



RESPONSIBLE GAMING REPORT 2017

NordwestLotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
I. Responsible Gaming	1
II. Spielsuchtprävention	3
1. Sozialkonzept	3
2. Jugend- und Spielerschutz.....	3
a) Jugendschutz	4
b) Spielerschutz	5
3. Schulungen	7
III. Förderung und Forschung	9
IV. Erfahrungsaustausch	9
V. Schlusswort.....	10

I. Responsible Gaming

Als staatliche Lotteriegesellschaft des Landes Schleswig-Holstein ist der NordwestLotto 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
ZERTIFIZIERT
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
EBENE 4 / GÜLTIG BIS 2016

Dass Responsible Gaming fester Bestandteil der Unternehmensstruktur von LOTTO Schleswig-Holstein ist, bestätigen auch die seit 2012 und 2013 erteilten

Zertifizierungen von LOTTO Schleswig-Holstein durch die European State Lottery and Toto Association (EL) sowie durch die World Lottery Association (WLA).

Das Exekutivkomitee der EL hat die Zertifizierung nach der Empfehlung des Wirtschaftsprüfungsunternehmens PricewaterhouseCoopers ausgesprochen, das



LOTTO Schleswig-Holstein 2015 erneut die Erfüllung der Anforderungen für Responsible Gaming nach den Standards der EL bestätigte. Überprüft wurde im Rahmen der Zertifizierung die Erfüllung der Anforderungen an das verantwortungsvolle Glücksspiel in den Bereichen: Forschung im Hinblick auf ein besseres Verständnis problematischen Spielverhaltens, Mitarbeiterschulung, Händlerprogramme, Spieldesign, Glücksspiel via Internet, Werbung und Marketing, Behandlungsvermittlung

spielsuchtgefährdeter oder spielsüchtiger Spieler, Unterrichtung der Spieler, Zusammenarbeit mit Interessenvertretern sowie Berichterstattung und Messung der Ergebnisse der Responsible Gaming-Maßnahmen.

Um an diesem Erfolg festzuhalten, arbeitet LOTTO Schleswig-Holstein kontinuierlich an der Verbesserung und Weiterentwicklung von Maßnahmen zum Responsible Gaming.

Die Ergebnisse für das Jahr 2017 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

Bereits seit 2008 ist die Grundlage für ein verantwortungsvolles Glücksspiel von LOTTO Schleswig-Holstein das Sozialkonzept des Unternehmens, 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. 3 und 4 des Gesetzes zur Neuordnung des Glücksspiels (GlüG) 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 neuen 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 750 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. Das Testkaufver-

fahren 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. 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 „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“, der Basisbroschüre „Wenn Spiel zur Sucht wird“, dem Informationsflyer „Total verzockt“ oder der Broschüre „Glücksspielsucht – 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 neuen Infolyer „Was haben Sie zu verlieren?“ entwickelt und produzieren las-

sen, 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 Bera-



tungsstellen 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 monatliche Spieleinsatzbegrenzung auf max. 1.000,- Euro, die ausuferndes Spielen verhindert.

Aber auch im terrestrischen Bereich bestehen verschiedene Maßnahmen, um ein verantwortungsvolles Spielen zu gewährleisten. So ist die Spielteilnahme an der ODDSET Sportwette 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 und das Nichtvorliegen einer Spielersperre. Seit 2010 werden nur noch Kundenkarten mit Lichtbild ausgegeben. Ein Abgleich von Personalausweis/Person/Lebensalter sowie Lichtbild/Person findet bereits bei Antragstellung in der Annahmestelle statt und gewährleistet die Volljährigkeit des Spielteilnehmers. Zur Überprüfung, dass der Antragsteller einer Kundenkarte nicht gesperrt ist, findet außerdem ein automatischer Abgleich mit der bundesweiten Sperrdatei statt, die gemeinsam mit den anderen Gesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) und den deutschen Spielbanken betrieben wird.

Spielteilnehmern, die sich als spielsuchtgefährdet oder spielsüchtig einschätzen, bietet LOTTO Schleswig-Holstein jederzeit die Möglichkeit, formlos einen

Antrag auf Spiellersperre 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 Spiellersperre 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.

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, sondern auch für den Transport der Responsible Gaming-Grundsätze nach außen und für die Erkennung problematischen Spielverhaltens.

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. Schulungsmodulen, 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. 873 Teilnehmer wurden 2017 geschult

und nach wie vor gilt: Kein Einsatz in der Annahmestelle ohne entsprechende Schulung der Mitarbeiter.

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 Aufgabenbereichen (Führungspersonal, Schulungsleitung und Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt) wird 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 Suchtprevention 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 und der Uni Hohenheim zusammen. Durch die Unterstützung der Forschungsarbeiten und/oder Studien dieser Institutionen möchte LOTTO Schleswig-Holstein zu einem verbesserten Verständnis problematischen Spielverhaltens in der Gesellschaft beitragen.

Des Weiteren werden die Forschungsergebnisse in den Schulungen von LOTTO Schleswig-Holstein vermittelt.

Seit dem 14. Februar 2007 wird zudem auf der Grundlage der Kooperation zwischen dem DLTB und der BZgA die nationale Kampagne zur Prävention von Glücksspielsucht mit dem Titel „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ durchgeführt. Zur Beobachtung von Trends im Glücksspielverhalten der deutschen Bevölkerung sind im Rahmen dieser Kampagne bisher sechs bundesweite Repräsentativbefragungen im zweijährigen Abstand – 2007, 2009, 2011, 2013, 2015 und zuletzt in 2017 – durchgeführt und ausgewertet worden. Die nächste Befragung wird turnusmäßig im Sommer 2019 durchgeführt.

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 sowie die Veranstaltungen der Forschungsstelle Glücksspiel in Hohenheim.

Der Beauftragte für den Spielerschutz und seine Mitarbeiter nehmen zudem regelmäßig an Sitzungen und Workshops der BZgA teil.

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.

Belegt wird dies durch 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). Diese 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.

Das im Januar 2016 um weitere drei Jahre verlängerte Zertifikat „Certificate of Accreditation WLA Responsible Gaming Framework“ und regelmäßig durchgeführte Control-Audits belegen, dass der verantwortungsvolle Umgang mit dem Glücksspiel größte Bedeutung für LOTTO Schleswig-Holstein besitzt.