



verbraucherzentrale

*Bayern*

# GESCHÄFTSMODELLE UND VERBRAUCHERRISIKEN BEI DIGITALEN SPIELEN

Stand November 2018

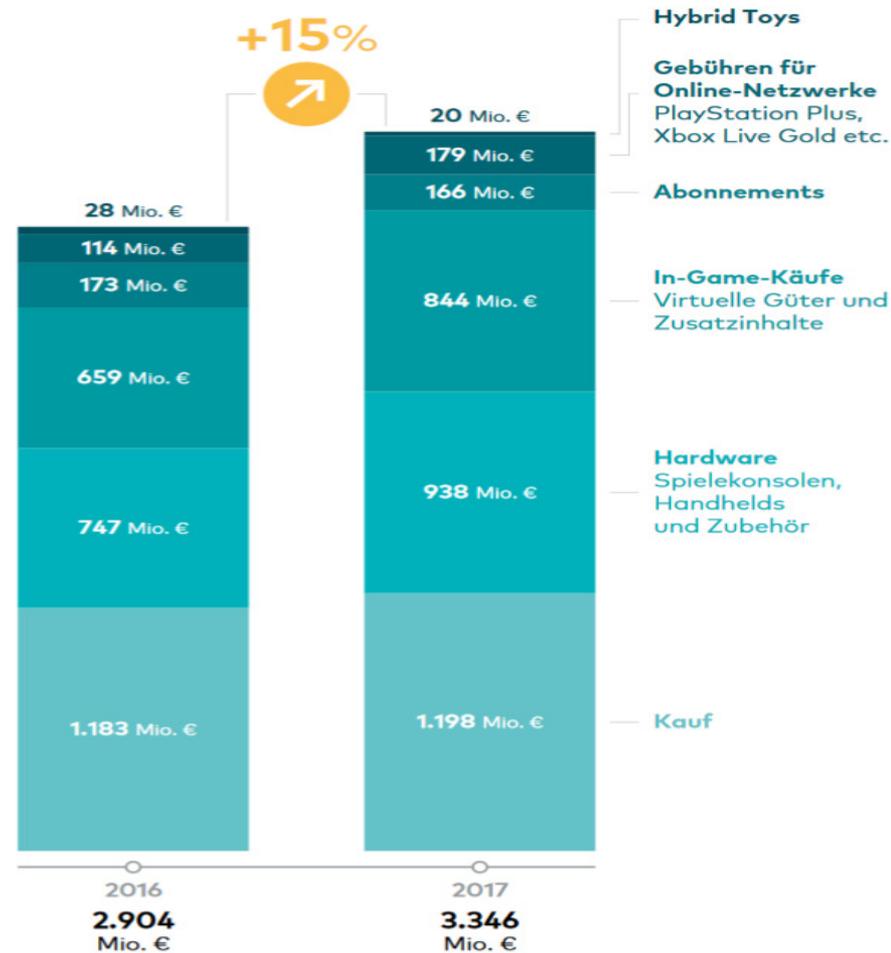
# 1. GRUNDLAGEN

# GESCHÄFTSMODELLE DIGITALER SPIELE

- **Pay-to-Play:** Vollpreis-Spiele
  - **Werbung im Spiel:** Werbeflächen im Spiel; fließend eingebaut
  - **Nutzerdaten:** Erhebung und Weitergabe von Nutzerdaten
  - **Abos und Online-Dienste:** z.B. Playstation Now für 14,99 € monatlich unbeschränkter Zugriff auf mehr als 500 Spiele
  - **Hybrid Toys:** Sammlerfiguren mit eingebauter Funkelektronik
  - **Mikrotransaktionen (In-Game- und In-App-Käufe):**
    - häufig bei „Free-To-Play“: Spiel kann kostenlos heruntergeladen und gespielt werden
    - innerhalb des Spiels muss dann für Zusatzleistungen gezahlt werden
- ❖ **Die verschiedenen Geschäftsmodelle werden oft kombiniert.**



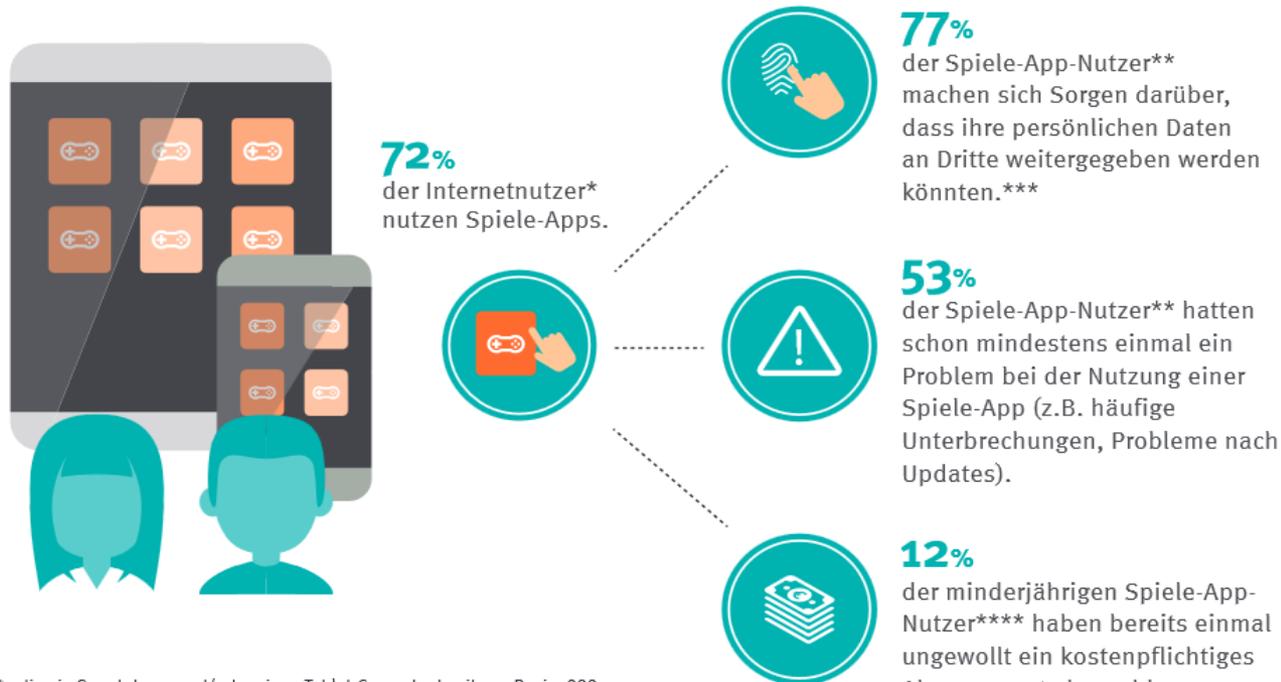
# DER MARKT FÜR DIGITALE SPIELE WÄCHST



Quelle: Deutscher Games Markt 2018, Verband der deutschen Games-Branche, [www.game.de/marktdaten/](http://www.game.de/marktdaten/) (abgerufen am 17.10.2018)

# SORGEN DER VERBRAUCHER

## VERBRAUCHERBEFRAGUNG ZU SPIELE-APPS IM RAHMEN DES PROJEKTS DIGITALE WELT (04.07.17)



\* die ein Smartphone und/oder einen Tablet-Computer besitzen, Basis: 999

\*\* Basis: 712

\*\*\* Vierstufige Skala: Ich mache mir „große Sorgen“/„etwas Sorgen“/„eher keine Sorgen“/„überhaupt keine Sorgen“; Zusammenfassung der Antworten „Ich mache mir große Sorgen“ und „Ich mache mir etwas Sorgen“

\*\*\*\* zwischen 14 und 17 Jahren, Basis: 95

verbraucherzentrale

Quelle: Verbraucherbefragung zu Spiele-Apps im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt. Methodik: Repräsentative Online-Befragung, durchgeführt von forsa im Juni 2017. n=1.051 Internetnutzer, Stichprobenbeschreibung: internet-repräsentative Bevölkerung zwischen 14 und 65 Jahren.

## 2. KRITISCHE ASPEKTE BEI SPIELE-APPS

# KRITISCHE ASPEKTE: IN-APP-KÄUFE BEI „FREE-TO-PLAY“

## DAS VORGEHEN

- App selber ist kostenlos.
- Anfangs wird Spieler mit Erfolgen überschüttet.
- Später werden weitere Erfolge mit lange Wartezeiten verzögert oder wegen fehlender Fähigkeiten verhindert.
- Spieler müssen einen Einsatz in Form von fiktiven Währungen zahlen, um das Vorankommen zu beschleunigen oder zu ermöglichen.
- Diese fiktive Währung muss zuvor gekauft werden.

# KRITISCHE ASPEKTE: IN-APP-KÄUFE BEI „FREE-TO-PLAY“

## DIE WIRKUNG

- Suchterzeugende Spielmechanismen insbesondere in Spiele-Apps für Kinder und Jugendliche erkennbar.
- Mit unverhältnismäßig hohen Einzelkäufen gepaart.
- Durch den Einsatz von virtueller Währung werden die tatsächlichen Kosten verschleiert.
- Kauf der virtuellen Währung ist grundsätzlich ohne Komplikationen/ Hürden möglich.
- In-App-Käufe von 100 € oder mehr pro Transaktion sind ohne Weiteres möglich.

# KRITISCHE ASPEKTE: IN-APP-KÄUFE BEI „FREE-TO-PLAY“

## WERBUNG

- In einigen Spielen erscheint immer wieder während des Spielens Werbung.....man erkennt es aber nicht immer!

# INTEGRIERTE WERBUNG

## AM BEISPIEL VON SIMCITY BUILD



- In diesem kostenlosen App-Spiel ist der Spieler Bürgermeister einer Stadt, die er selbst erbaut.
- Im Spiel ist Werbung enthalten, die als Teil des Spiels erscheint. Sie ist optisch nicht vom eigentlichen Spielinhalt abzugrenzen.
- Hinzu kommt, dass das Ansehen der Werbevideos mit virtuellen Gegenständen belohnt.



Quelle: [https://www.app-geprüft.net/app-detailseite/tx\\_news/simcity-buldit/](https://www.app-geprüft.net/app-detailseite/tx_news/simcity-buldit/)

# KRITISCHE ASPEKTE: IN-APP-KÄUFE BEI „FREE-TO-PLAY“

## DATENPREISGABE

- Auch wer kein Echtgeld in Free-to-Play-Spielen zahlt, „investiert“ dennoch durch die Preisgabe einer Vielzahl seiner Daten .....

# KRITISCHE ASPEKTE BEIM DATENSCHUTZ

- Datenerhebung, die für die Funktionsweise des Spiels nicht notwendig ist.
- Umfangreiche Zugriffsrecht aus nicht ersichtlichen Gründen.
- Übertragung sensibler Daten an Dritte.
- Keine sichere Konfigurationsmöglichkeiten hinsichtlich Privatsphäre und Kontakte.



Quelle: <https://www.app-geprüft.net/android/>. (Ein Angebot von jugendschutz.net)

# VEBRRAUCHERBESCHWERDEN\* ZU DIGITALEN SPIELEN

## IN-GAME- / IN-APP-KÄUFE VON MINDERJÄHRIGEN

- ❖ Verbraucherin beschwert sich, dass ihr Sohn unbemerkt und ohne weitere Sicherheitsabfrage weiterhin für über 1000 € In-App-Käufe tätigen konnte, nachdem sie ein App-Spiel aufs Handy geladen und mit Paypal gezahlt hatte.
- ❖ 6jähriger Sohn hat ein digitales Spiel gespielt, dabei durch zwei Klicks ein Aktionspaket für 99,99 € erworben. Vater hatte keine Kindersicherung eigenständig eingerichtet, außerdem war automatisch die Einstellung aktiv, dass sofort mit Paypal bezahlt wird.

Quelle: \*Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk (2018). Beim Frühwarnnetzwerk (FWN) des Marktwächters handelt es sich um ein Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung insgesamt ist jedoch nicht möglich.

# VEBRRAUCHERBESCHWERDEN ZU DIGITALEN SPIELEN

## UNGEWOLLTER VERTRAGSABSCHLUSS

- ❖ Minderjährige Tochter lädt eine kostenfreie Spiele-App auf das Smartphone des Vaters herunter. Danach werden dem Verbraucher monatlich 20 € über Handyrechnung abgebucht. Er habe angeblich ein Abo geschlossen.

## KONTO-SPERRUNGEN

- ❖ Verbraucher investieren in ihren Fortschritt in digitalen Spielen durch Mikrotransaktionen. Plötzlich wird das Konto gesperrt. Meldungen beim Kundenservice helfen nicht weiter.

## GEWÄHRLEISTUNG

- ❖ Spiel funktioniert nicht richtig (z.B. kein Audio), Anbieter weist Verantwortung von sich und verweist auf Foren.

# MARKTWÄCHTER MAHNEN AB

## ABMAHNUNG (08.10.18)

- Anbieter der Apps „My talking Angela“ und „Dog Run“ wurden von den Marktwächter-Experten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zur abgemahnt.
- Beanstandet werden
  - **hohen Beträge für In-App-Käufe** von bis zu 109,99 € mit einem Klick,
  - **aufdringliche Pop-up-Werbung** innerhalb des Spiels für In-App-Käufe.
- Beide Spiele-Apps sind freigegeben ohne Altersbeschränkung (USK 0) und richten sich durch ihre gestalterische Darstellung vor allem an jüngere Kinder.



Quelle: <https://www.marktwaechter.de/pressemeldung/marktwaechter-mahnen-hohe-app-kaeufe-spiele-apps-fuer-kinder-ab>

# 3. PROBLEME MIT KONSOLEN

# ERFAHRUNGEN VON VERBRAUCHERN MIT ONLINE PC- UND KONSOLENSPIELE

REPRÄSENTATIVE VERBRAUCHERBEFRAGUNG DES MARKTWÄCHTERS DIGITALE WELT, SCHWERPUNKT DIGITALE GÜTER (23.04.18)

## Technische Probleme:

- Bei 40 Prozent der befragten Online PC- und Konsolenspieler war das Spiel nach der Installation nur eingeschränkt spielbar.
- Bei 21 Prozent ließen sich Spiele zwar installieren, waren anschließend jedoch nicht dauerhaft spielbar.
- 41 Prozent der Befragten geben an, dass es bei ihnen nach einem Spiele-Update zu Problemen gekommen ist, die den Spielspaß beeinträchtigten.



# ERFAHRUNGEN VON VERBRAUCHERN MIT ONLINE PC- UND KONSOLENSPIELE

## REPRÄSENTATIVE VERBRAUCHERBEFRAGUNG DES MARKTWÄCHTERS DIGITALE WELT, SCHWERPUNKT DIGITALE GÜTER (23.04.18)

### Kostentransparenz und Produktinformation:

- Gut jeder Fünfte Befragte beschwert sich über unzureichende Informationen über wichtige Produktinformationen, wie beispielsweise Systemvoraussetzungen oder ein Online- oder Registrierungszwang vom Spiele-Anbieter.
- Jeweils mehr als ein Viertel der Befragten gibt an, bereits die Erfahrung gemacht zu haben, dass vor dem Kauf eines Spiels nicht angegeben wurde, dass
  - a) das Spiel kostenpflichtige Zusatzinhalte enthält bzw.
  - b) man kostenpflichtige Zusatzinhalte kaufen muss, um im Spiel Erfolg zu haben („pay-to-win“).



# 3. TIPPS UND ANLAUFSTELLEN

# TIPPS ZUM RICHTIGEN UMGANG

- ✓ **Einstellungen** des Spiels überprüfen und ggf. ändern, wenn Mikrotransaktionen innerhalb der Spiele ohne weitere Abfrage getätigt werden können. In der Regel können In-App-Käufe mit einem Passwort geschützt werden, teilweise auch vollständig deaktiviert werden.
- ✓ Per **Prepaid- oder Gutscheinkarten** bezahlen. Diese gibt es für viele Spiele in Discountern und anderen Shops zu kaufen.
- ✓ Über Spiele der Kinder **informieren**. Auf Seiten wie *app-geprüft.de* findet man konkrete Informationen zu relevanten Verbraucherschutzkriterien einzelner Spiele.
- ✓ Vor dem Download im App-Store die **Nutzungsbedingungen lesen** und Informationen über Bezahlkonditionen einholen.
- ✓ Auch wer kein Geld für eine Spiele-App zahlen muss, gibt viele Daten preis. Auf **Berechtigungen und Datenpreisgabe achten**.

# ANLAUFSTELLEN & INFORMATIONEN

## WEITERE INFORMATIONEN RUND UM DAS THEMA DIGITALE SPIELE

- <https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/wissen/digitale-welt/apps-und-software/die-wahren-kosten-von-gratisspieleapps-12941>: Die Verbraucherzentrale Bayern **informiert** hier über die **tatsächlichen Kosten** von digitalen Spielen.
- [www.marktwächter.de](http://www.marktwächter.de): Die Marktwächter haben sich eingehend mit **Beschwerden und Problemen** zu digitalen Spielen befasst.
- [www.klicksafe.de/themen/digitale-spiele/digitale-spiele](http://www.klicksafe.de/themen/digitale-spiele/digitale-spiele): Auf dieser Seite erhalten Sie **grundlegende Informationen** zu digitalen Spielen
- [www.app-geprüft.net](http://www.app-geprüft.net): Hier werden zu **einzelnen Spielen** die Jugend-, Daten- und Verbraucherschutzrisiken geprüft.
- <https://www.game.de>: Auf der Webseite des Verbandes der deutschen Games-Branche finden Sie **vielfältige Informationen und Statistiken** zum Spielmarkt.

Viel Spaß  
und viel  
Glück!



verbraucherzentrale

*Bayern*

#### Impressum

Verbraucherzentrale  
Bayern e.V.

Mozartstraße 9  
80336 München

[info@vzbayern.de](mailto:info@vzbayern.de)

[www.verbraucherzentrale-bayern.de](http://www.verbraucherzentrale-bayern.de)