



Reklamation von PC-Spielen

## UMTAUSCH AUSGESCHLOSSEN?

Ständige Abstürze, Kratzer auf der CD, geschönte Systemanforderungen: Was passiert, wenn unzufriedene Kunden vom Händler ihr Geld zurückverlangen? GameStar hat für Sie den Test gemacht.

### UMTAUSCH AUSGESCHLOSSEN?

Ausgabe	Thema
09/2004	Reklamation von PC-Spielen
10/2004	Reklamation von Hardware

Die Freude über den neuen Fernseher währt nur kurz: Bildfehler machen aus der Liebeskomödie einen Horrorstreifen, immer wieder schaltet sich das Gerät von selbst ab. Klarer Fall: Das Teil wandert zurück zum Händler, wir bekommen unser Geld wieder.

Bei Elektrogeräten oder Kleidung klappen derartige Reklamationen meist ohne Probleme, aber wie sieht es bei PC-Spielen aus? Schließlich funktionieren beileibe nicht alle Titel reibungslos. Zum Beispiel lässt sich das verbuggte **Söldner** auf vielen Rechnern erst gar nicht starten, Abstürze sind fast noch häufiger als beendete Partien. Bei **Half-**

**Life** funktionieren seit Einführung von Steam zahlreiche CD-Keys nicht mehr. GameStar ist mit je einem verbuggten, defekten und einwandfreien Spiel zurück in mehrere Läden marschiert, um sie zu reklamieren. Außerdem haben wir mit Experten vom Verbraucherschutz gesprochen und informieren Sie über Ihre Umtauschrechte.

### Undercover-Einsatz

Wir haben drei Undercover-Agenten mit jeweils einem Spiel nacheinander zu einer Saturn-Filiale, einem Karstadt-Kaufhaus und dem Fachhändler Gamezone in München geschickt. Tester Fabian Siegmund möchte sein verbuggtes **Söldner**-Exemplar zurückgeben, sein Kollege Daniel Matschijewsky reklamiert eine verkratzte **Gothic 2 Gold-CD**. Heftkoordinator Uwe Miethe hat die anspruchvollste Aufgabe: Er will **Battlefield Vietnam** umtauschen, weil es auf

seinem uralten 486er »überraschenderweise« den Dienst verweigert.

Wichtig: Bei allen Spielepackungen verletzen wir das Umtauschsiegel, und unsere GameStar-Spione erläutern ihr Anliegen freundlich, aber bestimmt. Trotz der insgesamt neun Tests ist das



Bewusst missverständliches Schild in vielen Kaufhäusern: Defekte oder verbuggte Spiele dürfen Sie grundsätzlich zurückgeben!



Schwerwiegende Bugs und Abstürze während der Partien (links), Endlosschleifen bei der Serverwahl (oben rechts), kein Erkennen der Start-CD (unten rechts): Solche Programmfehler wie in Söldner sind laut BGB Sachmängel und rechtfertigen eine Reklamation des Spiels.

Ergebnis natürlich nicht repräsentativ für die beiden Ketten oder für Spezialistenläden. Es zeigt allerdings, auf was Sie sich beim Spiele-Umtausch einstellen müssen.

**Reklamationsgründe**

Die Spielregeln für unseren Reklamationstest stehen im Bürgerlichen Gesetzbuch: Laut § 437 können wir Nacherfüllung verlangen oder vom Kaufvertrag zurücktreten, sobald wir Mängel an der Sache feststellen. Im Klartext: Wenn das Spiel schwerwiegende Fehler aufweist, muss der Händler Ersatz leisten. Als sogenannte Sachmängel gelten etwa ein fehlendes Handbuch oder zerkratzte CDs. Aber auch schwerwiegende Bugs wie bei **Söldner** oder ein Kopierschutz, der den Rechner nach Brennprogrammen absucht, sind nach Meinung von Verbraucherschutz-Experten eindeutige Reklamationsgründe.

Anders liegt der Fall bei unserem Umtausch von **Battlefield Vietnam**: Weil wir nicht auf die Systemanforderungen geschaut haben, handelt es sich nicht um einen Sachmangel, sondern um Eigenverschulden. Die Händler dürfen deshalb den Umtausch verweigern.

**Fachgeschäft: Erstaunliche Empfehlung**

Unsere abenteuerlichste Reklamationsaktion erleben wir mit **Söldner** im Fachgeschäft Gamezone: Der Verkäufer prüft, ob sich der Shooter installieren lässt und verweigert daraufhin die Reklamation. Als wir ihm erzählen, dass

wir das Spiel mit dem aktuellen Patch gar nicht mehr starten können, empfiehlt er uns allen Ernstes: »Dann musst du dich an den Hersteller wenden – wird aber nicht leicht. Hol dir halt einen No-CD-Crack.« Auch bei **Battlefield Vietnam** haben wir keinen Erfolg: »Wenn das an Ihrem Rechner liegt, dann ist das Eigenverschulden, und ich darf's nicht umtauschen.« Spricht's, lässt uns stehen und widmet sich dem klingelnden Telefon. Dieses Verhalten ist zwar rechtlich gesehen korrekt, jedoch alles andere als kundenfreundlich. Immerhin klappt die Re-

klamation der defekten **Gothic 2 Gold-CD**. Da Gamezone keine weitere Version mehr auf Lager hat, bekommen wir ohne Formalitäten unser Geld zurück.

**Karstadt: Diskutieren vor Reklamieren**

Im Karstadt-Kaufhaus sind unsere Reklamerer durchweg erfolgreich, allerdings erst nach stellenweise langer Diskussion. So wirft der Verkäufer Daniel vor, dass er die **Gothic 2-CD** unsachgemäß behandelt hätte: »Ich kann Ihnen auch sagen, wie das passiert ist. Wenn Sie die CD nicht richtig einlegen und sie im Laufwerk einklemmen, sieht das so aus.« Daniel bestreitet das und bekommt



Die Game-Star-Agenten sind von den Reklamations-Einsätzen zurückgekehrt und zeigen stolz ihre Spiele- und Bargeldbeute.

schließlich ein Ersatz-Exemplar. Zum Überprüfen der neuen CDs öffnet der sichtlich verärgerte Verkäufer die Packung dermaßen energisch, dass ein zentimeterlanger Riss die Box verunstaltet. Daniel verzichtet sicherheitshalber auf eine weitere Reklamation. Auch bei **Söldner** und **Battlefield Vietnam** müssen wir Überzeugungsarbeit leisten und unser Problem genau erläutern. Bei **Söldner** macht der (diesmal freundliche) Verkäufer Fabian darauf aufmerksam, dass er eigentlich nicht umtauschen dürfe – tut es aber schließlich dennoch.

**Saturn: Keine Probleme**

Fast schon langweilig verlaufen unsere Reklamationen im Saturn-Markt: Dreimal erörtert unser jeweiliger Undercover-Mann an der Information seinen Umtauschgrund, dreimal holt er sich beim Verkäufer ohne weitere Diskussionen die benötigte Unterschrift, dreimal bekommt er binnen fünf Minuten Ersatz. Fabian Siegismund und Uwe Miethe müssen allerdings Name und Adresse hinterlassen. Das dient nicht etwa der Entlarvung von Raubkopierern, sondern hat steuerliche Gründe.

**Reaktion der Händler**

Wir haben die betroffenen Händler mit den Ergebnissen unseres Tests konfrontiert. Saturn wollte sich offiziell nicht zu dem Thema äußern. Dennoch erfuhren wir unter der Hand von einem leitenden Mitarbeiter, dass es für solche Fälle weder Verhaltensanweisungen noch Schulungen für die Verkäufer gebe. Auch Karstadt behandelt laut Marktleiter Heinz Künze jeden Reklamationsfall individuell und entscheidet je nach Beschwerdegrund und Auftreten des Kunden. Gamezone-Geschäftsführer Klaus Schöpl zeigte sich überrascht: »Ich habe meine Mitarbeiter eigentlich angewiesen, stark verbugte Spiele grundsätzlich umzutauschen.« Ein anderer Einzel-



Splinter Cell 2 verweigert den Spielstart, falls auf Ihrem Rechner ein Brennprogramm installiert ist – nach Ansicht des Verbraucherschutzes ein eindeutiger Reklamationsgrund!

händler, der anonym bleiben möchte, erklärt das Problem der kleinen Spezialläden: »Bei Umtausch-Wünschen können wir gar nicht so kulant reagieren wie die großen Ketten. Ein Saturn oder Media Markt lässt reklamierte Ware einfach an die Publisher zurückgehen, die Verluste sind minimal. Wir müssen jedes Spiel, das bei uns im Regal steht, auch tatsächlich bezahlen und haben deshalb einen wesentlich höheren Verkaufsdruck.«

**Online-Beschwerde**

Im Gegensatz zum Kauf im Laden genießen Sie bei Online-Bestellungen ein generelles Widerrufsrecht von zwei Wochen. Das heißt, Sie dürfen in diesem Zeitraum ein versiegeltes PC-Spiel ohne Angaben von Gründen zurück schicken, und das Versandhaus muss Ihnen den Kaufpreis erstatten. Sollten Sie nach dem Öffnen der Packung feststellen, dass das Spiel nicht funktioniert, haben Sie genau wie im Geschäft das Recht zur Reklamation.

Beschwerden über defekte oder verbugte Spiele behandeln Online-Versender wie Amazon oder Okaysoft laut eigener Aussage bereits am Tag des Eingangs. »Allerdings prüfen wir bei jeder Reklamation, ob ein Austausch auch wirklich Sinn macht und rekonstruieren den vom Kunden beschriebenen Fehler«, erläutert Okaysoft-Geschäftsführer Herbert Wirnshofer. Wichtig: Bei einer berechtigten Beschwerde sind Versandhäuser gesetzlich dazu verpflichtet, Ihnen die Portokosten für die Rücksendung des Spiels zu erstatten.

**Nicht gleich zum Hersteller laufen**

Viele Verkäufer verweisen Kunden bei Beschwerden gern an den Spiele-Hersteller. Darauf brauchen Sie nicht eingehen, rechtlich gesehen sind nur Sie und der Händler Vertragspartner. Er muss dafür sorgen, dass Sie ein einwandfrei funktionierendes Spiel bekommen, der Publisher hat damit prinzipiell nichts zu tun.

Dennoch kann es lohnend sein, bei Problemen direkt den Hersteller zu kontaktieren. Mitarbeiter einer Support-Hotline kennen sich in der Regel wesentlich besser aus als der typische Media-Markt-Verkäufer, bringen das Programm vielleicht mit ein paar technischen Tipps zum Laufen und ersparen Ihnen so die Reklamation. Auch bei selbstverschuldeten Problemen (CD verkratzt, Handbuch

verloren) helfen einige Publisher. Ascaron tauscht etwa defekte CDs gegen eine Gebühr von 10 Euro aus. Und laut Geschäftsführer Jörg Trouvain bearbeitet EA Deutschland aus Kulanz auch eigentlich unberechtigte Reklamationen.

**Der Ton macht die Musik**

Unsere Undercover-Einsätze haben gezeigt: Der Schlüssel zu einer erfolgreichen Reklamation liegt im richtigen Auftreten. Wer höflich, aber bestimmt und detailliert den Fehler beschreibt, wird in der Regel zu seinem Recht kommen. Wer dagegen den natürlich schuldlosen Verkäufer beschimpft oder mit dem Anwalt droht, hat deutlich weniger Erfolgsaussichten. Da auch Online-Ver-



Online-Versandhäuser müssen ein zweiwöchiges Umtauschrecht für ungeöffnete Spiele gewähren. Manche sind deutlich kulanter.



Verkratze CDs und fehlende Handbücher sind nach Aussage der Händler die häufigsten Reklamationsgründe bei Spielen.

sender und Publisher alle Reklamationen prüfen, sollten Sie auch hier den Beschwerdegund im Begleitschreiben so genau wie möglich erläutern. Ohne einen gültigen Kaufbeleg (Rechnung oder Kassenzettel) geht generell gar nichts.

**Kundenfreundliches Ergebnis**

Das Fazit des GameStar-Reklamations-tests ist größtenteils erfreulich: Immerhin sieben unserer neun Umtauschversuche waren erfolgreich, auch wenn wir bei Karstadt viel Überzeugungsarbeit leisten mussten. Selbst für **Battlefield Vietnam** haben wir zweimal unser Geld

**DIE GAMESTAR-UMTAUSCHAKTIONEN**



<p><b>BUGS</b></p> <p><b>SOLDNER</b></p>	<p>Wir erklären die größten Bugs, der freundliche Verkäufer nimmt ohne weitere Fragen das Spiel zurück. Wir hinterlassen unsere Adresse auf dem Bon und bekommen an der Kasse unser Geld. <b>1.</b></p>	<p>Der Verkäufer meint, er habe bislang von keinen Problemen mit Soldner gehört und dürfe das Spiel eigentlich nicht umtauschen. Nach kurzer Diskussion lässt er sich jedoch überzeugen. <b>2.</b></p>	<p>Der Verkäufer installiert das Spiel und startet es. Er stellt fest, dass es läuft und lehnt eine Rücknahme ab. Wir sollen uns entweder an den Hersteller wenden oder einen No-CD-Crack (!) installieren. <b>3.</b></p>
<p><b>CD-KRATZER</b></p>	<p>Die Verkäuferin schaut sich die verkratze CD an und holt ein neues eingeschweißtes Exemplar aus dem Regal. Gemeinsam mit uns überprüft sie die neuen Datenträger vor dem Umtausch auf Sauberkeit. <b>1.</b></p>	<p>Wir müssen uns anhören, dass wir die CD unsachgemäß behandelt hätten. Nachdem wir dies abstreiten, bekommen wir ein neues Exemplar. Beim Prüfen der CDs reißt der Verkäufer die Packung ein. <b>3.</b></p>	<p>Wir schildern das Problem und zeigen dem Verkäufer die defekten CDs. Da kein weiteres Exemplar mehr im Laden ist, bekommen wir ohne weitere Diskussionen den Kaufpreis bar in die Hand gedrückt. <b>2.</b></p>
<p><b>KUNDEN-IRRITUM</b></p>	<p>Wir geben unser Exemplar direkt in der Software-Abteilung ohne Angabe von Gründen zurück, müssen auf dem Kassenzettel unsere Adresse angeben und erhalten problemlos unser Geld. <b>1.</b></p>	<p>Der Verkäufer ermahnt uns, dass wir uns vorher über die Systemanforderungen hätten informieren sollen. Normalerweise tausche er so was nicht um – er macht dennoch eine Ausnahme. <b>2.</b></p>	<p>Der Verkäufer erklärt uns (korrekterweise), dass es sich um Eigenverschulden handelt und er das Spiel nicht umtauschen darf. Unfreundlich: Er geht zum klingelnden Telefon und lässt uns einfach stehen. <b>3.</b></p>

zurückbekommen, obwohl der Fehler in diesem Fall eindeutig bei uns lag.

Interessant: Alle Händler haben uns versichert, dass sie häufige Reklamationen wie im Fall von **Söldner** an die Spiele-Hersteller weiterleiten und sich ebenfalls beschweren. Lassen Sie sich also Bug-Desaster nicht länger gefallen! Denn je mehr verärgerte Kunden fehler-

hafte Spiele zurückgeben, desto größer werden die finanziellen Einbußen für die Publisher. Nur das zwingt die Verantwortlichen für verfrühte Veröffentlichungen oder kundenfeindliche Kopierschutz-Systeme zum Umdenken!

Im zweiten Teil unserer Serie »Umtausch ausgeschlossen« fühlen wir den Hardware-Händlern auf den Zahn. **HK**

**INTERVIEW: JÜRGEN SCHRÖDER, VERBRAUCHERSCHUTZ NORDRHEIN-WESTFALEN**



Jürgen Schröder arbeitet als Jurist für die Verbraucherschutzzentrale Nordrhein-Westfalen und ist Spezialist für Computerrecht.

**GameStar** Was bedeutet konkret das Schild »Computerspiele sind vom Umtausch ausgeschlossen«, das man häufig in Geschäften sieht? **JÜRGEN SCHRÖDER** Viele der Geschäfte räumen Ihren Kunden für all ihre Waren ein generelles Umtauschrecht ein, obwohl sie rechtlich garnicht dazu verpflichtet sind.

Wegen der Raubkopierproblematik nehmen sie jedoch Com-

puterspiele von dieser Regelung aus. Das ändert jedoch nichts an der Tatsache, dass ich bei einem fehlerhaften PC-Programm ein Reklamationsrecht habe.

**GameStar** An wen muss man sich bei Reklamationen wenden: Händler oder Hersteller? **JÜRGEN SCHRÖDER** Der Verbraucher hat als Käufer Ansprüche gegenüber dem Verkäufer, er muss sich also direkt an den Händler wenden. Zwar geben viele Publisher freiwillige Garantien auf ihre Spiele, dennoch darf der Händler bei fehlerhaften Programmen nicht an den Hersteller verweisen.

**GameStar** Welche Rechte habe ich bei Spielen, die mit schwerwiegenden Programmfehlern verkauft werden? **JÜRGEN SCHRÖDER** Da gilt das Gleiche wie bei defekten CDs – auch solche Spiele haben technisch gesehen einen Mangel. Es geht ja nicht an, dass Hersteller ihre Produkte auf dem Rücken der Verbraucher testen und sie als Versuchskaninchen nutzen. Software ist natürlich nie hundertprozentig fehlerfrei. Aber wenn ein Spiel nicht funktioniert, habe ich als Verbraucher Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Verkäufer, und er muss das Spiel zurücknehmen.

**GameStar** Es erscheinen immer mehr Computerspiele, die nicht starten, sobald ein Brennprogramm auf dem Rechner installiert ist. Wie beurteilen Sie solche Fälle? **JÜRGEN SCHRÖDER** Wenn ich ein Spiel kaufe, dann muss ich als legitimer Nutzer davon ausgehen dürfen, dass es auf meinem Rechner problemlos läuft. Solch ein Kopierschutz brandmarkt Nutzer von Brennprogrammen pauschal als Raubkopierer, auch wenn sie nur eigene Fotos auf CDs speichern. Spiele mit diesem Kopierschutz haben einen Mangel, und ich kann mein Geld zurück verlangen!