

SPIELEN MIT
VERANTWORTUNG
**DEIN
SPASS
IST
ES WERT**



**GESCHÜTZT
ZU WERDEN.**


LOTTO®
Sachsen-Anhalt

Responsible Gaming - Bericht

2021

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

Einleitung	5
1. Forschung.....	6
2. Mitarbeiterschulung.....	6
3. Vertriebspartner (Händlerprogramme).....	7
4. Produktentwicklung und -design.....	8
5. Glücksspiel via Internet und elektronische Kanäle	8
6. Werbung und Marketing.....	9
7. Vermittlung von Behandlungsangeboten	10
8. Unterrichtung der Spieler	10
9. Zusammenarbeit mit Interessenvertretern	11
10. Berichterstattung	11
11. Kontakt.....	12
12. Impressum	13

Einleitung

LOTTO Sachsen-Anhalt steht für ein sicheres und seriöses Glücksspielangebot. Das Unternehmen garantiert Transparenz und Spielsicherheit.

Unsere Produkte gehören zu den am häufigsten gespielten Glücksspielen in Deutschland. Gleichwohl lösen sie, beispielsweise im Vergleich mit Geldspielgeräten, sehr selten Spielsucht aus. Dennoch sind wir uns bewusst, dass auch unsere Produkte bei einer sehr geringen Anzahl von Menschen zu einem Problem werden können. Erfreulicherweise gehen jedoch weit mehr als 99% unserer Kunden verantwortungsvoll mit unseren Produkten um. Kinder und Jugendliche sind bei Spielanreizen stärker gefährdet. Die Einhaltung von Jugend- und Spielerschutz hat deshalb oberste Priorität.

Der verantwortungsvolle Umgang mit dem Glücksspiel wird von allen Mitarbeitern im Unternehmen und von den Beschäftigten in den Lotto-Verkaufsstellen in Sachsen-Anhalt gelebt. Davon kann sich jeder in unseren Lotto-Verkaufsstellen überzeugen. Gleiches gilt für unser Internetangebot unter www.lottosachsenanhalt.de.

Im Jahr 2006 wurden LOTTO Sachsen-Anhalt erstmals der sichere Umgang mit Informationen und die Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsprozesse mit zwei weltweit gültigen Sicherheitszertifikaten bestätigt, dem internationalen Standard ISO 27001:2013 (Informationssicherheitsmanagement) und dem WLA-SCS 2016 (Lotteriesicherheit). Als drittes Lotterieunternehmen in Deutschland wurden wir 2010 durch externe Auditoren der Europäischen Lotterievereinigung (EL) und der Welt-Lotterievereinigung (WLA) nach den Standards für Responsible Gaming zertifiziert und halten diesen Standard bis heute. Diese Zertifizierungen garantieren, dass im Unternehmen die Standards der EL und WLA eingehalten und angewendet werden. Damit grenzen wir uns ganz klar von illegalen Glücksspielanbietern ab.

Mit dem folgenden „Responsible Gaming Report“ dokumentieren wir unsere Unternehmensaktivitäten zum Jugend- und Spielerschutz für den Berichtszeitraum 2019 - 2020. Unser Maßnahmenpaket ist langfristig und nachhaltig ausgerichtet.

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, welche wir in Seminaren für unsere Mitarbeiter und Verkaufsstellen nutzen. Dazu gehören zum Beispiel die jährlichen Teilnahmen an Fachtagungen wie dem Symposium der Forschungsstelle Glücksspiel der Universität Hohenheim und Veranstaltungen des Instituts für Glücksspiel und Gesellschaft (GLÜG) der Ruhr-Universität Bochum.

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. 2019 führte die BZgA die siebte repräsentative Befragung durch. Damit verfügen wir über Ergebnisse aus sieben Umfragen für einen Zeitraum von 2007 bis 2019.

Auf unseren Spielscheinen, Werbematerialien und unseren Handzetteln zum Spielerschutz sowie auf unserer Internetseite verweisen wir auf die Beratungshotline der BZgA. Zusätzlich verweisen wir in unserem Flyer „Man kann das Glück nicht erzwingen“ sowie auf unserer Internetseite auf Hilfsangebote und Beratungsstellen in Sachsen-Anhalt.

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 mit vorgelagerter Online-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. Die letzte Schulung führten wir 2021 für alle Mitarbeiter des Lotto-Hauses in Form einer Online-Schulung mit anschließendem Fragenteil durch.

Zusätzlich erhielten die Mitarbeiterinnen der Schulungsabteilung unseres Unternehmens eine Schulung durch einen externen Partner zum Thema Responsible Gaming.

Über das Intranet informiert der Beauftragte für den Spielerschutz die Mitarbeiter des Unternehmens regelmäßig über Änderungen oder allgemeine Informationen zum VGS.

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 präventive Maßnahmen sollen die Vertriebspartner in ihrem möglichen Rahmen die Entstehung von Spielsucht verhindern.

Das ist eine schwierige Aufgabe, die viel Fingerspitzengefühl erfordert. Eine Grundschulung mit den Themenbausteinen Verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel, Jugendschutz und Glücksspielsucht ist Pflicht für jeden neuen Vertriebspartner und jeden neuen Mitarbeiter der Verkaufsstelle. Auch für die Mitarbeiter der Verkaufsstellen gibt es eine vorgelagerte Online-Schulung die sofort nach Arbeitsaufnahme durchgeführt werden kann. So wird gewährleistet, dass der Mitarbeiter sich bereits erste wichtige Informationen zur Arbeit mit den Lotto-Produkten einholen kann, bevor er in die Grundschulung kommt. Erst wenn der Mitarbeiter die Grundschulung erfolgreich abgeschlossen hat, darf dieser selbstständig ohne Beisein eines geschulten Mitarbeiters verkaufen. In unseren weiteren 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 Verkaufsallday hervorzuheben.

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 bis hin 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 zur Spielsucht und zum Jugendschutz auslegen und alle Lottomaterialien den Warnhinweis „Teilnahme erst ab 18 Jahren“ tragen.

Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse sowie der Evaluierung unserer Schutzmaßnahmen im Bereich Jugend- und Spielerschutz haben wir im Jahr 2019 eine Verkaufsstellenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der systematisch durchgeführten Auswertung dienen der Optimierung der Schulungsinhalte, der

Informationsmaterialien und dem Kenntnisstand der Vertriebspartner. Eine solche Befragung soll im Zweijahresrhythmus fortgeführt werden.

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.

Die Spielersperre stellt ein zentrales Instrument zum Schutz von Spielerinnen und Spielern und zur Bekämpfung der Glücksspielsucht dar. Das Sperrsystem OASIS steht all denjenigen Veranstaltern und Vermittlern von Glücksspielen zur Verfügung, die nach dem GlüÄndStV verpflichtet sind, sich an das Spielersperrsystem zum Schutz der Spieler und zur Bekämpfung der Glücksspielsucht anzuschließen.

Das Land Hessen, vertreten durch das Regierungspräsidium Darmstadt, ist mit der Errichtung und Unterhaltung eines übergreifenden Sperrsystems zum Schutz der Spieler und zur Bekämpfung der Glücksspielsucht beauftragt.

Seit 2009 wurden 21 Personen durch LOTTO Sachsen-Anhalt gesperrt, darunter eine Person durch eine Fremdsperre und 20 Personen aufgrund von Selbstsperrern. 133 unserer Kunden sind aufgrund von Sperren anderer Lottogesellschaften oder Spielbanken vom Spiel ausgeschlossen.

5. Glücksspiel via Internet und elektronische Kanäle

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

Auf 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 Internetsteilnahme 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.

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). Die BZgA bietet telefonische Beratung, E-Mail- und Chat-Beratung sowie Selbsttests und Wissenstests. 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.

Auch unser Internetauftritt enthält einen Link zur Website der BZgA sowie einen Verweis auf die Seite 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 und in unserem Flyer eine Übersicht der Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt Glücksspielsucht in Sachsen-Anhalt.

Als einsteigende Maßnahme bietet die BZgA außerdem das Online-Selbsthilfe-Programm „Check out“ an.

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 in den Berichtsjahren begleitet.

Während unserer Aktionswochen „Verantwortungsvolles Glücksspiel“ im Sommer 2019 und 2020 wiesen u. a. Plakate in den Lotto-Verkaufsstellen darauf hin, dass LOTTO kein Kinderspiel und nur beim Original sicher ist.

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.

Das Angebot der Anbieter ohne Erlaubnis wächst leider. Die Anbieter 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 Mitarbeiter der rund 670 Verkaufsstellen in Sachsen-Anhalt sind gut geschult. Sie leben Jugend- und Spielerschutz. Die Aktionswochen wurden unter anderem durch redaktionelle Beiträge, Plakate, Pressemitteilungen, Radiobeiträge 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. Im Fokus der Zusammenarbeit stehen die Bedürfnisse der interessierten Parteien, die im Hinblick auf den Jugend- und Spielerschutz relevant sind.

10. Berichterstattung

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

- Responsible-Gaming-Teil in unserem jährlichen Geschäftsbericht,
- 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,
- Informationen über Facebook, Twitter und YouTube.

Das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Johannes Gutenberg-Universität Mainz überprüfte 2013; 2015; 2016, 2018 und 2019 unsere Maßnahmen

im Rahmen von Voll- und Teilzertifizierungen und bestätigte, dass wir die anspruchsvollen Standards der Europäischen Lotterievereinigung (EL) erfüllen und diese seit der Erstzertifizierung kontinuierlich weiter verbessert haben.

In 2021 werden wir uns erneut einer Teil-Zertifizierung zum Responsible Gaming stellen.

11. Kontakt

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

Ihre Ansprechpartner bei LOTTO Sachsen-Anhalt:

Yves Kopmann
Tel.: 0391 5963 - 358
E-Mail: y.kopmann@sachsen-anhalt-lotto.de

Sandy Kirchhoff
Tel.: 0391 5963 - 313
E-Mail: s.kirchhoff@sachsen-anhalt-lotto.de

12. Impressum

Herausgeber

Lotto-Toto GmbH Sachsen-Anhalt
Stresemannstraße 18
39104 Magdeburg

Tel: 0391 59 63 - 0
Kundenservice: 0800 649 0 649
Fax: 0391 59 63 - 333
E-Mail: zentrale@sachsen-anhalt-lotto.de
Internet: www.lottosachsenanhalt.de

Geschäftsführung:
Stefan Ebert

Aufsichtsratsvorsitzender:
Thomas Webel

Registernummer: HRB 104299
Registergericht: Amtsgericht Stendal
Umsatzsteuer-ID-Nr.: DE 152793042
Steuernummer: 102/107/04251

Genehmigungsbehörde für die Veranstaltung von Lotterien:
Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt
Halberstädter Straße 2
39112 Magdeburg

Rechtlicher Hinweis

Die Bilder und Texte des Berichts sind urheberrechtlich geschützt. Der Inhalt dieses Berichts darf ohne schriftliche Genehmigung der Lotto-Toto GmbH Sachsen-Anhalt nicht weiterverwendet werden.