

# **Responsible Gaming Report – Stand Mai 2018**

## **Spiele mit Verantwortung bei LOTTO Bayern**

Als staatliche Lotteriegesellschaft ist LOTTO Bayern dem Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) verpflichtet. Die Wahrung des Jugend- und Spielerschutzes sowie die Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Spielbetriebs sind darin wesentliche Kernziele, wie auch die vorbeugenden Maßnahmen gegen die Entstehung der Glücksspielsucht. Über das Spielangebot wird sachlich informiert und zugleich über die Gefahren des Glücksspiels aufgeklärt. Im Bereich Responsible Gaming hat LOTTO Bayern insbesondere für Qualitätssicherungsmaßnahmen, Schulungen, technische Systeme, Kooperationen, Druckmaterialien und Personalkosten im Jahr 2017 insgesamt mehr als 1,4 Millionen Euro ausgegeben.

Aus § 1 Nr. 2 GlüStV ergibt sich für LOTTO Bayern die Zielsetzung zur Kanalisierung des natürlichen Spieltriebs der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen sowie die Bekämpfung der Ausbreitung unerlaubten Glücksspiels in Schwarzmärkten. Mit einem seriösen, sicheren, staatlichen Glücksspielangebot will LOTTO Bayern den Menschen eine geeignete Alternative zum nicht erlaubten Glücksspiel unterbreiten. In verschiedenen öffentlichkeitswirksamen Aktionen klärt LOTTO Bayern beispielsweise über sogenannte "schwarze Lotteriewetten" auf, die illegale Wetten auf den Ausgang staatlicher Lotterie-Ziehungen des Deutschen Lotto- und Totoblocks sind und den Verbrauchern die Teilnahme am Original LOTTO vortäuschen.

Seit 2008 gibt es bei LOTTO Bayern ein jährlich fortgeschriebenes Sozialkonzept, in dem zahlreiche Maßnahmen zum Responsible Gaming dargestellt sind. Ein wichtiger Bestandteil sind die Schulungen des Personals der bayerischen LOTTO-Annahmestellen. Inhalte dieser regelmäßig stattfindenden umfangreichen Schulungen sind beispielsweise die Früherkennung riskanten Spielverhaltens oder die adäquate Umgangsweise mit problematischen Spielteilnehmern sowie der Minderjährigenschutz. Immer wieder wurde und wird hervorgehoben, dass Personen unter 18 Jahren die Teilnahme an Lotterien und Wetten untersagt ist. Ausgewiesene Fachleute vom Zentrum für Interdisziplinäre Suchtforschung der Universität Hamburg

(ZIS) bzw. der Akademie Sucht haben ein wissenschaftlich fundiertes Schulungskonzept mit Ausrichtung auf die Vertriebsstruktur im Flächenland Bayern erstellt.

Außerdem haben die rund 17.000 Personen, die in den bayerischen LOTTO-Annahmestellen arbeiten, im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens ihre erworbenen Kenntnisse unter Beweis gestellt. Um den Erfolg der Schulungen zu überprüfen und einen hohen Qualitätsstandard zu garantieren, müssen die Annahmestellenleiter und deren Bedienkräfte einen Multiple-Choice-Test erfolgreich absolvieren. Die besondere Bedeutung des Spieler- und Jugendschutzes zeigt sich daran, dass alle zu diesem Themenkreis gestellten Fragen richtig beantwortet werden müssen. Der Anteil sämtlicher Fragen aus dem Bereich des Responsible Gamings im Verhältnis zu allen gestellten Zertifizierungsfragen betrug in 2017 rd. 14,5 Prozent. Bereits hieran ist der hohe Stellenwert ersichtlich, den LOTTO Bayern dem Spieler- und Jugendschutz beimisst. Nur erfolgreich zertifizierte Annahmestellenleiter und Bedienkräfte dürfen und können das Lottoterminal bedienen.

LOTTO Bayern hat sich zum Ziel gesetzt, dass die Schulungen, die die Bezirksstellenleiter für ihre Annahmestellenleiter und deren Bedienkräfte halten, so effektiv sind, dass die Durchfallquote bei den Zertifizierungsprüfungen nicht mehr als 20 Prozent beträgt. Dieser Anspruch konnte auch 2017 wieder gut erreicht werden. Im Durchschnitt der bayerischen Bezirksstellen haben rd. 91 Prozent der neu zertifizierten Annahmestellenleiter und Bedienkräfte die Zertifizierungsprüfung im ersten Anlauf bestanden. Insgesamt haben 2846 Personen im Jahr 2017 von unseren Vertriebspartnern eine Schulung erhalten, von denen 2599 die Zertifizierungsprüfung anschließend erfolgreich abgelegt haben.

Auch alle Mitarbeiter von LOTTO Bayern werden im Rahmen jährlicher Schulungen zum Thema Responsible Gaming geschult. Die Informationen zum verantwortungsvollen Glücksspiel beinhalten insbesondere Merkmale, um auffälliges bzw. riskantes Spielverhalten zu erkennen, behandeln ausführlich das Verbot der Spielteilnahme Minderjähriger und zeigen auf, wie LOTTO Bayern suchtpreventiv tätig wird. Zudem wird auf die im Intranet ausführlich dargestellten Informationen zum

Thema wie auch auf die aktuelle Adressenliste der Hilfseinrichtungen hingewiesen. Sämtliche Mitarbeiter von Kundenservice und Hotline haben zusätzlich einen Multiple-Choice-Test für Bedienkräfte in der Annahmestelle hinsichtlich der Inhalte zum Spieler- und Jugendschutz fehlerfrei absolviert. Bei Neueinstellungen in den Bereichen Kundenservice und Hotline erfolgt für die jeweiligen Kollegen/innen unverzüglich eine Schulung vom Fachbereich Responsible Gaming.

Im Sinne des Jugend- und Spielerschutzes wendet LOTTO Bayern ein strenges Kontroll- und Sanktionsmodell an. Externe Testkäufer kontrollieren die Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes. Dabei reichen die Sanktionen von einer Abmahnung mit Vertragsstrafe und spezieller Nachschulung bei den LOTTO-Bezirksstellen und LOTTO Bayern bis hin zur Kündigung der Annahmestelle. Die Aufsichtsbehörden erhalten regelmäßig einen Bericht über die Ergebnisse der getroffenen Maßnahmen. Die als besonders gefährdend eingestuften Spiel- und Wettarten ODDSET, KENO und plus5 und darüber hinaus TOTO können bei LOTTO Bayern nur mit Bildkundenkarte gespielt werden. Bereits bei der Bestellung der Karte überprüft die Annahmestelle anhand des Personalausweises bzw. eines anderen amtlichen Lichtbildausweises die Volljährigkeit des Kunden. Ebenso wird überprüft, ob das Foto des Ausweises und des Bestellformulars dem Antragsteller zuzuordnen ist. Zudem werden die Personalien des Kunden mit der bundesweiten Sperrdatei abgeglichen, um gesperrten Kunden eine Kundenkarte verwehren zu können. Hier erfolgt vor jeder Spielteilnahme ein Abgleich mit der Sperrdatei, sodass Spielaufträge immer dann abgewiesen werden, wenn der Kunde zwischenzeitlich in der Sperrdatei erfasst ist. Bei den als besonders gefährdend eingestuften Spiel- und Wettarten kann der Kunde auch von sich aus selbst ein individuelles wöchentliches Spieleinsatzlimit bestimmen oder jederzeit seine Kundenkarte sperren lassen. Insbesondere haben auch Dritte, wie beispielsweise Angehörige, die Möglichkeit, spielsuchtgefährdete bzw. überschuldete Spielteilnehmer sperren zu lassen.

Der Zielsetzung verantwortungsvoller Spielsuchtprävention dient insbesondere auch die Zusammenarbeit von LOTTO Bayern mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) und der Landesstelle für Glücksspielsucht in Bayern. Die Kooperation mit der BZgA hat neben einem bundesweit angelegten Monitoring, das auf einer differenzierten Datenauswertung zu Themenbereichen wie „Trends im

Glücksspielverhalten“ und „Problematisches und pathologisches Glücksspielverhalten“ basiert, auch zu kundenorientierten Informationsbroschüren und einem interaktiven Internetangebot bei Glücksspielproblemen geführt. Insbesondere gibt es auch seit Langem das für Problemspieler oder deren Angehörige zur gebührenfreien Nutzung eingerichtete BZgA-Beratungstelefon zur Glücksspielsucht. Diese Hotlinenummer findet sich auf sämtlichen Spielscheinen von LOTTO Bayern und zusätzlich auf sämtlichen Produktinformationen, sodass Hilfesuchende sofort mit Fachleuten der BZgA über diese Thematik sprechen können. Der aktuelle Ergebnisbericht der BZgA vom Februar 2018 zum Thema "Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland - Ergebnisse des Surveys 2017 und Trends" ist im Internet unter <https://www.bzga.de/forschung/studien-untersuchungen/studien/gluecksspiel> abrufbar.

Er ist ein Abbild der im Jahr 2017 von der BZgA durchgeführten sechsten Repräsentativbefragung zum Glücksspielverhalten sowie zu glücksspielbezogenen Einstellungen und Problemen in der Bevölkerung in Deutschland (n = 11.503). Die Studien haben eine Monitoring-Funktion, indem sie regelmäßig die Epidemiologie der relevanten Aspekte des Glücksspiels in Deutschland erfassen. Zudem liefern sie Informationen über den Kenntnisstand in der Bevölkerung zu Aufklärungsmaßnahmen der BZgA im Bereich der Prävention von Glücksspielsucht. LOTTO Bayern gleicht zentrale Forschungsergebnisse der BZgA mit den Anforderungen aus der Praxis und daraus abgeleiteten etwaigen Maßnahmen ab.

Verglichen mit der Erhebung 2015 zeigt sich im aktuellen Survey der BZgA aus 2017, dass der Anteil der Bevölkerung mit mindestens problematischem Glücksspielverhalten relativ konstant und weiterhin auf niedrigem Niveau (0,87% oder hochgerechnet auf die Bevölkerung: knapp über eine halbe Million Personen) geblieben ist. Dazu dürfte auch das Engagement von LOTTO Bayern im Bereich des Jugend- und Spielerschutzes mit beigetragen haben.

Eine wichtige und ganz wesentliche Maßnahme dabei sind die bereits genannten Testkäufe zum Jugend- und Spielerschutz. Nach den aktuellen BZgA-Ergebnissen findet sich problematisches oder pathologisches Glücksspiel am häufigsten bei

Männern in den Altersgruppen 21 bis 25 Jahre (3,84 %) und 18 bis 20 Jahren (2,44 %). Insofern entspricht dieses Ergebnis den Erwartungen. Erstaunlich ist jedoch die Beobachtung, jugendliches Problemspielverhalten nur bei den Jungen - und hier sogar eine Steigerung von 0,71 % auf 1,21 % - nicht aber bei den Mädchen ausgemacht zu haben. Ungeachtet dessen erscheint es für LOTTO Bayern nach wie vor notwendig und sinnvoll, bei den Testkäufen zum Jugendschutz auch minderjährige weibliche Testpersonen einzusetzen, zumal Testkäufe zum Jugendschutz geschlechterübergreifend vor allem Präventiv- und nicht allein Interventionsmaßnahmen sind. Die mit 0,63 % aktuell ermittelte Quote des Problemspielverhaltens bei 16- und 17-jährigen Jugendlichen dürfte auch der Tatsache geschuldet sein, dass sich ein Problemspielverhalten in aller Regel nicht von heute auf morgen entwickelt, sondern es einer längeren Inkubationszeit bedarf.

Laut BZgA finden insbesondere das Spielverbot für Jugendliche und die staatliche Kontrolle des Glücksspiels im Rahmen gesetzlicher Regelungen in der Bevölkerung nach wie vor eine hohe Zustimmung. Was die Befürwortung von staatlicher Aufsicht/Kontrolle über Glücksspiele innerhalb der Bevölkerung angeht, ist diese im Jahr 2017 verglichen mit der Erhebung 2015 sogar signifikant von 85,3 % auf 87,1 % angestiegen. Das an den Glücksspielstaatsvertrag und die entsprechenden Ausführungsbestimmungen gebundene Tun und Handeln von LOTTO Bayern dürfte demnach von weiten Teilen der Bevölkerung als gesellschaftspolitisch wichtige Aufgabe wahrgenommen und positiv bewertet worden sein.

In der sich rasch verändernden Umgebung neuer Medien und deren Nutzung steht LOTTO Bayern zur Bewältigung dieser Aufgabe vor immer neuen Herausforderungen, stets mit der Zielsetzung in Erfüllung des ordnungsrechtlichen Auftrags, den natürlichen Spieltrieb der Menschen bestmöglich in geordnete Bahnen zu lenken und effektiv zu kanalisieren. Passend zur permanent voranschreitenden Digitalisierung unserer Welt mit all ihrem Nutzen und all ihren Risiken, gehört die Nutzung des Internets und die Verwendung stationärer und mobiler Devices für die meisten Menschen längst schon zum Alltag. Einem Alltag, der sich schnell und unkompliziert gestalten soll. Eine logische Konsequenz ist die lt. BZgA rückläufige Zustimmung der Bevölkerung zu einem Verbot des Glücksspiels im Internet mit 2013 noch 59,0 % auf 2017 nur noch 53,4 %.

Dies entspricht auch den Beobachtungen von LOTTO Bayern über die sich verändernden Kundenwünsche. Ein Relaunch der Seite [www.lotto-bayern.de](http://www.lotto-bayern.de) ist in 2016 erfolgt. Außerdem ist LOTTO Bayern in den sozialen Medien präsent.

Von besonderem Interesse sind für LOTTO Bayern insbesondere auch folgende differenzierte Analysen des Surveys 2017:

Laut BZgA erhöhen die Faktoren "männliches Geschlecht", "Alter bis 25 Jahre", "niedriger Bildungsstatus und Migrationshintergrund" das Risiko für mindestens problematisches Glücksspielverhalten. Insbesondere für Menschen mit Migrationshintergrund ergibt sich lt. BZgA ein vermehrtes Glücksspielgefährdungspotential. Um diesen Betroffenen den Einstieg in das Hilfesystem zu erleichtern, verlinkt LOTTO Bayern unter [lotto-bayern.de](http://lotto-bayern.de) im Bereich "Spielen mit Verantwortung" zum neunsprachigen Aufklärungsangebot der Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern (LSG). Außerdem unterstützt LOTTO Bayern die Aktivitäten der LSG; beispielsweise anlassbezogen mit Artikeln in der Kundenzeitschrift "glücksblatt" zum bayernweiten Aktionstag der LSG, der zuletzt die Angehörigen Spielsüchtiger in den Fokus rückte oder zum bundesweiten Aktionstag gegen Glücksspielsucht, bei dem ebenfalls die Angehörigen von pathologischen Spielern im Mittelpunkt standen.

Wertvoller Kommunikationskanal für die Hilfe-Hotline-Nummer und Kontaktaufnahme mit der BZgA ist nach wie vor und an erster Stelle der Lottoscheinaufdruck. Er wird mit Abstand (33,4 %) am häufigsten als Medienquelle für die Kenntnisnahme der BZgA-Hotline-Nummer genannt. LOTTO Bayern wird diese Hilfe-Hotline-Nummer weiterhin auch auf allen Spielscheinen veröffentlichen. Die überwiegende Mehrheit der Nutzer des BZgA-Beratungstelefon zur Glücksspielsucht besteht dabei nach wie vor aus Personen, die Glücksspiele nutzen (77,1 %). 18,0 % der Anrufe entfallen auf Angehörige.

Zum Erhalt detaillierter Forschungsergebnisse führt LOTTO Bayern über den DLTB auch in 2018 die Zusammenarbeit mit der BZgA fort.

Für den Spielbetrieb im Internet wurde im Jahr 2014 das Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD) zur wissenschaftlichen Evaluation des eigens für diesen Vertriebsweg entwickelten Internetsozialkonzepts von LOTTO Bayern beauftragt. Dabei ging es vor allem um die Prüfung, ob es unter den Onlinespielteilnehmern von LOTTO Bayern problematische Spieler gibt und ob sich unter den Bedingungen des Internetsozialkonzepts Veränderungen hinsichtlich des Spielverhaltens bei den Onlinespielteilnehmern von LOTTO Bayern feststellen lassen. Außerdem beschäftigte sich die wissenschaftliche Untersuchung des genannten Instituts mit den Zugangsbestimmungen zur Nutzung der Internetseite, den Spielregularien sowie der Bewertung und Nutzung der Informationsangebote durch die Internetspielteilnehmer. Zur empirischen Beantwortung dieser Fragen, führte das ISD in der Zeit vom 21.07. bis 19.08.2014 eine freiwillige, anonymisierte Onlinebefragung unter den Internetspielteilnehmern von LOTTO Bayern durch. Die Rücklaufquote dieser Befragungsaktion war mit über 6% (n=5.319, N=85.769) erfreulich hoch, weshalb die Hochrechnung auf alle Onlinespielteilnehmer von LOTTO Bayern valide Zahlen ergibt und das ISD zu folgendem Fazit gekommen ist:

- Unter den Internetspielteilnehmern von LOTTO Bayern gibt es so gut wie keine Problemspieler.
- Es gibt keine Hinweise, dass das Internetspielangebot von LOTTO Bayern zu einem unkontrollierten Spielverhalten anreizt.
- Verschiedene Elemente des Internetsozialkonzepts von LOTTO Bayern (z.B. Selbstlimitierung, Spielerschutzseite, Spielersperrern) werden von den Kunden wahrgenommen, wenn nötig auch genutzt und positiv bewertet.

Das vom ISD evaluierte Internetsozialkonzept von LOTTO Bayern gilt seitdem mit Ergänzung des am 06.12.2016 zusätzlich eingeführten 1-Cent Identifikationsverfahrens unverändert fort.

Seit Sommer 2013 unterhält LOTTO Bayern mit der LOTTO-Akademie in Nürnberg ein Bildungszentrum, das vor allem den Annahmestellenleitungen, aber auch deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen verschiedener Tagungsseminare Rüstzeug für den praktischen Alltag auf den Weg gibt. Einem Geschäftsalltag, der im Zusammenhang mit unseren Produkten auch von der Thematik des Responsible Gamings mitgeprägt ist und der den im alljährlich fortgeschriebenen Sozialkonzept

von LOTTO Bayern dargelegten Maßnahmen zum Jugend- und Spielerschutz ebenso folgt wie den Regelungen zur EL-Zertifizierung von LOTTO Bayern in Sachen Responsible Gaming. Allen Dozenten der LOTTO-Akademie ist die Philosophie des Responsible Gamings vertraut. Jeder Schulungsteilnehmer erhält standardmäßig in seiner Schulungsmappe ein Schreiben der Präsidentin von LOTTO Bayern, das auf den verantwortungsvollen Umgang mit unserem staatlichen, seriösen und sicheren Glücksspielangebot hinweist.

Durch die Zusammenarbeit mit der Landesstelle für Glücksspielsucht in Bayern verfügen alle bayerischen Annahmestellen über eine umfassende aktuelle Adressenliste der regionalen Hilfseinrichtungen mit Beratungs- und Behandlungsangeboten.

Die mit dem Spielerschutz bei LOTTO Bayern Beauftragten nehmen regelmäßig die Gelegenheit wahr, sich im Rahmen der einschlägigen Fachtagungen und Symposien über aktuelle Entwicklungen und Forschungsergebnisse zu informieren und sich mit kompetenten Gesprächspartnern über einschlägige Fragestellungen auszutauschen.

Im Jahr 2017 erfolgten folgende einschlägige Tagungsteilnahmen:

- am 8. Bayerischen Fachkongress Glücksspiel der Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern "Migration - Trauma - Glücksspiel"
- an der 29. Jahrestagung des Fachverbandes Glücksspielsucht e.V. in Berlin
- am „ 14. Symposium Glücksspiel 2017“ der Universität Hohenheim
- an der Fachtagung "Neues aus der Glücksspiel(sucht)forschung an der Universität Hamburg im Rahmen der Suchttherapietage
- am Treffen der Responsible-Gaming Beauftragten des Deutschen Lotto- und Totoblocks in Hamburg

- am 15. Workshop "Prävention von Glücksspielsucht" der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung
- und auf europäischer Ebene am EL/WLA CSR Seminar "CSR you ready?"

LOTTO Bayern trägt auch dafür Sorge, die Kunden zum Thema „Risiken des Glücksspiels“ aufzuklären und ihnen ein umfassendes Informationsangebot bereitzustellen. Wichtige Beispiele hierfür sind Aufklärungstexte in der wöchentlichen Kundenzeitschrift „glücksblatt“, Informationsflyer in den LOTTO-Annahmestellen, Informationen zur aktiven Spielsuchtprävention und zum Jugendschutz im Internet, Warnhinweise auf Spiel- und Wettscheinen sowie eine aktuelle Liste mit fachkundigen Beratungsstellen der Region.

Neben einer umfassenden und transparenten Aufklärung über alle angebotenen Lotterien und Wetten wird von LOTTO Bayern konsequent auf die möglichen Suchtrisiken des Glücksspiels hingewiesen, ebenso wie auf das Verbot der Teilnahme Minderjähriger oder auf die Hilfsangebote bei Glücksspielsucht. Im Wesentlichen geschieht dies über die Teilnahmebedingungen und die Informationsbroschüren zu den Lotterien und Wetten bzw. das Info-Material zur Glücksspielsucht. Derartige Pflichthinweise erscheinen auf sämtlichen Plakaten, Spielscheinen, auf Spielquittungen, in Funkspots und in der Kundenzeitschrift von LOTTO Bayern. Spielteilnehmer werden beispielsweise ausdrücklich darüber aufgeklärt, dass die Teilnahme am Glücksspiel zu Problemen führen kann.

München, im Mai 2018