

Stellungnahme der [STFL] Sternenflotte zur Offer Wall

Wir, die [STFL] Sternenflotte, haben mit Interesse die aktuelle Diskussion zur Offer Wall verfolgt. Ganz bewusst haben wir uns bislang mit einem Statement zurückgehalten, um Tilting Point (TP) die Möglichkeit einzuräumen, anfängliche Schwierigkeiten zu beseitigen und für deutlich mehr Transparenz, Klarheit und Datenschutz zu sorgen.

Leider müssen wir feststellen, dass es aus unserer Sicht immer noch erheblichen Informations- bzw. Korrekturbedarf gibt und zu unserer großen Überraschung scheint TP nicht in der Lage oder nicht willens zu sein, diese Problematik weiter anzugehen.

Zwar wurde am 10.07.2020 die Offer Wall von iOS-Systemen entfernt, dennoch bleibt sie unverändert auf Android-Systemen bestehen. Damit wurde hinsichtlich der iOS-Systeme zwar ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung unternommen, jedoch sollte die Offer Wall in ihrer derzeitigen Form auch von Android-Systemen entfernt werden.

Unser Ziel ist jedoch kein stumpfes Bashing von TP, sondern der Erhalt/die Fortführung eines konstruktiven Dialogs.

Wir bitten zu beachten, dass die folgenden Feststellungen auf subjektiven Wahrnehmungen, aber auch persönlichen Erfahrungen beruhen und auf Sorgen, Ängsten und Verunsicherungen unserer Spielerinnen und Spieler in Bezug auf die Offer Wall basieren. Im Folgenden wollen wir darlegen, warum wir die Offer Wall in ihrer aktuellen Ausprägung für nicht geeignet halten.

1.) Datenschutzbedenken

Zwar hat TP in diesem Punkt die Kritik aus der Spielerschaft aufgegriffen und eine beschwichtigende Nachricht an alle Spieler(innen) übermittelt. Allerdings verbleiben für uns immer noch einige unklare Punkte. Dies führt zu durchaus massiven Bedenken seitens unserer Spielerinnen und Spieler hinsichtlich der Einhaltung aktueller datenschutzrechtlicher Vorgaben im Rahmen der deutschen und europäischen Gesetzgebung (siehe auch: <https://www.datenschutz-grundverordnung.eu/>).

Im Zuge der aktuellen Diskussion haben wir uns auch über IronSource informiert und dabei feststellen müssen, dass dieses Unternehmen einen, freundlich ausgedrückt, eher zweifelhaften Ruf genießt.

Ein Score von gerade einmal 1,5 von 5 Punkten bei einer Wertung von "Bad" (dt. "schlecht") in 93 % der Review-Fälle auf Trustpilot spricht in unseren Augen nicht für einen vertrauenswürdigen und kundenorientierten Partner. Vielfach wird der fehlende Support beklagt, was einige unserer Spielerinnen und Spieler (siehe Punkt 2) ebenfalls bestätigen konnten.

Wir begrüßen es daher, dass TP nach eigener Aussage die "vorsichtigste Option gewählt [hat], die verfügbar war:
„Standardmäßige Verweigerung der Zustimmung zur Weitergabe personenbezogener Daten.“

Da wir jedoch in der Vergangenheit immer wieder diesbezügliche Aussagen von z. T. weitaus größeren Unternehmen vernommen haben, welche dann nicht eingehalten werden konnten, sind wir dennoch skeptisch, **was durch den Partner IronSource noch verstärkt wird.**

Immerhin können dessen Datenschutzrichtlinie bzw. dessen Nutzungsbedingungen unseren Erfahrungen nach auf dem Smartphone nicht in jedem Fall problemlos eingesehen werden. Beide Dokumente liegen darüber hinaus nicht in deutscher Sprache vor, was wir im Hinblick auf die Verständlichkeit als durchaus kritisch empfinden

(siehe hierzu auch:

<https://www.dr-datenschutz.de/die-qual-der-wahl-welche-sprache-fuer-die-datenschutzerklaerung/>

sowie <https://www.datenschutzexperte.de/raeumlicher-anwendungsbereich-eu-dsgvo/>)

Da IronSource nach unseren Erfahrungen/Kenntnissen bereits auf Supportanfragen nicht (wirklich) reagiert, halten wir es für äußerst zweifelhaft, dass sie bei eingehenden Anfragen zum Thema Datenschutz (z. B. Auskunft über bzw. Antrag auf Löschung gespeicherter Daten) zeitnah und kundenorientiert agieren werden. Das empfinden wir als großes Problem und sehen darin eine Gefährdung unserer Rechte (z. B. sog. "Recht auf Vergessenwerden" nach Art. 17 DSGVO)!

In diesem Zusammenhang würden wir gern von TP erfahren, ab wann im Zusammenhang mit der Offer Wall überhaupt Daten von IronSource gespeichert werden können: bereits bei einem (ggf. versehentlichen) Klick auf die Schaltfläche "Gratis Dilithium" oder bei einem Spieler/einer Spielerin, der/die eine Umfrage gestartet aber nicht abgeschlossen hat oder erst bei einem Spieler/einer Spielerin, der/die eine Umfrage abgeschlossen und an IronSource übermittelt hat.

Da einige unsere Spieler(innen) im Zuge der Implementierung der Offer Wall zunächst davon ausgingen, bei den Umfragen handele es sich um Meinungsforschungen von TP zu Star Trek Timelines und nicht um das Angebot eines nicht näher benannten Dritten, hatten sie im guten Glauben Umfragen gestartet, diese aber nicht abgeschlossen, da ihnen die dort abgefragten Information (z. B. Fragen zum Einkommen) viel zu persönlicher Natur waren.

Eine Option, gestartete Umfragen abubrechen ist nach unserem Kenntnisstand nicht implementiert und nun sorgen sich die betroffenen Spielerinnen und Spieler natürlich, dass

IronSource dies als Freibrief für ein weiteres Abgreifen von Daten versteht (Argument: Service wird ja "weiter genutzt").

An dieser Stelle fehlt, nach unserer Ansicht, zumindest eine Option, die Einwilligung der Datenverarbeitung/-nutzung durch IronSource zu widerrufen. Diese Option würde auch IronSource bzw. TP unnötige Support-Tickets ersparen, welche nur den Antrag auf Löschung der gespeicherten Daten beinhalten. Gleichzeitig könnte so ein Stück weit verloren gegangenes Vertrauen wiederhergestellt werden.

2.) Die Offer Wall funktioniert nicht (zuverlässig) und der Support wirkt machtlos/unwillig

Unsere Spieler(innen), welche die Offer Wall getestet haben, berichten davon, auch nach Tagen die entsprechenden Belohnungen nicht erhalten zu haben. Bei Problemen wurden sie lapidar an IronSource verwiesen. Wir sind von dieser neuen "Praxis" sehr enttäuscht.

Der Kundenservice, insbesondere der deutsche Support, agierte bislang fair, schnell und in den allermeisten Fällen sehr freundlich und hilfsbereit. Bezüglich der Offer Wall erscheint er uns jedoch entweder machtlos oder (was schlimmer wäre) nicht willens, bestehende Probleme mit der Offer Wall zusammen mit den Spielern anzugehen.

Wir haben das Gefühl, dass TP außer Acht lässt, dass sie sich, wenn sie eines Partners wie IronSource bedienen, dennoch deren Verhalten als Erfüllungsgehilfen zurechnen lassen müssen. Die Offer Wall ist Teil des Angebotes von TP. **Deshalb hoffen wir, dass TP auch hier künftig wieder zur gewohnten, kundenorientierten Support-Leistung zurückfindet.**

3.) Die Offer Wall ist in unseren Augen unfair und gefährdet die Community.

Für uns ist die Gemeinschaft der Spieler besonders wichtig, wichtiger als Event-Platzierungen oder Einzelerfolge.

Da (erneut) Nutzer(innen) von Steam und nunmehr iOS-Nutzer(innen) keine Möglichkeit haben, an diesem Element zu partizipieren, wird die Community unserer Wahrnehmung nach in zwei Klassen eingeteilt, was wir ablehnen.

Darüber hinaus gibt es, nach Rückmeldung des Supports, keine Garantie dafür, dass alle Spieler(innen) die gleichen bzw. vergleichbare Angebote angezeigt bekommen. Dies bedeutet in unseren Augen eine weitere Ungleichbehandlung der Android-Nutzer(innen) untereinander.

Nach unserer Auffassung sollte jeder Spieler/jede Spielerin die gleichen Chancen auf InGame-Ressourcen erhalten. Die Offer Wall jedoch verstärkt massiv bereits bestehende Unterschiede.

Darüber hinaus stellt die Offer Wall in unseren Augen auch ein Gefahr für die Community an sich und deren Erhalt dar.

Als Flotte kämpfen wir immer wieder um den Erhalt der Gemeinschaft, motivieren Spielerinnen und Spieler dabei zu bleiben, schaffen gemeinsame Ziele und Erfolge! Nunmehr wird uns seitens TP's diese Arbeit massiv erschwert. Schließlich belohnt die Offer Wall u. a. beim Erreichen spezifischer Ziele in ANDEREN Spielen, mithin Konkurrenzprodukten.

Anders, als z. B. die vergleichsweise harmlosen Werbevideos, werden aktive Spieler(innen) in Timelines nun angeregt, gezielt ein anderes Spiel aktiv auszutesten. Warum man beim Spielen eines Star Trek Timelines bzw. dem dazugehörigen Universum völlig fremden Spiels in Timelines belohnt werden muss, ist für viele unserer Mitglieder(innen) schlicht nicht nachvollziehbar.

Wir befürchten einen stetigen Schwund an Spielern und Spielerinnen, der ab einem gewissen Punkt nicht mehr aufgefangen werden kann und auf lange Sicht den Fortbestand des Spiels und/oder der Community massiv gefährden wird.

Bereits aktuell zeigt sich, dass Spieler(innen), die viel Zeit, Arbeit und z. T. auch Geld in die Unterstützung der Community gesteckt haben, TP auf Grund der Offer Wall den Rücken kehren (z. B. Doro th Explorer mit seiner Crew Tier-Seite).

Auch wenn TP nicht zu erkennen scheint, dass dieser Verlust qualitativ sehr schwer wiegt, so sind sich unsere Mitglieder(innen) darin einig, dass der Verlust derartiger beliebter Community-Angebote alle hart trifft - auch Spieler(innen), die evtl. die Offer Wall einfach nur ignorieren wollten.

Wir, die [STFL] Sternenflotte, sind allen Spielern dankbar, die Tipps und Tricks zum Spiel teilen und Anderen helfen, besser im Spiel voranzukommen. Daher unterstützen wir das Engagement dieser Mitspieler(innen) und hoffen, dass ein Ende der Offer Wall sie dazu bewegen kann, dem Spiel und unserer Community nicht für immer den Rücken zu kehren.

4.) Die Offer Wall gefährdet Kinder und Menschen mit Suchtneigung

So sehr wir es gutheißen, auch Spielern/Spielerinnen mit geringem/keinem Echtgeldeinsatz eine (weitere) Option zum Erhalt von kostenlosem Dilithium zu ermöglichen, so lehnen wir die Offer Wall dennoch ab.

Sie erinnert uns zu sehr an "Slot Machines", da sie in unserer Wahrnehmung Spieler(innen) dazu verleiten soll, (in anderen Spielen) Echtgeld auszugeben. Gleichzeitig wird das entsprechende Ausgabeverhalten "maskiert", denn im Spiel erscheinen solche Spieler trotzdem als sog. "VIP0-Spieler" und entsprechender Echtgeldeinsatz kann nicht (ohne Weiteres) nachvollzogen werden.

Diese Kombination empfinden wir, z. B. im Hinblick auf die Nutzung des Spiels durch Minderjährige, als problematisch.

Zieht man darüber hinaus noch in Betracht, dass solche Mechaniken besonderen Anreiz für Menschen mit Glücksspielneigung oder ähnlichen Suchtverhaltensweisen bieten, schätzen wir die Offer Wall in der gegenwärtigen Form sogar als gefährlich und unethisch ein.

5.) Es gibt bessere Alternativen zur Offer Wall

Wir hätten es sogar nachvollziehen können, wenn TP im Sinne einer Fortentwicklung des Spiels eigenständig Umfragen zu Spielinhalten bzw. deren Akzeptanz (z. B. mehr Skirmish-Events?) initiiert und jedem Teilnehmer/jeder Teilnehmerin dafür eine kleine Dilithium-Belohnung, de facto als "Danke schön" für den Aufwand, spendiert hätte.

Dann wäre kein (nach unserer Ansicht) dubioser Drittanbieter mit ins Boot gekommen und die Umfragen hätten gleichzeitig die Interessen der Community gespiegelt.

Auch eine Option, **anderen Spielern/Spielerinnen in begrenztem Umfang (und ggf. gegen eine Gebühr) kleine Dilithium-Geschenke zukommen lassen zu können**, wäre nach unserer Ansicht ein gutes Feature, welches gleichzeitig die Community stärken und besonders engagierte Spieler(innen) "belohnen" könnte.

Dies sind nur zwei Beispiele, die unserer Meinung nach aufzeigen, dass es die Offer Wall in ihrer derzeitigen Form nicht braucht!

Fazit:

Die Offer Wall in der derzeitigen Form wird von unseren Spielerinnen und Spielern bestenfalls ignoriert werden.

Da wir verstehen, dass TP auch eine Weiterentwicklung des Spiels finanzieren und seine Angestellten bezahlen muss, sind wir jedoch gern dazu bereit, mit TP in Austausch zu treten, wie grundsätzlich eine Verbesserung im Sinne der Community erreicht werden kann. Auch aus diesem Grund haben wir dieses Statement verfasst.

Zunächst halten wir jedoch die Entfernung der Offer Wall in ihrer derzeitigen Form und Ausgestaltung auch auf Android-Systemen für einen notwendigen Schritt, um der Spaltung der Community entgegen zu wirken sowie einen rechtlich und ethisch unbedenklichen Zustand wiederherzustellen.

Wir hoffen in diesem Sinne auf ein Einlenken von Tilting Point.

[STFL] Sternenflotte

