

Für das Steam-Rückgaberecht

Wir haben die Verantwortung

Johannes Rohe findet das Steam-Rückgaberecht richtig und wichtig. Die Spieler dürfen das System jedoch auf keinen Fall ausnutzen, sonst schießen sie sich selbst ins Bein.



Der Autor

Johannes Rohe liebt Indie-Spiele und versteht die Angst kleiner Entwickler vor einem Missbrauch des Rückgaberechts. Trotzdem ist es für ihn unverzichtbar, um Kunden vor Abzocke und verbuggten Spielen zu schützen.

Endlich gibt's wieder Spiele-Demos! Dank Steams neuem Rückgaberecht kann ich jedes Spiel zwei Stunden lang ohne Einschränkungen testen, und wenn's mir nicht gefällt, gebe ich es einfach wieder zurück. Ist doch herrlich! Wer so denkt, darf seinen Hut nehmen und gehen. Mit ihm möchte ich mein liebstes Hobby nicht teilen.

Valve gibt uns mit dem Rückgaberecht für Spieledownloads eine scharfe Waffe in die Hand. Wenn die Early-Access-Version des hochgepriesenen Indie-Titels auf unserem Rechner nach 30 Sekunden das Zeitliche segnet oder Ubisoft mal wieder ein Assassin's Creed auf den Markt wirft, dessen Bilder langsamer über den Bildschirm stottern als die Urlaubsdias unserer Großeltern, dann sind Steamkunden zukünftig nicht mehr auf die Kulanz des Verkäufers angewiesen. Stattdessen können wir das fehlerhafte Spiel zurückgeben und erhalten unser Geld zurück. Ganz unbürokratisch, ganz einfach. So sollte es sein. Sogar außerhalb der von Valve vorgegebenen Bedingungen (Rückgabe innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf, nicht mehr als zwei Stunden Spielzeit), können wir eine Rückgabe beantragen. Dann jedoch schaut der Kundendienst genau hin.

Auch wenn Johannes Roth das in seiner Kolumne rechts anders sieht, ich bin überzeugt davon, dass ein Rückgaberecht auch für Downloadspiele ein unverzichtbares Instrument ist, um den Kunden vor Abzocke oder technischen Mängeln zu schützen – egal wie viele Let's Plays oder Reviews er sich vor dem Kauf hätte ansehen können.

Deshalb ist es für mich auch keine Lösung, dem Entwickler die Entscheidung darüber zu überlassen, ob sein Spiel umgetauscht werden kann. Sie haben es schließlich selbst in der Hand, dafür zu sorgen, dass die Käufer mit ihrem Produkt zufrieden sind.

Die Versuchung ist groß

Trotzdem sind die Sorgen von Johannes Roth für mich vollkommen verständlich. Einige Indie-Spiele wie Dear Esther oder Gone Home lassen sich in zwei Stunden locker durchspielen – danach ist ihr Reiz verflogen. Klar liegt da die Versuchung nahe, sich seine hart verdienten Euros auf direktem Weg zurückzuholen. Oder wir kaufen uns wie eingangs beschrieben ein Spiel, zocken Probe und fordern bei Nichtgefallen unser Geld zurück. Dass den Entwicklern damit plötzlich ihre Einnahmen wegbrechen – uns doch egal. Die ersten Zahlen zeigen, dass viele Spieler schon fleißig dabei sind, genau das zu tun.

Doch diesem Impuls dürfen wir nicht nachgeben. Denn wie soll ein neues Kleinod wie Dear Esther entstehen, wenn die Entwickler ihre Einnahmen wieder zurückzahlen müssen? Gerade die kleinen Entwickler, die den Spielmarkt oft mit kurzen, aber unfassbar kreativen Spielen bereichern, haben zu Recht Angst, ausgebeutet zu werden. Große Entwickler wie Rockstar oder Ubisoft, deren Spiele weit über 50 Stunden Spielzeit bieten, müssen sich hingegen kaum Sorgen machen, dass jemand nach zwei Stunden schon alles gesehen hat und das Spiel zurückgibt.

Und sollten die Rückgabebeträge weiterhin ansteigen, sodass ein systematischer Missbrauch offenkundig ist, wird Valve über kurz oder lang die Notbremse ziehen und das System wieder abschaffen – das Recht dazu hätten sie.

Valve hat uns eine scharfe Waffe in die Hand gegeben, aber die Verantwortung sorgsam mit ihr umzugehen, liegt bei uns. Wenn wir sie missbrauchen, schießen wir uns letzten Endes damit selbst ins Bein.



Von 18 Verkäufen des Indie-Spiels Beyond Gravity wurden 13 zurückgegeben, beklagt der Entwickler Qwiboo.

Valve muss etwas ändern

Spielentwickler Johannes Roth sieht das neue Rückgaberecht auf Steam kritisch. Missbrauch könnte gerade kleinen Entwicklern die Lebensgrundlage entziehen. Ohnehin sei ein Rückgaberecht bei Spielen eigentlich überflüssig.



Der Autor

Johannes Roth ist Mitbegründer und CEO des Münchner Entwicklerstudios Mimimi Productions, das neben diversen iOS-Spielen auch das hübsche Action-Adventure *The Last Tinker: City of Colors* produziert hat.

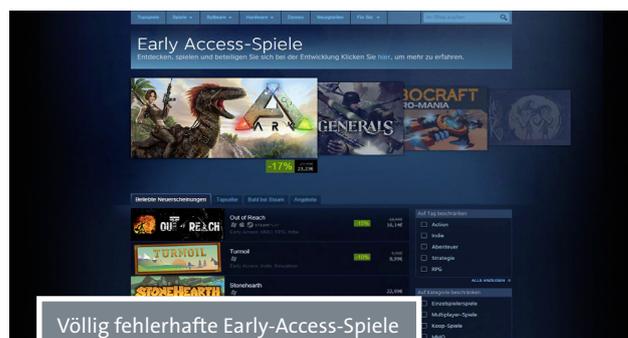
Für viele Entwickler ist das neue Rückgaberecht auf Steam beängstigend. Durch den »Zwang«, an Steam-Sales teilzunehmen, verdient man pro Verkauf ohnehin nur noch geringe Cent-Beträge, vielleicht ein paar Euro. Plötzlich besteht die Gefahr, dass die hart verdienten Erlöse durch Rückläufer noch weiter geschmälert werden.

Wie viele Spieler werden das System ausnutzen? Ich persönlich spiele die wenigsten Titel länger als zwei Stunden – die Regelung bedeutet für mich in der Theorie eine All-Inclusive Flatrate. Was ist mit kurzen Spielen, die man in unter zwei Stunden durchspielen kann – deren Erfahrung das Geld aber allemal wert wäre? Was passiert eigentlich, wenn man als Entwickler schon Geld ausgezahlt bekommen hat und bei Valve auf einmal im Minus steht?

Das Rückgaberecht ist überflüssig

Braucht man überhaupt ein Rückgaberecht für Spiele in einer Welt, in der physikalische Datenträger nach Benutzung auch nicht zurückgegeben werden können? In einer Welt, in der jedes Minigame zig Let's Plays und Blog-Reviews abbekommt und es einfacher denn je ist, sich über den Inhalt eines Spiels vorab zu informieren? Wieso bekommt man eigentlich kein Geld für den letzten Kinofilm zurück?

Und warum sehen wir als Entwickler eigentlich nicht, warum genau unsere Spiele zurückgegeben werden? Die Ergebnisse der Rückgabe-Umfrage stecken aktuell in einer Blackbox. Es häufen sich Berichte, in denen Spiele, die vor bis zu sechs Monaten gekauft wurden, zurückgegeben werden können – ohne



Völlig fehlerhafte Early-Access-Spiele können wir problemlos zurückgeben. So lässt es sich entspannt shoppen.

Angabe von sinnvollen Gründen oder Prüfung durch Steam. Wie soll man das als Entwickler plötzlich abfedern?

Hand aufs Herz: Niemand kann momentan absehen, wie sich die Situation entwickelt und ob das Rückgabesystem tatsächlich exzessiv ausgenutzt wird. Der Summer Sale wird es vermutlich zeigen. Es gibt auch positive Rückgabegründe, zum Beispiel wenn das Game auf der eigenen Hardware tatsächlich nicht läuft.

Aber viele Indie-Entwickler nagen eben schon am Hungertuch, und da kann so eine plötzliche Änderung mit vielen offenen Fragen vor allem eins: ganz schön Angst machen. Ich finde, Entwickler sollten selbst wählen dürfen, ob ihre Titel zurückgegeben werden können – klar ersichtlich für die Spieler. Und Valve hätte einige Sorgen durch bessere Kommunikation im Voraus mit uns Entwicklern deutlich mindern können. Aber dass Valve es mit Vorab-Ankündigungen manchmal nicht ganz so genau nimmt, hat man zuletzt ja schon bei den Bezahlmods für *Skyrim* gesehen, bei denen der Steam-Betreiber ebenfalls wieder zurückrudern musste. Mal sehen, ob das diesmal auch wieder geschieht.

Das Action-Adventure *The Last Tinker: City of Colors* ist viel umfangreicher als ein kurzes Indie-Spiel. Trotzdem macht sich Entwickler Johannes Roth Sorgen um einen Missbrauch des Rückgaberechts.



Kurze, storygetriebene Spiele wie *Gone Home* oder *Dear Esther* sind vom Rückgabe-Missbrauch besonders gefährdet.

