



Teil 2: Herstellershops

SPIELE ONLINE KAUFEN

Direkt bei der Quelle kaufen: Wie komfortabel und preiswert sind die Shops der Spiele-Publisher im Internet?

SPIELE ONLINE KAUFEN	
Ausgabe	Thema
05/07	Online-Shops
06/07	Herstellershops
07/07	Download-Plattformen
08/07	Ebay & Co.

Nachdem wir im letzten Monat neun Onlineshops unter anderem unter den Gesichtspunkten Angebot, Zuverlässigkeit und Service getestet haben, unterziehen wir im zweiten Teil unserer Artikelserie die Herstellershops einer genauen Überprüfung. Dabei beschränken sich die Testkandidaten auf sechs Online-

Läden. Denn längst nicht jeder Publisher bietet ein eigenes Verkaufsangebot für seine Spiele, viele leiten Interessenten direkt zu großen Anbietern wie Amazon.de weiter – beispielweise THQ, Eidos oder Jo-wood. Microsoft oder Sega bieten gar keine Möglichkeit, direkt über die Webseite zu bestellen. Der größte Publisher Electronic Arts hat zwar einen Webshop in seinen Internet-Auftritt integriert, der Versand der Spiele erfolgt dann allerdings über den Onlineshop von Playcom.de. Da diese Partnerschaft in diesem Falle nicht sofort auf der EA-Seite sichtbar ist, haben wir uns entschlossen, den EA-Shop dennoch in unserem Test aufzuführen.

Der Webshop von Take 2 war zum Testzeitpunkt gerade in Überarbeitung und deshalb nicht aufrufbar. Beim CDV-Angebot mussten wir komplett die Segel streichen: Der digitale Laden war während des gesamten Testzeitraums entweder nicht aufrufbar, oder unsere Bestellungen wurden im letzten Schritt nicht bestätigt. Auch E-Mail-Anfragen blieben unbeantwortet. Zum Test liefen deshalb die Online-Angebote von Electronic Arts, Ubisoft, Ascaron, Atari, Dtp (Anaconda) und Codemasters auf.

Wie wir testen

Um die Läden zu testen, haben wir jeweils mindestens ein Spiel bestellt und nach Er-

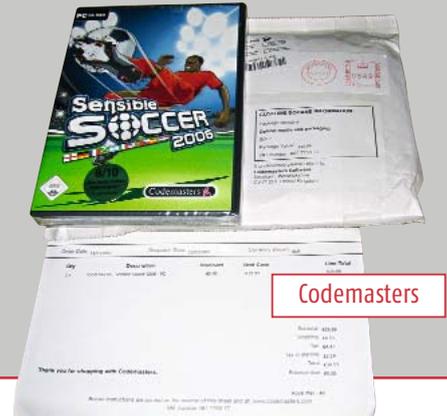
VERPACKUNGEN IM VERGLEICH



Ascaron



Atari



Codemasters

halt der Ware reklamiert und zurückgeschickt. Die Tabellen auf den nächsten Seiten fassen die Ergebnisse zusammen. Im Gegensatz zum Test der Online-Shops im ersten Serienteil entfällt diesmal die Kategorie »Angebot«, denn alle Hersteller bieten zwangsläufig nur ihre eigenen Spiele an.

Die Qualität der Läden war durch die Bank durchwachsen. Allerdings liegen die Stärken und Schwächen teils deutlich unterschiedlich verteilt. Vor allem die Ausreißer nach unten sind eine böse Schlappe für die Herstellungsshops. Was sich beispielsweise Ubisoft und Dtp beim Service leisten, ist schon fast eine Frechheit: E-Mails wurden nicht beantwortet, Spiele nicht zurückgenommen – trotz Einhaltung der Widerrufsfrist (Ubisoft). Dtp lieferte den aktuellen Ego-Shooter **Red Ocean**, der keine Jugendfreigabe erhalten hat, ohne Anforderung eines Altersnachweises nach Hause. Hier war der vornehmlich auf Kinderspiele und Adventures spezialisierte Publisher wohl mit den Jugendschutzbedingungen überfordert. In allen anderen Shops konnten wir erst gar keine Ab-18-Titel finden. Den Publishern ist der Aufwand der Altersprüfung offenbar zu groß. So ist es zum Beispiel nicht möglich, die Kane-Edition von **C&C 3** im EA-Shop zu bestellen.

Apothekenpreise

Ernüchterung bei den Preisen: Wer direkt beim Hersteller kauft, zahlt nahezu überall mehr als im Fachhandel. Nicht selten erhält man den Titel in spezialisierten Onlineshops um bis zu zehn Euro günstiger. Außerdem langen manche Hersteller beim Versand kräftig zu. 8,54 Euro bei Codemasters und 7,02 Euro bei Ascaron sind für eine einzelne Lieferung dreist. Ohnehin nehmen es viele der Shops im Test mit dem Service nicht sehr genau. So kann man bei Electronic Arts und Atari nur kundenfeindlich per Nachnahme bestellen, Codemasters verlangt zwingend eine Kreditkarte.

Codemasters hat zugleich die unübersichtlichste Website im Test. Ehe man sich versieht, hat man hier ein Spiel als Down-

VORGESTELLTE SPIELE

	<p>Sensible Soccer 2006 Format: PC DOWNLOAD Genre: Fußball Das brandneue Sensible Soccer hat alle Qualitäten des legendären Originals - blitzschneller Spielverlauf, atemberaubende Dribblings, halsbrecherische ... mehr</p> <p style="text-align: center;">Mehr Infos und Features</p>	<p>Warenverfügbarkeit: Auf Lager</p> <p style="text-align: center; background-color: black; color: white; padding: 2px;">Code M-Preis: C29.99</p> <p style="text-align: center; background-color: black; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">JETZT KAUFEN</p>
	<p>Sensible Soccer 2006 Format: PC CD-ROM Genre: Fußball Das brandneue Sensible Soccer hat alle Qualitäten des legendären Originals - blitzschneller Spielverlauf, atemberaubende Dribblings, halsbrecherische ... mehr</p> <p style="text-align: center;">Mehr Infos und Features</p>	<p>Warenverfügbarkeit: Auf Lager</p> <p style="text-align: center;">unverb. VK: €29.99</p> <p style="text-align: center; background-color: black; color: white; padding: 2px;">Code M-Preis: C26.99</p> <p style="text-align: center; background-color: black; color: white; padding: 2px;">ERSPARNIS: 10%</p> <p style="text-align: center; background-color: black; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">IN WARENKORB LEGEN</p>

Im Codemasters-Shop weisen nur die kleinen schwarzen Symbole auf den Unterschied zwischen Download- und CD-Version hin.

load-Version gekauft, nur ein kleines Symbol weist auf den Unterschied zur normalen DVD-Version hin. Von den PC-Titeln im Angebot waren bei Codemasters gerade einmal zwei überhaupt lieferbar. Auch bei anderen Shops war die Lieferbarkeit durchwachsen. EA ließ sich beispielsweise ganze zwei Wochen Zeit, um uns das **Battlefield 2142-Addon Northern Strike** (immerhin auf Platz 1 in den Shop-Charts) zuzuschicken. Bei den anderen Shops erhielten wir die bestellten Spiele immerhin innerhalb weniger Tage. Oft waren bestimmte Titel aber erst gar nicht lieferbar.

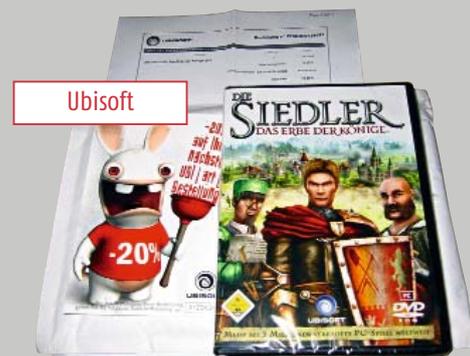
Servicewüste?

Getestet haben wir auch den Support der Läden, sowohl über E-Mail als auch per Telefonanfrage. Relevant waren für uns dabei nur Kontaktadressen, die direkt im Shop angezeigt werden, also nicht die normalen Hersteller-Hotlines. Aufgrund der begrenzten Spieleauswahl in den einzelnen Shops mussten unsere E-Mail-Anfragen spezifischer ausfallen. Die Grundfrage, ob ein Spiel mit unserer alten Grafikkarte zusammenarbeitet, blieb aber gleich. Antworten auf unsere Frage erhielten wir lediglich von EA, Ascaron und Codemasters. Auf eine Reaktion seitens Ubisoft und Dtp warten wir bis heute. Atari gibt auf der

Shopseite erst gar keine Kontaktadresse oder Telefonnummer an. Ohnehin haben mit Electronic Arts und Ascaron nur zwei Shops eine Hotline. Deren Erreichbarkeit war gut, und geholfen wurde uns schnell.

Fazit: Keine Kaufempfehlung

Wer also ist Sieger in unserem Hersteller-shop-Vergleich? Im Grunde sind es alle im letzten Monat getesteten unabhängigen Online-Spieläläden. In nahezu allen Bereichen bieten Amazon, Spielegrötte & Co. deutlich mehr, sei es beim Angebot, den Preisen oder dem Service. Es besteht somit kein zwingender Grund, überhaupt den Herstellungsshops einen Besuch abzustatten; zu teuer sind dort die Spiele. Selbst wer hofft, ein Spiel über einen Herstellungsshop eventuell schon kurz vor Veröffentlichung zu erhalten, wird enttäuscht. Lediglich Dtp lieferte uns **Red Ocean** einen Tag vor dem offiziellen Verkaufsstart. Wirklich überzeugt hat uns daher keiner der Hersteller-shops. Mögen auch das lange Warten auf die Lieferung des EA-Shops oder der Versand eines Spieles ohne Jugendfreigabe seitens Dtp Ausnahmen gewesen sein – man sollte sich genau überlegen, ob man ein Spiel bei einem Shop bestellen möchte, bei dem man im Problemfall kaum Kontaktmöglichkeiten hat. *Benedikt Plass / CS*





DTP / ANACONDA



ELECTRONIC ARTS



UBISOFT

KOMFORT		BEFRIEDIGEND 3,17	BEFRIEDIGEND 3,67	GUT 2,33
Übersichtlichkeit	Schnelle Navigation, gute Suche, ansprechendes Layout, zuweilen etwas lange Ladezeiten der Website	2,0	3,0	2,0
Spielinformationen	Detailliert samt ausführlichen Hardwarevoraussetzungen, keine Screenshots	3,0	2,0	1,0
Datenschutz	Sammelt nur wichtige persönliche Angaben	3,0	4,0	3,0
Zahlungsoptionen	Kreditkarte, Lastschrift, Rechnung, Vorkasse, Nachnahme	1,0	5,0	2,0
Versandoptionen	Keine	6,0	6,0	2,0
Vorbestellungen	Möglich, aber nur für sehr wenige Spiele	4,0	2,0	4,0
PREIS		GUT 2,33	AUSREICHEND 4,33	GUT 2,33
Preisniveau	Konsequent der empfohlene Verkaufspreis, ältere Titel aber schon mal billiger	3,0	5,0	4,0
Porto	Ab 20 Euro kostenfrei, darunter 3 Euro	2,0	4,0	2,0
Zusätzliche Kosten	Rechnungszuschlag bei Nachnahmeversand	2,0	2,0	1,0
ZUVERLÄSSIGKEIT		SEHR GUT 1,6	GUT 2,4	GUT 2,4
Verfügbarkeit	Fast alle Spiele sofort lieferbar	1,0	4,0	2,0
Dokumentation	Uninformative E-Mails, keine Versandbestätigung, ausführliche gedruckte Rechnung	3,0	1,0	3,0
Zustellungstempo	1-2 Werktage	1,0	2,0	3,0
Verpackung	Gut verpackt und gepolstert, Lieferung per Zustelldienst	2,0	2,0	1,0
Vorbestellungen	Spiel kam einen Tag vor dem offiziellen Erscheinungstag an	1,0	3,0	3,0
SERVICE		MANGELHAFT 5,0	GUT 2,25	MANGELHAFT 5,75
Jugendschutz	Keine USK-Erklärung, selbst Versand von Spielen ohne Freigabe ungeprüft	6,0	4,0	5,0
Hotline	Keine	6,0	1,0	6,0
E-Mail-Support	Frage wurde nicht beantwortet	6,0	2,0	6,0
Rückgabe	Kostenfreie Rücksendung bei einem Bestellwert von über 40 Euro, keine Probleme	2,0	2,0	6,0
FAZIT				
	Jugendschutz scheint im Dtp-Shop keine große Rolle zu spielen. Zwar bietet der vornehmlich auf Adventures und Kinderspiele spezialisierte Hersteller kaum Spiele ohne Jugendfreigabe an, doch der neue Shooter Red Ocean wurde uns auch ohne Altersnachweis geliefert, obwohl der Titel keine Jugendfreigabe erhalten hat. Da zudem auch E-Mails nicht beantwortet wurden und eine Hotline für den Shop fehlt, drückt die schlechte Service-Note den Gesamtschnitt. Ansonsten gibt es wenig auszusetzen, besonders Fans älterer Adventures sind beim Dtp-Onlineshop gut aufgehoben.		Auf unsere Bestellung des Battlefield 2142-Addons Northern Strike (zum Testzeitpunkt Platz 1 in den Charts des EA-Shops) mussten wir zwar ganze zwei Wochen warten, doch sonst waren wir mit dem Angebot von Electronic Arts zufrieden. Vor allem der Service ist mit der beste im Test. Preislich bewegt sich der Shop am oberen Limit, zumal auch noch Nachnahmegebühren anfallen. Auch wenn der Shop direkt in die Website von EA integriert ist, werden die Spiele im Auftrag von Playcom verschickt, was bis auf die Weiterleitung der persönlichen Daten aber kein großer Nachteil ist.	Ubisofts Onlineshop leistet sich vor allem beim Service etliche Aussetzer. E-Mail-Anfragen wurden nicht beantwortet, eine Hotline gibt es nicht. Das bestellte Spiel konnten wir nicht nach Frankreich zurückschicken, da uns die nötige Retournummer trotz mehrmaliger Anfrage nicht mitgeteilt wurde. Ansonsten ist der Shop in Sachen Komfort und Zuverlässigkeit einer der besseren im Test, aber wie alle Shops recht teuer.
	► HTTPS://SHOP.DTP-AG.COM		► WWW.ELECTRONIC-ARTS.DE	► HTTP://SHOP.UBI.COM
GESAMTNOTE		BEFRIEDIGEND 3,0	BEFRIEDIGEND 3,18	BEFRIEDIGEND 3,2



ATARI



ASCARON



CODEMASTERS

AUSREICHEND	4,17
Schlichtes Layout, gute Suche, schnelle Ladezeiten	3,0
Recht ausführliche Infos, Screenshots, detaillierte Systemvoraussetzungen	1,0
Sammelt nur wichtige persönliche Angaben	3,0
Nachnahme	6,0
Keine	6,0
Zum Testzeitpunkt kein PC-Spiel vorbestellbar	6,0
GUT	2,67

AUSREICHEND	4,0
Übersichtliches, aber schlichtes Layout, gute Navigation	3,0
Sehr knappe Beschreibung im Shop, mehr Infos gibt es nur direkt auf den Spieleseiten	4,0
Sammelt nur wichtige persönliche Angaben	3,0
Kreditkarte, Überweisung, Scheck, Vorkasse, Giropay	2,0
Keine	6,0
Zum Testzeitpunkt kein PC-Spiel vorbestellbar	6,0
MANGELHAFT	5,0

AUSREICHEND	4,17
Unübersichtliche Navigation, schlechte Trennung zwischen DVD- und Downloadkauf	5,0
Knapp Informationen, keine Systemvoraussetzungen, wenige Screenshots	5,0
Sammelt nur wichtige persönliche Angaben	3,0
Kreditkarte	5,0
Keine	6,0
Möglich, alle Spiele des Herstellers	1,0
BEFRIEDIGEND	3,33

Durchschnittlich, Preise bewegen sich fast immer auf Niveau der Herstellerempfehlung, ganz seltene Schnäppchen	4,0
Frei ab 14,94 Euro Bestellwert, darunter 3 Euro	2,0
Rechnungszuschlag durch Nachnahmeversand, aber Gutschrift	2,0
GUT	2,0

Preise entsprechen dem offiziellen Verkaufspreis, selbst bei älteren Titel keine Angebote	5,0
5,90 Euro	5,0
Mehrwertsteuer auf Versandkosten, somit insgesamt 7,02 Euro	5,0
GUT	2,5

Preise etwas unter empfohlenem Verkaufspreis, Rabatte für Code-M-Mitglieder, ältere Spiele übersteuert	3,0
8,54 Euro pro Lieferung	6,0
Keine	1,0
BEFRIEDIGEND	3,25

Nahezu alle Titel im Shop sofort lieferbar, aber der aktuelle Top-Titel von Atari (Test Drive Unlimited) nicht	2,0
Gedruckte Rechnung, knappe E-Mail-Bestellbestätigung, keine Versandbestätigung	3,0
1-2 Werktage	1,0
Gut verpackt und gepolstert, Lieferung mit Paketpost	2,0
Kein PC-Spiel im Testzeitraum erschienen	-
AUSREICHEND	4,5

Keine Lagerangaben, die wenigen Spiele im Shop sind aber in der Regel sofort lieferbar	2,0
Recht ausführliche E-Mails und Rechnungen, keine Versandbestätigung	3,0
4-5 Werktage	4,0
Gut verpackt und gepolstert, Lieferung per Briefpost	1,0
Kein PC-Spiel im Testzeitraum erschienen	-
GUT	2,25

Kaum ein PC-Spiel verfügbar, oft nur als Downloadvariante	6,0
Ausführliche E-Mails und Rechnungen, keine Versandbestätigung	3,0
4-5 Werktage mit Luftpost aus England	3,0
Gut verpackt und gepolstert, Lieferung per Briefpost als Einschreiben	1,0
Kein PC-Spiel im Testzeitraum erschienen	-
AUSREICHEND	4,0

Keine USK-Erklärung, aber auch keine Ab-18-Titel im Angebot	4,0
Keine	6,0
Keine Kontaktadresse im Shop ersichtlich	6,0
Problemlos und schnell, Geld wurde nach einer Woche zurückgebucht, Versandkosten trägt der Käufer	2,0
AUSREICHEND	4,5

Alter nicht geprüft, für die USK-Erklärung wird man direkt auf die Homepage der USK weitergeleitet, keine Ab-18-Titel im Angebot	3,0
Ja (0221/31088880), fünf Minuten in Warteschleife, netter Kontakt, Frage wurde aber nicht vollständig beantwortet	2,0
Sehr freundliche und schnelle Beantwortung der Frage, fachlich gut	1,0
Problemlose Rücksendung, auch die hohen Portokosten wurden erstattet, aber lange Prüfung, ob man zur Rücksendung berechtigt war	2,0
GUT	2,25

Ordentliche USK-Erklärung, Alter nicht geprüft	3,0
Keine	6,0
Sehr schnelle Beantwortungszeit (oft nur wenige Minuten), meist nicht hilfreich	3,0
Beantragung umständlich, Rückversand nach England, Bearbeitung trotzdem schnell, nur sieben-tägige Widerrufsfrist, Versandkosten werden nicht erstattet	4,0
AUSREICHEND	4,0

Ataris Onlineshop enttäuscht vor allem beim Service. Auf der Webseite findet sich weder eine Kontaktadresse für E-Mail-Anfragen, noch wird man zumindest auf die normale Atari-Hotline hingewiesen. Dafür sind die Preise der Spiele für einen Hersteller-shop okay und die Lieferzeiten flott. Die ausschließliche Zahlungsoption per Nachnahme ist allerdings alles andere als kundenfreundlich. Zudem fehlt es gänzlich an Vorbestellungen, und die Nicht-Lieferbarkeit des Top-Titels Test Drive Unlimited macht keinen guten Eindruck, wenn Amazon & Co. das Spiel allesamt auf Lager haben.

► [HTTP://SHOP.ATARI.DE](http://shop.atari.de)

BEFRIEDIGEND 3,33

Das Angebot von Ascaron-Spielen ist überschaubar, die Preise bewegen sich am oberen Rand. Erschreckend sind zudem die hohen Versandkosten. Im Verbund mit den hohen Preisen zahlt man sogar für ältere Titel deutlich mehr als bei anderen Online-Spieleläden. Dafür konnte der Ascaron-Shop beim Service punkten: Die Hotline war gut erreichbar, bei der E-Mail-Anfrage wurde unser dargestelltes Problem ausführlich behandelt. Interessant ist der Shop nur für Sammler von Special Editions der Ascaron-Spiele, denn die erhält man meist ausschließlich über den Webshop.

► [WWW.ASCARON.COM/D/SHOP](http://www.ascaron.com/d/shop)

BEFRIEDIGEND 3,44

Der Shop von Codemasters kann nicht überzeugen. Zwar lassen sich fast alle angekündigten Titel des Herstellers vorbestellen, aktuelle oder ältere PC-Spiele sind aber fast alle nicht lieferbar. Zudem landet man schnell bei Download-Versionen der Spiele, ohne es zu wollen; lediglich ein schlecht sichtbares Symbol kennzeichnet den Unterschied. Die Versandkosten sind mit über 8,50 Euro jenseits von Gut und Böse. Immerhin klappt die Rücknahme von Spielen problemlos. E-Mails werden schnell, aber unfreundlich beantwortet.

► [WWW.CODEMASTERS.DE/ESHOP](http://www.codemasters.de/eshop)

BEFRIEDIGEND 3,69