

# Responsible Gaming - Bericht

2015 / 2016

---

Die Umsetzung des verantwortungsvollen  
Umgangs mit dem Glücksspiel

## Abkürzungsverzeichnis

AG	Arbeitsgruppe
AST-Infosystem	Annahmestellen-Informationssystem
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
BZgA	Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung
DKLB	Deutsche Klassenlotterie Berlin
DLTB	Deutscher Lotto- und Totoblock
EL	European Lotteries
GlüStV	Glücksspielstaatsvertrag
GlüÄndStV	Glücksspieländerungsstaatsvertrag
ISO	Internationale Organisation für Normung
ISS	Internetspielsystem
KW	Kalenderwoche
ODS	ODDSET Deutschland Sportwetten GmbH
RG	Responsible Gaming
VA	Veranstaltung/Veranstaltungswoche
VGS	Verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel
WLA	World Lottery Association

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Forschung.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Mitarbeiterschulung.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Vertriebspartner (Händlerprogramme) .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Produktentwicklung und –design .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Glücksspiel via Internet und elektronische Kanäle .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Werbung und Marketing.....</b>	<b>8</b>
<b>7. Vermittlung von Behandlungsangeboten.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Unterrichtung der Spieler .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Zusammenarbeit mit Interessenvertretern.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Berichterstattung.....</b>	<b>11</b>
<b>11. Kontakt.....</b>	<b>12</b>

## **Einleitung**

### **Verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel – Wir nehmen es ernst**

LOTTO Sachsen-Anhalt steht für ein sicheres und seriöses Glücksspielangebot. Das Unternehmen garantiert Transparenz und Spielsicherheit. Wir nehmen unsere gesellschaftliche und soziale Verantwortung ernst. Die Einhaltung von Jugend- und Spielerschutz hat oberste Priorität. Davon kann sich jeder in unseren Lotto-Verkaufsstellen überzeugen. Gleiches gilt für unser Internetangebot unter [www.lottosachsenanhalt.de](http://www.lottosachsenanhalt.de).

Im Jahr 2006 wurde LOTTO Sachsen-Anhalt erstmals der sichere Umgang mit Informationen und die Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsprozesse mit zwei weltweit gültigen Sicherheitszertifikaten bestätigt.

LOTTO Sachsen-Anhalt ist zertifiziert nach den internationalen Standards ISO 27001:2013 (Informationssicherheitsmanagement) und WLA-SCS 2012 (Lotteriesicherheit). Dies garantiert, dass im Unternehmen die Standards der European Lotteries (EL) und der World Lottery Association (WLA) eingehalten und angewendet werden. Damit grenzt sich das Unternehmen ganz klar von illegalen Glücksspielanbietern ab.

Mit dem folgenden „Responsible Gaming Report“ dokumentieren wir unsere Unternehmensaktivitäten zum Jugend- und Spielerschutz. Unser Maßnahmenpaket ist langfristig und nachhaltig ausgerichtet.

Der verantwortungsvolle Umgang mit dem Glücksspiel wird von allen Mitarbeitern im Unternehmen und von den Beschäftigten in den Lotto-Verkaufsstellen in Sachsen-Anhalt gelebt. Dabei halten wir uns konsequent an die zehn Kategorien der European Lotteries (EL), nach welchen die Bewertung und Zertifizierung erfolgt.

### **Zertifizierung nach den zehn Kategorien der EL-Standards:**

1. Forschung
2. Mitarbeiterschulungen
3. Händlerprogramme
4. Produktentwicklung und -design
5. Remotekanäle (Online und Mobil)
6. Werbung und Marketing
7. Behandlungsvermittlung
8. Unterrichtung der Spieler
9. Zusammenarbeit mit Interessenvertretern
10. Berichterstattung

## **1. Forschung**

Wer den Gefahren des Glücksspiels begegnen will, muss sie kennen. Deshalb arbeiten wir mit Forschungseinrichtungen auf dem Gebiet der Suchtprävention zusammen und nutzen deren Erkenntnisse und Erfahrungen.

Im Rahmen regelmäßiger Teilnahmen an Fachtagungen, wie dem jährlichen Symposium der Forschungsstelle Glücksspiel der Universität Hohenheim, erlangen wir Erkenntnisse, welche wir in Seminaren für unsere Mitarbeiter und Verkaufsstellen nutzen. Des Weiteren findet ein regelmäßiger Austausch mit der regionalen Landeskoordinationsstelle Glücksspielsucht in Sachsen-Anhalt statt.

Über den Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB), zu dessen Mitgliedern wir gehören, besteht weiterhin eine Kooperationsvereinbarung mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Sie führt alle zwei Jahre Repräsentativbefragungen zum Glücksspielverhalten sowie zu glücksspielbezogenen Einstellungen und Problemen in Deutschland durch, deren Ergebnisse wir in unserer Arbeit nutzen. Die Erhebung von Daten wird im Auftrag des DLTB im Rahmen eines Monitorings von der BZgA in Kooperation mit dem Institut Forsa durchgeführt. 2015 führte die BZgA die fünfte repräsentative Befragung durch. Damit verfügen wir über Ergebnisse aus fünf Umfragen für einen Zeitraum von 2007 bis 2015.

Auf unseren Spielscheinen, Werbematerialien und unseren Handzetteln zum Spielerschutz sowie auf unserer Internetseite verweisen wir auf die Beratungshotline der BZgA.

## **2. Mitarbeiterschulung**

Unsere Mitarbeiter sind sich bewusst, dass sie in einem sensiblen Geschäftsfeld arbeiten. Damit sie dieser Verantwortung in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich gerecht werden können, legen wir großen Wert auf kontinuierliche interne Kommunikation und Fortbildung. Die Themen Jugend- und Spielerschutz, Spielsucht, Daten- und Informationssicherheit stehen dabei im Hauptfokus. Alle Mitarbeiter frischen ihr Wissen in festgelegten Zeitabständen in Seminaren auf.

Neue Mitarbeiter unseres Unternehmens erhalten eine Lotto-Grundschulung, die zu einem Teil auch aus Responsible Gaming besteht. Diese Grundschulung wird von unserem Schulungsteam innerhalb von drei Monaten nach Aufnahme der Tätigkeit im Unternehmen durchgeführt.

Mitarbeiter mit Führungstätigkeiten, des Marketings, der Öffentlichkeitsarbeit, des Spielbetriebs und des Vertriebs erhalten alle zwei Jahre einen Auffrischungsworkshop. Diese Schulung wird durch einen externen Partner durchgeführt. Zuletzt fand diese Anfang 2016 statt und wurde von der Landeskoordinationsstelle Glücksspielsucht in Sachsen-Anhalt durchgeführt.

Bei Änderungen oder allgemeinen Informationen zum VGS informiert der Beauftragte für den Spielerschutz regelmäßig die Mitarbeiter des Unternehmens.

### 3. Vertriebspartner (Händlerprogramme)

Die Mitarbeiter in den Lottoverkaufsstellen bemerken als Erste auffälliges Spielverhalten. Wir schulen und sensibilisieren daher alle Vertriebspartner und ihre Mitarbeiter, damit sie gefährdete Spieler besser erkennen, diskret ansprechen und auf Hilfsmöglichkeiten hinweisen. Durch frühzeitiges Eingreifen sollen die Verkäufer von Lottoprodukten in dem ihnen möglichen Rahmen das Abrutschen von Lottospielern in die Spielsucht verhindern helfen.

Das ist eine schwierige Aufgabe, die viel Fingerspitzengefühl erfordert. Eine Grundschulung mit dem Themenbaustein „Verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel, einschließlich Jugendschutz und Glücksspielsucht“ ist Pflicht für jeden neuen Vertriebspartner und jeden neuen Mitarbeiter im Lottoverkauf. In unseren anderen Schulungen bilden sich die Verkaufsstellen in Seminaren, wie zum Beispiel „Verantwortungsvolles Spiel“ oder speziell zum Jugendschutz, weiter. Außerdem nutzen wir seit 2008 unsere jährliche Aktionswoche „Responsible Gaming“, um dieses Thema im Verkaufsalltag hervorzuheben.

So besuchten in 2014 und 2015:

- 692 Verkaufsstellenleiter und -mitarbeiter eine Grundschulung und
- 179 Verkaufsstellenleiter und -mitarbeiter das freiwillige Seminar zum VGS.

Der Glücksspieländerungsstaatsvertrag (GlüÄndStV) verbietet die Teilnahme von unter 18-Jährigen am Spiel. Regelmäßige Testkäufe in Lottoverkaufsstellen tragen dazu bei, dass unsere Vertriebspartner in ihrer Aufmerksamkeit für den Jugendschutz nicht nachlassen und dieses wichtige Anliegen immer mehr verinnerlichen.

Verkauft ein Lottopartner an Minderjährige, auch versehentlich, weil er auf eine Ausweiskontrolle verzichtet, wird nach kurzer Zeit erneut getestet. Mehrfache Verstöße führen zu einer befristeten Sperrung von Verkaufsstellen für den Verkauf sämtlicher Lottoprodukte oder zur Kündigung des Vertrags insgesamt. Im Ergebnis zeigt sich, dass die Maßnahmen unseres Unternehmens erfolgreich sind.

Außerdem kontrollieren wir bei unseren Vertriebspartnern regelmäßig, ob sie unser Informationsmaterial zu Spielsucht und Jugendschutz auslegen und alle Lottomaterialien den Warnhinweis „Teilnahme erst ab 18 Jahren“ tragen.

## **4. Produktentwicklung und –design**

Jedes neue Produkt wird vor seiner Einführung auf sein Gefährdungspotential geprüft, um rechtzeitig Risiken zu erkennen und zu vermeiden. Das Spielangebot der Unternehmen im Deutschen Lotto- und Totoblock ist so angelegt, dass es den Spielteilnehmer bestmöglich vor Suchtgefährdung, Kriminalität und Betrug schützt und dennoch das Bedürfnis nach legalen attraktiven Spielangeboten decken kann.

Wegen ihres höheren Suchtpotentials im Vergleich zu anderen Lottospielen kann die Sportwette ODDSET nur mit einer Kundenkarte (LOTTOCard) gespielt werden. Damit kann die Teilnahme von Minderjährigen sowie gesperrten Spielern ausgeschlossen werden. Wir nutzen, zusammen mit den deutschen Spielbanken, ein bundesweites Sperrsystem für den Spielerschutz.

Zum 30. Juni 2016 wurde das bisherige Sperrsystem eingestellt. Zum genannten Termin mussten sich alle Lottogesellschaften und Spielbanken an das neue Sperrsystem OASIS (Onlineabfrage Spielerstatus), welches zentral vom Land Hessen geführt wird, anschließen. LOTTO Sachsen-Anhalt hat den Anschluss an das OASIS Sperrsystem erfolgreich umgesetzt.

## **5. Glücksspiel via Internet und elektronische Kanäle**

Auf unserer Website finden unsere Kunden sowohl unternehmensinterne Informationen (Über uns, LOTTO fördert, Aktuelles etc.) als auch das Internet-Spielangebot, über welches die identifizierten Internetkunden ihre Spielaufträge abgeben können.

Auf [www.lottosachsenanhalt.de](http://www.lottosachsenanhalt.de) können die Kunden an den Lotterien LOTTO 6aus49, Spiel 77, SUPER 6, EuroJackpot, GlücksSpirale sowie KENO und plus5 teilnehmen.

Ein Kunde kann nur nach abgeschlossener Identifizierung und Authentifizierung am Spiel teilnehmen.

Unser Online-Angebot verfügt über umfassende Sicherheitsmechanismen und Spielerschutzmaßnahmen. Dazu zählen u.a. der Adressnachweis, Altersverifikationssysteme, Einsatz-Limitierungen, das Verbot der unmittelbaren Re-Investierung von Gewinnen, Selbstausschluss-Mechanismen, Realitätschecks, Datenschutzkontrolle, Anzeige des Spieleinsatzes sowie Möglichkeiten zur Selbsteinschätzung. Ferner gibt es Verlinkungen zu weiterführenden Informationen zum VGS und zu Hilfsangeboten.

Vor der Spielauftragsabgabe wird jeder Spielteilnehmer gegen das bundesweite Sperrsystem abgeglichen. Gesperrte Spieler schließen wir so von der Internetspielteilnahme aus.

Bei der Registrierung werden die Spieler dazu aufgefordert, ein individuelles tägliches, wöchentliches oder monatliches Einzahlungs- oder Verlustlimit festzulegen (Selbstlimitierung). Darüber hinaus ist den Spielern zu jeder Zeit die Möglichkeit einzuräumen, tägliche, wöchentliche oder monatliche Einzahlungs- und Verlustlimits neu festzulegen. Will ein Spieler das Einzahlungs- oder Verlustlimit erhöhen, so wird die Erhöhung erst nach einer Schutzfrist von sieben Tagen wirksam.

## 6. Werbung und Marketing

Die Beachtung der Anforderungen des GlüStV gehört zum alltäglichen Handwerkszeug und Selbstverständnis für unsere Mitarbeiter. Folgende Maßnahmen sind inzwischen zu Standards geworden:

- Pflichthinweis auf allen Printwerbemitteln (außer Imagewerbung),
- Pflichthinweis bei allen Funkspots,
- Pflichthinweise bei Werbung im Internet,
- Auslage eines Handzettels zur Suchtprävention mit Hilfsangeboten in allen Lotto-Verkaufsstellen,
- Aushang von Hinweisschildern zum Jugendschutz (Teilnahme ab 18) in allen Lotto-Verkaufsstellen.

Auf Plakaten und Handzetteln ist der Pflichthinweis aufmerksamkeitsstark platziert. Für den Jugend- und Spielerschutz haben wir ein eigenes spezielles Logo entwickelt. Mit diesem Logo wollen wir unsere Kunden auf sympathische Weise, an den verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel erinnern.



Alle Lottomaterialien, Quittungen, Lose und Spielscheine verzichten auf Anreize, die zum Glücksspiel verleiten könnten. Das gesetzliche Teilnahmeverbot für Minderjährige ist auf allen Druckerzeugnissen vermerkt.

Seit August 2012 vertreiben wir unsere Produkte auch wieder über den Online-Vertriebsweg. Bei der Werbung im Internet gehen wir besonders achtsam vor. Sie dient in erster Linie der Information über unser Spielangebot und hat das Ziel, den natürlichen Spieltrieb auf legale Spielangebote zu kanalisieren. Potentiell entschlossene Spieler sollen von der Teilnahme an illegalen Angeboten abgehalten und in nicht suchtgefährdende, legale Kanäle gelenkt werden. Die Werbung im Internet richtet sich nicht an minderjährige oder spielsuchtgefährdete Personen. Durch die hohen Zugangsbarrieren sind sie von einer Spielteilnahme im Internet ausgeschlossen.



## **7. Vermittlung von Behandlungsangeboten**

Wenn ein Lottospieler ein auffälliges Spielverhalten zeigt, sollte umgehend reagiert und dem Betroffenen schnell und diskret Hilfe aufgezeigt werden können. Deshalb steht auf unseren Druckerzeugnissen – vom Lottoschein bis zum Informationsflyer – die Nummer der Beratungshotline der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Dieses Angebot, das den Wunsch auf Anonymität respektiert, wird auch genutzt. Eine Auswertung der BZgA-Hotline hat ergeben, dass die Reichweite und Kenntnis von Medien oder Informationsmaterialien der BZgA kontinuierlich zunimmt.

Die Auswertung der bundesweiten Nutzungsstatistik hat ergeben, dass im Zeitraum von Januar 2014 bis September 2015

28.245 Besucher den Selbsttest beendeten,  
3.929 Besucher den Wissenstest absolvierten,  
78 Besucher die Chat-Sprechstunde nutzten und  
437 Besucher die E-Mail-Beratung in Anspruch nahmen.

Auch unser Internetauftritt enthält einen Link zur Website der BZgA sowie einen Verweis auf die Seite [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de). Spieler können hier ihr Spielverhalten testen und bewerten lassen. Wenn ein Spieler lieber direkt eine Beratungsstelle aufsuchen will, so findet er auf unserer Website eine Übersicht der Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt Glücksspielsucht in Sachsen-Anhalt.

## **8. Unterrichtung der Spieler**

Wir informieren die Spielteilnehmer umfassend, sachlich und transparent über unser Angebot an Glücksspielen, über die Chancen und Risiken, das Teilnahmealter und Hilfsangebote. Dazu liegen in allen Lottoverkaufsstellen verschiedene Informationsmaterialien aus. Es gibt Hinweisblätter mit einem Selbsttest zur möglichen Suchtgefährdung sowie mit Adressen von Suchtberatungsstellen bundesweit und speziell in Sachsen-Anhalt. Mit einer jährlichen Aktionswoche zum verantwortungsvollen Glücksspiel wollen wir, gemeinsam mit den Lottoverkaufsstellen, die Aufmerksamkeit zu diesem Thema in der Öffentlichkeit erhöhen. Presse und Funkmedien haben uns dabei auch im Berichtsjahr begleitet.

Unsere Maßnahmen zum Responsible Gaming veröffentlichen wir außerdem im jährlichen Geschäftsbericht, welcher auch auf unserer Website veröffentlicht wird. Seit 2008 enthält dieser einen separaten Teil zum verantwortungsvollen Spiel.

Während unserer Aktionswoche „Verantwortungsvolles Glücksspiel“ vom 17. bis 23. August 2015 wiesen u. a. Plakate in den Lotto-Verkaufsstellen darauf hin, dass das Lottospiel nur beim Original sicher ist. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt griff das Thema in einer Pressemitteilung am 13. August ebenfalls auf. Zudem schulten im Juni Juristen von LOTTO Sachsen-Anhalt die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale aus ganz Sachsen-Anhalt zu nicht lizenzierten Glücksspielanbietern.

In der Woche vom 15. bis 19. August stand die Aktionswoche unter der Überschrift „Vorsicht vor schwarzen Wetten“.

Lotterien mit Millionengewinnen dürfen in Deutschland ausschließlich von staatlichen Lotteriegesellschaften veranstaltet werden. Vertrieben werden diese Lotterien im Internet auch von mehreren gewerblichen Spielvermittlern, die als offizielle Partner der staatlichen, deutschen Lotterieunternehmen lizenziert sind.

Zunehmend locken im Internet aber auch Anbieter ohne Erlaubnis mit Millionengewinnen. Sie gaukeln Lottospielern vor, dass ihre dort getippten Gewinnzahlen z. B. im LOTTO 6aus49 an der Ziehung teilnehmen. Tatsächlich schließen Lottospieler dort eine Wette auf den Ausgang der Ziehung ab. Verbraucherschützer warnen vor diesen sogenannten „schwarzen Wetten“.

Die rund 2.000 Verkaufsstellenmitarbeiter in Sachsen-Anhalt sind gut geschult. Sie leben Jugend- und Spielerschutz. Die Aktionswochen wurden unter anderem durch redaktionelle Beiträge, Pressinformationen und Informationen im Internet begleitet.

## **9. Zusammenarbeit mit Interessenvertretern**

Interessenvertreter sind all diejenigen, die außerhalb des Unternehmens mit Glücksspiel zu tun haben – dazu gehören das Land Sachsen-Anhalt, Destinatäre, Suchtberatungsstellen, Vertriebs- und Geschäftspartner sowie die Medien. Sie erhalten regelmäßig Informationen über unsere Arbeit und aktuelle Maßnahmen. Mit unseren Partnern, insbesondere mit der Landeskoordinationsstelle Glücksspielsucht in Sachsen-Anhalt, stehen wir in regelmäßigem Austausch.

Die Landeskoordinationsstelle Glücksspielsucht organisiert jährlich eine Aktionswoche zur Aufklärung der Bevölkerung über die Gefahren einer Glücksspielsucht. Wir unterstützen diese Veranstaltung mit einem finanziellen Beitrag.

Am 6./7. Juni 2016 fand in Magdeburg der 21. Deutsche Präventionstag statt. Das Kongressthema lautete: „Prävention und Freiheit“. Auch LOTTO Sachsen-Anhalt präsentierte das Unternehmen und die Präventionsarbeit an beiden Tagen mit einem Stand. Besucht wurde die Messe von über 2.000 Teilnehmenden und Gästen aus allen Bundesländern sowie weltweit aus weiteren über 40 Ländern.

## 10. Berichterstattung

Wir informieren unsere Interessenvertreter transparent, umfassend und offen. Dazu nutzen wir unterschiedliche Kanäle:

- Responsible-Gaming-Teil in unserem jährlichen Geschäftsbericht,
- jährlicher Bericht an die Geschäftsführung zur Auswertung unserer Responsible-Gaming-Maßnahmen,
- Evaluationsbericht an die Aufsicht,
- Responsible-Gaming-Teil auf unserer Website,
- Zeitungsanzeigen,
- Funkwerbung,
- Informationen in den Aufsichtsratssitzungen.

Das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Johannes Gutenberg-Universität Mainz überprüfte 2013 und 2015 unsere Maßnahmen im Rahmen einer Voll- und Teilzertifizierung und bestätigte, dass wir die anspruchsvollen Standards der Europäischen Lotterievereinigung (EL) erfüllen und diese seit der Erstzertifizierung kontinuierlich weiter verbessert haben.

2016 planen wir, uns erneut einer Voll-Zertifizierung zum RG zu stellen.

## **11. Kontakt**

Für Fragen zum Jugend- und Spielerschutz kann unser Beauftragter zum verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel jederzeit kontaktiert werden. Auch über unsere Vertriebspartner vermitteln wir bei Bedarf Kontakt zu Beratungsstellen und weiteren Hilfeangeboten.

Ihr Ansprechpartner bei LOTTO Sachsen-Anhalt:

Yves Kopmann

Tel.: 0391 / 596 3 358

E-Mail: [y.kopmann@sachsen-anhalt-lotto.de](mailto:y.kopmann@sachsen-anhalt-lotto.de)