

BERICHT 2021

Responsible Gaming

Für alle ein Gewinn.



Inhalt

<i>1 Information und Aufklärung der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer</i>	5
<i>2 Verantwortungsvolle Werbung</i>	5
<i>3 Sensibilisierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern</i>	5
<i>4 Ausgestaltung des Spielangebots</i>	6
<i>5 Spielen im Internet</i>	6
<i>6 Beratungs- und Hilfsangebote</i>	6
<i>7 Forschung</i>	7
<i>8 Sperrsystem</i>	8
<i>9 Zusammenarbeit mit Interessensvertretungen sowie Expertinnen und Experten</i>	9
<i>10 Berichterstattung</i>	9
<i>11 EL Responsible Gaming-Zertifizierung</i>	9

VORWORT

Stuttgart, April 2022

Liebe Leserinnen und Leser,

für Lotto Baden-Württemberg ist der verantwortungsvolle Umgang mit den Produkten des Unternehmens und zugleich der Schutz unserer Kundinnen und Kunden vor den negativen Begleiterscheinungen des Glücksspiels nicht nur eine formale Anforderung, sondern fester Bestandteil des eigenen Selbstverständnisses.

Mit der im Unternehmen ganzheitlichen Ausrichtung an den Maßgaben des Jugend- und Spielerschutzes und der Prävention vor Glücksspielsucht übernehmen wir ganz bewusst Verantwortung. Zentrale Aufgabe ist es, durch gezielte präventive Maßnahmen möglichen Schaden von den Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmern fernzuhalten und dabei zu jeder Zeit einen sicheren und transparenten Spielablauf zu gewährleisten.

Unser an den Maßgaben des verantwortungsvollen Spielens ausgerichtetes Engagement ist vielfältig: es erstreckt sich über die für uns selbstverständlichen Maßnahmen in den Bereichen Jugend- und Spielerschutz sowie der Suchtprävention bis hin zu einer gezielten Förderung von Forschungs- und Präventionsprojekten. Die Umsetzung wissenschaftlich erarbeiteter Erkenntnisse zur laufenden Weiterentwicklung unseres Sozialkonzeptes fließen ebenfalls in unsere tägliche Arbeit ein. Dies bildet die Grundlage

aller Jugend- und Spielerschutzmaßnahmen von Lotto Baden-Württemberg.

Der seit dem 1. Juli 2021 geltende Glücksspielstaatsvertrag hat erstmals den Markt für zuvor illegale und teilweise besonders suchtfördernde Glücksspiele im Internet geöffnet. Dies stellt die marktteilnehmenden Unternehmen im Hinblick auf einen wirksamen Spielerschutz und die Prävention von Glücksspielsucht vor große Herausforderungen. Lotto Baden-Württemberg ist sich dessen bewusst. So wird das Unternehmen auch in Zukunft seine Rolle als verantwortungsvoller Glücksspielanbieter wahrnehmen und für die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer auch weiterhin ein fairer und verlässlicher Partner sein.

Mit dem Responsible Gaming Bericht möchten wir Ihnen die in 2021 ergriffenen, weitreichenden Maßnahmen in den Bereichen Jugend- und Spielerschutz in komprimierter Form vorstellen. Verschaffen Sie sich gerne einen Überblick.

Ihr



Georg Wacker
Geschäftsführer

1. INFORMATION UND AUFKLÄRUNG DER SPIELTEILNEHERINNEN UND SPIELTEILNEHMER

Die Informations- und Aufklärungsarbeit von Lotto Baden-Württemberg umfasst alle Maßnahmen, mit denen Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer im Besonderen, die allgemeine Öffentlichkeit aber auch das Personal in den Annahmestellen sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Stuttgarter Lotto-Zentrale über die Risiken des Glücksspiels, über Hilfsmöglichkeiten und das Spielverbot Minderjähriger informiert werden. Von besonderer Bedeutung sind dabei Botschaften zum verantwortungsbewussten Umgang mit den Spielangeboten des Unternehmens. Zu diesem Zweck sind sämtliche Spielscheine, Quittungen sowie die am Point of Sale eingesetzten Werbemittel mit gut sichtbaren Warnhinweisen versehen, die über Suchtrisiken, das Spielverbot Minderjähriger und Hilfsangebote der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) informieren.

Wesentlicher Bestandteil im Rahmen der Aufklärung sind die in allen Annahmestellen des Landes vorhandenen Informationsflyer. Die von der BZgA herausgegebene Broschüre „Informationen zur Glücksspielsucht“, die bereits seit Jahren zum Einsatz kommt, klärt nicht nur über die mit dem Glücksspiel verbundenen Gefahren auf, sondern enthält auch einen Selbsttest zum eigenen Spielverhalten und verweist bei Bedarf auf ein Beratungstelefon zur Glücksspielsucht. Auch in 2021 wurden die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner vor Ort erneut bei Bedarf mit dieser Broschüre ausgestattet, so dass die anlassbezogene Weitergabe an Kundinnen und Kunden sowie an Betroffene oder Angehörige zu jeder Zeit sichergestellt werden konnte. Ergänzend hierzu wird in allen Annahmestellen des Landes die im Jahr 2021 noch einmal neu gestaltete Broschüre „Informationen zu Hilfseinrichtungen/ Beratungs- und Behandlungsangeboten in Baden-Württemberg“ zur Verfügung gestellt, die Betroffenen und Interessierten einen Überblick über regionale Beratungsstellen in Baden-Württemberg verschafft. So können bei Bedarf zielgerichtet und in unmittelbarer Nähe der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer entsprechende Angebote wahrgenommen werden.

Ein wichtiges Informationsmedium ist auch weiterhin das Internet. Auf der Seite [lotto-bw.de](https://www.lotto-bw.de) und hier in der Rubrik Jugend- und Spielerschutz (<https://www.lotto-bw.de/jugend-und-spieler-schutz>) wird nicht nur an einen verantwortungsbewussten Umgang mit dem Glücksspiel erinnert. Hinweise auf verschiedenste regionale und überregionale Hilfs- und Beratungsangebote, eine Verlinkung auf den von der BZgA auf der Plattform [check-dein-spiel.de](https://www.check-dein-spiel.de) bereitgestellten Selbsttest sowie umfassende Informationen zum anbieter- und spielformübergreifenden Sperrsystem werden hier ebenso angeboten, wie die Downloadmöglichkeit verschiedener Informationsmaterialien und Formulare.

2. VERANTWORTUNGSVOLLE WERBUNG

Der Glücksspielstaatsvertrag 2021 (GlüStV 2021) gibt unter § 5 Werbung die Eckpunkte zulässiger Werbeaktivitäten für Glücksspiele vor. Art und Umfang der Werbung für öffentliches Glücksspiel dürfen dabei den Zielen des § 1 nicht zuwiderlaufen.

Ausgehend davon richtet das Unternehmen sämtliche Werbemaßnahmen an den Vorgaben des Spielerschutzes aus und achtet dabei in besonderem Maße auf Sicherheit, Vertrauen, Verlässlichkeit und Transparenz. Alle Plakate, Flyer und die Werbung im Internet werden stets mit Hinweisen zum Spielverbot Minderjähriger, mit einem Hinweis auf die Suchtgefahren sowie einem Hinweis auf vorhandene Hilfsmöglichkeiten versehen.

Informationen zu Höchstgewinnen sind grundsätzlich mit der Angabe der theoretischen Gewinnwahrscheinlichkeit ergänzt. Sämtliche Kommunikationsmaßnahmen, denen ein werblicher Charakter zu Grunde liegt, sind zudem Bestandteil eines ganzheitlichen Kommunikationskonzeptes und werden somit einer eingehenden Prüfung durch die zuständige Aufsichtsbehörde unterzogen.

3. SENSIBILISIERUNG VON MITARBEITERINNEN UND MITARBEITERN SOWIE VERTRIEBSPARTNERINNEN UND VERTRIEBSPARTNERN

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Lotto Baden-Württemberg sowie die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner werden im Rahmen von unterschiedlichen Schulungsveranstaltungen umfassend über problematisches Spielverhalten, Möglichkeiten zur Suchtprävention und über die besondere Bedeutung des Jugendschutzes informiert. Im besonderen Fokus ist dabei das Personal in den Annahmestellen, das mit Blick auf die Früherkennung und Vermeidung von übermäßigem Spielen in der Regel die erste Anlaufstation für Kundinnen und Kunden ist, die ein möglicherweise problematisches Spielverhalten aufweisen. So beinhaltet bereits die Einführungsschulung für neue Annahmestellen, neben Produktinformationen und einer Einweisung in die Bedienung des Terminals, ein Schulungsmodul mit Inhalten zum Spieler- und Jugendschutz und eine Sensibilisierung der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner in Bezug auf „Responsible Gaming“.

Im Rahmen der für die Vertriebsorganisation und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt konzipierten Intensivschulungen werden beispielsweise eigens produzierte Filmsequenzen eingesetzt, in denen typische Verkaufssituationen aus dem Alltag der Annahmestellen gezeigt werden. Ziel dieser, von Fachleuten im Bereich der Suchtprävention der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart (eva) und dem Baden-Württembergischen Landesverbands für Prävention und Rehabilitation (BWL), durchgeführten, interaktiven Schulungen ist

es, Handlungskompetenzen zur Früherkennung, Ansprache und Weitervermittlung in das Hilfesystem zu trainieren und zu vertiefen. Bereits seit 2015 setzt Lotto Baden-Württemberg im Zuge der Digitalisierung ergänzend E-Learning-Elemente ein, um das Vertriebsnetz sowie die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schulen. Sämtliche Annahmestellenbeschäftigte der Gesellschaft können von einem Arbeitsplatz ihrer Wahl aus und rund um die Uhr auf das E-Learning-System zugreifen und u.a. Schulungsinhalte zu den Themen Suchtprävention und Jugendschutz bearbeiten. Auch über das Intranet der Gesellschaft und interne Publikationen, wie z.B. die Vertriebsinformation „Lotto Intern“, werden die Vertriebsorganisation sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fortlaufend über aktuelle Entwicklungen im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes informiert.

Im Frühjahr 2021 konnten die im Vorjahr aufgrund des Pandemiegeschehens abgebrochenen flächendeckenden Schulungsveranstaltungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Annahmestellen abgeschlossen werden. Diese zunächst als Präsenzseminare konzipierten Schulungen mussten im Herbst 2020, bedingt durch die Infektionslage rund um das Corona-Virus, in Abstimmung mit der zuständigen Aufsichtsbehörde kurzfristig auf 4-stündige E-Learning-Intensiveinheiten umgestellt werden. Auch die in der Zentrale beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unmittelbarem Kundenkontakt haben in 2021 die umfangreiche E-Learning-Schulung absolviert und hatten zudem die Gelegenheit, eine zusätzliche, interaktive Intensivschulung in Anspruch zu nehmen, in der Hintergrundinformationen über die potenziellen Gefahren des Online-Glücksspiels in Bezug auf den Jugend- und Spielerschutz vermittelt wurden.

4. AUSGESTALTUNG DES SPIELANGEBOTS

Bereits bei der Produktentwicklung ist sich Lotto Baden-Württemberg der besonderen Verantwortung gegenüber seinen Kundinnen und Kunden bewusst. Angestrebt wird ein ausgeglichenes und risikoarmes Angebotsspektrum im Lotteriebereich, was sich auch auf die Produktgestaltung und auf die Präsentation überträgt. Eine ausreichende Attraktivität des Lotterie- und Wettangebots ist jedoch erforderlich, um den ordnungspolitischen Auftrag der Kanalisierung erfüllen zu können. Entsprechend der Nachfrage in der Bevölkerung ist auch eine gezielte Weiterentwicklung des Portfolios erforderlich, um ein legales, hinreichend attraktives und verantwortungsvoll betriebenes Angebot zusätzlich unterbreiten zu können.

Neue Spielangebote werden vor der Einführung auch unter dem Aspekt des „Responsible Gaming“ kritisch beurteilt. Hierbei wird insbesondere geprüft, ob sämtliche gesetzlichen Vorgaben zum Spieler- und Jugendschutz eingehalten werden und ob mit dem neuen Angebot ein Kanalisierungseffekt erzielt werden kann. Darüber hinaus werden externe Fachleute aus den Bereichen Wissenschaft und Forschung aber auch situativ Vertreterinnen und Vertreter aus dem Hilfesystem in die Bewertung neuer Produkte einbezogen.

Neu eingeführte Spielangebote werden zudem im Hinblick auf den Spielerschutz evaluiert. Dabei wird überprüft, ob mit dem neuen Angebot zusätzliche Risiken in Bezug auf das Entstehen von Spielsucht oder andere unerwünschte soziale Folgen, wie z.B. übermäßiges Spielen, entstanden sind.

5. SPIELEN IM INTERNET

Seit 2012 bietet Lotto Baden-Württemberg neben dem Vertrieb in den Annahmestellen über die Homepage lotto-bw.de die Spielteilnahme im Internet an. Seit 2014 kann zudem auch per App an den Spielangeboten der Gesellschaft teilgenommen werden.

Voraussetzung für den Vertrieb im Internet ist unter anderem, dass der Ausschluss minderjähriger und gesperrter Personen durch Identifizierung und Authentifizierung sichergestellt ist. Zur eindeutigen Identifizierung gibt es für die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer in Baden-Württemberg verschiedene Möglichkeiten: Das Annahmestellen-Ident-Verfahren und das Online-Ident-Verfahren mittels 1-Cent-Überweisung oder GiroPAY ID. Hinzu kommt, dass für die Internetteilnahme ein anbieterübergreifendes monatliches Einzahlungslimit von maximal 1.000 € je Spielerin bzw. Spieler per Gesetz definiert ist. Unsere Kundinnen und Kunden sind darüber hinaus angehalten, sich auf freiwilliger Basis ein selbst gewähltes tägliches, wöchentliches, monatliches Einsatz-, Einzahlungs- oder Verlustlimit einzurichten. Dabei gilt, dass eine Erhöhung dieser individuellen Limits erst nach Ablauf von sieben Tagen möglich ist, wohingegen Reduzierungen sofort wirksam werden. Die Auswirkungen des Eigenvertriebs im Internet auf die mögliche Entstehung von Spielsucht und das Eintreten des Kanalisierungseffekts werden laufend evaluiert.

Diese Evaluierung, mit dem Fokus auf die eventuelle Entstehung von problematischem Spielverhalten, wird in Zusammenarbeit mit Suchtpräventionsexpertinnen und Experten in regelmäßigen Abständen evaluiert. Auf Grundlage einer Onlinebefragung unserer registrierten Kundinnen und Kunden im Internet können Alarmsignale erkannt und im Bedarfsfall geeignete Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Die letzte Befragung fand im 4. Quartal 2021 statt. Dabei ließen die Ergebnisse der durchgeführten Befragung erneut keine Rückschlüsse auf ein erhöhtes Aufkommen problematischem Spielverhaltens zu.

6. BERATUNGS- UND HILFSANGEBOTE

Lotto Baden-Württemberg arbeitet bereits seit 2006 im Bereich des Spielerschutzes und der Spielsuchtprävention eng mit der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart (eva) zusammen. Das Akut-Hilfe-Netzwerk der eva ist nach wie vor eine der wichtigsten Anlaufstellen für Personen mit Spielsuchtproblemen in Baden-Württemberg. In ihrer Fachstelle für Glücksspiel und Medienkonsum in Stuttgart bietet die eva in verschiedenen Gesprächsgruppen und Einzelberatungen professionelle Hilfe an. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen Ursachen und Behandlungsmöglichkeiten der Spielsucht kennen und können

sich innerhalb der Gruppe über ihre Probleme austauschen. Über die telefonische Spieler-Hotline der eva erhalten Betroffene oder Angehörige Informationen zu Hilfsangeboten in Baden-Württemberg und eine erste Beratung.

Ein weiterer wichtiger Eckpfeiler des Engagements von Lotto Baden-Württemberg rund um die Prävention von Glücksspielsucht bildet die im Jahr 2007 gestartete umfangreiche Kooperation zwischen der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) und den Gesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB). Die BZgA betreibt im Auftrag der Gesellschaften des DLTB seither eine bundesweite Telefonberatung zur Glücksspielsucht, die unter der Rufnummer 0800 – 137 27 00 zu erreichen ist. Die Beratung steht an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung und ist für die Anruferinnen und Anrufer kostenlos und anonym. Die Hotline-Nummer wird von Lotto Baden-Württemberg umfassend kommuniziert und ist u.a. auf allen Spielscheinen und Spielquittungen abgedruckt. Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Glücksspielangeboten aller Art, deren Angehörige aber auch andere, vor allem regionale Beratungseinrichtungen, werden hier von einem speziell ausgebildeten und erfahrenen Beratungsteam unterstützt und informiert. Zielsetzung ist dabei die Vermittlung von Informationen und Aufklärung über das Thema Glücksspielsucht, die Beratung und Weitervermittlung zu weiterführenden Hilfen sowie eine differenzierte Beratung und Hilfestellungen bei aktuellen psychosozialen Problemen aufgrund von pathologischem Glücksspiel. Der Aufdruck der BZgA-Beratungsnummer auf Spielscheinen aber auch die sichtbaren Hinweise in der Lotto-Annahmestelle werden häufig als Medienquellen für die Kenntnisnahme der Telefonnummer genannt.

Auf Grundlage der Gesamtjahresauswertung der BZgA kann festgehalten werden, dass über 40 % derjenigen, welche die Telefonberatung in 2021 für ein Beratungsgespräch in Anspruch genommen haben, der Altersgruppe der 26 - bis 35-Jährigen zugeordnet werden können. Rund 34 % entfallen auf die Risiko-Altersgruppe der jungen Erwachsenen zwischen 18 und 25 Jahren und etwas über 24 % sind 36 Jahre oder älter. Das Durchschnittsalter der an Glücksspielen teilnehmenden Personen, die sich an die Telefonberatung der BZgA gewandt haben, lag in 2021 bei 31,6 Jahren. Insgesamt 83 % aller Anrufenden, die sich in 2021 telefonisch beraten lassen, ist männlich.

Die Personen, mit denen im Jahr 2021 ein Beratungsgespräch geführt wurde und die ihr eigenes Glücksspielverhalten als problematisch oder pathologisch bezeichnen, gaben mit 55,3 % an, primär Geldspielautomaten in Spielhallen oder Gaststätten zu spielen. Mit einigem Abstand folgen die Teilnahme an Sportwetten im Internet (41,7 %) und an Internet-Casinospielangeboten (41,2 %). Die Teilnahme an Sportwetten in Wettbüros weißt unter den Nutzerinnen und Nutzern, deren Spielverhalten nach eigener Einschätzung als problematisch oder pathologisch zu bezeichnen ist, mit 54,8 % ebenfalls ein hohes Risikopotenzial auf, wenn gleich die Fallzahl der geführten Beratungsgespräche hier deutlich unter den drei anderen genannten Glücksspielarten liegt. Die Spielangebote des DLTB werden mit Blick auf die Selbsteinschätzung zum Grad der Abhängigkeit in Bezug auf das präferierte Glücksspiel hingegen nicht genannt bzw.

sind aufgrund zu geringer Fallzahlen statistisch nicht erfasst.

Zur weiteren Beratung und Behandlung wird die überwiegende Mehrheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Glücksspielen (89,5 %) sowie der Angehörigen (80,4 %) an Angebote der Suchtberatungsstellen verwiesen. Das geschulte Fachpersonal der BZgA vermittelt bei Bedarf auch regionale Kontakt- und Hilfsmöglichkeiten in räumlicher Nähe der Hilfesuchenden. Zudem sendet die BZgA den Anruferinnen und Anrufern auf Wunsch kostenlos Informationsmaterialien zur Spielsuchtproblematik zu. Hierfür wurden mit Unterstützung der Gesellschaften des DLTB mehrere Broschüren entwickelt, etwa der Flyer „Informationen zur Glücksspielsucht“.

Auf der von der BZgA betriebenen Plattform check-dein-spiel.de steht Betroffenen und Angehörigen zudem im Internet ein umfangreiches Informations- und Hilfsangebot zu den Themenbereichen Glücksspiel und Glücksspielsucht zur Verfügung. Ergänzt wird das Internetangebot unter anderem durch einen interaktiven Selbsttest zur Einschätzung des eigenen Spielverhaltens und durch eine Online-Beratung bei Glücksspielsucht. Die enge Zusammenarbeit mit den Hilfesystemen der eva und der BZgA, die Ergebnisse diverser Umfragen und die Auswertungen des Beratungstelefon sowie der Online-Angebote unterstützen das Unternehmen nachhaltig in den Bereichen Spieler- und Jugendschutz und in seiner Rolle als verantwortungsvoller Glücksspielanbieter.

7. FORSCHUNG

In Anlehnung an das Sozialkonzept erstellt Lotto Baden-Württemberg alle zwei Jahre einen Bericht an die Glücksspielaufsichtsbehörde, in dem die Auswirkungen der von der Gesellschaft durchgeführten Glücksspiele auf die Entstehung von Glücksspielsucht, einschließlich dem Erfolg der zum Spielerschutz getroffenen Maßnahmen, dokumentiert werden. Im Mittelpunkt steht hierbei ein vom DLTB geförderter Glücksspiel-Survey, der in 2021 erstmals vom Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung in Zusammenarbeit mit der Universität Bremen durchgeführt wurde und mit deren Hilfe das Spielverhalten der Bevölkerung und die Wirksamkeit ergriffener Maßnahmen in den Bereichen Jugend- und Spielerschutz untersucht werden können.

Insgesamt werden im Rahmen des Glücksspiel-Surveys bundesweit über 12.000 Personen im Alter zwischen 16 und 70 Jahren in Form von telefonischen als auch onlinegestützten Befragungen in die Studie einbezogen. Der Glücksspiel-Survey wird, wie auch das bislang in Zusammenarbeit mit der BZgA aufgesetzte „Monitoring“, künftig in einem zweijährigen Rhythmus durchgeführt, wobei die inhaltliche Ausrichtung fortlaufend weiterentwickelt und an die aktuellen Gegebenheiten angepasst wird.

Die jüngste vom DLTB geförderte Studie „Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland – Survey 2021“, mit deren Hilfe wichtige Erkenntnisse über das Spielverhalten der Bevölkerung und über den Erfolg entsprechender Maßnahmen zum Spielerschutz gewonnen werden können, wurde von Anfang

August bis Mitte Oktober 2021 durchgeführt. Dabei lag der inhaltliche Schwerpunkt auf der Glücksspielteilnahme in den letzten zwölf Monaten, den Glücksspielbezogenen Störungen, Glücksspielproblemen im sozialen Umfeld, den Maßnahmen des Jugend- und Spielerschutzes und auf der Werbung für Glücksspiele. Die entsprechenden Ergebnisse wurden im März 2022 veröffentlicht, der nächste Erhebungszeitraum ist für das Jahr 2023 angesetzt.

Auch im Jahr 2021 wurde die unabhängige Forschungsstelle Glücksspiel an der Universität Hohenheim abermals von Lotto Baden-Württemberg finanziell unterstützt. Das Unternehmen begleitet diese einmalige, interdisziplinäre Forschungseinrichtung bereits seit der Gründung im Jahr 2004 und ist zudem im Beirat der Forschungsstelle vertreten. Die jährlich veranstalteten Glücksspiel-Symposien, bei denen sich die Gesellschaft regelmäßig engagiert, zählen bundesweit zu den Highlights der Branche.

8. SPERRSYSTEM

Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben des GlüStV 2021 wird zum Schutz der Spielerinnen und Spieler und zur Bekämpfung der Glücksspielsucht das zentrale, spielformübergreifende Sperrsystem OASIS (Online-Abfrage-Spieler-Informationen-System) unterhalten. Damit ist die Zielsetzung verbunden, dass gesperrten Personen die Teilnahme an öffentlichen Glücksspielen untersagt wird. Von dem Verbot ausgenommen ist die Teilnahme an Lotterien, die nicht häufiger als zweimal pro Woche veranstaltet werden. Dabei sind Veranstalter und Vermittler von Glücksspielen, an denen gesperrte Spielerinnen und Spieler nicht teilnehmen dürfen, verpflichtet, entsprechende Identitätskontrollen durchzuführen und vor der eigentlichen Spielteilnahme einen Abgleich mit der Sperrdatei sicherzustellen.

Neben der Möglichkeit der Selbstsperre, bei der Betroffene einen eigenen Antrag auf Spielersperre stellen, kann auch von Dritten – z.B. von Familienangehörigen aber auch von den Glücksspielveranstaltern selbst – eine Spielersperre (Fremdsperre) initiiert werden. Bei dieser Variante ist den zu sperrenden Personen vor der Eintragung die Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben. Mit Inkrafttreten des GlüStV 2021 zum 1. Juli 2021 haben sich rund um das Spielersperrsystem OASIS einige Änderungen ergeben. So können Personen, die in das Sperrsystem aufgenommen werden möchten, neben der unbefristeten Spielersperre (Mindestsperrdauer beträgt ein Jahr) nun auch eine befristete Spielersperre (hier liegt eine Mindestsperrdauer von drei Monaten zugrunde) beantragen. In beiden Fällen kann ein entsprechender Antrag auf Aufhebung der Sperre erst nach Ablauf der Mindestsperrdauer bei der zentral zuständigen Glücksspielbehörde, vertreten durch das Regierungspräsidium Darmstadt, gestellt werden.

Lotto Baden-Württemberg hat die eigenen Sperranträge und die damit verbundenen internen Prozesse im ersten Halbjahr 2021 an die neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen angepasst.

Die Sperranträge des Unternehmens sind in allen Annahmestellen in Baden-Württemberg erhältlich und können zudem im Internet auf lotto-bw.de in der Rubrik Jugend- und Spielerschutz abgerufen werden.

9. ZUSAMMENARBEIT MIT INTERESSENS- VERTRETUNGEN SOWIE EXPERTINNEN UND EXPERTEN

Ein verantwortungsvolles Angebot von Glücksspielen bedarf in besonderem Maße der Kommunikation und des Dialogs mit verschiedenen Interessensgruppen. Die Gesellschaft sucht daher vor allem mit fachlichen Expertinnen und Experten sowie Hilfseinrichtungen einen offenen und sachlichen Austausch. Das Unternehmen will ganz bewusst nicht losgelöst von gesellschaftlichen Erwartungen agieren, sondern mit Betroffenen, Hilfsorganisationen und Fachleuten aus dem Bereich Wissenschaft gemeinsam Lösungen erarbeiten.

Lotto Baden-Württemberg...

- ist Mitglied im weltweiten Lotterieverband World Lottery Association (WLA) und in der europäischen Vereinigung European Lotteries (EL). Beide Organisationen widmen sich eingehend dem Thema „Responsible Gaming“ und bieten entsprechende Seminare sowie einen umfangreichen Zertifizierungsrahmen an, der von einer unabhängigen Prüfungsgesellschaft überprüft wird
- arbeitet sowohl auf Landes- als auch auf Bundesebene eng mit erfahrenen Beratungs- und Präventionseinrichtungen zusammen.
- ist seit 2007 Kooperationspartner der BZgA. Es findet ein ständiger Austausch im Rahmen von Workshops, Treffen der jeweiligen Spielerschutzbeauftragten des DLTB und auf anderen gemeinsamen Veranstaltungen statt.
- pflegt auf Landesebene einen ständigen Erfahrungsaustausch mit dem Suchtberatungszentrum der eva in Stuttgart und mit dem BWLV, um deren aktuelle Erkenntnisse und Erfahrungen kontinuierlich in die spielsuchtpräventive Arbeit und in die Weiterentwicklung der Schulungsaktivitäten einfließen zu lassen.
- ist Mitglied im Förderverein der Forschungsstelle Glücksspiel an der Universität Hohenheim und hat den Aufbau dieser bundesweit einmaligen Forschungseinrichtung nachhaltig unterstützt. Der Austausch mit der Forschungsstelle liefert wertvolle Anstöße zur Weiterentwicklung der Spielerschutzmaßnahmen.

- nutzt darüber hinaus den ständigen Austausch mit weiteren Interessensvertreterinnen und Vertretern aus Forschung, Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Gesellschaft, um das Sozialkonzept fortlaufend zu optimieren. Auch der ständige Dialog mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern, den Lieferantinnen und Lieferanten sowie anderen Glücksspielanbietern ist für das Unternehmen bei der Weiterentwicklung der Spielerschutzmaßnahmen und des Sozialkonzeptes von zentraler Bedeutung.

Zur weiteren Optimierung der Spielerschutzkonzeption hat die Gesellschaft bereits im Jahr 2013 einen Präventionsbeirat ins Leben gerufen, der mit Vertreterinnen und Vertretern von Beratungseinrichtungen und Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern besetzt ist. Mit der Einrichtung des Beirats ist die Zielsetzung verbunden, die Zusammenarbeit und den Austausch mit externen Interessensvertretungen zu intensivieren und die Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes von Lotto Baden-Württemberg zu unterstützen.

Der Präventionsbeirat setzt sich aktuell wie folgt zusammen:

- Herr Prof. Dr. Tilman Becker (Universität Hohenheim, Geschäftsführender Leiter der Forschungsstelle Glücksspiel)
- Herr Günther Zeltner (Seniorberater der Evangelische Gesellschaft Stuttgart für den Bereich Prävention und Kooperation mit Glücksspielanbietern)
- Frau Christa Niemeier (Referentin für Suchtprävention, Landesstelle für Suchtfragen)
- Frau Prof. Dr. Mira Fauth-Bühler (FOM Hochschule für Ökonomie & Management, Stuttgart)
- Ab 2022: Herr Dr. Wolfgang Kreißig (Präsident der Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg)

Auch im Jahr 2021 fanden Sitzungen des Präventionsbeirats statt, im Rahmen derer gemeinsam mit den Gremiumsmitgliedern unter anderem die Themen GlüStV 2021 und dessen Auswirkungen auf das Sozialkonzept der STLG, die Ausprägungen und fortlaufende Entwicklung des Früherkennungssystems des Unternehmens, Spielerschutzschulungen in Zusammenhang mit Produkterweiterungen sowie die Digitalisierung in der Suchtberatung behandelt wurden.

10. BERICHTERSTATTUNG

Ein systematisches Berichtswesen trägt dazu bei, den Erfolg der getroffenen Maßnahmen regelmäßig zu überprüfen und maßgebliche Interessensvertretungen, die Glücksspielaufsichtsbehörden und die Geschäftsleitung über den Stand der Umsetzung des Sozialkonzeptes zu informieren.

Lotto Baden-Württemberg berichtet auch gegenüber anderen Multiplikatoren fortlaufend über die ergriffenen und geplanten Maßnahmen zum „Responsible Gaming“. Die Öffentlichkeit wird u.a. im Rahmen des jährlichen Geschäftsberichtes über die Umsetzung des Spielerschutzes im Unternehmen informiert. Dieser ist auf der Internetseite der Gesellschaft abrufbar.

Ein gesonderter und ebenfalls auf lotto-bw.de abrufbarer Bericht zum „Responsible Gaming“ informiert jährlich über die einzelnen Spielerschutzmaßnahmen und deren Weiterentwicklung.

11. EL RESPONSIBLE GAMING-ZERTIFIZIERUNG

Alle Aktivitäten von Lotto Baden-Württemberg im Bereich „Responsible Gaming“ sind nach dem Standard der European Lotteries (EL) zertifiziert. Mit der Ausrichtung an diesem Spielerschutzstandard hat sich die Gesellschaft bereits im Jahr 2012 zur Durchführung eines Angleichungsprozesses sowie eines unabhängigen Zertifizierungsverfahrens verpflichtet. Im Zuge des Zertifizierungsprozesses wird die Gesellschaft in regelmäßigen Abständen in verschiedenen Kategorien von einer unabhängigen Prüfungsgesellschaft auf die Erfüllung der Anforderungen des Responsible Gaming Standards und das Vorhandensein strukturierter Prozesse analysiert und bewertet.

Der Bewertungsrahmen der EL umfasst die folgenden Kategorien:

- Forschung im Hinblick auf ein besseres Verständnis problematischen Spielverhaltens
- Mitarbeiterschulung
- Händlerprogramme
- Spieldesign
- Glücksspiel via Internet
- Werbung und Marketing
- Behandlungsvermittlung
- Unterrichtung der Spieler
- Zusammenarbeit mit Stakeholdern
- Berichterstattung, Messung, Zertifizierung.

Lotto Baden-Württemberg hat sowohl die Erst-Zertifizierung im Jahr 2012 als auch die Re-Zertifizierungen in den Jahren 2015, 2018 und 2021 erfolgreich abgeschlossen.

Bei dem von der Prüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC) im Mai 2021 durchgeführten Re-Assessment der Staatlichen Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg nach dem Certification Framework zum European Responsible Gaming Standard wurde der Gesellschaft zum wiederholten Mal eine ausgesprochen gute Vorbereitung und ein ausgeprägtes Bewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Thema „Responsible Gaming“ attestiert. Über alle Kategorien hinweg konnte ein nahezu perfektes Zertifizierungsergebnis erzielt werden, das lediglich in einem der aufgeführten Teilbereiche geringfügig unterhalb des Bestwertes lag.