

Verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel

Bericht zur Arbeit des Unternehmens im Bereich Jugend- und Spielerschutz im Jahr 2024

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Aktivitäten des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB)	3
2.1	BZgA Kooperation	3
2.2	Glücksspiel Survey – repräsentative Befragung in der Bevölkerung.....	4
2.3	ISD Glücksspiel Survey – Ergebnisse und Trends.....	4
2.4	Hilfs- und Beratungsangebote der BZgA	5
3	Aktivitäten von LOTTO Sachsen-Anhalt	5
3.1	Prävention in der Werbung.....	5
3.2	Prävention im Vertrieb.....	7
3.3	Schulung.....	7
3.4	Jugend- und Spielerschutz / Testkäufe.....	9
3.5	Zusammenarbeit mit Glücksspielsuchtexperten.....	9
3.6	Erfolgskontrolle	9
3.7	Zertifizierung Responsible Gaming der EL und der WLA	10
4	Fazit und Ausblick	10

Abkürzungsverzeichnis

BZgA = Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

DLTB = Deutscher Lotto- und Totoblock

EL = European Lotteries

GlüStV = Staatsvertrag zur Neuregulierung des Glücksspielwesens in Deutschland (Glücksspielstaatsvertrag 2021)

ISD = Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung

LTSA = Lotto-Toto GmbH Sachsen-Anhalt

RG = Responsible Gaming (verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel)

WLA = World Lottery Association

1 Einleitung

Der verantwortungsvolle Umgang mit dem Glücksspiel ist wesentlicher Bestandteil der Unternehmenspolitik von LOTTO Sachsen-Anhalt. Er ist ebenso wie Seriosität und Sicherheit sowie Datenschutz und Compliance lückenlos in den Geschäftsalltag integriert. Damit leistet das Unternehmen eine umfassende Vorsorge, um mit dem Glücksspiel verbundene Risiken und Gefahren weitgehend zu verringern bzw. möglichst zu verhindern.

Wir richten uns zusätzlich zu den Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags zur Prävention der Glücksspielsucht am europäischen Standard der European Lotteries (EL) aus. Dieser „Responsible Gaming (RG)-Ansatz“ (sinngemäß: verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel) enthält eine Summe von systematischen, langfristig wirksamen Maßnahmen und Zielen. Diese lassen wir im Rahmen einer regelmäßigen Zertifizierung überprüfen und bestätigen. Im November 2024 haben wir eine RG-Teil-Zertifizierung erneut erfolgreich absolviert und die Punktzahl verbessert.

Die Geschäftsführung berichtet dem Aufsichtsrat regelmäßig zu den aktuellen Entwicklungen im Responsible Gaming. Die Vorlage skizziert unsere Aktivitäten im Jahr 2024 – gesondert für gemeinsame Aktivitäten im Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB) und für unser Unternehmen. Zudem gibt es einen Ausblick auf dieses Jahr.

2 Aktivitäten des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB)

2.1 BZgA Kooperation

Einen Teil der Aufgaben und Maßnahmen zum Spielerschutz führen wir bundesweit innerhalb des DLTB durch. Ein Partner ist dabei die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), mit der der DLTB 2024 den bestehenden Vertrag erneut verlängert hat.

Die BZgA führt eine von ihr entwickelte nationale Dachkampagne zur Glücksspielsuchtprävention durch. Sie soll, ergänzt um die auf Länderebene getroffenen Maßnahmen zur Vermeidung von Glücksspielsucht, eine bundesweit gleich hohe Qualität der Prävention gewährleisten.

Die Dachkampagne bietet u. a. folgende Maßnahmen:

- telefonisches Beratungs- und Informationsangebot
- Beratungs- und Informationsangebot im Internet (www.check-dein-spiel.de)
- internetbasiertes Ausstiegsprogramm und Chatsprechstunde
- Bereitstellung gedruckter Informationsmaterialien

2.2 Glücksspiel Survey – repräsentative Befragung in der Bevölkerung

Nach dem GlüStV haben Glücksspielveranstalter Daten über die Auswirkungen der von ihnen angebotenen Glücksspiele auf die Entstehung von Glücksspielsucht zu erheben. Im Zweijahresrhythmus haben sie den Glücksspielaufsichtsbehörden hierüber sowie über den Erfolg der von ihnen zum Spielerschutz getroffenen Maßnahmen zu berichten. Im Auftrag des DLTB wird die Erhebung von Daten im Rahmen eines Monitorings von dem Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD) und der Universität Bremen durchgeführt. 2021 führte das ISD die erste repräsentative Befragung durch, welche damit die bisherigen Befragungen der BZgA ersetzt. Eine Fortführung des Monitorings erfolgte 2023 (Veröffentlichung der Ergebnisse am 6. März 2024) und ist für 2025 vom DLTB bereits beauftragt.

Die Altersspannweite der Befragten umfasst die Altersgruppen 16 bis 70 Jahre. Die Datenerhebung erfolgte von August bis Oktober 2023 erneut in Form eines Mixed-Mode-Designs, welches sowohl telefonische (CATI: Zufallsauswahl von Festnetz- und Mobilfunk) als auch online-gestützte Befragungen (CAWI: quotierte Zufallsauswahl von Online-Access-Panels) beinhaltet. Insgesamt wurden 12.308 Interviews geführt, von denen 65 % telefonisch und 35 % als Online-Befragung durchgeführt wurden.

Das Screening glücksspielbezogener Probleme der erwachsenen Bevölkerung (18-70 Jahre) erfolgte auf der Basis der aktuellen Kriterien des „Diagnostischen und Statistischen Manuals Psychischer Störungen (DSM-5)“. Eine Vergleichbarkeit der vorangegangenen Befragungen (2021) mit der aktuellen Befragung ist möglich. Eine Vergleichbarkeit zu weiter zurückliegenden Befragungen ist aufgrund verschiedener Einflussfaktoren nur eingeschränkt möglich. Der Wechsel der Methodik im Jahr 2021, die neue Methode zur Bewertung von problematischen Spielen, die Corona-Pandemie und Spielstätten-Schließungen sind nur ein paar Beispiele.

2.3 ISD Glücksspiel Survey – Ergebnisse und Trends

Beim Vergleich der Anteilswerte glücksspielbezogener Störungen (nach DSM-5) zeigen sich zwischen den beiden Erhebungsjahren keine signifikanten Unterschiede. Der Anteil von erwachsenen Personen mit einer Glücksspielstörung beträgt für das Jahr 2021 insgesamt 2,3 %, im Jahr 2023 sind es 2,4 %.

Maßnahmen des Jugend- und Spielerschutzes haben im Vergleich zu 2021 eine höhere Zustimmung erfahren. *(Zitate aus Glücksspielsurvey ISD 2023 – Seite 6)*

2.4 Hilfs- und Beratungsangebote der BZgA

Das Internetangebot www.check-dein-spiel.de richtet sich vorrangig an Internet-Nutzende, die aufgrund ihres Glücksspielverhaltens Hilfe und Unterstützung suchen. Zum einen kann hier die eigene Glücksspielsuchtgefährdung durch einen Selbsttest eingeschätzt werden, zum anderen bietet www.check-dein-spiel.de mit einem Ausstiegsprogramm eine innovative Möglichkeit der Verhaltensänderung sowie niedrigschwellige Vermittlungswege in das Suchthilfesystem. Die Seite erreicht pathologische Glücksspielerinnen und -spieler und verhilft diesen erfolgreich zur Reduktion ihres Glücksspielverhaltens oder zur Glücksspielabstinenz.

Die BZgA hat für alle Menschen mit Spielsuchtproblemen eine bundesweite Hotline geschaltet. Bei Fragen und Problemen können sich die Betroffenen an sachkundiges Personal wenden. Die kostenfreie Nummer der Hotline ist z. B. auf allen Spielscheinen, auf unseren Werbeplakaten und im Internet vermerkt.

3 Aktivitäten von LOTTO Sachsen-Anhalt

3.1 Prävention in der Werbung

Grundlage für die Werbemaßnahmen unseres Unternehmens sind die Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags und des Glücksspielgesetzes Sachsen-Anhalt. Danach stehen unser Unternehmen und die DLTB-Partner für ein Glücksspielangebot, das das natürliche Spielbedürfnis der erwachsenen Bevölkerung ausreichend und angemessen befriedigt sowie in geordnete Bahnen kanalisiert.

Dabei richten wir uns konsequent an dem Ziel der Bekämpfung der Spielsucht und der Begrenzung der Spielleidenschaft aus. Wir bieten unseren Kunden ein attraktives, wenn auch begrenztes Spielangebot. Das heißt, wir nehmen Anpassungen bei vorhandenen Produkten vor und erweitern unsere Produktpalette, wenn sich neue Bedürfnisse bei unseren Kunden abzeichnen.

Unsere Werbung hat einen aufklärenden und informativen Charakter. Sie fordert nicht gezielt zum Spielen auf und richtet sich nicht unmittelbar an Minderjährige oder vergleichbar gefährdete Zielgruppen.

Seit mehreren Jahren nutzen wir eine RG-Aktionswoche, um in dieser Zeit gezielt für den Jugend- und Spielerschutz zu sensibilisieren – u. a. mit Beiträgen auf unseren Social-Media-Kanälen und mit Plakaten in Lotto-Verkaufsstellen.

Zudem liegen in allen Lotto-Verkaufsstellen Flyer aus: „Man kann das Glück nicht erzwingen“. Sie beinhalten u. a. einen Selbsttest, um problematisches Spielverhalten erkennen zu können, und zeigen anonyme Hilfsangebote auf.

Unser Facebook-Beitrag zur RG-Woche 2024:



Aus unseren Kundenzeitungen, die im Februar und August 2024 erschienen sind:

Spielen mit Verantwortung
LOTTO ist kein Kinderspiel – Glücksspiel kann süchtig machen

LOTTO Sachsen-Anhalt informiert auf allen Produkten und bei Werbemaßnahmen sowie online auf www.lottosachsenanhalt.de und in allen Lotto-Verkaufsstellen, dass eine Spielteilnahme erst ab 18 Jahren erlaubt ist und Glücksspiel süchtig machen kann. Woran erkennt man, dass man spielsüchtig ist? Wenn man u. a. eine oder mehrere dieser Punkte mit „ja“ beantwortet, empfiehlt sich ein Selbsttest unter www.check-dein-spiel.de.

SPIEL NICHT BIS ZUR GLÜCKSSPIEL SÜCHT

www.check-dein-spiel.de

- ✿ Ich setze beim Glücksspiel mehr Geld ein, als ich mir leisten kann.
- ✿ Ich versuche, weniger zu spielen, aber es klappt nicht.
- ✿ Wenn ich nicht spielen kann, bin ich unruhig und gereizt.
- ✿ Andere kritisieren mich, weil ich so viel spiele.
- ✿ Ich fühle mich schuldig, weil ich nicht aufhören kann und viel Geld verliere.
- ✿ Ich spiele weiter, um verlorenes Geld zurückzuholen.
- ✿ Ich habe mir bei anderen Geld geliehen, damit ich weiterspielen kann.
- ✿ Ich habe etwas Verbotenes getan, um an Geld zum Spielen zu kommen.
- ✿ Ich habe andere um Geld für meine Spielschulden gebeten.

3.2 Prävention im Vertrieb

Aufklärung über unsere RG-Aktivitäten erhalten die Kunden in den Lotto-Verkaufsstellen, im Kundenservice der Gesellschaft, auf öffentlichen Veranstaltungen der LTSA, in der Rubrik Verantwortung unserer Internetseite und durch Aktionen, wie z. B. die jährliche RG-Woche. Die Veranstaltungen und Aktionen dienen der Aufklärung der Bevölkerung in Sachsen-Anhalt zum Jugendschutz und zu den Gefahren des Glücksspiels.

So hatten wir z. B. auch während des Sachsen-Anhalt-Tages in Stendal an allen Aktionsständen in unserem Lotto-Erlebnisland Hinweisschilder in sieben Sprachen, dass eine Spielteilnahme erst ab 18 Jahren möglich ist.

Jeder Mitarbeiter, die Multiplikatoren (z. B. Bezirksleiter), jede Lotto-Verkaufsstelle und deren Mitarbeiter setzen sich mit dem Thema „Verantwortungsvolles Glücksspiel“ auseinander. Erkennen sie im Alltag, dass aus der Leidenschaft eines Glücksspielers ein Problem erwächst, so bieten sie dem Kunden vertraulich und diskret Hilfe an. Spezialisierte Suchtberatungsstellen im Land Sachsen-Anhalt und die kostenfreie Hotline der BZgA bzw. die Online-Angebote auf www.check-dein-spiel.de geben jedem Kunden auch anonym Hilfe. Diese Einrichtungen sind auf konkrete Hilfe ausgerichtet und geben die Möglichkeit, sich bei Suchtexperten zu speziellen Themen der Spielsucht zu informieren.

Den Inhabern und Mitarbeitern der Lotto-Verkaufsstellen ist es nicht gestattet, in ihrer Lotto-Verkaufsstelle an unseren Glücksspielen teilzunehmen.

3.3 Schulung

Schulungen zum verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel: Darunter verstehen wir präventive Maßnahmen, Glücksspielsucht zu vermeiden, den Jugendschutz konsequent einzuhalten und einen aktiven Spielerschutz konsequent durchzusetzen.

Grundschulung

Alle Vertriebspartner und deren Mitarbeiter werden durch eine Lotto-Grundschulung auf ihre Tätigkeit vorbereitet, in der es einen Teil zum verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel gibt. Des Weiteren bieten wir noch RG-Seminare (Verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel und Jugendschutz) an. Erst nach einer erfolgreichen Schulungsteilnahme dürfen Mitarbeiter im Vertrieb unsere Produkte allein verkaufen.

RG-Schulung

Gemäß § 6 Abs. 2 Pkt. 3 des GlüStV 2021 werden RG-Schulungen durch einen externen Partner durchgeführt. Zur Sicherstellung der Einbindung qualifizierter Dritter mit suchtfachlichem und

pädagogischem Hintergrund hat LTSA die Durchführung der Präventionsschulungen an die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention ausgelagert.

Alle Schulungsteilnehmer erhalten mit der Anmeldungsbestätigung per E-Mail einen Leitfaden und weitere Hinweise für ein Live-Online-Training sowie einen personalisierten Einwahllink. Durch die persönliche Kennung wird sichergestellt, dass ausschließlich der dafür vorgesehene Teilnehmer über den Zugang verfügt.

Die Trainer des Schulungsanbieters verfügen über suchtfachliche sowie pädagogische Qualifikationen. Sie weisen außerdem Train-the-trainer-Ausbildungen und zusätzliche Qualifikationen im Bereich der Durchführung von Webinaren nach.

Das eingesetzte Schulungs-Tool bietet alle relevanten Methoden für die erfolgreiche, interaktive Gestaltung eines Live-Online-Trainings und läuft auf allen gängigen Endgeräten. Somit ist sichergestellt, dass alle Teilnehmer in einem interaktiven Rahmen an der mehrstündigen Schulung teilnehmen und Rückfragen stellen bzw. offene Punkte gemeinsam erörtern können.

Alle Teilnehmer sind gebeten, nach jeder Veranstaltung ein Online-Feedback abzugeben, um die Qualität sicherzustellen und gegebenenfalls innerhalb der Kampagne Optimierungen vorzunehmen.

Die Schulungstermine werden so festgelegt, dass sie gleichmäßig auf die Wochentage Montag bis Samstag verteilt sind. Dies stellt sicher, dass die Vertriebspartner auch im Schichtbetrieb an einer Schulung teilnehmen können. Schulungsteilnehmer, welche keine Möglichkeit zur Teilnahme an einer digitalen Schulung haben, werden im Rahmen einer Präsenzveranstaltung geschult. Der Geschäftsführer, die Prokuristinnen und der Beauftragte für den Jugend- und Spielerschutz des Unternehmens nehmen ebenfalls an der Schulung teil.

Im Jahr 2024 haben 2.884 Mitarbeitende und Inhaber von Lotto-Verkaufsstellen zur Auffrischung ihres RG-Wissens eine Online-Befragung durch unseren externen Schulungspartner absolviert. Im Schnitt wurden 17,07 Punkte (von 18 möglichen Punkten) erzielt.

Mitarbeiter der LTSA

Mitarbeiter mit Führungstätigkeiten, des Marketings, der Öffentlichkeitsarbeit, des Spielbetriebs und des Vertriebs erhalten regelmäßig eine Auffrischungsschulung.

Alle Mitarbeiter der Zentrale werden durch den Beauftragten für Jugend- und Spielerschutz über grundlegende Änderungen zum verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel informiert.

So wurden 2024 die Ergebnisse des ISD-Glücksspiel-Surveys vorgestellt. Zudem fand eine Informationsveranstaltung im Lottogebäude statt, auf der ein Glücksspiel-(Sportwetten)-Süchtiger seinen Weg in die Sucht und aus der Sucht geschildert hat.

Alle Mitarbeiter waren im September ebenfalls gebeten, die (leicht angepasste) Online-Befragung für Verkaufsstellen zur Auffrischung des RG-Wissens zu absolvieren. 52 unserer 83 Mitarbeiter haben teilgenommen. Im Schnitt wurden 15,9 von 16 möglichen Punkten erreicht.

3.4 Jugend- und Spielerschutz / Testkäufe

Wir lassen Testkäufe durch eine Agentur durchführen. Unser Unternehmen weiß im Vorfeld nicht, wann und wo Testkäufe stattfinden. Unser Mindestziel - eine Nicht-Verkaufsquote von mindestens 92 % - haben wir seit 2012 jedes Jahr erreicht. Zur Aufrechterhaltung wirken wir kontinuierlich auf eine Verbesserung der Alters- und Spielerkontrollen hin. Dies tun wir z. B. mit auffälligeren Jugendschutzaufklebern am Terminal, mit Aufklebern in den Verkaufsstellen in sieben Sprachen, dass eine Spielteilnahme erst ab 18 Jahren möglich ist, oder mit unserer RG-Woche.

3.5 Zusammenarbeit mit Glücksspielsuchtextperten

LOTTO Sachsen-Anhalt ist Mitglied im Förderverein der Forschungsstelle Glücksspiel der Universität Hohenheim. Am jährlich von der Forschungsstelle Glücksspiel organisierten Symposium Glücksspiel (zuletzt 12./13. März 2024) bzw. an gemeinsamen Terminen zu neuen Studien/Forschungsvorhaben (zuletzt 06.11.2024) nimmt unser Beauftragter für den Jugend- und Spielerschutz regelmäßig teil. Dies dient dem Austausch mit Interessenvertretern und Experten aus der Suchtforschung zur Evaluierung und Weiterentwicklung der eigenen Maßnahmen zum verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel.

Zudem nutzen wir online-Angebote zum Erfahrungsaustausch bzw. zur Vorstellung neuer Studien – u. a. bei der Digitalen Forschungswerkstatt für Glücksspiel und Gesellschaft der Ruhr-Universität Bochum (28.03.2024 = Natürlicher Spieltrieb der Bevölkerung, 27.05.2024 = Glücksspielsurvey Methode und Kritik, 05.09.2024 = Studie zu motivatorischen Aspekten des Glücksspiels).

Des Weiteren findet ein regelmäßiger Austausch der Spielerschutzbeauftragten des DLTB statt. Zudem nehmen wir an ausgewählten Terminen der AG Spielerschutz und Prävention des DLTB teil.

3.6 Erfolgskontrolle

Im Rahmen unserer RG-Woche (29.07. bis 04.08.2024) fand eine Kundenbefragung in 35 Lotto-Verkaufsstellen statt, die das fundierte Wissen der Mitarbeiter im Verkauf belegt und

zeigt, dass unsere Kundinnen und Kunden zum Jugend- und Spielerschutz sensibilisiert sind. Von 525 Fragebögen kamen 487 ausgefüllt zurück.

3.7 Zertifizierung Responsible Gaming der EL und der WLA

Seit 2010 ist unser Unternehmen nach den Responsible- Gaming- Standards der European Lotteries (EL) und der World Lottery Association (WLA) zertifiziert.

Ziel des Zertifizierungsverfahrens ist es festzustellen, ob unser Unternehmen den Responsible Gaming Anforderungen der European Lotteries entspricht bzw. den Standard der vorangegangenen und erfolgreich durchlaufenen Zertifizierung aufrechterhalten hat. Die Zertifizierung gemäß EL-Standards berücksichtigt dabei auch die Kontinuität und stete Verbesserung der von LTSA umgesetzten RG-Strategien und -Maßnahmen.

Im November 2024 haben wir uns erfolgreich einer erneuten Teil-Zertifizierung unterzogen. Hierfür war das Kompetenzzentrum Spielerschutz und Prävention der Universitätsmedizin Mainz beauftragt worden. Uns wurde bescheinigt, dass wir in allen Kategorien den erforderlichen Schwellenwert von mindestens 75 % erreicht und Ergebnisse in einigen Kategorien um insgesamt elf Punkte verbessert haben.

4 Fazit und Ausblick

Glücksspiel und Verantwortungsbewusstsein gehen bei uns Hand in Hand. Die Anforderungen des GlüStV 2021 sind vollständig in den Geschäftsbetrieb des Unternehmens integriert.

Die Anforderungen an den Jugend- und Spielerschutz aus dem GlüStV 2021 hat unser Unternehmen jederzeit als Chance zur Weiterentwicklung gesehen. Die Umsetzung technischer Maßnahmen im Internet treiben wir voran. Zudem setzen wir erfolgreich die Auslagerung unserer RG-Schulung an qualifizierte Dritte mit suchtfachlichem und pädagogischem Hintergrund um. Ende 2024 wurde ein erneuter Vertrag mit einem externen Dienstleister für die nächsten drei Jahre geschlossen.

Unser Unternehmen erfüllt die europäischen Standards und Anforderungen an das verantwortungsvolle Veranstalten des Glücksspiels. Nach Prüfung durch das Kompetenzzentrum Spielerschutz und Prävention der Universitätsmedizin Mainz hat uns die EL als Dachorganisation der europäischen Staatslotterien zuletzt im Dezember 2022 mit ihrem Gütesiegel bescheinigt, dass wir unsere gesellschaftliche und soziale Verantwortung für das Glücksspiel konsequent wahrnehmen. In diesem Jahr unterziehen wir uns erneut einer Re-Zertifizierung nach dem EL-Standard.

Wir beobachten weiterhin aufmerksam die nationalen und vor allem europäischen Entwicklungen im verantwortungsvollen Glücksspiel. Wir achten auf die Transparenz der Maßnahmen und die Ziele des Unternehmens zum Umgang mit dem verantwortungsvollen Glücksspiel.

Die Geschäftsführung trägt dafür Sorge, dass der notwendige Erfahrungsaustausch bei nationalen und internationalen Seminaren und Konferenzen zum RG durch Mitarbeiter des Hauses gepflegt wird.