



Stephan Mathé, Rechtsanwalt, Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Branchenkenner

Neues Rückgaberecht bei Steam

Kleinere Entwickler leiden unter verbessertem Kundenservice

Vor kurzem habe ich über das von der Online-Vertriebsplattform Steam neu eingeführte 14-tägige Widerrufsrecht berichtet. Steam gibt seinen Kunden damit die Möglichkeit, Spiele nach dem Kauf auszuprobieren und dann bei Nichtgefallen wieder zurückzugeben und setzte damit die ohnehin geltenden gesetzlichen Bestimmungen um. Damaliger Stein des Anstoßes war, dass dieses Widerrufsrecht zwar von Steam grundsätzlich eingeräumt wurde, der Käufer aber bei sofortiger Ausführung des Downloads darauf sofort wieder verzichten sollte. Klang sonderbar, entsprach aber den gesetzlichen Bestimmungen und schützte immerhin diejenigen, die zwar gekauft, aber noch nicht heruntergeladen hatten. Nun, 3 Monate nach Einführung des Widerrufsrechts, sorgt Steam erneut für Wirbel, diesmal aber auf Entwicklerseite.

Seit Beginn des Monats gilt nämlich ein zusätzliches Rückgaberecht. Dies ist mit dem oben genannten, vorgeschriebenen Widerrufsrecht nicht zu verwechseln und stellt vielmehr eine freiwillige Serviceleistung von Steam dar. Offensichtlich hat sich Steam jedoch die Kritik am Widerrufsrecht zu Herzen genommen und deshalb an anderer Stelle einen Ausgleich hierzu geschaffen. Genannt wird dieses neue Käuferrecht „Steam-Rückerstattungen“ und soll nach eigenen Angaben die Möglichkeit bieten, „nahezu jeden Einkauf aus jeglichem Grund“ wieder rückgängig zu machen. Steam nennt als mögliche Motive etwa den Fall, dass ein Spiel aus Versehen gekauft wurde oder auch, dass das Spiel dem Spieler nach kurzem Spielen nicht gefallen hat. Einzige Voraussetzungen für eine Rückerstattung sind, dass man diese in-

nerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf gegenüber Steam geltend machen muss (hier gibt es also in der Tat Parallelen zum Widerrufsrecht) und dass das Spiel nicht länger als 2 Stunden gespielt worden sein darf.

„Widerruf ja, Rückerstattung nach Anspielen nein“

Kaufen, spielen ... und bei Nichtgefallen zurückgeben – klingt also ebenfalls nach einer Super Sache für alle Spieler, welche Medienberichten zufolge auch bereits regen Gebrauch von diesem Serviceangebot machen. Die Spieldeveloper hingegen, insbesondere die kleineren Studios, erleiden indes erhebliche Umsatzverluste aufgrund dieser neuen Steam-Regelung (siehe hierzu auch den Artikel auf S. 06 dieser Ausgabe). Von dem Spiel „Beyond Gravity“ des Studios Qwiboo seien beispielsweise fast drei Viertel der verkauften Spiele kurze Zeit später wieder vom jeweiligen Käufer retourniert worden. Und in der Tat tragen das größte Risiko die Entwickler kleinerer Titel. Denn während kaum ein Spieler nach 2 Stunden eines aktuellen 60-Stunden-Blockbusters das Spiel wieder zurückgeben wird, ist dies bei einem unbekanntem Indie-Produkt durchaus wahrscheinlicher. Manche dieser Spiele dauern vielleicht sogar nur wenige Stunden, sodass Steam-Kunden quasi kostenlos in den Spielgenuss kommen können – zu Lasten der Entwickler wohl gemerkt. Zwar behält sich Steam eine Sperre dieses Rückerstattungsrechts bei Missbrauch vor, aber wie dies in der Praxis kontrolliert werden soll, ist natürlich fraglich.

Ist das neue „Rückerstattungsrecht“ von Steam nun also Fluch oder Segen? Für die Entwickler zeigen sich schon nach wenigen Tagen Negativ-

effekte, diese profitieren mithin nicht. Die Spieler wiederum haben zwar kurzfristig eine gute Möglichkeit, Kaufprodukte genauer zu testen. Langfristig werden aber auch sie das Nachsehen haben, wenn es für kleinere Entwickler aufgrund der hohen Retourenquoten nicht mehr wirtschaftlich tragbar sein dürfte, bei Steam zu veröffentlichen, sodass langfristig einige Anbieter verschwinden werden und am Ende nur noch die Großen den Markt bestimmen, was sowohl der Vielfalt als auch dem Preisniveau schaden dürfte.

Wenn Steam wirklich etwas Gutes für seine Spieler tun möchte, sollte daher das Rückerstattungsrecht schnell wieder eingestampft werden. Stattdessen sollte das Widerrufsrecht auch dann gelten, wenn der Download bereits ausgeführt wurde – wie bei den allermeisten Steam-Käufen der Fall. Gesetzeslage hin oder her, hier könnte Steam das, was mit der Rückerstattung geplant ist, viel einfach über den Widerruf lösen. So wären die Fälle abgedeckt, dass man versehentlich etwas gekauft hat oder vielleicht auch seine finanziellen Möglichkeiten überreizt hat, sodass man den Kauf später bereut. Immer dann aber, wenn ein Spiel bereits angespielt wurde, sollte eine Rückgabe nicht mehr möglich sein, da sonst dem Missbrauch Tür und Tor geöffnet würden. Und wenn die Spielergemeinde nun argumentiert, dass man ein Kaufobjekt doch einmal ausprobieren können müsse, so war dies bei Medien doch eigentlich noch nie wirklich so. Klar kann man ein Buch in der Buchhandlung kurz anlesen, aber ob es gut oder schlecht ist, bekommt man so schnell nicht heraus. Bei einer Musik-CD oder einem -Download mag das noch anders sein, aber Software wird auch im stationären Handel nicht wirklich vorher angespielt, da verlässt man sich auf sein Gespür und die Wertungen der Fachpresse. Warum bei Downloadportalen wie Steam nun etwas anderes gelten soll, vermag ich persönlich nicht nachzuvollziehen. Ich plädiere daher zugunsten aller Beteiligten, also der Spieler und Entwickler gleichermaßen: Widerruf ja, Rückerstattung nach Anspielen nein.