

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

Fragebogen der Verbraucherbefragung zur Untersuchung

**„Online PC- und Konsolenspiele –
Erfahrungen und Erwartungen von
Verbrauchern“**

**der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz
im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt**

Fragebogen ¹	Online-Spiele
Projektnummer:	n7528
Methode:	Omninet
Grundgesamtheit:	Internetnutzer ab 14 Jahren in Deutschland
Stichprobe:	1.000 Online-Spieler (PC- oder Konsolen-Spieler)
Pretest:	50 Online-Spieler
Feldzeit:	Pretest: 11.-12. Dezember 2017 Hauptbefragung: 13. – 19. Dezember 2017

STATISTIK (nach forsa-Standard)

Bundesland
Geschlecht
Alter
Bildung

Frage 1

Spielen Sie **hin und wieder** Online-Spiele, d.h. digitale Spiele, die mindestens einmalig einen Internetzugang voraussetzen, z.B. für die Registrierung des Spieles bzw. zum Spielen selbst?

PRO: MEHRFACHNENNUNG

- 1 Ja, ich spiele Online-Spiele auf dem PC
- 2 Ja, ich spiele Online-Spiele auf einer Spiele-Konsole (z.B. Sony Playstation, Microsoft X-Box, Nintendo Wii)
- 3 Ja, ich spiele Online-Spiele über Spiele-Apps auf Smartphone oder Tablet
- 4 Nein, ich spiele keine Online-Spiele
- 5 Keine Angabe

Zielgruppendefinition

Online Spieler: Frage 1 Code 1 UND/ODER 2
Rest: Ende

Display

Im Folgenden geht es um Online-Spiele auf dem **PC oder der Spiele-Konsole**. Nicht gemeint sind Online-Spiele, die Sie eventuell auf dem Smartphone oder Tablet spielen. Bitte denken Sie bei der Beantwortung der nachfolgenden Fragen also nur an **Online-Spiele auf dem PC oder der Spiele-Konsole**.

¹ Der Fragebogen enthielt über die hier aufgeführten Inhalte hinaus auch Fragen, die im Kontext der aktuellen Untersuchung nicht analysiert wurden (z. B. Fragen, die nicht in direktem Zusammenhang zur Thematik stehen).

Filter: Online-Spieler (Frage 1 Code 1 und/oder 2)

Frage 2

Wie häufig spielen Sie Online-Spiele auf dem PC- bzw. auf der Spiele-Konsole?

- 1 täglich oder fast täglich
- 2 mehrmals pro Woche
- 3 einmal pro Woche
- 4 mehrmals pro Monat
- 5 einmal pro Monat
- 6 seltener als einmal im Monat

- 7 keine Angabe.

Filter: Online-Spieler (Frage 1 Code 1 und/oder 2)

Frage 3

Haben Sie schon einmal für Online-Spiele selbst oder für kostenpflichtige Zusatzinhalte in Spielen Geld bezahlt?

PRO: 1-3 MEHRFACHNENNUNG

- 1 Ja, ich habe Geld für das Spiel selbst bezahlt, als ich es gekauft habe (Voll-Preis-Spiele).
- 2 Ja, ich habe Geld für das Spiel selbst bezahlt, als ich es gekauft habe (Voll-Preis-Spiele) und ich habe zusätzlich noch Geld für Zusatzinhalte bezahlt.
- 3 Ja, ich habe Geld für Zusatzinhalte bezahlt und zwar in Spielen, die kostenlos gespielt werden können (Free-to-Play).

- 4 Nein, ich habe noch kein Geld für Online-Spiele oder Zusatzinhalte bezahlt.

- 5 Weiß nicht
- 6 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler, die Geld für Online-Spiele/Zusatzinhalte bezahlt haben (Frage 2B Code 1-3)

Frage 4

Welche der folgenden Möglichkeiten, kostenpflichtige Online-Spiele oder Zusatzinhalte zu kaufen, haben Sie schon mal genutzt?

PRO: 1-7 MEHRFACHNENNUNG, RANDOMISIEREN, INFOBOXEN PRO VERKAUFSMODELL MIT ERLÄUTERUNG; MATRIX ‚GENUTZT‘ / ‚NICHT GENUTZT‘

- 1 Kickstarter-Kampagnen [Infotext] [Filter: Geld bei Voll-Preis-Spielen bezahlt (F2 Code 1 oder 2)]
- 2 Early Access Zugänge / Closed Beta [Infotext] [Filter: Geld bei Voll-Preis-Spielen bezahlt]
- 3 Pre-Order Käufe [Infotext] [Filter: Geld bei Voll-Preis-Spielen bezahlt]
- 4 Season-Pass [Infotext] [Filter: Geld bei Voll-Preis-Spielen bezahlt]
- 5 Premium-Accounts [Infotext] [Filter: Geld bei Voll-Preis-Spielen bezahlt]
- 6 Digital Downloadable Content (DLC) [Infotext]
- 7 Lootboxen [Infotext]
- 8 Spiele-Abo [Infotext] [Filter: Geld bei Voll-Preis-Spielen bezahlt]
- 9 Spiele-Streaming [Filter: Geld bei Voll-Preis-Spielen bezahlt]

- 10 Weiß nicht
- 11 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 5

Haben Sie Interesse daran, Ihre Online-Spiele an andere weiterzugeben bzw. sie mit anderen zu teilen?

PRO: MEHRFACHNENNUNG

- 1 Ja, ich möchte die von mir gekauften Online-Spiele auch an Familienmitglieder oder Freunde verleihen können.
- 2 Ja, ich möchte die von mir gekauften Online-Spiele – nachdem ich sie gespielt habe – als gebrauchte Spiele an dritte Personen weiterverkaufen können.

- 3 Nein, kein Interesse

- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 6

Wie wichtig wäre Ihnen eine **geräteübergreifende Nutzung** Ihrer Online-Spiele, dass Sie also ein PC-Spiel auch auf der Spiele-Konsole spielen können und umgekehrt?
Wäre Ihnen eine geräteübergreifende Nutzung...

- 1 sehr wichtig
- 2 eher wichtig
- 3 teils-teils
- 4 eher unwichtig
- 5 völlig unwichtig

- 6 keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 7

Welche der folgenden Erfahrungen haben Sie in Bezug auf die technische Unterstützung von Online-Spielen schon einmal gemacht?

PRO: MEHRFACHNENNUNG, 1-3 RANDOMISIEREN

- 1 Für ein Spiel gibt es keine technischen oder Sicherheits-Updates mehr.
- 2 Die Server, auf denen das Spiel läuft, wurden abgeschaltet.
- 3 Der Technik-Support war nur schwer oder nicht erreichbar.

- 4 Bislang keine dieser negativen Erfahrungen gemacht

- 5 Weiß nicht
- 6 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 8

Im Folgenden geht es um Probleme bei der Installation bzw. nach Updates von Online-Spielen. Welche der folgenden negativen Erfahrungen haben Sie bereits im Zusammenhang mit Online-Spielen gemacht?

PRO: MEHRFACHNENNUNG, MATRIX ‚ERFAHRUNG GEMACHT‘/ ‚ERFAHRUNG NICHT GEMACHT‘

- 1 Das Spiel ließ sich nach dem Kauf nicht richtig installieren, sodass ich es dauerhaft nicht spielen konnte.
- 2 Das Spiel ließ sich zwar installieren, es läuft jedoch nur mit einigen Einschränkungen, die den Spielspaß beeinträchtigen [Infotext: z. B. das Spiel stürzt häufig ab und muss neu gestartet werden, Speicherstände gehen verloren, das Spiel ruckelt stark und es kommt zu Grafikfehlern, das Spiel enthält zahlreiche Fehler (Bugs), die sich auf den Spielverlauf auswirken].
- 3 Nach einem Update des Anbieters kam es zu Einschränkungen [Infotext: z. B. das Spiel stürzt häufig ab und muss neu gestartet werden, Speicherstände gehen verloren, das Spiel ruckelt stark und es kommt zu Grafikfehlern, das Spiel enthält zahlreiche Fehler (Bugs), die sich auf den Spielverlauf auswirken], die den Spielspaß beeinträchtigen.
- 4 Keins der aufgeführten Probleme ist bei der Installation bzw. nach Updates bei mir bislang aufgetreten.
- 5 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 9

Was erwarten Sie im Rahmen der Gewährleistung bei auftretenden Problemen vom Anbieter von Online-Spielen? Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

PROG: RANDOMISIEREN

- 1 Bei Problemen erwarte ich, dass ich den Support des Anbieters einfach und unkompliziert erreichen kann, um Hilfe bei der Problemlösung zu erhalten.
- 2 Bei Problemen erwarte ich, dass der Anbieter selbstständig tätig wird, sobald er von diesen erfährt und für Abhilfe, z.B. durch Updates und Patches, sorgt.
- 3 Wenn sich die Probleme nicht lösen lassen und ich das Spiel nicht oder nur mit starken Einschränkungen spielen kann, erwarte ich, dass der Anbieter das Spiel zurücknimmt und mir den Kaufpreis erstattet.
- 4 Bei Problemen kümmere ich mich selbst um eine Lösung und erwarte daher nicht, dass der Anbieter tätig wird.

SKALA

Stimme voll und ganz zu

Stimme eher zu

teils / teils

Stimme eher nicht zu

Stimme überhaupt nicht zu

Keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 10

Welche der folgenden Erfahrungen haben Sie hinsichtlich der Preisgestaltung beim Kauf von Online-Spielen oder Zusatzinhalten bereits gemacht?

PRO: MEHRFACHNENNUNG

- 1 Preise wurden vor dem Kauf falsch genannt und stellten sich später als höher heraus [Infotext: z.B. waren die Zusatzinhalte im Spiel später teurer als vor dem Kauf angegeben].
- 2 Es wurde vor dem Kauf nicht angegeben, dass das Spiel kostenpflichtige Zusatzinhalte enthält.
- 3 Es wurde vor dem Kauf nicht angegeben, dass der Spieler später kostenpflichtige Zusatzinhalte kaufen muss, um im Spiel Erfolg zu haben (Pay to win).
- 4 Keine dieser Erfahrungen gemacht
- 5 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 11

Welche der folgenden Erfahrungen haben Sie hinsichtlich der Produktinformationen beim Kauf von Online-Spielen oder Zusatzinhalten bereits gemacht? 1-3 Mehrfachantworten möglich

PRO: RANDOMISIEREN

- 1 Das Spiel oder die Zusatzinhalte wurden mit Werbeversprechen beworben, die sich später nach dem Kauf nicht bewahrheitet haben.
- 2 Wichtige Voraussetzungen wie etwa die Systemvoraussetzungen oder ein Online- oder Registrierungs-Zwang wurden nur unzureichend bzw. gar nicht genannt.
- 3 Spieleerweiterungen und Updates waren zum Kaufzeitpunkt angekündigt, wurden später aber dann nicht umgesetzt.
- 4 Keine dieser Erfahrungen gemacht
- 5 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler, die Lootboxen gekauft haben (Frage 3 Code 7)

Frage 12

Sie haben angegeben, dass Sie bereits Lootboxen [Infotext] in Online-Spielen gekauft haben. Welche der folgenden Erfahrungen haben Sie bereits mit Lootboxen und anderen Glückspiel-Elementen in Online-Spielen gemacht?

PRO: RANDOMISIEREN, MEHRFACHNENNUNG

- 1 Der Inhalt von Lootboxen und anderen Glückspiel-Elementen hatte keine deutlichen Auswirkungen auf den Spielerfolg (kein pay-to-win).
- 2 Der Inhalt von Lootboxen und anderen Glückspiel-Elementen hat dem Spieler deutlich Vorteile im Spiel und gegenüber seinen Mitspielern gewährt (pay-to-win).
- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

Filter: Online-Spieler

Frage 13

[PRO Wenn Lootboxen noch nicht gekauft laut Frage 3 Code 7 „nicht genutzt“: Im Folgenden geht es noch mal um Lootboxen. Bei Lootboxen erwirbt der Spieler in der Hoffnung auf wertvolle Belohnung im Spiel kostenpflichtig Boxen, ohne vorher zu wissen, was sich in ihnen befinden wird. Diese Boxen enthalten eine bestimmte Menge von Zusatzinhalten für ein Spiel. Dabei kann es sich entweder um rein kosmetische Inhalte handeln, die keine Auswirkungen auf das Spielgeschehen haben, oder auch um besonders mächtige Inhalte, die dem Spieler große Vorteile im Spiel gewähren.]

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf Lootboxen und Glückspiel-Elemente zu?

PRO: RANDOMISIEREN

- 1 Die Anbieter sollten die Gewinnchancen offenlegen.
- 2 Minderjährige sollten vor Lootboxen und Glücksspiel-Elemente in Online-Spielen geschützt werden.

Skala:

Stimme voll und ganz zu

Stimme eher zu

teils / teils

Stimme eher nicht zu

Stimme überhaupt nicht zu

Keine Angabe