

Streit, Zensur, Willkür

ANARCHIE AUF STEAM?

Steam ist die wohl größte digitale Spieleplattform. Doch die Anzeichen verdichten sich, dass Valve seine schnell wachsende Community immer weniger im Griff hat. Eine Reise auf die Schattenseite von Steam.

Von Benjamin Danneberg

Steam hat uns das Spielerleben viel einfacher gemacht. Spiele kaufen, installieren und starten (sowohl online als auch offline), Mods suchen und uns mit Gleichgesinnten austauschen – all das können wir im Steam-Client, den mittlerweile über 125 Millionen Spieler nutzen. Im Mai 2015 waren einmal 9,5 Millionen Nutzer gleichzeitig auf Valves Vertriebsplattform aktiv, im Angebot sind mittlerweile über 6.100 Spiele. Seit ungefähr zwei Jahren wächst Steam geradezu exponentiell. Während die Statistikwebsite SteamSpy für das Jahr 2013 noch 583 neue Spiele verzeichnet, kamen allein 2014 satte 1.859 weitere dazu. Und dieses Wachstum setzt sich ungebremst fort: Zwischen dem 1. Januar und dem 1. September 2015 wurden bereits 2.075 frische Titel auf Steam gelistet. Das ist grundsätzlich eine tolle Sache, denn uns Spielern beschert es mehr Auswahl und den Entwicklern (vor allem kleinen Indie-Studios) die Chance, ihr Spiel auf einer großen Plattform zu vermarkten.

Und bei prominenteren Spielen läuft hier auch meist alles glatt – ein Umstand, dem Steam seinen guten Ruf verdankt. Wer sich in die Randbereiche der Plattform wagt, findet jedoch immer mehr Hinweise darauf, dass das Wachstum auch Probleme bringt. Beispielsweise häufen sich Berichte über Entwickler, die Kritiker in den Foren mundtot machen. Das Early-Access- und das Greenlight-Programm stehen überdies unter Dauerbeschuss, da Valve keine Qualitätskontrolle leistet. Nun scheint der Steam-Betreiber zumindest zu versuchen, Spam, Missbrauch und Betrugsversuchen einen Riegel vorzuschieben. Doch unsere Recherchen sowie Gespräche mit Steam-Moderatoren legen den Verdacht nahe, dass sich Valve der vollen Tragweite der Probleme entweder nicht bewusst ist oder erst handelt, wenn genug öffentlicher Druck aufgebaut wurde.

Das Moderatorenproblem

Ehrenamtliche Moderatoren sowie eine Handvoll feste Valve-Angestellte sollen auf Steam für saubere Foren sorgen. Dazu gehören

aber nicht nur die Diskussionsbereiche der Hubs (so werden die Community-Bereiche der über 6.100 Spiele genannt), sondern auch die von Nutzern hochgeladenen Inhalte wie Screenshots, Videos und Workshop-Mods. Die Moderatorengruppe auf Steam umfasst insgesamt 70 Mitglieder, von denen nach Aussage eines Mitglieds aber maximal die Hälfte aktiv ist. Und selbst wenn alle rund um die Uhr online wären, könnten sie die Masse an Spiele-Hubs, Forenpostings und User-Inhalten unmöglich überblicken. Als wir für dieses



The War Z wurde nach dem Early-Access-Skandal in Infestation: Survivor Stories umbenannt, ist aber nach wie vor dasselbe Spiel.



Die Entwickler des Actionspiels Brutal Force missbrauchten die Rabattfunktion von Steam.

Sie wurden von den Diskussionen zu Estetiikka ausgeschlossen

Sie wurden aufgrund Ihres Kommentars im Thema "Estetiikka" von einem Estetiikka-Entwickler aus folgenden Diskussionen ausgeschlossen: Diskussionen zu Estetiikka Kommentar:

When providing feedback or posting information, whether it's negative or positive, please make sure you are being relevant, constructive and polite. All content posted here is subject to the [Rules and Guidelines For Steam: Discussions, Reviews, and User Generated Content](#). Before submitting a thread or reply, please make sure your post is in compliance with this set of rules.

Should you observe a fellow Community member breaking these rules, please report the post by clicking the Report button located in the upper right corner of each post (becomes visible by hovering over the post.)

Grund:

You are an idiot

You are an idiot

Dieser Ausschluss eines ehrenamtlichen Moderators spricht Bände: Entwickler können oft ungeniert schalten und walten.

Report recherchieren, liegen den Moderatoren rund 130.000 unbearbeitete Meldungen vor. Wie uns ein Moderator erklärt, seien das jedoch nur Meldungen zu Diskussionen und Reviews. Gemeldete User-Inhalte, also etwa anstößige Bilder, kämen noch obendrauf. Selbst wenn wir davon ausgehen, dass nur 10 Prozent der Beschwerden ernst zu nehmen sind, kann man sich den Arbeitsaufwand vorstellen – die Moderatoren müssen jede einzelne Meldung dennoch prüfen und dann zu den Akten legen.

Hinzu kommen unzureichende Werkzeuge für die Moderation. So können ehrenamtliche Moderatoren derzeit beispielsweise jene Störenfriede, die von Hub zu Hub ziehen, um Ärger zu machen, immer nur aus einzelnen Spiele-Hubs ausschließen, nicht aber komplett aus den Steam-Foren. Eine Sisyphusarbeit, bei der Trollen hinterhergerannt werden muss, die teilweise über 50 Ausschlüsse auf dem Konto haben. Können sich die ehrenamtlichen Moderatoren denn nicht an die fest angestellten Supportkräfte wenden? Doch, das geht über ein internes Forum. Ein Moderator sagt uns dazu Folgendes: »Wenn es sich um Kritik handelt, wird diese in der Regel ignoriert. Auf spaßige Themen innerhalb der Foren antworten die Valve-Mitarbeiter hingegen gerne.« Aber auch mangelnde Befugnisse machen den Moderatoren zu schaffen. Die Aufsicht über die Hubs überlässt Valve nämlich komplett den jeweiligen Entwicklern, die damit auch die dortigen Diskussionen kontrollieren. Zitat eines Moderators im Steam-Forum: »Entwickler können ihre Foren betreiben, wie sie möchten, im Guten wie im Schlechten.« Da überrascht es nicht, dass unlängst sogar ein Steam-Moderator von Entwicklern gebannt wurde. Begründung: »Du bist ein Idiot.« Nun ist der Bann gegen einen Moderator zwar (noch) eine Ausnahme, Ausschlüsse von kritischen Spielern sind dagegen an der Tagesordnung.



Line of Defense offenbarte in unserer Preview schwere technische Probleme. Der Entwickler schob sie auf unsere Hardware.

Greenlight > Games > Digital Homicide's Workshop
Temper Tantrum 2



Would you buy this game if it were available in Steam?

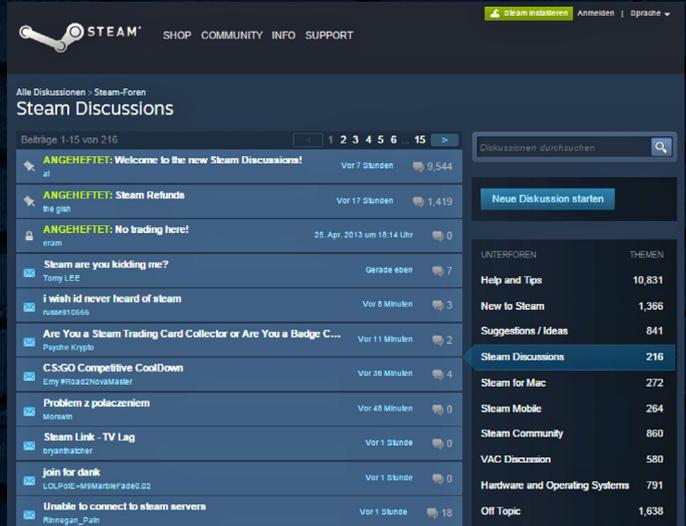
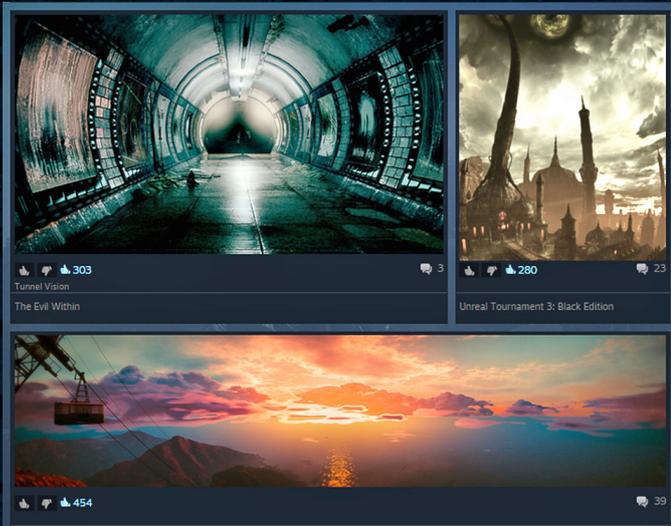
Was macht man, wenn das Feedback auf Greenlight schlecht ist? Genau: Einfach die Kampagne löschen und neu online stellen. Dann ist das bisherige negative Feedback weg.

Systematische Zensur

Löschungen von Threads und Postings in Foren sowie darauffolgende Ausschlüsse werden häufig von betroffenen Personen als Zensur moniert. Wie so oft im Internet ist es allerdings meist der Ton oder die Wortwahl, die aus vielleicht sogar berechtigter Kritik eine persönliche Attacke machen, welche dann zur Löschung oder zum Bann führt. Wer beleidigt, darf sich nicht beschweren, wenn er gesperrt wird. Allerdings nutzen Entwickler in den Steam-Hubs zunehmend ihre Macht, um **alle** kritischen Beiträge zu entfernen oder Kritiker zumindest mundtot zu machen. Der Entwickler Digital Homicide etwa veröffentlicht nicht nur generell mäßige Spiele, sondern geht auch mit der Zensuraxt zu Werke. Ehrenamtliche Moderatoren berichten, dass Digital Homicide in der Vergangenheit jede Menge Threads und Postings permanent entfernt hat. Viele unbegründete Ausschlüsse mussten die Moderatoren wieder aufheben. Auf Reddit wurde zudem vermutet, das Studio habe eine Greenlight-Kampagne zum Spiel Temper Tantrum 2 mehrfach gelöscht und neu gestartet, um kritische Kommentare zu entfernen. Angesichts dessen muss sich Valve auch nicht wundern, dass sich Spieler über mangelnde Kontrollen bei Greenlight beschweren. Und dies ist kein Einzelfall. Im Netz finden sich weitere Beispiele für Early-Access-Spiele und Greenlight-Projekte, in deren Foren massiv gelöscht und gebannt wird. Kürzlich sorgten zudem Greenlight-Betrüger für Furore, die mit einer gefälschten Betaversion ein Virus auf die Rechner interessierter User aufspielten. Kontrolle seitens Valve? Fehlanzeige. Durchsetzung von Regeln? Erst, wenn die öffentliche Aufregung groß genug ist.

Early Access ohne Regeln

Dabei ist nicht lange her, dass Valve die Regeln für Entwickler verschärft hat, vor allem im Early-Access-Bereich. So sollte unter anderem sichergestellt werden, dass das Spiel seiner Beschreibung entspricht und keine übertriebenen Erwartungen geschürt werden. Die Regeländerung kam nicht von ungefähr, einen der prominentesten Skandale rund um Early Access stellt die Affäre um The War Z dar. Die Geschichte des Zombiespiels geht von Bugs über Vorwürfe des dreisten Kopierens aus vergleichbaren Spielen bis hin zu heftiger Zensur in den Foren. Unter anderem verboten (!) die Entwickler den Usern, darüber zu berichten, warum sie mit dem Spielen aufgehört haben. Und wenige Tage nach dem Release wurden die Nutzungsbedingungen geändert, um Rückerstattungen auszuschließen. Kurz darauf reagierte Valve auf die laute Kritik und entfernte The War Z von Steam. Es kehrte allerdings schon rund zwei Monate später wieder zurück. In der Folge (und auch wegen Copyright-Streitigkeiten) wurde The War Z in Infestation: Survivor Stories umbenannt, man kann es (mittlerweile nicht mehr im Early Access) bis heute kaufen. Bloß: Es war und ist das gleiche Spiel wie damals. Und Spieler berichten



Die Community veröffentlicht täglich zahllose Inhalte, von Forenpostings bis hin zu Videos. Das können die Moderatoren schwer überblicken.

weiter von Bugs und ständig abschmierenden Servern. Zusätzlich beklagen sie, dass das Spiel voller Cheater und Hacker sei. Valve hat darauf bislang nicht mehr reagiert, die verschärften Regeln gelten offenbar nur für Early Access, nicht für »fertige« Spiele.

Wenn Entwickler Amok laufen

Richtig wild wird es bei einem Spiel namens Estetiikka. Das firmierte zunächst unter dem Namen Zilm und scheiterte auf Kickstarter. Der Entwickler Randall Herman hatte zuvor »Kill the Faggot« auf Steam Greenlight präsentiert – ein Spiel, in dem man Homosexuelle tötet. Es wurde von Valve entfernt. Hermans nächster Titel Zilm erschien in einem Steam-Bundle, wurde dann aber nach einem Streit zwischen dem Entwickler und den Bundle-Publishern ebenfalls entfernt. Kurzfassung: Herman behauptete, die Publisher dürften Zilm überhaupt nicht vertreiben. Dabei schreckte er auch vor wüsten Beleidigungen nicht zurück, in einer E-Mail bezeichnet er den Bundle-Partner Daily-IndieGame als »verdammte Idioten«, die von »freier Meinungsäußerung« keine Ahnung hätten, weil sie aus Rumänien stammten.

Unter dem Tarnnamen Estetiikka und mit einem anderen Entwickler-Account kam Zilm daraufhin zurück, die offenbar noch vorhandenen Forenbeschwerden über Hermans Verhalten wurden gelöscht, die Verfasser gebannt. Einer der Steam-Accounts mit Entwicklerstatus für Estetiikka gab sich sogar als ein Moderator aus und missbrauchte dessen Namen für Ausschlüsse. Unter den Benutzernamen, die dieser Account zuvor verwendet hatte, tauchte nicht nur der ehemalige Zilm-Entwickler »Skaldic Games« auf, sondern auch die rassistische Beleidigung »I hate N1GGERS«. Hier lässt sich zumindest vermuten, dass Randall Herman immer noch hinter dem Spiel steckte. Anfang August wurde dieser Account schließlich für alle Community-Aktivitäten gesperrt. Daraufhin tauchte ein neuer Estetiikka-Entwickler auf, der jede Verbindung zum gesperrten

Konto bestritt und behauptete, nur die Rechte am Spiel gekauft zu haben. Viele User hielten das für ein Täuschungsmanöver und beschwerten sich etwa auf Reddit, woraufhin ein Steam-Moderator im Diskussions-Hub von Estetiikka einen Thread mit Verhaltensregeln eröffnete. Dafür wurde er vom Entwickler gebannt, die beleidigende Begründung haben wir bereits zitiert. Da Valve trotz Benachrichtigung durch die Moderatoren nichts unternahm, veröffentlichte der betroffene Moderator die Problematik als Review zum Spiel, da Testberichte nicht einfach vom Entwickler gelöscht werden können. Der vervielfachte daraufhin die Downloadgröße, änderte mehrfach den Namen des Spiels und löschte es schließlich aus demStore, offiziell wegen der Stimmungsmache gegen ihn. Alle Threads und Postings des Forums wurden ebenfalls von ihm gelöscht, jeder Verfasser einer Anfrage gebannt. Gleichzeitig eröffnete er 18 (!)Themen mit ein und demselben Inhalt: »The Return of Estetiikka ... is imminent ...«.

Über einen Monat nach dem Steam-Release von Zilm und drei Monate nach dem Skandal um »Kill the Faggot« reagierte Valve am 18. August endlich: Dem Estetiikka-Entwickler wurden so ziemlich alle Berechtigungen entzogen, außerdem sprach man einen Community-Bann aus. Dass ein offensichtlich nur an Provokation und Streit interessierter Entwickler so lange frei schalten und walten kann, zeigt aber schon, dass der Steam-Betreiber hier große Defizite hat.

Missbrauch von Rabatten

Estetiikka ist sicherlich ein besonders krasser Fall, Betrugsversuche gibt es aber auch anderweitig – etwa beim Early-Access-Titel Brutal Force. Das Spiel kostete am 3. August 2015 nur 0,99 Dollar, dank eines Rabatts von 75 Prozent (ursprünglich 3,99 Dollar). Nur einen Tag später wurde der Preis – weiterhin mit der 75-Prozent-Rabatt-Auszeichnung – auf 1,99 Dollar angehoben (der Originalpreis wurde auf 7,99 Dollar gesetzt). Fünf Tage später wiederholte sich das Spiel: Der

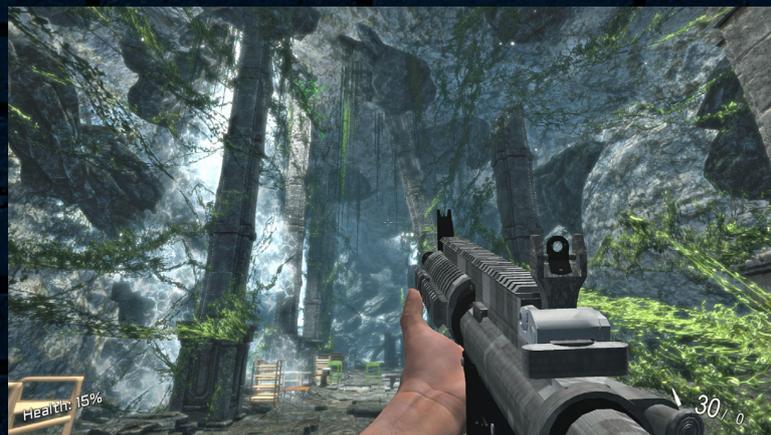
Sie wurden von den Diskussionen zu Second Warfare ausgeschlossen

Sie wurden aufgrund Ihres Kommentars im Thema "HAHA... This Looks TERRIBLE..." von einem Second Warfare-Entwickler aus folgenden Diskussionen ausgeschlossen: Diskussionen zu Second Warfare
Kommentar:

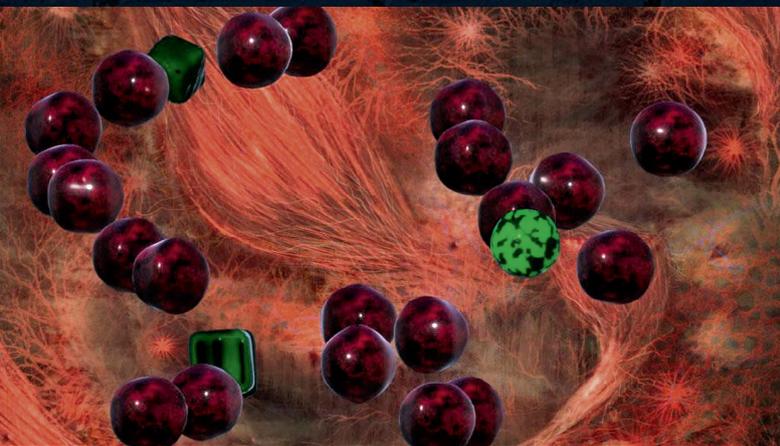
everyone deserves a chance. I think the presentaion is very poor though if you're trying to sell people your game they could've at least showcased the game with a better video and fixed a lot of the flickering textures I see in the video and looks like very glitchy gameplay.

Grund:

You are blocked for violation of the rules of discussions Steam - https://support.steampowered.com/kb_article.php?ref=4045-USJJ-3810



Auch im Steam-Forum des Shooters Second Warfare wurden Spieler gebannt – für vernünftige und sachlich formulierte Kritik.



An sich ist Estetiikka (finnisch für »Ästhetik«) ein harmloses Reaktionsspielchen – und zugleich das Epizentrum einer Kontroverse.

Grundpreis wurde jetzt mit 12,99 Dollar angegeben, der »ermäßigte« Preis betrug dank des Rabatts von 75 Prozent nun 3,24 Dollar. Mittlerweile ist der Preis wieder bei 0,99 Dollar angekommen. Laut einem Steam-Moderator wurden binnen kurzer Zeit mindestens 20 Threads gelöscht, die diese Preispolitik kritisierten. Mehrere Verfasser von Beschwerden wurden mit Ausschlüssen belegt, die später von Steam-Moderatoren wieder aufgehoben wurden. Besuchen wir das entsprechende Hub, finden wir überhaupt keine Threads mehr, der Entwickler behauptet aber, diese nicht gelöscht zu haben, sondern aus Übersichtlichkeitsgründen in Subforen neu zu arrangieren. Stattdessen hat er die kritischen Threads in jene Foren ausgelagert, die nur Besitzer des Spiels sehen können. Ein Schelm, wer Böses dabei denkt.

Kalkulierte Willkür

Ein weiterer Fall von Entwicklerwillkür ist uns selbst widerfahren, als wir vom Entwickler von Line of Defense für eine kritische Preview gebannt wurden. Und wir waren nicht die Einzigen: Unseren Recherchen zufolge wurden seit September 2014 allein im Forum zu Line of Defense über 100 Personen ausgeschlossen. Mehr als 70 Themen wurden gelöscht, davon laut Einschätzung eines Moderators mindestens ein Dutzend mit berechtigter Kritik. Klar, der Bannhammer trifft viele Trolle, die nur vorbeikommen, um Öl ins Beschwerdefeuer zu gießen. Aber er trifft eben auch normale Spieler, die unzufrieden sind mit dem Spiel. Beispielsweise, weil versprochen wird, dass Tausende Onlinespieler einen riesigen PvP-Konflikt austragen sollen und es in der persistenten Welt keine Instanzen gebe. Faktisch hat Line of Defense selbst auf High-End-Rechnern Performanceprobleme, die eine Schlacht mit einem Dutzend Spielern (geschweige denn Fahr- oder Flugzeugen) unmöglich erscheinen lassen. Außerdem ist jede Karte und jede Raumstation eine eigene Instanz, die nur über eine Ladesequenz verlassen werden kann. Wer das kritisiert, wird mit einem Ausschluss bedacht, bei technischen Problemen suchen die Entwickler die Schuld bei der Hardware des Users.

Ehrenamtliche Moderatoren

Es gibt Mitglieder der Community, die freiwillig die Zeit aufbringen, Diskussionen sauber und zielgerichtet zu halten und gemeldete Nutzerinhalte aus der Steam Community zu entfernen. Falls Sie eine dieser Personen treffen, danken Sie ihr bitte dafür, dass sie dabei hilft, die Steam Community sicher und sauber zu halten.

| | | |
|--|--|--|
| Jankka Zuletzt online vor 18 Std. 54 Min. | Zulu Zuletzt online vor 16 Tagen | velenos Zuletzt online vor 44 Std. 54 Min. |
| AcD Zuletzt online vor 9 Std. 37 Min. | carman Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. | DarkWound - (travel / work) Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. |
| Kälteblitz Zuletzt online vor 17 Std. 0 Min. | Lesmooro Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. | roMkudo Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. |
| Arctic Ice Zuletzt online vor 14 Std. 45 Min. | Hellebeyccy Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. | Fish E Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. |
| TracerJC Zuletzt online vor 14 Std. 45 Min. | Saramon Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. | Odeh Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. |
| roufframonkey Zuletzt online vor 9 Std. 12 Min. | Spawn of Totoro Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. | Silken Vampire Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. |
| Jankka Zuletzt online vor 3 Tagen | Matt Zuletzt online vor 35 Std. 58 Min. | IPifferer draco Zuletzt online vor 6 Std. 29 Min. |
| Dennis Ochoa Zuletzt online vor 17 Std. 0 Min. | Drukkid Zuletzt online vor 16 Tagen | Modiga Zuletzt online vor 15 Std. 40 Min. |
| Tito Shraen Zuletzt online vor 18 Std. 54 Min. | | Bivaxx Zuletzt online vor 44 Std. 54 Min. |

Zur Recherche haben wir mit ehrenamtlichen Moderatoren gesprochen.



Dank Greenlight können die User wählen, welche Spiele auf Steam erscheinen sollen. Über 5.100 Programme haben es bereits geschafft

Das resultiert in einem Durchschnitt von zuletzt 0,3 Spielern pro Monat. Auf die Nachfrage eines Spielers, warum keine Leute da seien, antwortet der Entwickler: »[...] ich will nicht jeden im Spiel haben, weshalb ich es so verkaufe, wie ich es tue, und der Grund, warum die finale Version eventuell nicht Free2Play sein wird, ist, dass ich kontrollieren möchte, wer Zugang zum Spiel hat.« Diese Aussagen findet man allerdings nicht in den Beschreibungen auf der offiziellen Webseite oder im Steam-Store. Verkauft wird das Spiel nicht regulär. Stattdessen muss man DLCs erwerben, die Verbrauchsgegenstände enthalten – etwa Medkits. Wer eines davon verwendet hat, kann auf Steam keine Rückerstattung mehr verlangen. Während es auf der Website und in der Steam-Produktbeschreibung heißt, Line of Defense solle Free2Play werden, geben die Entwickler in der Early-Access-Beschreibung und in den Steam-Foren an, dass dem vielleicht doch nicht so sein wird. Zudem spricht der Entwickler weiterhin von einem Release Ende 2015 – bei einem Spiel, das nach unseren Recherchen technisch in desolatem Zustand ist. Auch von den Inhalten, die im Trailer von 2012 zu sehen sind, ist in Line of Defense bis heute nichts zu finden. Valve aber hat bislang nicht eingegriffen. ★



Benjamin Danneberg @pointofgaming



Ich will ja gar nicht fordern, dass sich Steam nach dem Vorbild von Xbox Live und PlayStation Plus in eine geschlossene Plattform mit zahlreichen Freibahnen verwandeln soll. Gerade die Offenheit, Zugänglichkeit und Freiheit sind zentrale Stärken des Valve-Dienstes – und der Plattform PC. Tolle Spiele, die sonst wenig Aufmerksamkeit bekämen, erreichen hier interessierte Spieler. Selbst experimentelle Titel haben eine Chance und können ihre Nische finden. Doch diese Offenheit darf kein Freifahrtschein für Willkür sein – weder die Willkür trollender Spieler noch die Willkür zensurwürdiger Entwickler. Mir ist klar, dass die Betrugsversuche vor allem in den Randbereichen von Steam stattfinden, in den Untiefen von Greenlight und Early Access. Aber sie sind inzwischen eben keine Einzelfälle mehr, sondern ein regelmäßiges Ärgernis Valve muss nicht nur klare Verhaltensregeln aufstellen, sondern sie auch durchsetzen, und zwar reaktionsschnell. Schon allein, damit Steam sein gutes Image nicht einbüßt. Viele Spieler vertrauen nun mal dem, was sie auf den Entwicklerseiten und im Steam-Store lesen. Da wiegt jeder Betrugsversuch, auf den gar nicht oder erst verspätet reagiert wird, doppelt schwer. Mit den Nutzerzahlen von Steam wächst auch die Verantwortung des Betreibers, die schwarzen Schafe rechtzeitig herauszufiltern und dann draußen zu halten. Denn eines liegt doch sowohl im Interesse von Valve als auch von uns Spielern: Wir alle wollen eine gute, qualitativ hochwertige Onlineplattform. Eben einfach unseren Spaß.