



RESPONSIBLE GAMING REPORT 2025

NordwestLotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Einleitung	3
I. Responsible Gaming Steuerung	5
II. Mitarbeiterschulungen	6
III. Einzelhändlerprogramme	8
1. Sozialkonzept.....	8
2. Jugend- und Spielerschutz	9
a) Jugendschutz	9
b) Spielerschutz	11
IV. Spieldesign	13
V. Digitale Kanäle	14
VI. Werbung u. Marketing	16
VII. Behandlungsvermittlung	17
VIII. Unterrichtung der Spielteilnehmenden	18
IX. Zusammenarbeit mit Interessenvertretern.....	19
X. Förderung und Forschung.....	19
XI. Schlusswort	19

Einleitung

Als staatliche Lotteriegesellschaft des Landes Schleswig-Holstein ist der Nordwest-Lotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG (LOTTO Schleswig-Holstein) Responsible Gaming – verantwortungsvolles Spielen – ein wichtiges Anliegen.

Ziel von LOTTO Schleswig-Holstein ist es, faire, spannende und attraktive Lotterien und Wetten anzubieten ohne die Risiken des Glücksspiels außer Acht zu lassen. Diese verschiedenen Interessen miteinander zu verknüpfen und in einen Ausgleich zu bringen, gelingt LOTTO Schleswig-Holstein durch einen verantwortungsvollen Umgang mit ihren sensiblen Glücksspielprodukten.

Responsible Gaming ist daher ein fester Bestandteil in der Unternehmensstruktur von LOTTO Schleswig-Holstein. Alle Maßnahmen, die zu einem funktionierendem Responsible-Gaming implementiert wurden, werden regelmäßig kontrolliert und in den verschiedensten Arbeitsgruppen besprochen (Jour fix, RG-Austausch, etc).

Verantwortungsvolles Spielen heißt für LOTTO Schleswig-Holstein insbesondere

- für die Risiken von Glücksspielen durch Aufklärung und Beratung (Spielsuchtprävention) zu sensibilisieren,
- einen effektiven Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten sowie
- sachlich über die von Lotto Schleswig-Holstein angebotenen Produkte und die jeweiligen Gewinnwahrscheinlichkeiten zu informieren.



Dass Responsible Gaming fester Bestandteil der Unternehmensstruktur von LOTTO Schleswig-Holstein ist, bestätigen auch die regelmäßig erteilten Zertifizierungen von LOTTO Schleswig-Holstein durch die European State Lottery and Toto Association (EL) sowie durch die World Lottery Association (WLA). Fortlaufend werden die Zertifizierungen bestätigt und erneuert.

Im Jahr 2024 wurde durch das Exekutivkomitee der EL das Zertifikat für ein Responsible Gaming nach aktuellem Standard bereits zum 5. Mal in Folge an LOTTO Schleswig-Holstein vergeben.



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
 CERTIFIED
 WLA RESPONSIBLE GAMING
 FRAMEWORK
 LEVEL 4 / VALID UNTIL 2027

Vorausgegangen war ein Prüfungsverfahren nach EL-Responsible Gaming Framework unter Aufsicht der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Deloitte GmbH. Überprüft wurde im Rahmen der Zertifizierung die Erfüllung der Anforderungen an das verantwortungsvolle Glücksspiel in den Bereichen: Responsible Gaming Steuerung (implementierte Maßnahmen und messbare Ergebnisse), Mitarbeiterschulung, Händlerprogramme, Spieldesign, Digitale Kanäle, Werbung und Marketing, Behandlungsvermittlung spielsuchtgefährdeter oder spielsüchtiger Spieler, Unterrichtung der Spieler, Zusammenarbeit mit



Interessenvertretern sowie die Kategorie Forschung im Hinblick auf ein besseres Verständnis problematischen Spielverhaltens.

Auf Empfehlung der WPG Deloitte GmbH wurde das „Responsible Gaming Certificate of Alignment“ durch die EL erteilt.

Um diesem Standard fortlaufend gerecht zu werden, arbeitet LOTTO Schleswig-Holstein kontinuierlich an der Weiterentwicklung von Maßnahmen zum Responsible Gaming.

I. Responsible Gaming Steuerung

LOTTO Schleswig-Holstein führt ein umfangreiches Reporting über sämtliche Responsible-Gaming Aktivitäten durch. Die Planung und Organisation der Responsible-Gaming Maßnahmen obliegt dem Bereich Spielerschutz, der in enger Abstimmung mit der Geschäftsführung und allen Abteilungen die Aktivitäten plant, durchführt, im Ergebnis betrachtet und darüber berichtet.

Hierzu gehören

- die Entwicklung und Umsetzung des Sozialkonzeptes,
- die Sensibilisierung der Beschäftigten von LOTTO Schleswig-Holstein und des Annahmestellenpersonals in Bezug auf verantwortungsvolles Spielen durch Schulungen, Bereitstellen von Informationsmaterialien und Durchführung von Testkäufen,
- die Umsetzung der gesetzlichen Regelungen zum Schutz von gesperrten Spielenden und Minderjährigen,
- die regelmäßige Evaluation der Auswirkung großer Jackpots auf das Spielverhalten sowie
- der regelmäßige Austausch zum Thema Responsible Gaming mit den Landeslotteriegesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) sowie mit externen Institutionen wie u. a. dem Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (BIÖG), der Landesstelle für Suchtfragen Schleswig-Holstein

(LSSH) und dem Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD Hamburg).

Das Berichtswesen im Rahmen der Responsible Gaming Steuerung umfasst u.

a. folgende Reports:

- die kontinuierliche Weiterentwicklung des Sozialkonzepts
- den jährlichen Responsible Gaming Report, der auf der Internetplattform des Unternehmens (www.lotto-sh.de) veröffentlicht wird sowie
- den im Turnus von zwei Jahren erscheinenden Bericht zum Spielerschutz, der u. a. auch die Evaluation der Jackpotlotterien enthält.

Auf Grundlage dieser Berichte reflektiert LOTTO Schleswig-Holstein regelmäßig ihre Responsible Gaming-Maßnahmen. Dabei werden die Maßnahmen auch kritisch dahingehend betrachtet, ob diese weiterhin angemessen und zeitgemäß sind. Neue Erkenntnisse werden bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Maßnahmen des Unternehmens zur Gewährleistung eines effektiven Responsible Gaming berücksichtigt.

II. Mitarbeiterschulungen

Für ihre Mitarbeitenden und Vertriebspartner bietet LOTTO Schleswig-Holstein verschiedene auf den jeweiligen Bedarf abgestimmte Schulungsprogramme an. Diese Schulungen sind nicht nur wichtig für die Sensibilisierung der Mitarbeitenden und Vertriebspartner in Bezug auf den verantwortungsvollen Umgang mit den von LOTTO Schleswig-Holstein angebotenen Lotterien und Wetten, sie vermitteln zusätzlich die Responsible-Gaming Grundsätze nach außen und führen zu einer verbesserten Wahrnehmung von problematischem Spielverhalten im Allgemeinen.

Sämtliche in den Annahmestellen beschäftigten Mitarbeitenden werden nicht nur fachlich und in der Terminal-Bedienung geschult, sondern durchlaufen regelmäßig spezielle Schulungsmodule zur Thematik Suchtprävention, Frühintervention und entsprechendes Verhalten in der Annahmestelle bzw. Schulungsmodule, die sich

speziell mit dem Jugendschutz, den gesetzlichen Grundlagen und der hohen Verantwortung gegenüber Minderjährigen sowie Spielteilnehmenden mit problematischem Spielverhalten in der Annahmestelle auseinandersetzen und befassen. Die Schulungen der Annahmestellen finden im eigenen Schulungszentrum von LOTTO Schleswig-Holstein statt.

Im Jahr 2025 wurden insgesamt **421** Annahmestellen-Mitarbeitende in Form einer Online-Schulung sowie **638** Annahmestellen-Mitarbeitende durch Teilnahme an einer Präsenz-Schulungsmaßnahme in den relevanten Responsible Gaming-Themen unterwiesen.

Die angebotenen Online-Schulungen haben sich zusätzlich bewährt und bieten eine hohe Flexibilität für die Teilnehmenden. Zu den Themenschwerpunkten in beiden Schulungsmaßnahmen zählte die Suchtprävention sowie der Jugend- und Spielerschutz.

Neben den Annahmestellen werden alle Mitarbeitenden von LOTTO Schleswig-Holstein turnusmäßig über Responsible Gaming Aktivitäten unterrichtet. Neue Mitarbeitende erhalten eine Einführungsschulung, in der die Grundsätze des Responsible Gaming dargelegt und erläutert werden. Des Weiteren sind Informationen und Veränderungen zu diesem Thema jederzeit über das Intranet für alle Mitarbeitenden verfügbar. Insbesondere wird hier auf die bereits geleisteten suchtpreventiven Maßnahmen von LOTTO Schleswig-Holstein hingewiesen.

Die Schulung von Mitarbeitenden des Unternehmens mit speziellen Aufgabenbereichen (Führungspersonal, Schulungsleitung und Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt und des Bereiches Spielerschutz) erfolgt regelmäßig über externe Fachkräfte. Hierbei werden individuell auf den zu schulenden Kreis bezogene Inhalte vermittelt. Für die Mitarbeitenden im Kundenservice ist das Ziel, ein auffälliges bzw. riskantes Spielverhalten frühzeitig zu erkennen. Die Schulungsleitung von LOTTO Schleswig-Holstein bekommt durch die externe Schulung die Möglichkeit, die aktuellen Schulungsunterlagen mit neuesten Erkenntnissen und Entwicklungen abzugleichen und außerdem die Methodik der Stoffvermittlung mit Fachkräften zu erörtern. Das Führungspersonal des Unternehmens wird ebenfalls über neueste

Erkenntnisse und Entwicklungen bei der Suchtprävention informiert und mit aktuellen Unterlagen (aktuelle Adressenliste der Hilfseinrichtungen etc.) zum Einsatz in den verschiedenen Bereichen ausgestattet.

Auch durch die vorgenannten Schulungs- und Informationsveranstaltungen ist ein hoher Level an gelebtem Responsible Gaming im Unternehmen zu spüren, da in allen Bereichen umfangreiche Maßnahmen für ein verantwortungsvolles Spielen implementiert wurden.

III. Einzelhändlerprogramme

Damit bei der Spielteilnahme bei LOTTO Schleswig-Holstein stets der Spaß und die Freude im Vordergrund stehen, ist es wichtig, über die Risiken der Spielsucht aufzuklären und Minderjährige und andere schutzbedürftige Spielteilnehmende (labile bzw. problematische Spielende) zu schützen bzw. ihnen Hilfestellung zu geben.

In diesem Zusammenhang ist es für LOTTO Schleswig-Holstein selbstverständlich auch ihre Vertriebspartner, die rund 600 LOTTO-Annahmestellen in Schleswig-Holstein, mit ins Boot zu nehmen und ihr Bewusstsein für verantwortungsvolles Spielen auf einem stets hohen Niveau zu halten. Vor diesem Hintergrund versorgt LOTTO Schleswig-Holstein ihre Annahmestellen regelmäßig mit Schulungen (siehe Ziffer II.), wichtigen Informationsmaterialien, Flyern, Plakaten und Infoschreiben. Zudem hat LOTTO Schleswig-Holstein verschiedene Maßnahmen geschaffen, die insbesondere im Sozialkonzept des Unternehmens detailliert beschrieben und zusammengefasst werden.

1. Sozialkonzept

Das Sozialkonzept von LOTTO Schleswig-Holstein bildet die Grundlage für ein verantwortungsvolles Glücksspiel, welches in Zusammenarbeit mit regionalen und überregionalen Fachstellen/Institutionen der Suchtprävention entwickelt wurde.

Regelmäßig wird das Sozialkonzept des Unternehmens überarbeitet und auf neue Entwicklungen hin überprüft. Das Sozialkonzept zeigt in einem ersten Schritt die

verschiedenen Stadien bis hin zu einem pathologischen Spielverhalten auf und stellt in einem zweiten Schritt insbesondere die Maßnahmen und Hilfsangebote von LOTTO Schleswig-Holstein dar, die zur Erreichung der in § 1 Nr. 1 und 3 im Staatsvertrag zur Neuregulierung des Glücksspielwesens in Deutschland (GlüStV 2021) genannten sozialen Ziele (Jugendschutz und Spielsuchtprävention) dienen.

Das Sozialkonzept stellt LOTTO Schleswig-Holstein ihren Annahmestellen in der jeweils aktuellen Version über das Info-Portal für Annahmestellen zur Verfügung.

2. Jugend- und Spielerschutz

Der Jugend- und Spielerschutz ist ein weiteres wichtiges Element des Responsible-Gaming. LOTTO Schleswig-Holstein ist es im Rahmen eines verantwortungsvollen Spiels ein großes Anliegen, ihre Spielteilnehmenden auf die Risiken von Glücksspiel aufmerksam zu machen und Kunden mit einem problematischen Spielverhalten Hilfestellungen anzubieten. Der Jugendschutz wird durch den Ausschluss Minderjähriger von der Spielteilnahme an den von LOTTO Schleswig-Holstein veranstalteten Lotterien und Wetten sichergestellt.

a) Jugendschutz

Minderjährige sind von der Spielteilnahme an den von LOTTO Schleswig-Holstein veranstalteten Lotterien und Wetten ausgeschlossen.

Der Schutz Minderjähriger vor den negativen Seiten übermäßigen Glücksspiels ist im Unternehmen sowie in allen Annahmestellen und herausgegebenen Publikationen gegenwärtig. Insbesondere in den Annahmestellen von LOTTO Schleswig-Holstein wird ausdrücklich auf das Verbot der Teilnahme Minderjähriger am Glücksspiel hingewiesen. Jede Annahmestelle ist mit Plakaten, Aushängen und Hinweisschildern zu dieser Thematik ausgestattet und über das Terminaldisplay erfolgen entsprechende Anweisungen. Zudem stellt LOTTO Schleswig-Holstein aktuelle Informationen und Schulungsmodulare für ein gelebtes Responsible-Gaming über das Info-Portal des Terminals zur Sensibilisierung der Annahmestellen zur Verfügung.

Das Terminal in der Annahmestelle ist mit einer Software zur Altersverifikation ausgestattet, mit der den Verkaufs- und Bedienkräften eine weitere Hilfe zur Einhaltung des Jugendschutzes an die Hand gegeben wurde.



Zusätzlich wurde die Software der Terminals um die aktive Bestätigung der Volljährigkeit durch das Verkaufspersonal bei jedem Kunden erweitert. Damit soll ein unmittelbares Bewusstsein für die zwingende Volljährigkeit der Spielteilnehmenden erreicht werden. Bei jedem Zweifel ist der Personalausweis zu kontrollieren.

Zur Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzes in den rund 600 Annahmestellen in Schleswig-Holstein führt LOTTO Schleswig-Holstein in Zusammenarbeit mit der Landesstelle für Suchtfragen Schleswig-Holstein (LSSH) regelmäßig Testkäufe durch.

Die Testkäufe dienen hierbei nicht nur der Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzes in den Annahmestellen, sondern zusätzlich auch der Sensibilisierung des Annahmestellenpersonals für den Umgang mit Minderjährigen in der Annahmestelle.

Die Testkäufe mit minderjährigen Testkäufern/innen erfolgen nur mit ausgebildeter pädagogischer Begleitung und nach vorheriger intensiver Vorbereitung und Einarbeitung in den vorgegebenen Ablauf (Durchführung/Protokollierung). Dieses gilt für die Testkäufer/innen sowie für die Begleitpersonen. Das Testkaufverfahren ist standardisiert und somit vergleichbar. Die Ergebnisse zeigen ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein gegenüber jungen Menschen in den Annahmestellen. Verstöße gegen den Schutz von Minderjährigen werden nach einem mit den Annahmestellen vertraglich vereinbarten Sanktionsmodell bestraft. Der erste Verstoß führt zu einer Ermahnung mit Vertragsstrafe. Im Wiederholungsfall wird der Betreiber der Annahmestelle schriftlich abgemahnt und zu einer Nachschulung vorgeladen. Bei einem weiteren Fehlverhalten in der Bewährungsphase wird der geschlossene Geschäftsbesorgungsvertrag mit

dieser Annahmestelle sofort fristlos gekündigt. Über Ergebnisse und weitere Planungen steht LOTTO Schleswig-Holstein darüber hinaus mit der Aufsichtsbehörde im regelmäßigen Austausch.

Eine weitere Hilfestellung bei der Durchsetzung des Jugendschutzes in den Annahmestellen bringt der Einsatz eines elektronischen Ausweislesegerätes. Durch das simple Durchziehen des Personalausweises erfolgt hier eine automatische rot/grün Kontrolle (grün = Person ist 18+, rot = Person ist nicht volljährig!). Eine manuelle Alterskontrolle anhand des Geburtsdatums entfällt hierdurch. LOTTO Schleswig-Holstein stellt ihren Annahmestellen auf Anfrage/bei Bedarf ein Ausweislesegerät zur Verfügung.



Um das Verkaufspersonal in den Annahmestellen zu unterstützen hat das Unternehmen auch 2025 die Testkäufe mit jungen Erwachsenen (18-21 Jahre alt) durchgeführt und mit einer Plakat-Aktion begleitet. Das Ziel dieser Maßnahme ist, eine nachhaltige und generelle Sensibilisierung im Umgang mit jungen Kunden.

Das positive Feedback hat dazu beigetragen, dass LOTTO Schleswig-Holstein diese Maßnahme zur Sensibilisierung fest installiert hat.

b) Spielerschutz

Genauso wichtig wie ein wirksamer Jugendschutz ist ein effektiver Spielerschutz. In zahlreichen in den Annahmestellen erhältlichen Publikationen wie beispielsweise dem Informationsflyer „Informationen zur Glücksspielsucht“, der Basisbroschüre „Wenn Spiel zur Sucht wird“, dem Informationsflyer „Verzockt“ oder der Broschüre „Nichts geht mehr? Erste Hilfe für Angehörige“ wird über die Risiken von Glücksspiel, die Beratungsstellen und Hilfsangebote informiert.

Zusätzlich zu dem vorgenannten Angebot hat LOTTO Schleswig-Holstein einen Infolyer „Was haben Sie zu verlieren?“ entwickelt und produzieren lassen, der sich gezielt an Menschen, die Probleme mit dem Glücksspiel haben, wendet. Dieser Flyer stellt das Infotelefon des Bundesinstituts für öffentliche Gesundheit (BIÖG) vormals Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) in den Vordergrund und vermittelt somit auf direktem Wege an das Fachpersonal der Bundesbehörde. Auch auf der Internetseite „www.lotto-sh.de“ wird dem Thema Prävention und der Vermittlung von Kontaktdaten zu Beratungsstellen bzw. anderer Hilfsangebote mit entsprechenden Verlinkungen entsprechender Raum gegeben. Die Inhalte zum Spielerschutz werden regelmäßig überarbeitet. Das Angebot von Kontaktdaten/Beratungsstellen und Hilfsangeboten wurde um die überregionalen Seiten „www.check-dein-spiel.de“ und „www.bundesweit-gegen-gluecksspiel-sucht.de“ ergänzt.



Als weitere Maßnahme zur Umsetzung des Spielerschutzes in den LOTTO-Annahmestellen und gleichzeitig auch als Hilfe für die Annahmestellen dient die Kundenkarte von LOTTO Schleswig-Holstein, die in den Annahmestellen beantragt werden kann. Voraussetzung für die Ausstellung einer Kundenkarte ist die Volljährigkeit der Spielteilnehmenden. Ein Abgleich von Personalausweis/Person/Lebensalter sowie Lichtbild/Person findet bereits bei Antragstellung in der Annahmestelle statt und gewährleistet die Volljährigkeit der Spielteilnehmenden. Die Kundenkarte ist in den Annahmestellen Voraussetzung für die Teilnahme an der Lotterie KENO und der Zusatzlotterie plus5 sowie an dem TOTO-Angebot von LOTTO Schleswig-Holstein. Bei jedem weiteren Einsatz erfolgt eine Kontrolle Lichtbild/Person am Terminal. Täglich findet eine Synchronisierung mit dem Datenbestand des zentral vom Land Hessen, vertreten durch das Regierungspräsidium Darmstadt, geführten Sperrsystems OASIS (**O**nline **A**bfrage

SpIeler-Status) statt. OASIS umfasst alle Sperrdaten der Lotteriegesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB), der zugelassenen gewerblichen Anbieter, von Wettvermittlungsstellen und Spielhallen sowie der Spielbanken im Bundesgebiet. Bei Spielteilnehmenden mit dem Status „gesperrt“ ist die Spielteilnahme an Lotterien und Wetten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial nicht möglich.

Als weitere Einrichtung für den Spielerschutz hat LOTTO Schleswig-Holstein einen Spielerschutzbeauftragten bestimmt. Der Beauftragte für den Spielerschutz koordiniert sämtliche Maßnahmen im Bereich des Spielerschutzes und zeigt sich als Bindeglied in der Zusammenarbeit mit Hilfsorganisationen und Therapieeinrichtungen. In den Annahmestellen vor Ort werden zusätzlich Mitarbeitende eingesetzt, die intensiv mit dem Sozialkonzept von LOTTO Schleswig-Holstein vertraut gemacht wurden und auf dessen Umsetzung achten (Beauftragte für das Sozialkonzept in der Annahmestelle). Gleichzeitig sind diese Personen ein niedrigschwelliger Ansprechpartner und Vermittler zum Unternehmen für interessierte Spielteilnehmenden.

IV. Spieldesign

LOTTO Schleswig-Holstein achtet bei der Gestaltung des Designs ihrer Produkte darauf, dass das gewählte Produktdesign sich an Erwachsene richtet und nicht das Interesse von Minderjährigen weckt.

Bevor neue Produkte designt und auf den Markt gebracht werden, erfolgt eine genaue Marktanalyse und rechtliche Bewertung des geplanten Produkts, die auch die Gesichtspunkte Jugend- und Spielerschutz beinhaltet. Voraussetzung für die Umsetzung und Einführung von Produktideen ist die glücksspielrechtliche Erlaubnis. Nach der Einführung neuer Produkte werden Auswirkungen auf das Spielverhalten genau beobachtet und intern ausgewertet. Bei Produkten mit höherem Risikopotenzial erfolgt eine Evaluation hinsichtlich der Auswirkungen auf das Spielverhalten durch unabhängige Dritte, wie zum Beispiel bei der Einführung der Lose „Platin 7“ und „Diamant 7“ im Rahmen der Sofortlotterie mit Rubbellosen.

Des Weiteren hält LOTTO Schleswig-Holstein nicht nur bei Neuprodukten, sondern auch bei ihren Bestandsprodukten für ihre Spielteilnehmenden freiwillige Selbstausschlussmechanismen vor.

Spielteilnehmende, die sich als spielsuchtgefährdet oder spielsüchtig einschätzen, bietet LOTTO Schleswig-Holstein jederzeit die Möglichkeit, formlos einen Antrag auf Spielersperre für die als besonders gefährdend eingestuften Spiel- und Wettarten einzureichen bzw. die entsprechenden Vordrucke, erhältlich über jede Annahmestelle, über die Zentrale von LOTTO Schleswig-Holstein oder über die Internetseite „www.lotto-sh.de“, auszufüllen und an LOTTO Schleswig-Holstein zu senden. Eine Spielersperre kann auch von Angehörigen oder Dritten für spielsuchtgefährdete bzw. überschuldete Spielteilnehmende beantragt werden.

V. Digitale Kanäle

LOTTO Schleswig-Holstein bietet den Spielteilnehmenden mit Wohnsitz in Schleswig-Holstein auch über ihre Internetpräsenz www.lotto-sh.de Zugang zu ihrem Lotterieangebot. Voraussetzung für die Spielteilnahme über lotto-sh.de ist zunächst die Registrierung und erfolgreiche Einrichtung eines Spielkontos. Über das Spielkonto können Spielteilnehmende, nachdem sie sich mit ihrer E-Mail-Adresse und ihrem Passwort eingeloggt haben, an den dort vom Unternehmen online angebotenen Lotterien teilnehmen.

LOTTO Schleswig-Holstein hat für die Spielteilnahme über ihre Website www.lotto-sh.de insbesondere folgende Sicherheits- und Schutzmechanismen implementiert:

- Bei der Registrierung erfolgt zunächst die Identifizierung der Spielteilnehmenden (z. B. mit dem SCHUFA IdentitätsCheck Premium), um insbesondere deren Volljährigkeit sicherzustellen.
- Für die Abgabe von Spielaufträgen auf www.lotto-sh.de ist die Authentifizierung der Spielteilnehmenden erforderlich. Hierfür haben sie sich mit ihrer E-Mail-Adresse und ihrem Passwort erfolgreich auf ihrem Spielkonto anzumelden.

- Der Ausschluss minderjähriger oder gesperrter Spielender wird durch Identifizierung und Authentifizierung sowie den durch Abgleich mit der Sperrdatei gewährleistet.
- Spielteilnehmenden werden keine Darlehen gewährt.
- Hinweise zu den Gefahren von und zur Prävention vor Spielsucht sowie Hinweise auf Beratungsangebote sind auf jeder Seite vorhanden und von dort erreichbar.
- Auf allen Webseiten von www.lotto-sh.de wird auf „www.check-dein-spiel.de“ verlinkt.
- Informationen über verantwortungsvolles Glücksspiel (Responsible Gaming) findet man unter der Rubrik „Spielerschutz“, die über das Burger-Menü oder den Footer erreichbar ist. Hier wird auf die Gefahren eines übermäßigen Spiels sowie Hilfs- und Präventionsangebote aufmerksam gemacht. Zudem sind hier Verlinkungen zu weiteren Hilfsangeboten wie auf die Website www.bundesweit-gegen-gluecksspielsucht.de sowie zu einem Selbsttest hinterlegt.
- Die Internetplattform ist von ihrer Struktur her so aufgebaut, dass Spielende schnell und intuitiv auf Informationen über die Spielmöglichkeiten und Eigenschaften der Produkte zugreifen kann.
- Auf ihrem Spielkonto erhalten die Spielteilnehmenden ihre Spielhistorie sowie eine Übersicht über ihre Gewinne und Verluste angezeigt.
- Neben dem gesetzlich vorgegebenen anbieterübergreifenden Einzahlungslimit von 1.000 Euro pro Monat und dem von LOTTO Schleswig-Holstein anbieterbezogenen Einsatzlimit von 1.000 Euro pro Monat haben die Spielteilnehmenden jederzeit die Möglichkeit sich individuelle tägliche, wöchentliche oder monatliche Einsatz-, Verlust- und Einzahlungslimits zu setzen.
- Für die Sofortlotterien im Internet gelten außerdem besondere Spiel- und Kauflimits. Es dürfen pro Spielteilnehmende/n maximal 20 Lose pro Tag gekauft und/oder gespielt werden. Das Tageskauflimit für Sofortlotterien im Internet beträgt maximal 100 Euro.

VI. Werbung u. Marketing

Die Durchführung von Werbekampagnen ist für jedes Unternehmen – so auch für LOTTO Schleswig-Holstein – im Rahmen der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften von wesentlicher Bedeutung.

Für die Durchführung und Gestaltung von Werbemaßnahmen verwendet LOTTO Schleswig-Holstein die Werbe- und Marketingrichtlinien der European Lotteries als Referenz, außerdem richtet sie die Werbung an den "Verhaltensregeln des Deutschen Werberates über die kommerzielle Kommunikation für Glücksspiele" aus.

Durch die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und der Ausrichtung an den o. g. Regeln für die Gestaltung von Werbemaßnahmen stellt LOTTO Schleswig-Holstein sicher, dass ihre Werbemaßnahmen Minderjährige oder Personen mit problematischem Spielverhalten nicht gezielt ansprechen und dass sie keine irreführenden Informationen wie zum Beispiel einen unrealistischen Eindruck von den Gewinnchancen vermitteln.

Das Unternehmen hat verschiedene Mechanismen implementiert, damit die Vorgaben eingehalten werden. Zur Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes und zur präventiven Spielsuchtbekämpfung kommen innerhalb der Annahmestellen Plakate, Aushänge und Flyer zum Einsatz, die Gefahren und Verbote thematisieren.

LOTTO Schleswig-Holstein verwendet je nach Medium unterschiedliche Suchthinweise. Alle Suchthinweise weisen klar darauf hin, dass die Spielteilnahme erst ab 18 Jahren möglich ist, dass Glücksspiele süchtig machen können und enthalten Hinweise, wo sich die Spieler über Hilfsangebote und Informationen zur Spielsucht informieren können.

LOTTO Schleswig-Holstein richtet sich mit ihrer Werbe- und Marketingansprache weder an Minderjährige noch speziell an Personen mit problematischem Spielverhalten sowie an sozial schwache Bevölkerungsgruppen. Darüber hinaus vermeidet das Unternehmen sämtliche suchtanreizende und irreführende Werbeaussagen,

nennt Gewinnchancen und weist ausdrücklich darauf hin, dass Lotterien und Werten Glücksspiele sind. Ferner verwendet die LOTTO Schleswig-Holstein keinerlei Verlinkungen oder Cross-Promotion zu Anbietern zur Finanzierung des Glücksspiels noch zu vergleichbaren Angeboten, die eine Spielsucht fördern könnten.

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und der selbst auferlegten Richtlinien stellen insbesondere sicher, dass kein Anreiz zu übermäßigem Spiel vermittelt wird. Das Unternehmen gibt jeweils die exakten Gewinnchancen an, Preise sind stets in allen Annahmestellen einsehbar, bei Spielscheinstreuungen (Zeitungsbeilagen) z. B. sind die Preise auf den Spielscheinen aufgebracht.

In Zusammenarbeit mit den weiteren Partnern des DLTB, des BIÖG, Forschungsinstituten und Marketingberatungsagenturen befindet sich LOTTO Schleswig-Holstein im regelmäßigen Austausch hinsichtlich aller Produkte und möglicher Suchtgefahren.

VII. Behandlungsvermittlung

Lotto Schleswig-Holstein ist sich bewusst, dass Glücksspiele für manche Menschen mit erheblichen Gefahren verbunden sind. Auch wenn die von LOTTO Schleswig-Holstein angebotenen Produkte nur ein sehr geringes Suchtpotenzial besitzen, sieht das Unternehmen das Problem und die Verantwortung als staatlich eingesetzter Veranstalter von Glücksspielen. Wie bereits in den Kapiteln Einzelhändlerprogramme, Digitale Kanäle und Werbung und Marketing dargelegt, bietet das Unternehmen durch Info-Flyer, Broschüren, Plakate und Aushänge im terrestrischen Bereich, Hinweise, Hotlines, Verlinkungen und Extraseiten „Spielerschutz“ im digitalen Spielangebot sowie Verweise auf die Angebote des Bundesinstituts für öffentliche Gesundheit (BIÖG), Hotline etc. bei Werbe und Marketingmaßnahmen ein vielschichtiges, niedrighwelliges Informations- und Beratungsangebot direkt bei den Fachkräften der zuständigen Sucht-, Suchthilfe- und Therapiezentren.

Darüber hinaus arbeitet LOTTO Schleswig-Holstein u. a. eng mit der LSSH (Landesstelle für Suchtfragen Schleswig-Holstein) sowie dem ISD Hamburg zusammen.

Im Unternehmen gibt es weiter einen für den Spielerschutz eingesetzten Mitarbeiter (Spielerschutzbeauftragte) der umfangreich geschult und in der Thematik erfahren ist. Ebenso ist in jeder Annahmestelle vor Ort eine mit dem Sozialkonzept des Unternehmens besonders vertraute Person (BfS) eingesetzt und auch die Beschäftigten in den Annahmestellen sind im Umgang mit auffälligem Spielverhalten geschult (Mitarbeiterschulung).

VIII. Unterrichtung der Spielteilnehmenden

Eine umfangreiche und vollständige Unterrichtung der Spielteilnehmenden ist für das Unternehmen selbstverständlich. Wie bereits unter „Einzelhändlerprogramme“ und „Digitale Kanäle“ aufgegriffen, ist die Aufklärung über die angebotenen Produkte, die Teilnahmemöglichkeiten und Bedingungen sowie die Preise, Gewinnmöglichkeiten und Gewinnwahrscheinlichkeiten Voraussetzung für einen staatlich legitimierten Veranstalter. Hierzu stellt LOTTO Schleswig-Holstein auf ihrer Website bzw. in den Annahmestellen per Download oder als Printversion z. B. folgende Informationsmaterialien zur Verfügung:

- Teilnahmebedingungen/Besondere Bestimmungen
- Aushänge/Hinweise:
Spielverbot für Minderjährige / Besonderheiten / Sonderauslosungen etc.
- Systembroschüren:
- Erläuterungen zum angebotenen Systemspiel LOTTO 6aus49/TOTO/Eurojackpot)
- Preise sowie Einsatz- und Spielgrenzen
- LOTTO ABC
Kundenbroschüre mit Erklärungen zu allen Produkten
- Responsible Gaming, z. B.
Flyer und Broschüren / Responsible Gaming Report des Unternehmens

IX. Zusammenarbeit mit Interessenvertretern

Um das Responsible Gaming bei LOTTO Schleswig-Holstein fortlaufend zu verbessern, ist ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch sowohl auf interner als auch auf externer Ebene unverzichtbar. Hierzu nimmt LOTTO Schleswig-Holstein regelmäßig an Weiterbildungen und Erfahrungsaustauschen teil.

Hier sind beispielsweise Veranstaltungen der European State Lottery and Toto Association (EL) und World Lottery Association (WLA) zu nennen (online). Weitere Veranstaltungen sind die Fachtagung Glücksspielsucht, die Veranstaltungen des Instituts für Glücksspiel und Gesellschaft (GLÜG) an der Ruhr-Universität Bochum und der Forschungsstelle Glücksspiel in Hohenheim sowie der regelmäßige Austausch in den verschiedenen Gremien des DLTB.

X. Förderung und Forschung

Im Bereich der Projektförderung und Forschung arbeitet LOTTO Schleswig-Holstein insbesondere eng mit dem Bundesinstitut für öffentliche Gesundheit (BIÖG), Köln und dem Institut für interdisziplinäre Suchtforschung Hamburg zusammen. Durch die Unterstützung der Forschungsarbeiten und/oder Studien dieser Institutionen in Kooperation mit dem DLTB sowie die Beauftragung eigener wissenschaftlicher Untersuchungen verschiedener Angebote (z. B. Online-Angebot, Evaluierung von angebotenen Sofortlotterien) möchte LOTTO Schleswig-Holstein zu einem verbesserten Verständnis problematischen Spielverhaltens in der Gesellschaft beitragen.

XI. Schlusswort

Für LOTTO Schleswig-Holstein ist es höchstes Unternehmensziel, sowohl verantwortungsvoll mit ihren sensiblen Glücksspielprodukten umzugehen als auch den Aspekt des Responsible Gaming als festen Bestandteil der Unternehmenskultur fortlaufend weiterzuentwickeln. Dies zeigt die Zertifizierung der World Lottery

Association (WLA) Security Control Standards und der ISO 27001 (International Organization for Standardization) sowie die Zertifizierung der European State Lottery and Toto Association (EL). Sie garantieren, dass sowohl auf Ebene der betrieblichen Sicherheit als auch auf Ebene des Responsible Gaming messbare Standards eingehalten werden, die ein seriöses, sicheres und verantwortungsvolles Glückspielangebot gewährleisten.