« fest. Die Sprachmoderation sei auch deshalb wichtig, weil ein Großteil der Verstöße von den Betroffenen selbst gar nicht gemeldet werde. Eine Beobachtung, die sich mit den Aussagen unserer Experten und Expertinnen deckt. »Nur ein Fünftel der Nutzenden haben die störenden Verhaltensweisen gemeldet«, so der Activision-Report. Dies zeige »einen bedauerlichen Trend, dass Spieler*innen Vorfälle im Spiel häufig nicht unserem Team für störendes Verhalten melden«. Eine Veränderung im Meldeverhalten wolle man etwa darüber fördern, indem man »Spieler*innen für das Melden von Fehlverhalten ab sofort Dankesnachrichten« schicke.

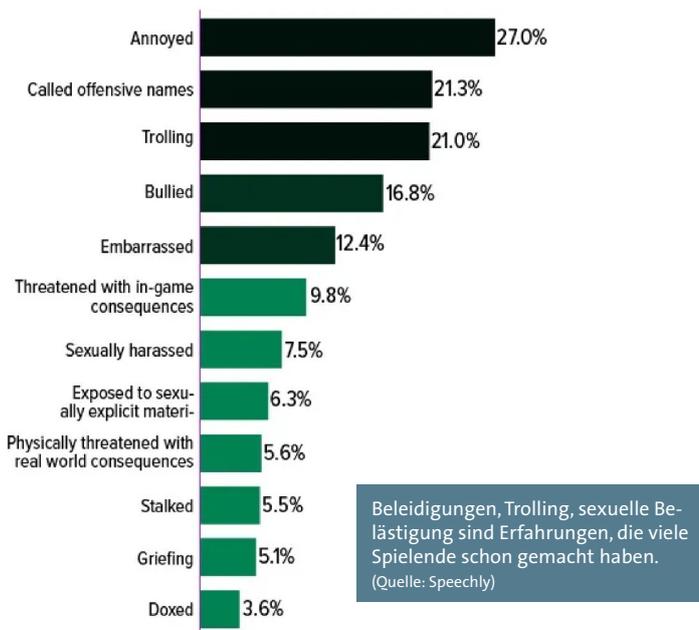
Valve/Steam

Auch Valve hat nicht auf unsere Anfrage reagiert. Die »Regeln und Richtlinien« bei Steam erreicht man recht umständlich über den Support-Button auf der Startseite, weiter über die Auswahl Steam-Community und dann Steam-Communitydiskussionen. Auch hier wird zu einem respektvollen Miteinander aufgerufen.

Auffallend ist, dass die Liste der nicht tolerierten Verhaltensweisen nicht vollständig transparent gemacht wird. Weiter unten findet sich außerdem die knappe und vage Erklärung, wie diese Richtlinien durchgesetzt werden: »Steam-Moderatoren überprüfen in Verbindung mit diesen Richtlinien gemeldete Inhalte, um zu entscheiden, ob ein Inhalt von der Community entfernt werden sollte.« Anders als beim Sprachmoderationssystem von Activision, das Inhalte unabhängig davon prüft, ob sie gemeldet werden oder nicht, scheint hier also die Meldung Voraussetzung dafür, dass überhaupt ein Sanktionsverfahren in Gang kommen kann. Das ist problematisch, bedenkt man, dass nur ein Bruchteil der Betroffenen toxisches Verhalten überhaupt meldet. Auf der Sup-



by Offense Category



Beleidigungen, Trolling, sexuelle Belästigung sind Erfahrungen, die viele Spielende schon gemacht haben. (Quelle: Speechly)

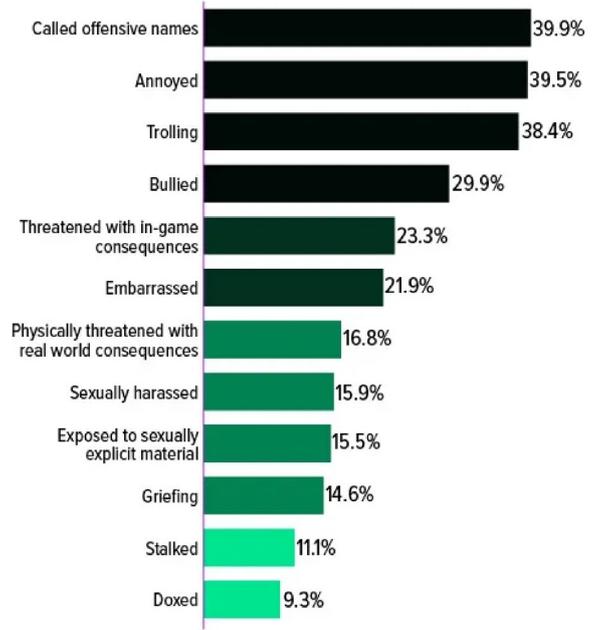


port-Seite »Vorgehen gegen Missbrauch, Belästigung und andere Fehlverhalten bei Steam« steht, dass Meldungen »üblicherweise« innerhalb von 24 Stunden nach deren Eingang überprüft und bearbeitet werden. Und: »Sie erhalten eine Benachrichtigung, falls Maßnahmen getroffen werden.«

Riot Games

Riot Games hat ebenfalls nicht auf unsere Anfrage reagiert. Bekannt ist, dass Riot Games gemeinsam mit Ubisoft am Forschungsprojekt »Zero Harm in Comms« beteiligt ist. Das wurde 2022 verkündet. Es soll nicht nur eine belastbare Datenlage schaffen, auf deren Basis beide Unternehmen effektiver gegen toxisches Verhalten in ihren Produkten angehen können, sondern auch dabei helfen, technologische Möglichkeiten zu entwickeln, um unerwünschtes Verhalten verlässlich zu erkennen und unterbinden zu können. Erste Ergebnisse wurden schon für 2023 erwartet. Bis Redaktionsschluss lagen uns diese nicht vor. Also werfen wir einen Blick auf die Riot-Games-Webseite. Der Zugang zu den Verhaltensregeln entpuppt sich als regelrecht labyrinthisch.

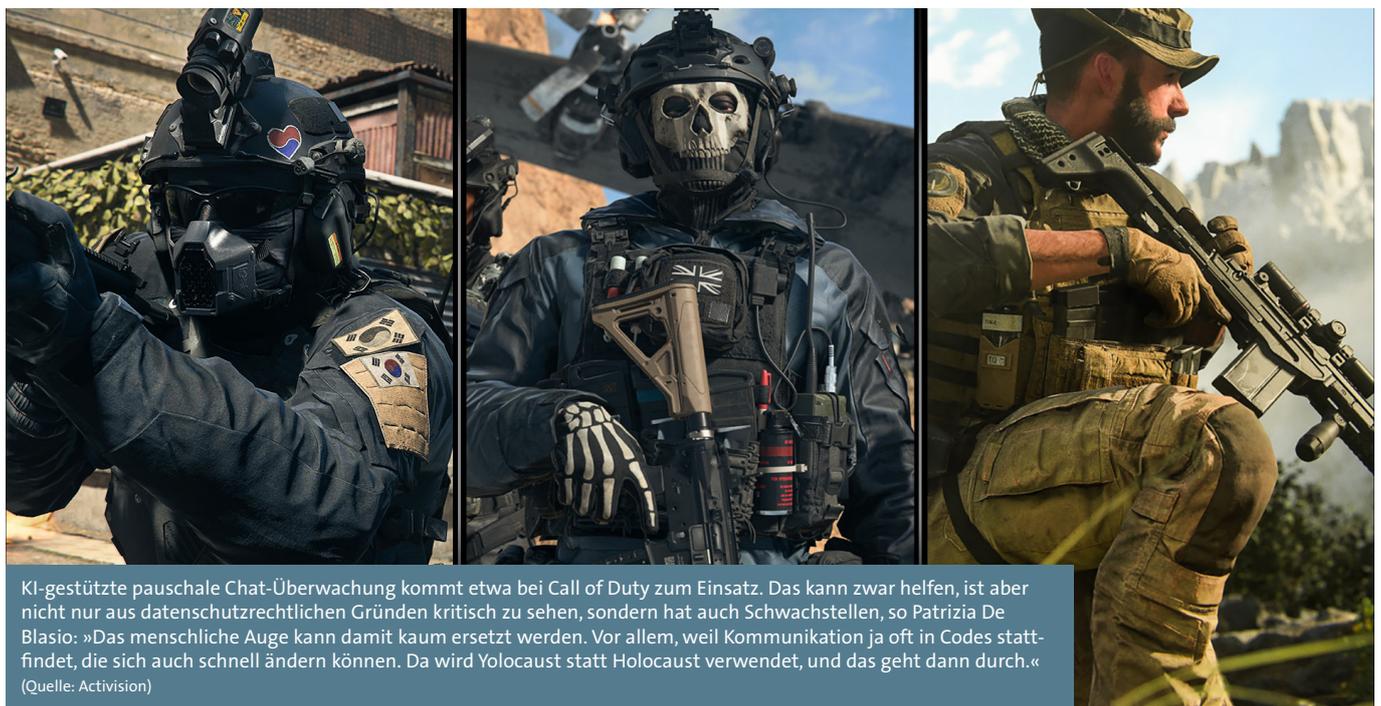
by Offense Category



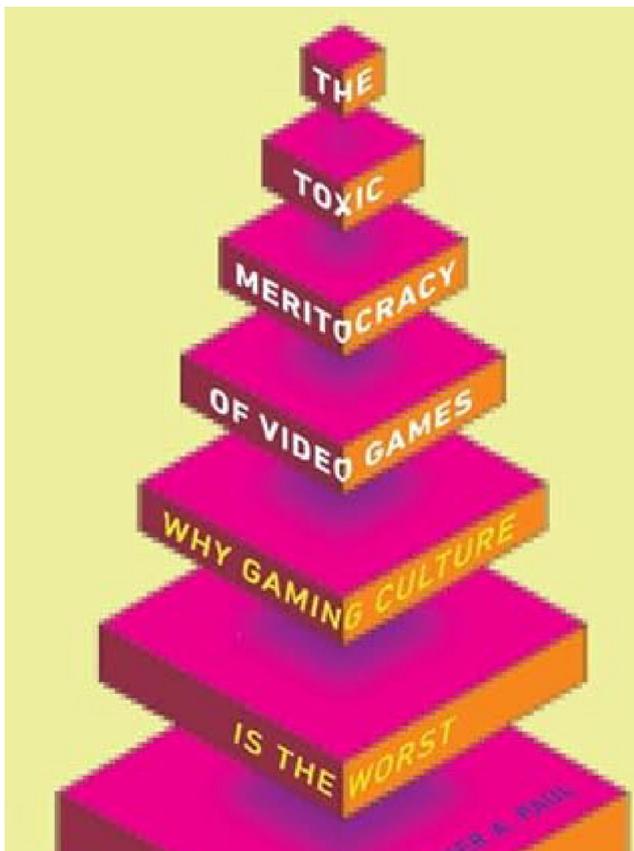
Wir kommen erst durch eine Google-Suche nach »League of Legends Community Guidelines« auf die gesuchte Seite. Auch hier wird der respektvolle Umgang miteinander beschworen, und es werden – auf Englisch – Beispiele für toxisches Verhalten gegeben. Etwa: »Drohungen aller Art sind inakzeptabel. Egal, mit welcher Intention.« und »Benutze kein hate speech«. Auffallend ist allerdings die hierarchische Aufteilung der »Community Values« auf der Seite. Denn: An erster Stelle, noch vor den »Behavior Expectations« (welches Verhalten erwartet wird), steht bei den Community-Werten: »Commit to Competition«. Genauer: »League of Legends ist eine tolle kompetitive Erfahrung, vorausgesetzt alle verpflichten sich dem Gedanken zu gewinnen.«

Den Leistungsgedanken an die erste Stelle der Community-Werte zu stellen, wirkt irritierend. Gerade vor dem Hintergrund wissenschaftlicher Erkenntnisse wie der von Christopher A. Paul. Wir erinnern uns an seine These: Je kompetitiver eine Gaming-Community ist, desto toxischer geht es zu.

Bei den Verhaltensregeln zu Riots Online-Shooter Valorant steht unter »Wie wird missbräuchliches Verhalten festgestellt?«:



KI-gestützte pauschale Chat-Überwachung kommt etwa bei Call of Duty zum Einsatz. Das kann zwar helfen, ist aber nicht nur aus datenschutzrechtlichen Gründen kritisch zu sehen, sondern hat auch Schwachstellen, so Patrizia De Blasio: »Das menschliche Auge kann damit kaum ersetzt werden. Vor allem, weil Kommunikation ja oft in Codes stattfindet, die sich auch schnell ändern können. Da wird Yoloocaust statt Holocaust verwendet, und das geht dann durch.« (Quelle: Activision)



Wissenschaftler Christopher A. Paul hat in seinem Buch »The Toxic Meritocracy of Video Games« 2018 herausgearbeitet: Je wettkampforientierter eine Gaming-Community ist, desto toxischer geht es zu. (Quelle: University of Minnesota)

»Sorry, aber diese Information gibt es nur auf einer Need-to-know-Basis: Das Einzige, was du wissen musst, ist, dass es diese Kontrollsysteme gibt und sie deinem eigenen Schutz dienen.« Das wirkt mindestens intransparent: Hat man nicht ein Recht darauf zu wissen, welche Verhaltensweisen genau wie gehandelt werden? Schon allein, um sie selbst zu vermeiden?

Ubisoft

Ubisoft konnte sich zu dem kollaborativen Projekt »Zero Harm in Comms« zwar noch nicht äußern, allerdings wurde uns ein Statement sowie der aktuelle Maßnahmenkatalog zur Verfügung gestellt. Darin werden drei Säulen genannt: Prevention, Detection und Intervention. Als Präventivmaßnahmen werden etwa die Verhaltensrichtlinien genannt, die klar kommuniziert würden. Außerdem Bemühungen, die Spielenden für das Thema zu sensibilisieren, zum Beispiel über entsprechende Öffentlichkeitsarbeit und Community-Pflege. Zusätzlich gebe es in den Spielen Maßnahmen wie etwa den Reputation Score in Rainbow Six Siege. Ubisoft nutzt laut eigener Aussage automatisierte Tools und KI, um die Detection, also das Erkennen toxischen Verhaltens, sicherzustellen. Zudem habe man transparente Meldeprozesse und -systeme zur Intervention. Und bemühe sich, Betroffene zu unterstützen. Etwa über einen Guide, der in Ko-



Die Fair Play Alliance, ein Zusammenschluss vieler größerer und kleinerer Games-Unternehmen, versucht seit 2018, gegen toxisches Verhalten anzukommen. (Quelle: Fair Play Alliance)

operation mit der Mental-Health-Initiative »Safe In Our World« entstanden ist. Wer einen Spieler oder eine Spielerin melden will, hat dazu per Dropdown-Menü folgende Auswahlmöglichkeiten: Meldung aufgrund von »Hassrede«, »Belästigung«, »Drohungen und Gewalt« oder »sonstige rechtswidrige Inhalte«. Über das weitere Vorgehen, wie lange es dauert, wann oder in welchen Fällen sich Ubisoft zurückmeldet, dazu findet sich auf der Unterseite keine Information.

Auf der Seite »Verhaltenskodex: Wie wir spielen« finden sich Angaben dazu, was als rechtswidriger Inhalt gilt. Allgemein heißt es: »Ubisoft duldet keine Drohungen, sexuelle oder moralische Belästigung, Diskriminierung, Gefährdung anderer, Stalking, Doxing oder andere rechtswidrige oder unzulässige Verhaltensweisen in unseren Communitys.« Aufgezählt und gegenübergestellt werden anschließend Beispiele für »erwünschtes« und »unerwünschtes Verhalten«. Weiter unten findet sich der Abschnitt »Untersuchungen und Sanktionen: Euer Handeln hat Konsequenzen«. Darin heißt es: »Sanktionen umfassen, sind aber nicht begrenzt auf Folgendes: beschränkter Zugriff auf bestimmte Dienste, temporäre und dauerhafte Sperren auf dem Spiel- oder Konto-Level. [...] Sanktionen variieren je nach Schwere, Auswirkungen und/oder Häufigkeit der Verstöße.«

Epic Games

Epic Games hat uns seinen Maßnahmenkatalog samt Statement übersandt. Darin heißt es: »Epic Games hat klare Community-Regeln, die Mobbing, Diskriminierung und Belästigung verbieten, und Spieler, die gegen diese Regeln verstoßen, unterliegen den von Epic festgelegten Konsequenzen bis hin zu einer dauerhaften Sperre.« Im Spiel werden dem Hersteller zufolge Mechanismen zum Sperren, Stummschalten und Melden von Spielern zur Verfügung gestellt. Außerdem sei seit kurzem in Fortnite das Voice-Reporting eingeführt worden. Das ermögliche, Audio-Beispiele einzureichen, wenn Regelverstöße vermutet würden. Spielerinnen und Spieler könnten außerdem in den Chat-Einstellungen wählen, mit wem sie überhaupt interagieren möchten. Für Minderjährige seien Default-Einstellungen mit hohem Datenschutz voreingestellt. Für Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren sei der Chat über eingeschränkte Konten so lange eingeschränkt, bis ein Elternteil die Zustimmung erteilt.

Die Problematik mit solchen Einschränkungen ist allerdings, dass sie nur dann greifen, wenn das Alter auch wahrheitsgemäß angegeben wird. Auf das Problem hingewiesen hat etwa Robert de Lubomirz-Treter von der Digitalinitiative ZEBRA bei der Landesanstalt für Medien NRW: »Damit die Sicherheitsmaßnahmen greifen, müssen Kinder ihr echtes Alter angeben. Da dies zu einer umfassenden Kontrolle durch die Eltern führt, muss davon ausgegangen werden, dass die meisten Kinder sich nicht als minderjährig zu erkennen geben.« Ohne wirksame Altersbeschränkungen sei das Umgehen dieser Maßnahme denkbar einfach, so Lubomirz-Treter. Das ist aber freilich nicht nur für Epic Games ein Problem, sondern ebenso für alle anderen Plattformen mit ähnlich laschen Altersbeschränkungen. In Epics Statement an uns heißt es weiter: Im Falle von »antisozialem Verhalten« könnten »disziplinarische Maßnahmen bezüglich Konten« erfolgen. Als mögliche Konsequenzen nennt man Konto- und Spielsperren, Chat-Sperren, Klubsperren, Tauschhandelsperren und Wettkampfsanktionen.

Wo hakt es?

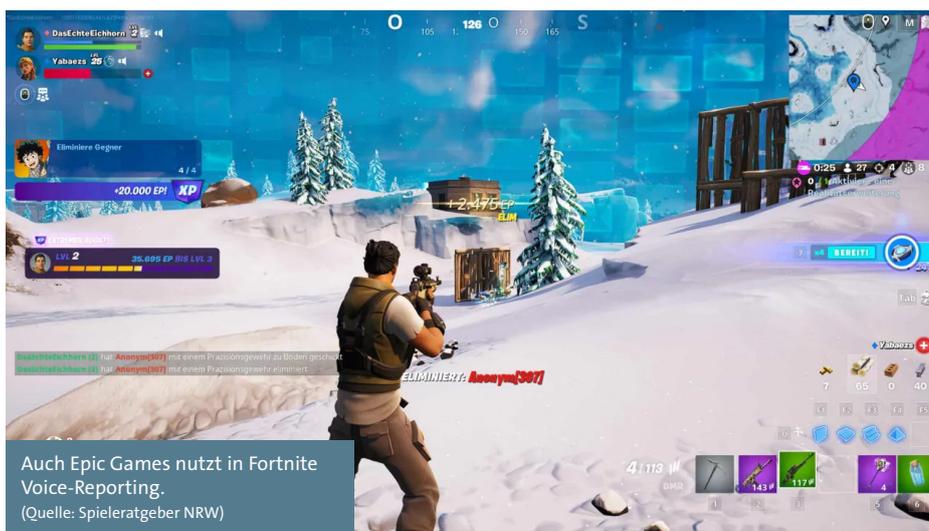
Verhaltensrichtlinien, Meldedfunktionen, Community-Werte. Das liest sich alles recht umfangreich. Warum ist Toxizität trotzdem noch ein so großes Problem? Warum steigen die Fälle toxischen Verhaltens sogar noch? Ein Problem sei, so Patrizia De Blasio, dass oft intransparent bleibe, was überhaupt erlaubt sei und was nicht und wie man sich wehren könne. Etwa wie die unübersichtlichen und unvollständigen Listen auf Steam. Ein weiterer Grund: »Wir spielen mehr. Das ist in erster Linie ja auch super. Aber bedingt auch: Einfach weil mehr Leute spielen, haben wir



Valve/Steam bleibt bezüglich seiner Maßnahmen recht vage.

Games versuche seit Jahren, gegen die Toxizität in der Community vorzugehen, passe Guidelines an, füge Tools hinzu. Die Community sei aber nach wie vor extrem toxisch. Das liege vor allem daran, dass die Strafen viel zu lasch seien. »Man sieht, dass es vielleicht mal eine Textsperre gibt oder jemand für ein paar Tage gebannt wird«, meint Prinz. »Dass wirklich Accounts gesperrt werden, das erleben wir sehr selten.« Und das gelte längst nicht nur für Riot Games. Auch auf Steam würden Konten so gut wie nie gesperrt. Die Amadeu Antonio Stiftung habe das selbst getestet, berichtet Prinz: »Wir haben zum Beispiel auf Steam eindeutig strafrechtliche Inhalte gemeldet – Hakenkreuz-Profile, Wehrmachts-Symbole und so. Um zu testen, wie die Unternehmen reagieren. In den allermeisten Fällen ist nichts passiert.« Ganz selten sei mal ein Profilbild geändert worden. In extremen Fällen wurde das Profilbild gelöscht. Wie viele Fälle das betroffen hat? »Das waren unter einem Prozent. [...] Meistens bleibt es für sie [die Täter, Anm. d. Red.] ohne Konsequenzen.« Und falls doch einmal ein Account gesperrt wird, dann kann man sich zumindest in Free2Play-Titeln einen neuen erstellen. Schmerzhaft ist es dann bestenfalls, wenn man beispielsweise in Valorant oder in Warzone Skins für teures Geld gekauft hat.

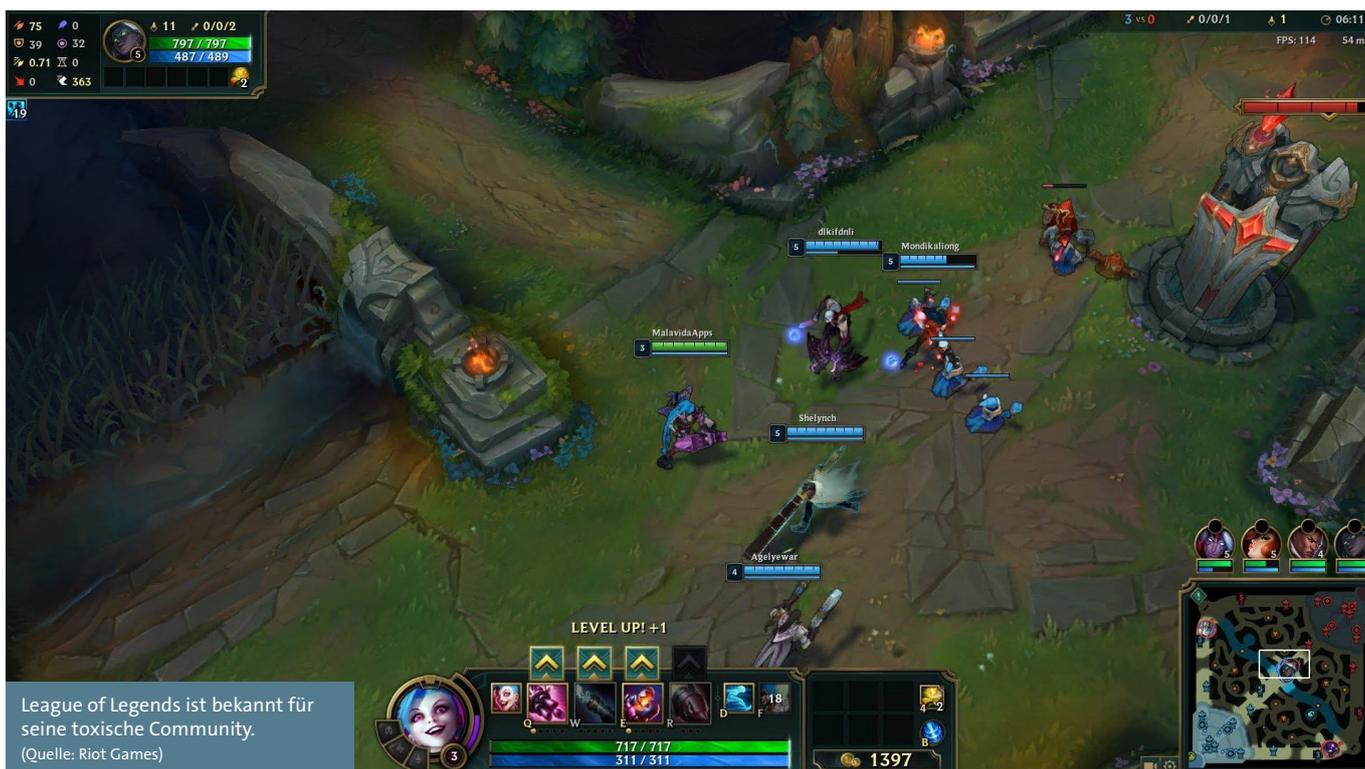
Die Fälle nehmen auch zu, weil an den falschen Stellen gespart werde, meint Prinz: »Da wird eingespart, und da bleibt dann oft die Moderation auf der Strecke.«



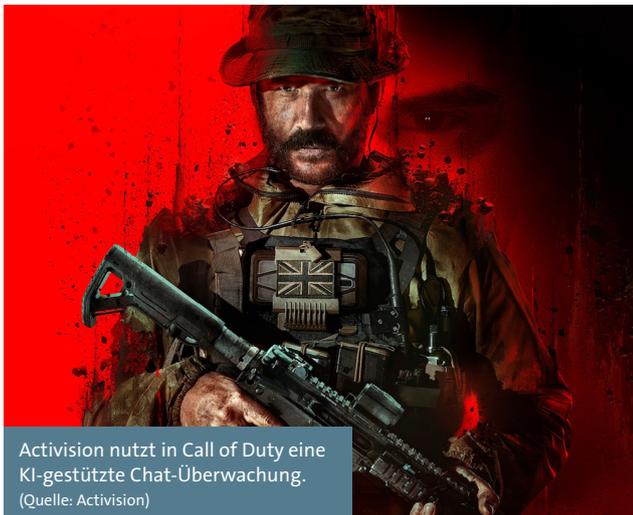
Auch Epic Games nutzt in Fortnite Voice-Reporting. (Quelle: Spieleratgeber NRW)

auch mehr Situationen, in denen es zu Gewalt kommen kann.« Aber es gibt ein Problem, das für unsere beiden Gesprächspartner zentral ist: Es fehle an den Folgen für die Täter und Täterinnen. »Toxisches Verhalten bleibt leider zu oft konsequenzlos«, so Mick Prinz. Als Beispiel nennt er League of Legends. Riot

Ein Beispiel sei etwa das deutsche Twitch-Team. Betroffene berichten, dass noch vor ein, zwei Jahren die Situation deutlich besser gewesen sei. Gleichzeitig stellten Initiativen wie die Amadeu Antonio Stiftung fest, dass toxische Akteure es immer besser verstehen, wie man öffentliche Online-Räume ganz ge-



League of Legends ist bekannt für seine toxische Community. (Quelle: Riot Games)



Activision nutzt in Call of Duty eine KI-gestützte Chat-Überwachung.
(Quelle: Activision)

zielt strategisch nutzen könne. Ein Beispiel dafür sei etwa die im Vergleich zu anderen Parteien durchschlagende Präsenz der AfD auf TikTok ein paar Monate vor der Europawahl.

Hass nicht hinnehmen!

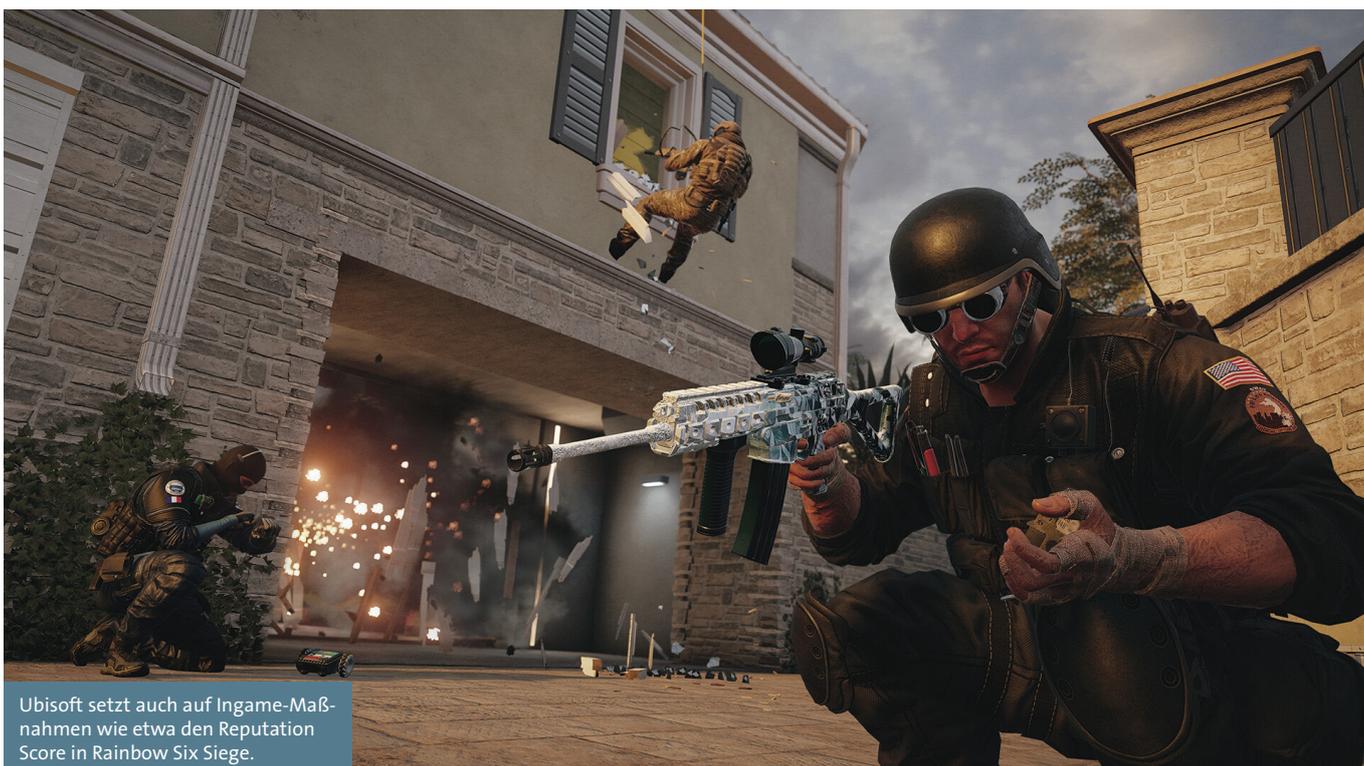
Bei manchen Anbietern bekomme man außerdem den Eindruck, dass die Sanktionierung toxischen Verhaltens einfach keine Priorität hat. »Den Eindruck habe ich etwa bei Steam«, so Prinz. »Da herrscht so ein fehlgeleiteter libertärer Anspruch.« Es scheint zu gelten: Solange etwas nicht strafrechtlich relevant ist, darf es stehen bleiben. »Das übersieht aber natürlich, welche verheerenden Konsequenzen so ein Verhalten für Betroffene haben kann.« De Blasio gibt zu bedenken: »Oft sind die Unternehmen ja schon intern am Kämpfen, siehe etwa die Sexismusklagen gegen Activision Blizzard und Co.« Wenn bei den Publishern selbst toxisches Verhalten auftritt, »wen sollte es da wundern, dass das in deren Spielen auch nicht wirklich verfolgt wird?« Es gibt jedoch Versuche, es besser zu machen. Mick Prinz etwa erwähnt das Berliner Studio Paintbucket Games. Das hat sich durch preisgekrönte Spiele wie Through The Darkest of Times und Beholder 3 einen Namen gemacht und beziehe, so Prinz, in der öffentlichen Debatte immer wieder klar Stellung gegen Toxizität und Rechtsextremismus. Ein Beispiel für eine Community,

die von Anfang an wenig toxisch war, sei auch der Survival-Shooter Hunt: Showdown von Crytek. »Da passiert es selten, dass man abgeschossen wird und der oder die andere sagt: Haha, ich hab dich abgeschossen. Sondern eher: Hey, das war ein guter Kampf!«, so Prinz. Man haue sich hier eher gegenseitig auf die Schulter als in die Pfanne.

Wir haben bei Crytek nachgefragt, woran das liegen könnte und was die Entwickler gezielt anders machen als andere Teams. Hunt: Showdown bietet auch Meldefunktionen und Chat-Optionen, die toxische Übergriffe verhindern sollen. Einen großen Unterschied scheinen aber bewusste Spieldesign-Entscheidungen zu machen. Dennis Schwarz, Design Director von Hunt: Showdown, sagt dazu: »Wir haben uns gerade am Anfang viel Gedanken über Risiken gemacht, was die Spielpartner-Toxizität angeht, und das ins Spieldesign eingeschrieben. Etwa wie man verhindern kann, dass man heimlich zu einer weniger wertvollen Ausrüstung swicht, um potenzielle Verluste für sich selbst weniger schmerzhaft zu machen.« Mit solchen Eingriffen wolle man gezielt die Notwendigkeit zum Wettbewerb zwischen Teammitgliedern minimieren. Kooperation steht stattdessen im Vordergrund. Alle gehen also unter den gleichen Voraussetzungen in die Partie, keiner kann es sich bequem machen und so etwa den Groll der anderen Mitspieler auf sich ziehen. Das Spiel selbst sei also von Anfang an so gestaltet worden, »dass es dazu ermutigt, kooperativ mit Spielpartnern und respektvoll gegenüber Gegnern zu sein«, wie es Dennis Schwarz von Crytek ausdrückt.

Die Experten raten in anderen Spielen dazu, die Meldefunktionen stärker zu nutzen. »Das ist auch das, was uns Meldestellen spiegeln: Je mehr gemeldet wird, desto eher passiert auch was«, meint Mick Prinz. Patrizia De Blasio rät: »Was ich immer tun kann, wenn ich merke, das tut mir gerade überhaupt nicht gut: Wenigstens mal für den Moment den Bildschirm ausschalten.«

Natürlich kann man sich auch an externe Fachstellen wie HateAid, die Amadeu Antonio Stiftung oder Digitale Helden wenden. Und ganz wichtig: Wer toxisches Verhalten bemerkt, aber nicht direkt betroffen ist, für den gilt laut Prinz: »Solidarität äußern. Privat und öffentlich.« Auch De Blasio betont: »Redet dagegen!« Digitale Zivilcourage sei gefragt. »Die bleibt viel zu oft aus«, bedauert Prinz. In einer aktuellen Studie wurde festgestellt, dass nur in einem von 50 Fällen Menschen im Netz Zivilcourage beweisen. Egal wie man es tue, wichtig sei vor allem eines, so Mick Prinz: »Den Hass nicht hinnehmen!« ★



Ubisoft setzt auch auf Ingame-Maßnahmen wie etwa den Reputation Score in Rainbow Six Siege.