

STAR TREK ONLINE – The Good, The Bad And The Ugly



Besprechung und Erfahrungsbericht

Als ich zum ersten Mal davon hörte, dass es ein MMO im Star Trek-Universum geben sollte, war ich gleichzeitig hocherfreut und entsetzt. Hoherfreut, weil ich auf so etwas wohl seit Jahren gewartet hatte und entsetzt, weil ich Befürchtungen hinsichtlich einer angemessenen Umsetzung hatte. Der ersten Firma, die sich an diesem ambitionierten Projekt versuchte, ging dann auch die Luft aus; Perpetual Entertainment hatte einen Brocken abgebissen, der offensichtlich zu groß war – und das ist schade, denn etliche ihrer Ansätze waren richtungsweisend und überaus kreativ, aber offensichtlich hatte man den Aufwand deutlich unterschätzt. Cryptic Studios erwarb die nun brach liegenden Rechte vor knapp über zwei Jahren und machte sich selbst ans Werk, das Universum von Kirk, Spock und Co. in ein Multiplayer-Spiel umzusetzen, finanzieller Hintergrund kam vom Publisher Atari, der das Entwicklerstudio im Dezember 2008 erwarb.

Bei der Betrachtung des Spiels muss man ganz sicher zwei Perspektiven anwenden, die des STAR TREK-Fans und die des MMO-Spielers – jede wird ihren Fokus auf andere Aspekte legen. Cryptic sah sich vor der Herausforderung, nicht nur dem Franchise und dessen nichts vergebenden Hardcore-Fans ebenso gerecht zu werden, wie den Spielern, unter denen es ebensolche Hardliner gibt – und dazwischen auch die Gelegenheitsspieler zu bedienen, die möglicherweise STAR TREK zwar kannten, es aber nicht zu einer Religion erhoben hatten, eine Gratwanderung.

Ich bin langjähriger Trek-Fan – aber nicht Fanatic – und ebenfalls langjähriger Spieler auch von MMOs, deswegen bin ich in der Lage, abzuschätzen, was richtig und was falsch gemacht wurde. Davon abgesehen krankt STO allerdings grundsätzlich an einem viel simpleren Problem: Es wurde massiv unfertig auf den Markt gebracht, ich kann nur vermuten, dass Atari schnelles Geld sehen wollte...

Das hier ist nur eine Übersicht, der Artikel hätte aufgrund weiterer Defizite beim Spiel und beim Support noch länger werden können, aber das hätte den jetzt bereits beträchtlichen Umfang eines Artikels im Web eindeutig gesprengt.

THE GOOD

Ich möchte mal mit den positiven Aspekten anfangen, gleich zuvorderst mit der Handhabung und der Präsentation.

Man muss neidlos gestehen, dass Cryptic ihre Hausaufgaben gemacht haben, was die reine Steuerung und die grafische Präsentation angeht. Das sollte einen auch nicht

verwundern, denn man hatte mit CITY OF VILLAINS/HEROES und CHAMPIONS ONLINE ja genügend Möglichkeiten zu üben (die Game Engine ist auch eine modifizierte Fassung der in CHAMPIONS verwendeten). Ebenfalls nicht verwundern dürfte den Spieler, dass man sich in beiden Punkten recht offensichtlich an andere Vertretern des Genres angelehnt hat, eine sehr sinnvolle Handhabung, will man vergleichbaren Produkten die Spieler wegfangen. Haben die aufgrund einer halbwegs bekannten Steuerung und eines ebensolchen Interfaces wenig Einstiegsprobleme, ist die Einstiegsschwelle niedrig und der Spielspaß schnell vorhanden. So präsentiert sich STO mit einer üblichen Steuerungsmischung aus primär WASD-Keys und Maus mit den üblichen zusätzlichen Tastenbelegungen.



Abbildung 1: Die U.S.S. Unkaputtbar 2

Bedenken sollte man allerdings, dass man hier im Prinzip gleich zwei Spiele auf einmal erhält, denn zum einen fliegt und kämpft man im All (hier ist der Avatar des Spielers dann auch folgerichtig dessen Raumschiff) und zum zweiten gibt es Außenmissionen auf Planeten oder Raumstationen, hier steuert man das Alter Ego des Spielers und zusätzlich die Brückenoffiziere des Schiffs (die allerdings weitestgehend autonom agieren können – ob sie das gut tun, steht auf einem anderen Blatt und wird weiter unten noch näher beleuchtet).

Abgesehen von vorhandenen Bugs geht die Steuerung völlig in Ordnung, hier ist nur in Details etwas auszusetzen; man muss allerdings ganz klar sagen, dass die STO-Entwickler hier kein einziges Rad neu erfunden haben, sondern sich ausgiebig bei bekannten und beliebten Genre-Vertretern bedienen. Das hat seine Vorteile – der Spieler muss sich nicht groß umgewöhnen – aber auch Nachteile, denn es könnte innovativere Steuerungsansätze geben. Könnte heisst nicht muss, insbesondere der Raumkampf mit seiner deutlichen

Anlehnung an die Ausführungen der Serien und Filme der prä-Abrams-Ära, also im Stil von eher gemächlichen Seeschlachten statt STAR WARS-Dogfight-Action, macht eindeutig Spaß. Zumindest am Anfang, wenn man noch nicht weiß, dass einem das irgendwann mächtig zum Hals raushängen wird.



Abbildung 2: Klingonischer B'Rel alias Bird Of Prey

Bevor es jedoch ans Eingemachte geht - und damit auf das Schiff und ins All -, muss man sich mit dem Charaktereditor auseinandersetzen, der es dem Spieler erlaubt, den Avatar zu gestalten – und das in weitem Maß, denn man kann sich einen der bekannten Rassen-Archetypen des ST-Universums als Schablone nehmen, oder aber eine völlig neue Rasse kreieren. In letzterem Fall ist man allerdings ebenfalls auf humanoide Aliens beschränkt, eine Einschränkung, die zwar grundsätzlich zum Franchise passt (und den Entwicklern eine Menge Arbeit abnimmt), allerdings weder zeitgemäß erscheint, noch letztendlich wirklich nachvollziehbar und erklärlich ist – außer vielleicht durch mangelnde Entwicklungszeit. Die Optionen des Charakter-Editors sind sehr vielfältig und erinnern in ihrem Detailreichtum an die SIMS, sie reichen von eher einfachen Gesichtsmutationen über Augen, Frisur und Haarfarbe, Körperfülle bis hin zu den aus den Serien mehr als bekannten Gesichtsriffeln und ausgeprägten Stirnpartien über Knochenkämme und Gesichtstentakel. Weiterhin kann man auch die Uniform in weitem Rahmen (auch hier basierend auf ein paar Grundformen in Sachen Jacken, Hosen und Stiefeln) farblich anpassen und kombinieren. Dabei können Kombinationen entstehen, die mit den bekannten nicht mehr viel zu tun haben, verblüffender Weise jedoch trotzdem ein schwer zu fassendes STAR TREK-Feeling aufweisen. Natürlich kann man sich in der Farbgebung auch an etablierte Standards halten.



Abbildung 3: Die Brücke. Die hat - wie so vieles - Dom-artige Ausmaße

Auch wenn man sich noch ein paar Optionen mehr wünschen würde, ist der Charakter-Editor insbesondere im Vergleich mit anderen Vertretern des MMO-Genres ein Highlight und kann prinzipiell als weiteres Spiel im Spiel bezeichnet werden. Die Individualisierung der Schiffe ist im Vergleich dazu auf nur sehr wenige Optionen und Farbgebungen beschränkt, da hätte man sich deutlich mehr gewünscht.

Die Präsentation geht ebenfalls in Ordnung. Die Grafiken der Weltraumscenarien sind teilweise atemberaubend schön, die restliche Grafik ist für ein aktuelles MMO leicht überdurchschnittlich und kann in Sachen Darstellungsqualität weitem Rahmen parametrisiert werden, was Nutzer älterer Grafikkarten erfreuen dürfte. Weniger in Ordnung geht die Variationsbreite der Szenarien auf Planeten und Stationen, hier kommt es zu häufigen Wiederholungen, auch dazu später mehr.

Für die Audioberieselung des Spielers hat man zum einen eingängige Musikstücke gewählt, die in Teilen an TOS gemahnen, aber die Stimmung unterstreichen und okay sind, dasselbe gilt für die Soundeffekte, von denen die wichtigen mit Wiedererkennungseffekt natürlich direkt aus den TV-Serien übernommen wurden. Ein Gimmick ist, dass der aktuelle Spock-Darsteller Zachary Quinto im Tutorial das medizinische Notfallhologramm spricht und der »alte« Spock Leonard Nimoy gewonnen wurde, um dem Spieler über neue Sektoren, in die man einfliegt, zu berichten. Auch das sehr schön.

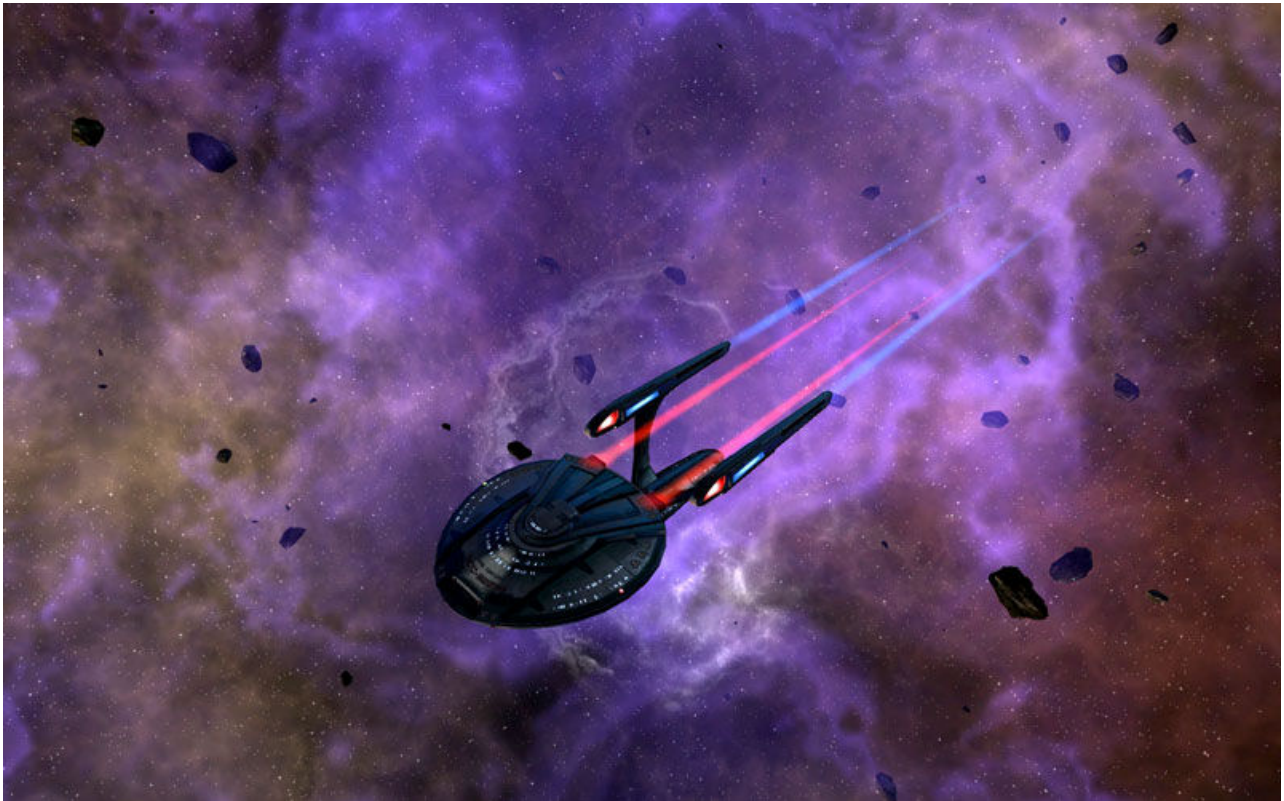


Abbildung 4: Kreuzer im All (wo auch sonst?)

Langjährige Fans werden sich an der Tatsache erfreuen, dass es Story-Missionen gibt, die Szenarien und Handlungen aus den Serien und Filmen des klassischen TREK-Universums wieder aufnehmen und fortführen. So gibt es beispielsweise ein Treffen mit Lt. Miral Paris, der Tochter von B'Elanna Torres und Tom Paris, man wird in einer Geheimmission durch den Wächter der Ewigkeit in die Vergangenheit geschickt und trifft dort auf Kirks Enterprise oder man muss sich mit einem Wissenschaftler herumschlagen, der Khans Eugenik-Versuche wieder aufgenommen hat, um wider besseren Wissens aufgemotzte Klingonen und Gorn zu erschaffen. Sehr schön auch der Besuch auf Deep Space Nine, bei dem dem Spieler eine Menge Details eindeutig aus der Serie bekannt vorkommen, oder der Kampf gegen die Domsday Machine, fraglose eine der schönsten und unterhaltsamsten Missionsreihen des Spiels.

Es könnte alles so schön sein, wäre da nicht...

THE BAD

Kommen wir zu Dingen die mir weniger gut gefallen haben.

Ganz klar eins der größten Probleme und einer meiner grundlegendsten Kritikpunkte: das Spiel ist extrem kampflastig. Missionen, in denen man irgendwelche Gegner wegballern muss – sei es nun im All, auf der Oberfläche von Planeten oder in irgendwelchen Raumstationen machen gefühlte 99% des MMOs aus. Erforschung, Erstkontakt mit unbekanntem Völkern und Diplomatie, wie man sie aus den Serien und Filmen als

Handlungsmittelpunkte kennt, sind quasi nonexistent. Und gibt es dann mal eine Mission, die nicht darin besteht, einen Haufen Gegner so schnell wie möglich in einen verwehenden Atomnebel zu verwandeln, dann kann man sich sicher sein, dass man bald eine fast exakte Kopie nochmal machen muss, weil die Variationsbreite fehlt.

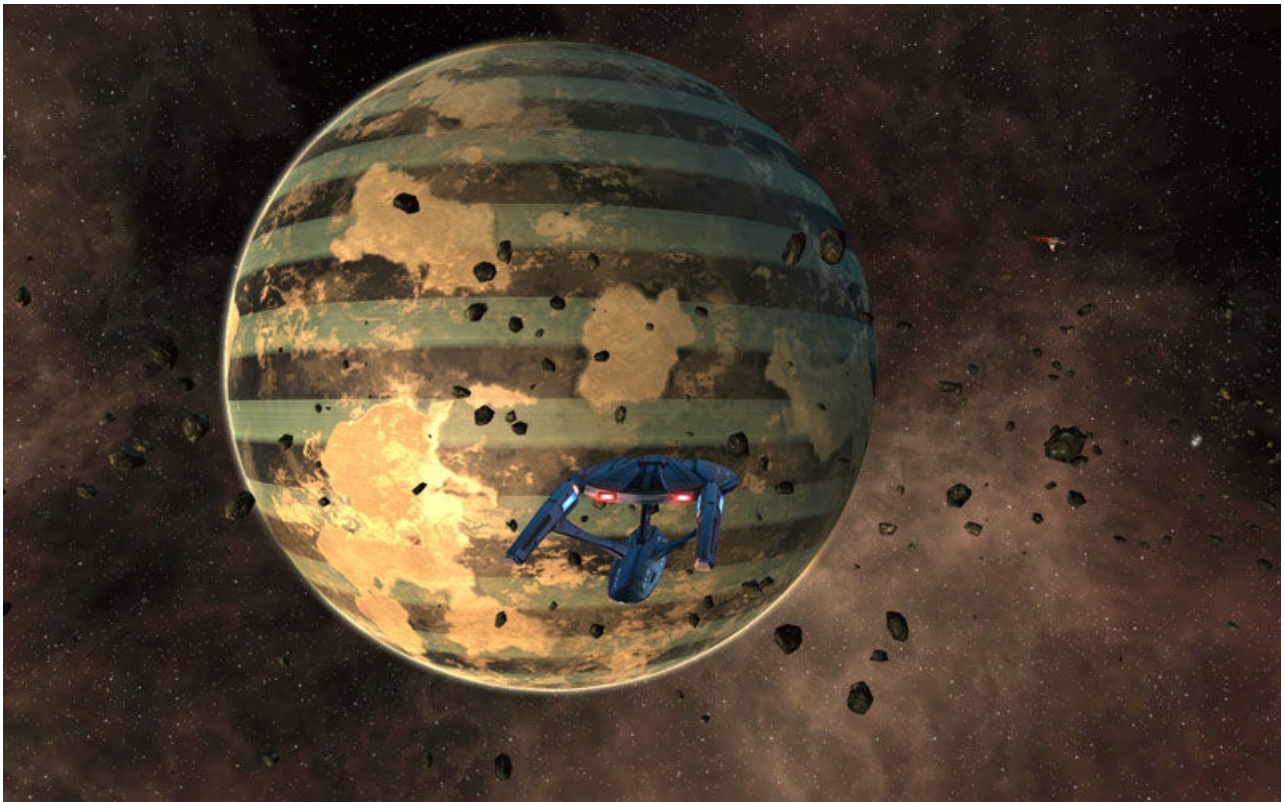


Abbildung 5: Es scheint sich hier um den Panzerknackerplaneten zu handeln...

Cryptic hatte im Vorfeld groß mit ihrem Genesis-System angegeben, das in den Forschungs-Sektoren beliebige Missionen generieren kann. Forschungssektoren emulieren unbekannte Raumgebiete, in die man einfliegt, um sie zu erforschen. Entdeckt man ein System, dann erstellt Genesis eine Mission.

Klingt gut, leider sind die vorhandenen Parameter bei weitem nicht variabel genug, um dauerhaft wirklich interessante und unterschiedliche Missionen zu erschaffen. Zum einen überwiegen auch hier die Kampfmissionen bei Weitem und unterscheiden sich oft nur durch die Hintergrundgrafik des Weltraums und durch den Namen der Rasse, deren Schiffe wir zu Klump schießen.

Hat man mal eine Nicht-Kampf-Mission, dann beschränkt sich die Auswahl auf minimale Variationen desselben Themas. Auf Planetenoberflächen beispielsweise wird man in einem höchst begrenzten Areal herum gejagt, um was zu scannen. Das können archäologische Artefakte sein, abgestürzte Sonden, Alien-Relikte, Shuttle-Wrackteile und ähnliches. Abgesehen von der Planetengrafik läuft das aber immer gleich ab: man scannt eins dieser Teile, dann teilt einem ein Offizier mit, dass man jetzt zwar schon mehr wisse, aber noch vier davon scannen muss, um sicher zu gehen. Und das wird einem immer und immer wieder serviert, in 75% der Fälle garniert durch irgendwelche Gegner, die man zwischendurch wegpusten muss. In Raumstationen gilt ähnliches, hier scannt man

beispielsweise irgendwelche Frachtgüter (fünf Stück, oh Wunder), oder man muss auf Computerkonsolen zugreifen: nach der ersten Konsole teilt einem einer der Bückenoffiziere mit, dass man noch auf drei weitere zugreifen muss, danach soll man dann an irgendeinem Hauptcomputer herumfingern. Mission beendet. Das sagt einem, dass im Universum von STO Computer offensichtlich nicht vernetzt sind... Wenn man Glück hat, stellen sich dem Spieler keine Gegner in den Weg, die ihn daran hindern wollen und die dann – richtig geraten – weggeblastert werden müssen.



Abbildung 6: "Crystalline Entity"-Mission, kaum zu schaffen. Plus ein Blick aufs GUI.

Weltraummissionen die auf Geballer verzichten, beschränken sich leider zu oft darauf, dass man einfach nur stupide durch ein Sonnensystem fliegt und irgendwelche Asteroiden, Satelliten, wracke Raumschiffe alte Sonden oder sonst einen Müll scannen muss. Flugs fünf davon gescannt – Mission beendet, auf zum nächsten auszulöschenden Feind.

Es gibt viel zu wenig Abwechslung bei den Missionen, seien sie nun von den Entwicklern vorerstellt oder vom Genesis-System erzeugt. Hinzu kommt ein erheblicher Mangel an Questen überhaupt, also an solchen, die irgendwelche Storylines voran bringen – und die die eigentlich ausschließlich interessanten in diesem Spiel sind. Es kommt häufig vor, dass man die Storyline nicht mehr weiter verfolgen kann, weil der Level der Spielfigur noch nicht hoch genug ist und das zwingt einen dann dazu, Exploration-Grinding zu betreiben, oder Sektor-Schutzmissionen anzunehmen, die dann auch wieder nur daraus bestehen, die »hier-name-einer-feindrasse-einsetzen« aus dem All zu blasen. Gerade hier zeigt sich ziemlich deutlich, wie unfertig das Spiel tatsächlich war, als es auf den Markt gekommen ist. Hardcore-Spieler, aber auch solche, die nicht jeden Tag zehn Stunden am Spiel verbringen, haben es in kürzester Zeit zum höchsten Level samt Rang Rear-Admiral gebracht und dann nichts mehr zu tun, denn Endgame-Content ist weitestgehend

Fehlanzeige, und das trotz hektisch nachgepatchter Hochlevel-Missionen (von denen die Spieler auf vergeblicher Missionssuche im Rang Commander oder Captain nicht viel haben). Der groß angekündigte Content- und Bugfixpatch Anfang April hat hier nicht wirklich viel geändert.



Abbildung 7: Haschmich mit der Doomsday-Machine

Unschön auch die Tatsache, dass Interieurs von Raum- oder Forschungsstationen immer wieder aus denselben Bausteinen zusammengesetzt werden und es davon deutlich zu wenig gibt. So unterscheiden sich die Stationen eines Forschungssektors oft nur durch das Layout, die eigentliche Einrichtung ist aber immer dieselbe. Das ist insbesondere deswegen unschön, weil dadurch auf einmal eine Alien-Station oder ein romulanischer Außenposten genauso eingerichtet sind, wie ein geheimes Forschungslabor der Föderation und das schmälert die Glaubwürdigkeit doch ganz erheblich.

Noch übler sieht das Ganze aus, wenn man ein Mitglied des klingonischen Empire spielt. Das war eigentlich nur als PvP-Fraktion geplant, das bedeutet, es sollten Spieler der Fraktionen Sternenflotte und Klingon Defense Force (zum Klingonen-Imperium gehören auch die Gorn und die Orioner) gegeneinander kämpfen. PvE-Inhalte für Klingonen waren quasi nonexistent. Dass das so nicht gut gehen kann, hätte man bei Cryptic eindeutig besser wissen müssen, insbesondere auch aufgrund des Feedbacks potentieller Klingonen-Spieler während der Entwicklungs- und Betaphasen. Die monierten (und monieren) zu Recht, dass es außer PvP nichts zu tun gebe und viele davon gaben das Spiel schnell wieder auf; das wiederum führte dazu, dass man als Sternenflotten-Captain wenn man Pech hatte stundenlang auf ein Spieler-gegen-Spieler-Gefecht warten musste, einfach weil es nicht genug Klingonen gibt. Mit dem letzten großen Contentpatch wurden den Klingonen halbherzig ein paar Erforschungssektoren spendiert, die allerdings mit

denselben Problemen zu kämpfen haben, wie die auf Föderationsseite.



Abbildung 8: Bei Klingonens zu Hause

Kommen wir zum nächsten Kritikpunkt: Crafting

Allenthalben kann man im Spiel durch den Einsatz von Tricorder (im Spiel mit dem Captain) oder Sensoren (beim Spiel mit dem Schiff) auf Anomalien stoßen, hinter denen dann Rohstoffe, Alien-Artefakte oder ähnliches stecken können, die man aufklauben kann. Hat man genug davon gesammelt, begibt man sich zur Forschungsstation Memory Alpha und kann die dort von Wissenschaftlern analysieren lassen und dazu verwenden, Gegenstände wie Waffen, Schilde oder sonstige Ausrüstung zu verbessern. Warum man das machen sollte, ist allerdings völlig unklar, denn in aller Regel sind die Gegenstände, die man bereits gelootet oder anderswo für vergleichsweise kleines Geld erworben hat, um Längen besser, als alles, was man hier herstellen kann. Das System zur Herstellung von verbesserten Gegenständen ist in diesem Spiel ungefähr so überflüssig wie ein Kropf. Alternativ kann es sein, dass auf einer Exploration-Mission eine gerade entdeckte Rasse, um Hilfe bittet und einen Satz Rohstoffe (die man eben auf die oben genannte Art und Weise gesammelt hatte) anfordert. Dummerweise wollen die aber meiste nicht die, die man ohnehin schon hat, sondern andere. Die kann man dann von NPC-Händlern oder im Auktionshaus für überteuerte Energy-Credits kaufen, der Preis steht aber in keinerlei Verhältnis zum Nutzen der Missionsbelohnung, die man nach Abschluss erhält. Ergo lässt man diese Missionen links liegen, wenn sie einem angeboten werden, dann lehnt man sie schnell ab.

Und weiter: Alles ist eine Instanz. Jeder Raumsektor, jede Raumstation, jeder Social Hub, jeder Planet, jedes Raumschiff ist eine Instanz. Das bedeutet, man hält sich immer nur mit

vergleichsweise wenigen Spielern gleichzeitig in einem Gebiet des Spiels auf. Das erleichtert es zwar Cryptic immens, ihre Serverauslastung auszubalancieren, führt aber das Prinzip eines Massive Multiplayer-Spiels ad absurdum, denn tatsächlich hat man keine massive Anzahl von Spielern um sich herum, sondern immer nur ein paar davon. Die Chance, zufällig mal wieder auf einen bestimmten Spieler zu treffen (und sei es nur, um sich über dessen Namen zu amüsieren), wie in anderen Spielen, ist vorhanden, aber gering. Man kann die Instanz über die lokale Karte wechseln, um gezielt andere Spieler zu treffen (wenn man weiß, in welcher Instanz die sich gerade befinden), aber optimal ist das nicht. Cryptic Studios gehen gern damit an, dass alle ihre Spieler auf einem einzigen Server spielen, wenn man das realistisch betrachtet, dann ist dieser Shard aber in Unmengen von Subserver unterteilt, so dass immer nur vergleichsweise kleinste Mengen von Charakteren in einem bestimmten Gebiet sind.



Abbildung 9: Beim Wächter der Ewigkeit. Bereit zum Verstrubbeln der Zeitlinie

Bereits verbessert wurde die KI (oder besser KD – künstliche Dummheit) der Brückenoffiziere, aber nach wie vor kann es vorkommen, dass die völlig planlos irgendwo herumstolpern, ohne wirklich nützlich zu sein oder lieber mal ihre Tribbles streicheln, statt zu kämpfen.

AND THE UGLY...

Cryptic ist eine US-amerikanische Firma und so benehmen sie sich auch. Dass Cyptic Studios Atari gehören, macht es nicht einfacher. Die Geschäftspraktiken und Nutzungsbedingungen sind zum Teil in hohem Maße fragwürdig, beispielsweise findet sich in den Term Of Service Passi, die ganz klar aussagen: »Wir garantieren nicht, dass das Spiel zur Verfügung steht, wenn ihr nicht spielen könnte, ist das euer Problem! Und rausschmeißen können wir euch ohne jede Begründung auch.«.

Als Beispiele (aus den TOS):

6.Cryptic's Absolute Right to Suspend, Terminate and/or Delete Your Account, Your Access to the Site and/or the Service. CRYPTIC MAY SUSPEND, TERMINATE, MODIFY OR DELETE YOUR ACCOUNT, AND/OR TERMINATE OR SUSPEND YOUR ACCESS TO THE SITE AND/OR THE SERVICE AT ANY TIME WITH ANY REASON OR NO REASON, WITH OR WITHOUT NOTICE, WITHOUT ANY LIABILITY TO YOU WHATSOEVER.

Cryptic kann einem den Zugang sperren, egal ob man viel Geld für das Spiel ausgegeben hat, oder monatlich seine Abogebühren bezahlt; laut dieser Nutzungsbedingungen können sie jeden ausschließen, ohne auch nur einen Grund dafür angeben zu müssen.

Und noch einer:

23.Disclaimers. THE SITE, THE GAME AND ANY OTHER PRODUCT OR SERVICE OBTAINED THROUGH THE SITE AND/OR SERVICE ARE PROVIDED "AS IS" AND WITHOUT WARRANTIES OF ANY KIND, EITHER EXPRESS OR IMPLIED. TO THE FULLEST EXTENT PERMISSIBLE PURSUANT TO APPLICABLE LAW, CRYPTIC AND ITS LICENSORS, SUPPLIERS, ADVERTISERS, SPONSORS AND AGENTS, AND THEIR RESPECTIVE DIRECTORS, OFFICERS, EMPLOYEES, CONSULTANTS, AGENTS AND OTHER REPRESENTATIVES (THE "CRYPTIC PARTIES") DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, IMPLIED WARRANTIES OF TITLE, NON-INFRINGEMENT, ACCURACY, MERCHANTABILITY, AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, AND ANY WARRANTIES THAT MAY ARISE FROM COURSE OF DEALING, COURSE OF PERFORMANCE OR USAGE OF TRADE. APPLICABLE LAW MAY NOT ALLOW THE EXCLUSION OF IMPLIED WARRANTIES, SO THE ABOVE EXCLUSIONS MAY NOT APPLY TO YOU. CRYPTIC AND THE OTHER CRYPTIC PARTIES DO NOT WARRANT THAT YOUR USE OF THE SITE, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ALL COMMUNICATION FEATURES OF THE SITE OR GAME WILL BE UNINTERRUPTED, ERROR-FREE OR SECURE, THAT DEFECTS WILL BE CORRECTED, OR THAT THE SITE, SERVER(S) ON WHICH THE SITE IS HOSTED AND/OR GAME ARE FREE OF VIRUSES OR OTHER HARMFUL COMPONENTS; NOR DO CRYPTIC AND THE OTHER CRYPTIC PARTIES MAKE ANY WARRANTY AS TO THE RESULTS THAT MAY BE OBTAINED FROM USE OF THE SITE AND/OR GAME.. YOU ASSUME ALL RESPONSIBILITY AND RISK FOR YOUR USE OF THE SITE AND/OR GAME, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ALL COMMUNICATION FEATURES OF THE SITE, THE GAME AND YOUR RELIANCE THEREON. NO OPINION, ADVICE OR STATEMENT OF ANY OF THE CRYPTIC PARTIES, USERS OR VISITORS, WHETHER MADE ON THE SITE, IN THE GAME OR OTHERWISE, SHALL CREATE ANY WARRANTY. YOUR USE OF THE SITE

AND/OR GAME, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ALL COMMUNICATION FEATURES OF THE SITE AND/OR GAME, ANY MATERIALS PROVIDED THROUGH THE SITE AND/OR GAME, AND ANY LINKED SITES ARE ENTIRELY AT YOUR OWN RISK.

Heißt im Klartext: Wenn die Server ausfallen: Dein Problem. Wenn über unser System ein Virus auf Deinen Rechner kommt: Dein Problem. Wenn unsere Software Deinen Rechner abschießt: Dein Problem.

Das waren jetzt nur zwei Beispiele für zumindest problematische Formulierungen in den TOS, es gibt einen Haufen mehr. Dagegen tun kann man nicht viel, denn Cryptic sitzt in den USA, dort stehen auch die Server. Man geht somit einen Vertrag mit einem Dienstleister in den Vereinigten Staaten ein und es dürfte mehr als knifflig und mit Sicherheit teuer sein, wenn man versuchen würde, seine Rechte als Verbraucher durchzusetzen. Es wäre schön, wenn sich mal die c't oder die Verbraucherzentrale mit dieser Problematik beschäftigen würden und die rechtlichen Möglichkeiten (oder eben auch Unmöglichkeiten) aufzeigen.

Es geht hier übrigens definitiv nicht um theoretische Schwierigkeiten, sondern um konkret vorhandene. Anfang März hatten viele Europäer massive Probleme, sich ins Spiel einzuloggen, die bestanden ungefähr drei Tage. Cryptic-Mitarbeiter verleugneten zuerst, dass es diese Probleme gäbe, später äußerte man im offiziellen Forum, es existierten Schwierigkeiten mit dem Routing in die USA, weil »in den Niederlanden ein Backbone ausgefallen sei«. Das war natürlich Unsinn, keine der üblichen Stellen, die über so etwas berichten würden, wussten etwas davon und auch der Internet-Traffic in die USA war nicht anders als sonst. Wenn man weiß, wo man suchen muss, findet man solche Informationen leicht. Im Verlauf dieser Farce meldeten sich dann auf einmal auch Spieler aus Australien, Kanada und den USA, die über ähnliche Schwierigkeiten beim Einloggen berichteten. Ende vom Lied war dann, dass Cryptic-Mitarbeiter in den Foren eher inoffiziell nicht näher spezifizierte Fehler eines Login- oder Accountservers einräumten. Ich war persönlich betroffen und konnte mich ungefähr drei Tage nicht einloggen (zumindest nicht zu den Zeiten, an denen ich die Möglichkeit und Freizeit gehabt hätte, zu spielen). Mehrere Tickets an den Support wurden mit belanglosen Aussagen geschlossen, oder man behauptete, das Problem sei mein Internetanschluss (das war definitiv nicht der Fall). Als ich auf einer Lösung bestand, kam als lakonische Antwort, »Spielzeit-Gutschriften werden nicht gewährt«. Fertig.

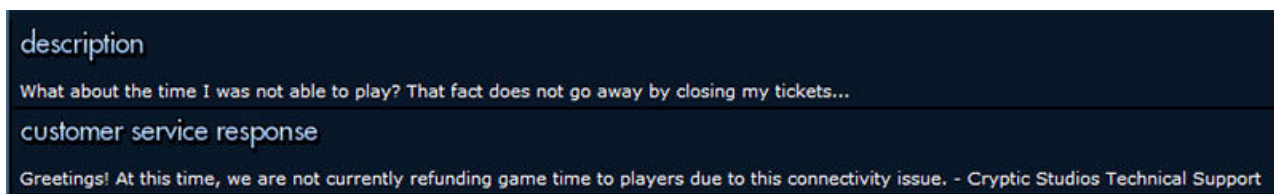


Abbildung 10: Antwort des Supports

Schon beim Spielstart hätte einem klar werden müssen, wie die bei Cryptic Studios drauf sind, denn nicht nur während der Open Beta, sondern auch während des Headstarts und auch nach dem offiziellen Start waren die Server massiv instabil und fielen anfangs

durchschnittlich alle zwei Tage für mehrere Stunden aus. Während der Betaphasen habe ich für so etwas jedes Verständnis. Eigentlich habe ich bei einem ganz neu gestarteten Spiel auch in der Anfangsphase durchaus Verständnis für solche Probleme, die mir aus IT-Projekten insbesondere mit vielen Nutzern nicht unbekannt sind. Wo jedoch andere Anbieter die Geduld und Leidensbereitschaft ihrer zahlenden (!) Kunden mit Spielzeitgutschriften oder anderen Gimmicks belohnen, war so etwas bei Cryptic völlige Fehlanzeige. In Statements war ständig nur zu lesen, dass man sich der Probleme selbstverständlich bewusst sei und daran arbeite – zudem wies man mantraartig darauf hin, dass die Situation sich doch stündlich verbessere (was Behauptung war, aber keine Tatsache). Während des Headstarts waren die Server derart viele Stunden offline, dass man effektiv viel weniger als angekündigt spielen konnte (es sei denn, man hätte auf Schlaf verzichtet und immer sofort eingelogged, wenn die Server gerade mal wieder online waren). Schnell machte der neue Name STAR TREK OFFLINE die Runde unter den Spielern.

Der Headstart war ein Bonus für Vorbesteller (ebenso wie garantierte Teilnahme an der Open Beta und diverse verschiedene Ingame-Gimmicks). Eigentlich sollte ein Unternehmen den Early-Adoptern dankbar sein, dass sie ihm das Vertrauen schenken und ein Spiel kaufen – sie damit finanziell unterstützen -, bevor man überhaupt wissen kann, ob das Produkt taugt. Cryptic sieht das offenbar anders und bestraft solche Früheinsteiger lieber als sie sich gewogen zu halten. Spielzeitgutschriften oder andere Zeichen des guten Willens hätten insbesondere zu diesem frühen Zeitpunkt niemandem bei Atari oder Cryptic weh getan, aber definitiv für gute Stimmung gesorgt, statt für Frust. Warum man davon absah, darüber kann nur spekuliert werden.

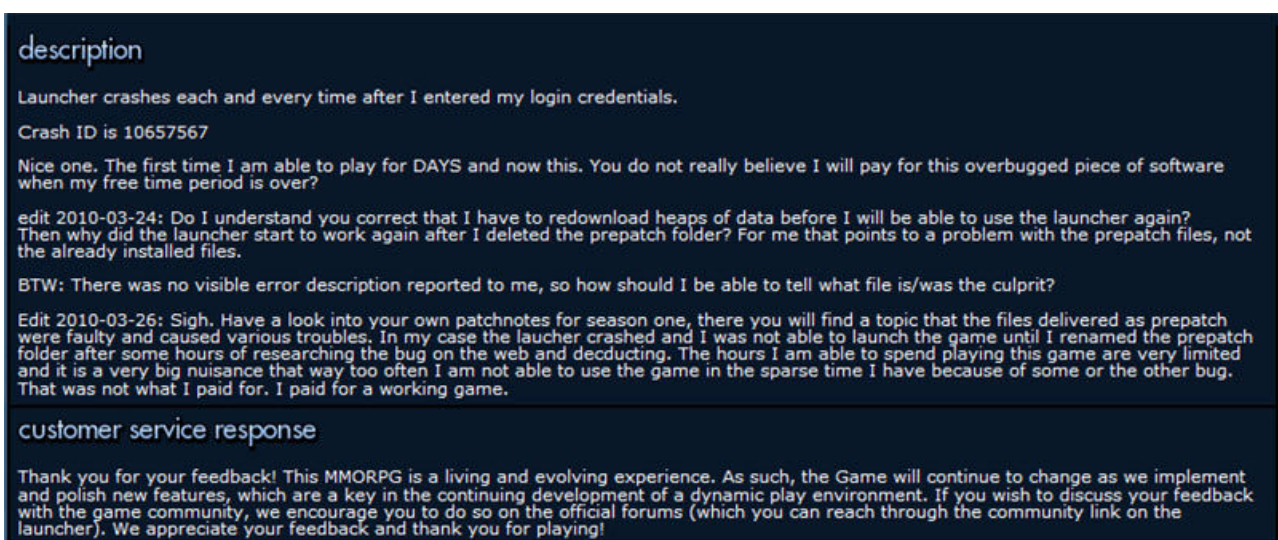


Abbildung 11: Antwort Support - ja, ich war zu dem Zeitpunkt schon etwas angefressen...

Dass man Früheinsteiger gern mal bestraft, zeigt sich auch in einer Aktion, die in den offiziellen Foren eine massive Welle des Protests hervorrief und zu einem der längsten Kritikthreads führte, die es dort bis dahin gegeben hatte: Noch vor dem Ablauf der ursprünglichen Kernspielzeit von 30 Tagen kündigte man in den USA an, dass der Preis für

das Basisspiel gesenkt werde und neue Spieler zusätzlich zu den enthaltenen 30 Tagen freier Spielzeit weitere 60 Tage erhalten sollten. Wer diesen Marketing-Gag ausgekocht hatte ist nicht ganz klar (man darf auf Atari tippen), aber es brach ein Sturm der Entrüstung los, sowohl bei Vorbestellern, wie auch bei solchen Kunden, die das Spiel zum offiziellen Start gekauft hatten – alle fühlten sich (mit Recht) von Atari und Cryptic kräftig verarscht. Klar, werden Spiele nicht billiger, aber nach so kurzer Zeit (weniger als 30 Tage nach dem offiziellen Start) auf diese Art und Weise neue Kunden fangen zu wollen, das fand man dann doch ein wenig dreist und unverschämt gegenüber den Early Adoptern. Hierbei hatten die meisten Kritiker keinerlei Probleme mit der Preissenkung um 10 Dollar, wohl aber mit der erweiterten Spielzeit, von insgesamt 90 Tagen. Die meisten Cryptic-Mitarbeiter haben am Wochenende frei (kein Scherz), so dass dort das Ausmaß der Katastrophe erst Montags erkannt wurde, als der Thread im Forum bereits auf über dreitausend zumeist erboste Beiträge angewachsen war. Folgerichtig und unverschämterweise wurde er erstmal geschlossen, angeblich machte man einen neuen auf, um »zivilisiert und überschaubar« diskutieren zu können und weil man sich außerstande sah, den Mammutthread zu lesen. Weitestgehend zivilisiert und überschaubar war aber schon der erste Thread (von den üblichen Flamern abgesehen), man darf annehmen, dass man es darauf anlegte, den ersten Thread, der höchst negativ für Cryptic aussah und wahrlich keine gute Werbung, schnell von der ersten Seite im Forum (das jeder auch ohne Anmeldung lesen kann) verschwinden zu lassen. Dass man dann doch Zeit hatte, alle Beiträge des alten zu lesen, zeigt sich allein darin, dass diverse Kritiker die darin geschrieben hatten für Tage bis eine Woche aus dem Forum verbannt wurden, obwohl es – außer ihren deutlichen Aussagen, was sie von der Vorgehensweise hielten – hierfür keine nachvollziehbaren Gründe gab.

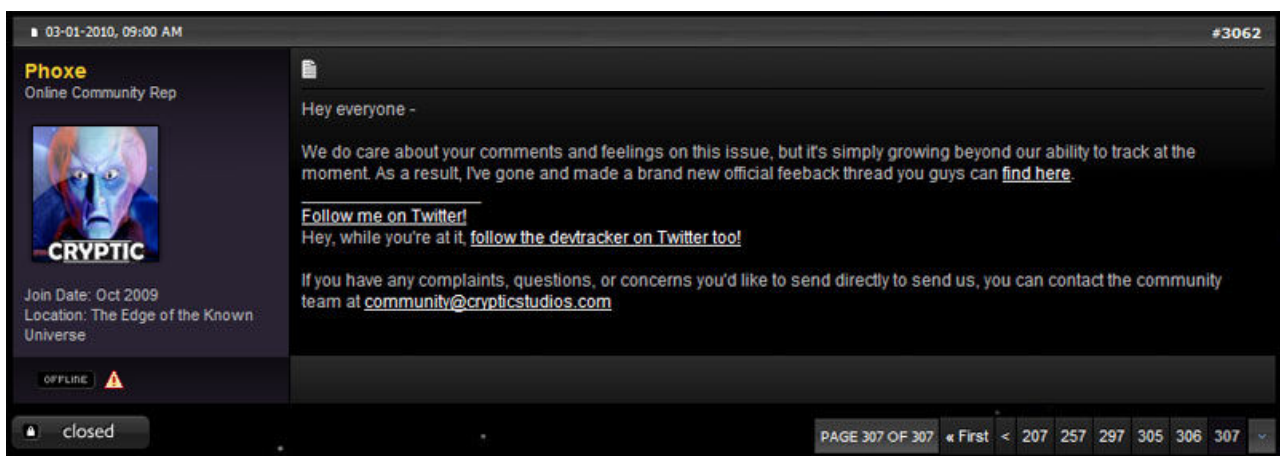


Abbildung 12: Erster kritischer Thread geschlossen

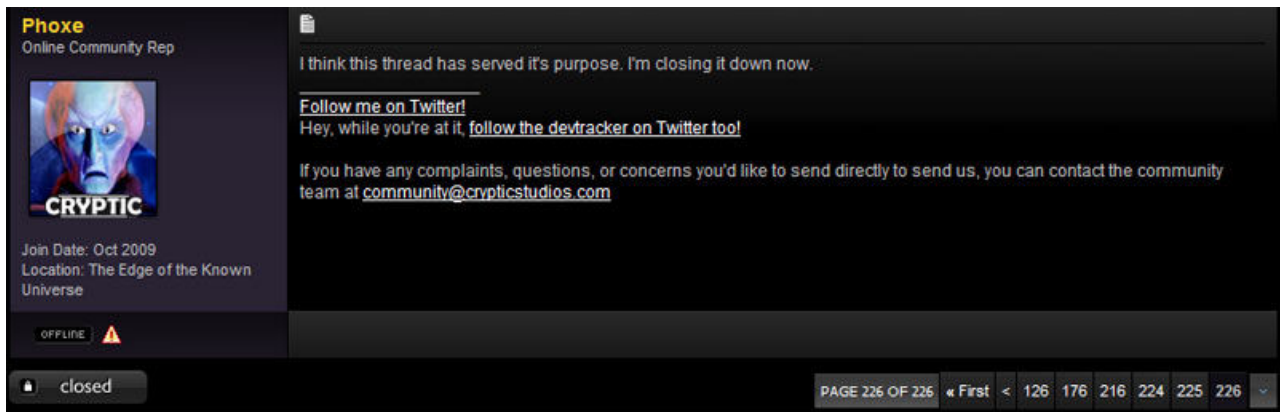


Abbildung 13: zweiter "offizieller" (von Cryptic eingerichteter) kritischer Thread geschlossen

Aber laut Nutzungsbedingungen kann Cryptic einen ja beliebig und ohne jegliche Begründung auch von der Teilnahme der Webseite bzw. des Forums ausschließen. Wenn man mit der Sperre Probleme hatte oder diese für ungerechtfertigt hielt, so hieß es, solle man sich zur Klärung per PM an einen der Community Manager wenden. Antwort bekommt man von denen allerdings nicht. Das Schließen kritischer und unbequemer Threads gehört bis heute zum Standardverhalten der Community Manager und wird täglich mehrfach so durchgeführt - auch ohne nachvollziehbare Gründe.

Als Reaktion auf den PR-Supergau nahm man das Angebot flugs wieder offline und sorgte für das nächste Ärgernis, denn es gab Kunden, die das Paket erworben hatten, auf den Auftragsbestätigungen aber nichts mehr von der zusätzlich versprochenen Spielzeit fanden. Hier beeilte man sich zu versichern, dass Besteller an dem fraglichen Wochenende selbstverständlich die beworbenen zusätzlichen 60 Tage bekommen würden.

Was den Support angeht, ist man weitestgehend aufgeschmissen. Im Forum wird man es nicht müde, darauf hinzuweisen, dass es sich um ein P2P-Techsupportforum handelt, das bedeutet nichts anderes, als dass man die technische Unterstützung auf andere Spieler abwälzt. Auch wenn sich dort diverse Cryptic-Mitarbeiter tummeln, so weisen diese doch immer wieder ausdrücklich darauf hin, dass sie dies nur zum Spaß tun und echte Supportanfragen doch bitte über das Ticketsystem eingereicht werden sollen. Das hilft dem Kunden allerdings nur begrenzt oder gar nicht, denn in den ersten Wochen dauerte die Beantwortung von Anfragen Wochen und allzu oft wurde keine sinnvolle Antwort gegeben. Letzteres ist bis heute so, in aller Regel werden Tickets ohne sachdienliche Antwort geschlossen oder es werden Antworten gegeben, die nicht zum Problem passen, eine Antwort lässt nach wie vor - wenn man Pech hat - Tage auf sich warten. Gamemaster mit denen man sich ingame unterhalten könnte gibt es nicht. Besonders schlimm haben es deutsche Nutzer getroffen, die kein oder nur wenig Englisch verstehen: es gibt quasi keinen deutschen Support. Tickets müssen in Englisch verfasst werden, es existiert zwar eine »Community Managerin« namens WishStone (offenbar eine Deutsche, die in den USA lebt), die sich im Forum umtut, aber auch die ist da laut eigener Aussage nur freiwillig, ihr eigentlicher Job ist die Lokalisierung von STO und CHAMPIONS ONLINE. Sieht man ihre Orthographie und auch ihre Übersetzungen (beispielsweise auf der Webseite), dann fragt man sich allerdings, ob man bei Cryptic nicht vielleicht jemand qualifizierteren für den Job hätte finden können. Auch sonst erscheint die gute Frau im Forum oft überfordert, Standardantwort ist in aller Regel, dass man sich an den Techsupport wenden soll, weil sie

zu einem Problem nichts sagen kann. Zudem verstieg sie sich beispielsweise darin, die Forennutzer als »fremdenfeindlich« zu bezeichnen, nur weil die in der Anfangszeit monierten, dass die Spielperformance in den Keller ging, wenn »die Amis« online kamen. Selbst bezeichnet sie allerdings Österreicher als »Ösis«...

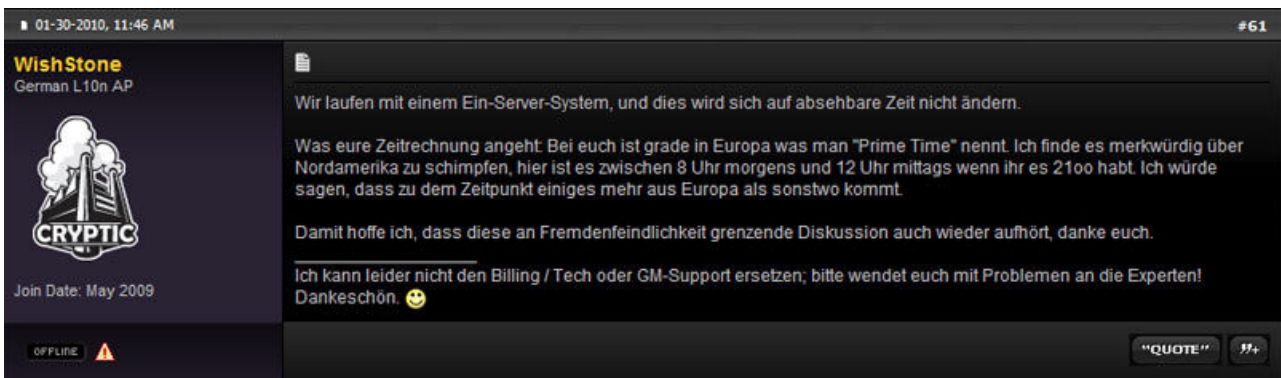
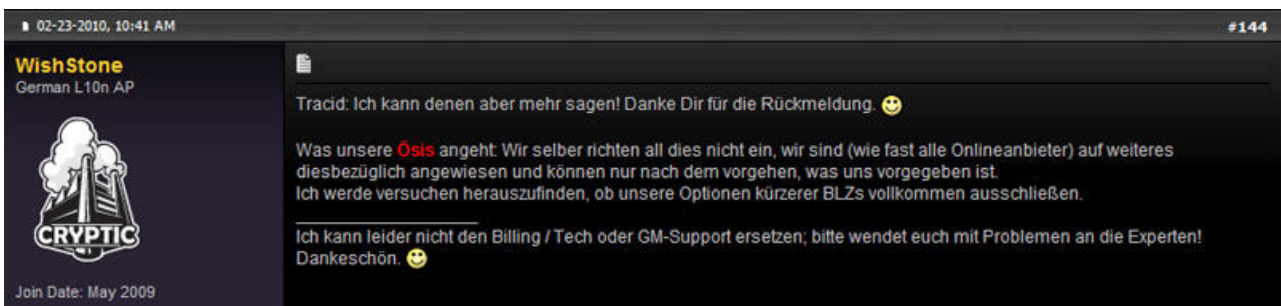


Abbildung 14: "Fremdenfeindlichkeit" - an anderer Stelle bemängelte sie konkret den Begriff "Ami"



Mich bezichtigte sie in einer PM der Steuerhinterziehung, weil ich so unverschämt und dreist war, über PayPal Cryptic-Points in Dollar zu kaufen, statt in Euro. Alberner geht es wohl kaum noch (hier ein Ausschnitt)...

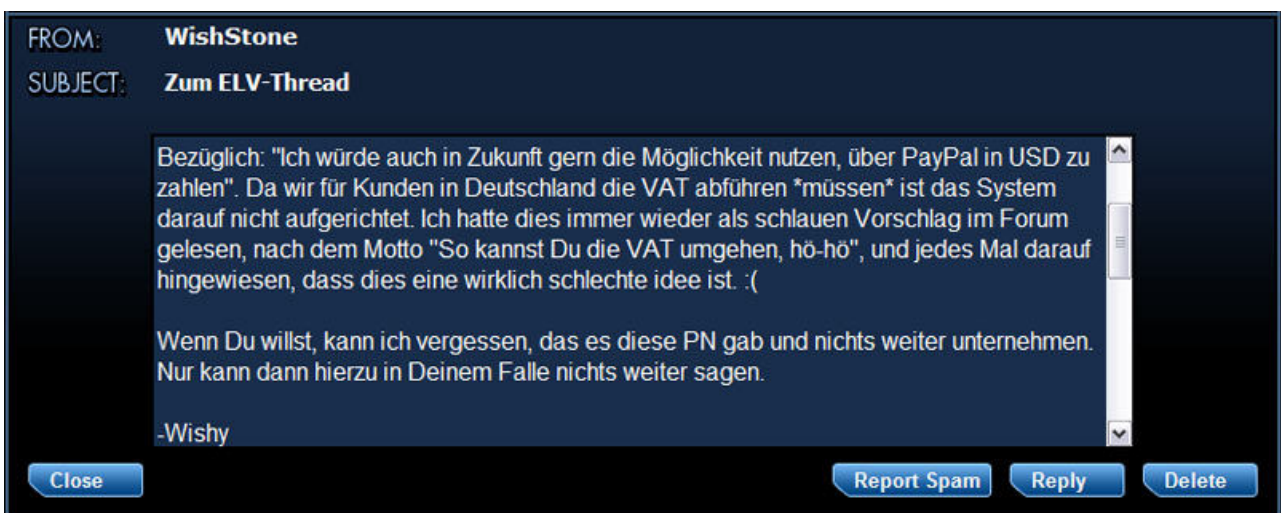


Abbildung 15: Ausschnitt aus der PM zum Thema "Steuerhinterziehung"

Als sie voller Freude ankündigte, dass es nun möglich sei, sein Abo über ELV

(elektronisches Lastschriftverfahren) zu bezahlen, klappte das nur bei ein paar wenigen deutschen Kunden und es dauerte Wochen, bis das endlich geklärt war. In der Zwischenzeit äußerte sie eine abstruse Theorie nach der anderen, warum das nicht in den Spielerkonten angezeigt wurde, in dem Zusammenhang kam es mir gegenüber dann auch zu dem Steuerhinterziehungsvorwurf von oben. Inzwischen soll das angeblich funktionieren, interessiert mich aber nicht mehr.

Es existiert für deutsche Spieler eine Hotline in Berlin, nach Aussage diverser Kunden im Forum, kann man es sich allerdings sparen, dort anzurufen, denn es ist entweder besetzt, oder der Hotline-Mitarbeiter kann Fragen nicht beantworten. Der deutsche Distributor Bandai Namco nimmt sich von den Support-Problemen übrigens auch nichts an und verweist auf Cryptic.

Wenn ich wollte, könnte ich noch eine Zeit so weitermachen mit der Aufzählung von Problemen, aber es soll an dieser Stelle genug sein, ich denke man kann sehen, wo die Dinge im Argen liegen.

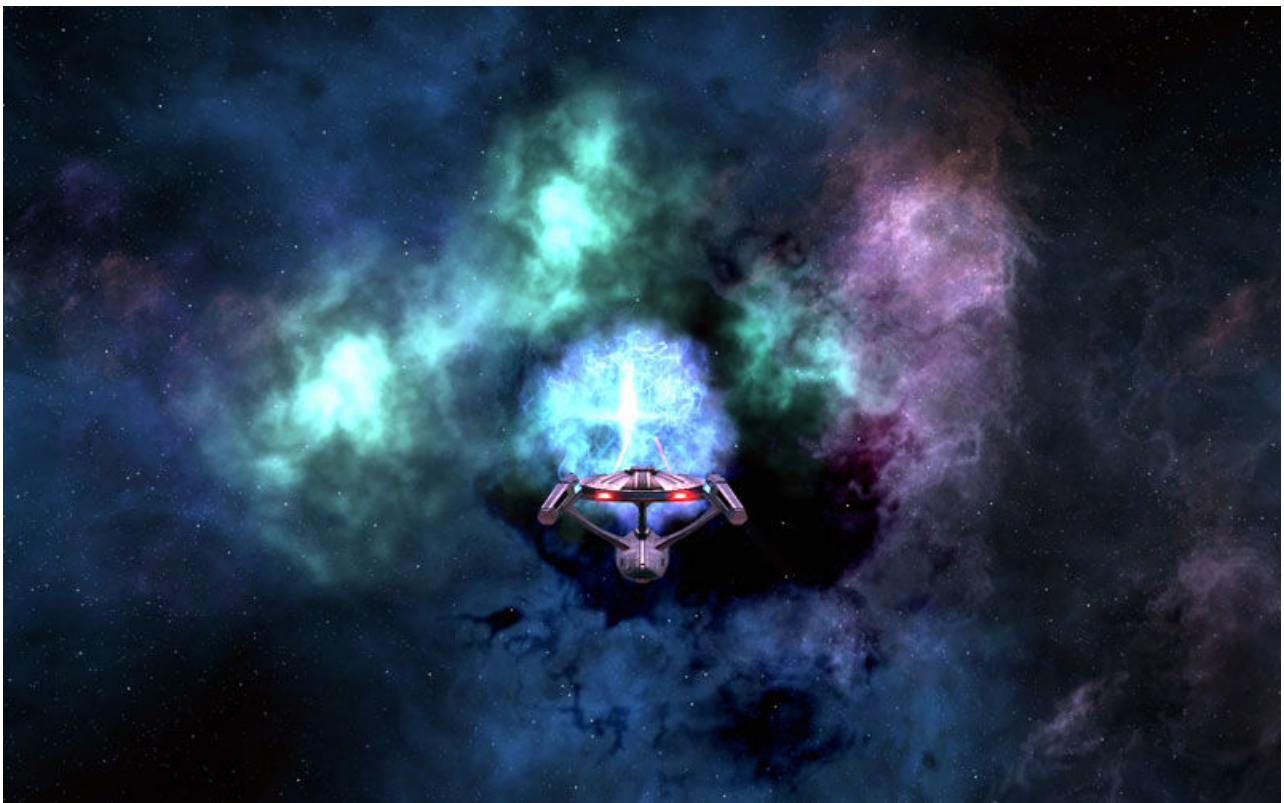


Abbildung 16: Zum Abschluß noch ein "Beauty Shot"...

Fazit:

Schade um die schöne Lizenz und schade auch um ein technisch eigentlich gut gemachtes Spiel, das hauptsächlich daran scheitert, dass es mit der heißen Nadel gestrickt ist (bzw. viel zu früh auf den Markt geworfen wurde), erhebliche Mängel im Bereich Content hat und dass man bei den Cryptic Studios höchst unschöne Geschäftsgebaren gegenüber den Kunden an den Tag legt.

Ich hatte insgesamt 60 Tage Spielzeit zur Verfügung (plus Open Beta plus Headstart), die ich allerdings gegen Ende aufgrund schierer Frustration wegen der eintönigen Missionen, Bugs und auch aufgrund des Verhaltens von Cryptic nicht ausgiebig genutzt habe. Ich denke dennoch, dass ich mir durch ungezählte Stunden Spielzeit ein Urteil erlauben darf und das lautet eindeutig: Finger weg, denn die Nachteile überwiegen die Vorteile derzeit bei Weitem.

Ich werde mir STO vielleicht (!) in einem halben oder einem Jahr nochmal ansehen, um festzustellen, wie viele der zahllosen Baustellen sie bearbeitet haben. Ankündigungen von tollen neuen Features und Bugfixes gibt es zuhauf, die kommen aber alle zu spät. Für mich zumindest, und für diejenigen, die schon nach 30 Tagen Spielzeit der Retail-Box die Schnauze voll hatten, sowieso.

Ich befürchte allerdings, dass der bereits deutlich festzustellende Spielerschwund dafür sorgen könnte, dass Cryptic das Geld ausgeht, oder dass es zumindest knapp wird. Und ohne ausreichende finanzielle Mittel keine dauerhafte Weiterentwicklung.

Sollte man genug Geld und Manpower haben, um die ätzende und weit übertriebene Kampflastigkeit loszuwerden und das Spiel gemäß der zahllosen Kundenwünsche insbesondere in Sachen Missionsvielfalt, Crafting, begehbaren Raumschiffen, sowie Forschung und Diplomatie wie angekündigt massiv zu erweitern, dann könnte das noch ein spielbares und unterhaltsames Produkt werden. Der Weg dahin ist aber weit.

Unbestätigten Aussagen zufolge verfügt man derzeit (noch) über eine aktive Playerbase von ca. 100000 Spielern. Wenn das stimmt und wenn man mal die Lifetime-Abonnenten außer acht lässt, dann sind das immer noch ca. 1.5 Millionen Dollar Einnahmen brutto jeden Monat. Das klingt nach viel, es stellt sich aber die Frage, was die Entwicklung gekostet hat und ob die Retail-Verkäufe ausreichend finanzielle Mittel eingebracht haben, um ein gewisses Polster aufzubauen. Sollte das nicht der Fall sein, dann ist wohl abzusehen, dass Atari irgendwann wahrscheinlich die Notbremse ziehen wird. Zudem steht mit STAR WARS – THE OLD REPUBLIC ein direkter Kandidat in den Startlöchern, der sicherlich SF-affine Spieler abziehen wird, auch wenn der Chefentwickler vollmundig verkündet, SWTOR sei keine direkte Konkurrenz. Auf welchem Planeten lebt der?

Weiterhin ist allerdings nicht davon auszugehen, dass sich das Verhalten Cryptics gegenüber den zahlenden Kunden grundlegend ändert, oder dass man Europa besseren Support bietet. Solche Verhaltensweisen bin ich nicht bereit, durch Geld zu unterstützen (volkstümlich aber eindeutig ausgedrückt: verarschen kann ich mich auch alleine). Es gibt mehr als genug Alternativen auf dem MMO-Markt (die für die Kosten mehr als ein halbfertiges, verbuggtes Produkt ohne Support bieten) und CATAclysm taucht ebenfalls bereits am Horizont auf...



Logo STAR TREK ONLINE Copyright Cryptic Studios & Atari. Die Bildschirmfotos stammen aus dem Spiel STAR TREK ONLINE dessen Inhalte dem Copyright von Cryptic & Atari unterliegen. Sie werden hier im Rahmen des Zitatrechts bzw. des US-amerikanischen "fair use" genutzt.