



RESPONSIBLE GAMING REPORT 2021

NordwestLotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

I. Responsible Gaming	3
II. Spielsuchtprävention	5
1. Sozialkonzept.....	5
2. Jugend- und Spielerschutz	6
a) Jugendschutz	6
b) Spielerschutz.....	7
3. Schulungen.....	10
III. Förderung und Forschung	12
IV. Erfahrungsaustausch	12
V. Schlusswort.....	13

I. Responsible Gaming

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, erreicht 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.

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.



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2024



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.

Aktuell wurde 2021 durch das Exekutivkomitee der EL das Zertifikat für ein Responsible Gaming nach neuestem Standard an LOTTO Schleswig-Holstein vergeben.

Vorausgegangen war ein Prüfungsverfahren nach EL-Responsible Gaming Framework 2021 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 2022“ durch die EL erteilt.



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

Die Ergebnisse für das Jahr 2021 werden nachfolgend in diesem Report dargestellt.

II. Spielsuchtprävention

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. Hierzu hat LOTTO Schleswig-Holstein verschiedene Wege und Möglichkeiten geschaffen.

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 (aktualisierte Fassung 2021). 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.

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 Spielteilnehmer 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 hat LOTTO Schleswig-Holstein ihre Annahmestellen mit einer Software zur Altersverifikation ausgestattet, mit der den Annahmestellen eine weitere Hilfe zur Einhaltung des Jugendschutzes an die Hand gegeben wurde.

Zur Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzes in den rund 720 Annahmestellen in Schleswig-Holstein führt LOTTO Schleswig-Holstein seit 2009 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 erfolgen nur mit ausgebildeter pädagogischer Begleitung und nach vorheriger intensiver Vorbereitung und Einarbeitung in den vorgegebenen Ablauf (Durchführung/Protokollierung). Dieses gilt für die Testkäufer sowie für die Begleitpersonen. 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. Das Sanktionsmodell gibt klare Vorgaben und duldet keine Alternativen. Über Ergebnisse und weitere Planungen steht LOTTO Schleswig-Holstein darüber hinaus mit der Aufsichtsbehörde im regelmäßigen Austausch.

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 der 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.



Für ein verantwortungsvolles Spielen auf der Online-Plattform von LOTTO Schleswig-Holstein wurden speziell für das Online-Spiel bestimmte Schutzvorkehrungen implementiert.

So muss sich beispielsweise vor der erstmaligen Spielteilnahme jeder Spielteilnehmer registrieren. Durch die sich an die Registrierung anschließende Identifizierung des Spielteilnehmers mittels des IdentitätsChecks Premium der SCHUFA bzw. durch das PostIDENT-Verfahren wird gewährleistet, dass nur volljährige Personen am Online-Spiel von LOTTO Schleswig-Holstein teilnehmen. Eine weitere Schutzmaßnahme im Sinne des Responsible Gaming ist die Einsatzgrenze von max. 1.000,- Euro, sowie die neben der bereits bestehenden Möglichkeit der Einsatzlimit-Vergabe zusätzlich optional implementierten Vergabe von Verlustlimits (täglich/wöchentlich/monatlich).

Für die Sofortlotterien im Internet, die seit Oktober 2020 angeboten werden, gelten besondere Spiel- und Kauflimits. Es dürfen pro Spielteilnehmer maximal 20 Lose pro Tag gekauft und/oder gespielt werden. Das Tageskauflimit für Sofortlotterien im Internet beträgt maximal 100 Euro.

Aber auch im terrestrischen Bereich bestehen verschiedene Maßnahmen, um ein verantwortungsvolles Spielen zu gewährleisten. So ist die Spielteilnahme an der ODDSET Sportwette (seit 01.01.2020 veranstaltet von der ODS Sportwetten GmbH München) und an der Lotterie KENO und plus5 nur mit einer Kundenkarte möglich.

Eine solche Kundenkarte kann in den Annahmestellen beantragt werden. Voraussetzung für die Ausstellung einer Kundenkarte ist die Volljährigkeit des Spielteilnehmers. Eine Prüfung der Identität des Spielteilnehmers findet bereits bei Antragstellung in der Annahmestelle statt und gewährleistet dessen Volljährigkeit. 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 **S**pieler-**S**tatus) statt. OASIS umfasst alle Sperrdaten der Lotteriegesellschaften des DLTB, der zugelassenen gewerblichen Anbieter und der Spielbanken im Bundesgebiet. Bei einem Spielteilnehmer mit dem Status „gesperrt“ ist der Einsatz einer vorhandenen Kundenkarte für Lotterien und Wetten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial nicht möglich. Auch beim Online Spiel von LOTTO Schleswig-Holstein ist es gesperrten Spielern nicht möglich an Lotterien und Wetten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial teilzunehmen (KENO, plus 5 sowie Sofortlotterien im Internet).

Spielteilnehmern, die sich als spielsuchtgefährdet oder spielsüchtig einschätzen, bietet LOTTO Schleswig-Holstein jederzeit die Möglichkeit, formlos einen Antrag auf Spielersperre für die als besonders gefährdend eingestuftes 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 Spielteilnehmer beantragt werden.

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 seit 2021 zusätzlich Mitarbeiter eingesetzt, die intensiv mit dem Sozialkonzept von LOTTO Schleswig-Holstein vertraut gemacht wurden und auf dessen Umsetzung achten. Gleichzeitig sind diese Personen ein niedrigschwelliger Ansprechpartner und Vermittler zum Unternehmen für interessierte Spielteilnehmer.

3. Schulungen

Für ihre Mitarbeiter/innen und Vertriebspartner bietet LOTTO Schleswig-Holstein verschiedene auf den jeweiligen Bedarf abgestimmte Schulungsprogramme an. Diese Schulungen sind nicht nur wichtig für die Sensibilisierung der Mitarbeiter/innen 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 Mitarbeiter/innen 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 Spielteilnehmern mit problematischem Spielverhalten in der Annahmestelle auseinandersetzen und befassen. Die Schulungen der Annahmestellen finden im eigenen Schulungszentrum von LOTTO Schleswig-Holstein statt. Die besondere Pandemie-Situation in 2020 und 2021 und die damit einhergehenden Beschränkungen durch die Landes- und Bundesregierung erlaubten nur zeitweise Präsenz-Schulungsmaßnahmen. Aus diesem Grunde hat LOTTO Schleswig-Holstein reagiert und neben Präsenz-Schulungen zusätzlich

Online-Schulungen angeboten. So war es möglich, rund 70 % der geplanten Veranstaltungen zu realisieren. 2021 wurden 528 Teilnehmer aus den Annahmestellen in den Themen Suchtprävention sowie Jugend- und Spielerschutz geschult. Schulungen die aufgrund der vorg. Beschränkungen und zum Schutz der Beteiligten ausfielen und auch nicht als Online-Schulung angeboten werden konnten, werden demnächst nachgeholt.

Neben den Annahmestellen werden alle Mitarbeiter von LOTTO Schleswig-Holstein turnusmäßig über Responsible Gaming Aktivitäten unterrichtet. Neue Mitarbeiter 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 Mitarbeiter/innen verfügbar. Insbesondere wird hier auf die bereits geleisteten suchtpreventiven Maßnahmen von LOTTO Schleswig-Holstein hingewiesen.

Die Schulung von Mitarbeitern/innen des Unternehmens mit speziellen Aufgabebereichen (Führungspersonal, Schulungsleitung und Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt und des Bereiches Spielerschutz) wird regelmäßig über externe Fachkräfte geleistet. Hierbei werden individuell auf den zu schulenden Kreis bezogene Inhalte vermittelt. Für die Mitarbeiter 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. Förderung und Forschung

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

Neben der langjährigen Kooperation zwischen dem DLTB und der BZgA wurde ein zusätzlicher Partner verpflichtet. Das Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung Hamburg (ISD). Ziel dieser Verpflichtung ist es, bei der Beobachtung von Trends im Glücksspielverhalten der deutschen Bevölkerung neue Impulse bei der wissenschaftlichen Auswertung sowie bei der Erhebung der bundesweiten Repräsentativbefragungen an sich zu setzen (z. B. Ausweitung). Grundsätzlich werden die Ergebnisse aber vergleichbar bleiben und auch am zweijährigen Turnus sind keine Änderungen vorgesehen. Die Ergebnisse und Auswertungen der Befragung 2021 werden im Februar 2022 erwartet.

IV. Erfahrungsaustausch

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 insbesondere die Veranstaltungen der European State Lottery and Toto Association (EL) und World Lotterie Association (WLA) zu nennen. Weitere Veranstaltungen sind die Fachtagung Glücksspielsucht, Runder Tisch Glücksspiel Schleswig-Holstein, Workshops der BZgA sowie die Veranstaltungen des Instituts für Glücksspiel und Gesellschaft (GLÜG) an der Ruhr-Universität Bochum und der Forschungsstelle Glücksspiel in Hohenheim.

V. Schlusswort

Für LOTTO Schleswig-Holstein ist es höchstes Unternehmensziel, sowohl verantwortungsvoll mit seinen sensiblen Glücksspielprodukten umzugehen als auch den Aspekt des Responsible Gaming als festen Bestandteil der Unternehmenskultur fortlaufend weiterzuentwickeln. Dies zeigen die Zertifizierungen der World Lottery Association (WLA) Security Control Standards und der ISO 27001 (International Organization for Standardization) sowie 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.

Unser Bestreben ist es, den Spielteilnehmern ein attraktives, sicheres und vergnügliches Angebot an verantwortungsvollen Spiel- und Wettprodukten anzubieten. Dabei haben wir vorgegebene, empfohlene und eigene Maßnahmen in Zusammenarbeit mit unseren Annahmestellen zum Schutz unserer Kunden sowie der Mitarbeiter in den Annahmestellen und auch der Kollegen im Hause der Nordwest-Lotto umgesetzt, um eine Gefährdung jederzeit weitestgehend auszuschließen. Wir werden - wie bereits seit über 70 Jahren - weiter in diesem Sinne handeln, um den Spielteilnehmer zu schützen, der Schutz benötigt und gleichzeitig den Herausforderungen des Glückspielmarktes gerecht werden.