BERICHTERSTATTUNG ÜBER RESPONSIBLE GAMING 2017

DEUTSCHE KLASSENLOTTERIE BERLIN





Die vorliegende Responsible-Gaming-Berichterstattung richtet sich an alle internen und externen Personengruppen, die von den unternehmerischen Tätigkeiten gegenwärtig oder in Zukunft direkt oder indirekt betroffen sind. Sie fasst zusammen, was wir 2017 erreicht haben, und bildet zugleich die Grundlage, von der aus wir 2018 weitermachen.

Impressum

Herausgeber

Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB) Brandenburgische Straße 36 10707 Berlin Telefon +49 30 89 05-0 Telefax +49 30 89 05-15 17 info@lotto-berlin.de www.lotto-berlin.de

Realisierung

dreifach, Sabine Nieter www.dreifach.info

Inhalt

Vorwort des Vorstandes	4	
Responsible Gaming – Wir übernehmen Verantwortung	5	
Spieler- und Jugendschutz	5	
Jugendschutz Spielerschutz Information und Aufklärung Schulungen	5 6 6 6	
 Ausschluss vom Spiel – Spielersperren Hilfsangebote für Betroffene und Angehörige 	6 7	
Weiterentwicklungen Evaluation unseres Sozialkonzeptes Zertifizierung nach internationalem Standard Studie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)	7 7 7 8	
Investitionen	8	
Internationales Engagement	8	
Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz	9	
Übersicht: Realisierungen unserer Ziele 2017 9 sowie Ziele und Maßnahmen 2018		
Zusammenfassung	11	

Vorwort des Vorstandes



Dr. Marion BleßMitglied des Vorstandes



Hansjörg Höltkemeier Mitglied des Vorstandes

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden, sehr geehrte Partnerinnen und Partner,

wir freuen uns, Ihnen unsere neue Berichterstattung zum Responsible Gaming 2017 vorstellen zu können. "Responsible Gaming" steht für einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel. Mit diesem Bericht zeigen wir erneut, dass wir uns nicht nur an die "Spielregeln" halten und für ein sicheres und seriöses Glücksspielangebot sorgen, sondern weiterhin außerordentliche Anstrengungen unternehmen, die möglichen negativen Begleiterscheinungen für gefährdete Personen zu begrenzen und diesen die notwendige Hilfe anzubieten.

Die Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB) trägt als staatlicher Veranstalter von Lotterien und Wetten in Berlin eine sehr hohe Verantwortung. Einerseits soll den Berlinern ein ausreichendes und attraktives Spielangebot zur Verfügung gestellt werden, andererseits ist das Entstehen von Glücksspiel- und Wettsucht zu vermeiden. Wir sehen in diesen zwei Punkten keinen Widerspruch.

Ziel der DKLB ist es und wird es auch zukünftig sein, unter Beachtung des gesetzlichen und erlaubnisrechtlichen Rahmens, den gesamten Berliner Nachfragemarkt an Lotterien anzusprechen und in staatlich kontrollierte Bahnen zu kanalisieren. Um diesen Auftrag erfüllen zu können, ist es weiterhin erforderlich, die spielinteressierte Berliner Bevölkerung mit einem attraktiven Spielangebot zu versorgen, dieses unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben ansprechend zu kommunizieren und über ein den Bedarf abdeckendes Vertriebsnetz inklusive Internet verantwortungsvoll, sicher und seriös zu vertreiben.

Gemeinsam mit unseren regionalen und überregionalen Institutionen zur Spielsuchtprävention, wie etwa der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), der Fachstelle für Suchtprävention Berlin gGmbH und dem Zentrum für Interdisziplinäre Suchtforschung (ZIS) haben wir auch in diesem Jahr wieder einiges erreicht. Wir sagen DANKE für die langjährige Zusammenarbeit und das anhaltende Engagement.

Einen besonderen Dank richtet der Vorstand an alle Inhaberinnen und Inhaber der LOTTO-Annahmestellen in Berlin sowie das dort beschäftigte Personal, die in einem oft schwierigen Umfeld und unter zum Teil sehr herausfordernden Bedingungen ihren Beitrag dafür geleistet haben, den Spieler- und Jugendschutz zu sichern. Wir danken ebenfalls unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr großes Engagement, Gewohntes zu hinterfragen, Neues zu entwickeln und den Gesichtspunkt des Spieler- und Jugendschutzes bei allen Überlegungen zu neuen Produkten und Dienstleistungen für unsere Kunden stets zu berücksichtigen.

Wir sind auf einem sehr guten Weg, den wir zusammen weiter beschreiten sollten.

Dr. Marion Bleß

Hansjörg Höltkemeier

Vorstand der Deutschen Klassenlotterie Berlin

Responsible Gaming – Wir übernehmen Verantwortung

Ziel der DKLB ist es, für ein sicheres und seriöses Glücksspielangebot zu sorgen, aber auch problematischem Glücksspiel entgegenzuwirken. Unsere Kundinnen und Kunden erwarten von uns zu Recht transparente und umfassende Informationen und Aufklärung über die Risiken unserer Glücksspielangebote, einen wirksamen Jugendschutz, Ratschläge für einen verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen sowie wirksame Schutzmechanismen für gefährdete Spielerinnen und Spieler.

Wir bekennen uns dazu, Responsible-Gaming-Maßnahmen auf der Grundlage neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse zu entwickeln, zu evaluieren und zu implementieren.

Wie bereits in den Vorjahren wurden auch im Jahr 2017 wieder zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, um den Jugendschutz zu gewährleisten und die möglichen negativen Begleiterscheinungen für gefährdete Personen zu begrenzen und diesen die notwendige Hilfe anzubieten.

Die DKLB hat eine Spieler- und Jugendschutzbeauftragte – diese ist verantwortlich für den Kontakt zu externen Hilfs- und Beratungsstellen und Ansprechpartnerin für Fragen zum Spieler- und Jugendschutz. Unter der Telefonnummer 030 89 05-14 77 steht Ihnen Frau Fischer gerne für Nachfragen und Hilfestellung zur Verfügung. Sie können uns Ihr Anliegen aber auch gerne per E-Mail an spielerschutz@lotto-berlin.de übersenden

Spieler- und Jugendschutz



Jugendschutz

JUGENDSCHUTZ wird bei uns großgeschrieben.

Eines der Ziele des Glücksspielstaatsvertrages ist es, den Jugendschutz zu gewährleisten – die Teilnahme Minderjähriger ist unzulässig. Kinder und Jugendliche waren und sind nicht Zielgruppe für unser Spielangebot.

Besonders junge Menschen suchen den Reiz, der ihnen durch das Spielen geboten wird. Auch die Neugierde ist ein wichtiger Faktor, um selbst eventuell einmal zu spielen. Glücksspiele machen Spaß, bieten Abwechslung und die Möglichkeit, durch das Spielen besondere Anreize zu finden, wie z. B. das schnelle Geld.

Wie bereits vorherige Glücksspielbefragungen der BZgA zeigt auch die Studie 2017, dass die Empfänglichkeit für die Attraktionen und Versprechungen des Glücksspiels bei Jugendlichen, insbesondere bei Jungen, im Vergleich zu älteren Befragten erhöht ist. Jüngere Glücksspielteilnehmende glauben danach eher, das Spiel kontrollieren oder Glückssträhnen erkennen zu können oder unterliegen hinsichtlich des Glücksspiels anderen Fehleinschätzungen. Daher ist bei ihnen die Aufklärung über den Zufallscharakter von Glücksspielen besonders gegeben.

Die DKLB und ihre Vertriebspartner betreiben seit jeher einen aktiven Jugendschutz und unternehmen größtmögliche Anstrengungen, um Minderjährige vor den Gefahren des Glücksspiels zu schützen. Umfangreiche Informationen liegen in allen Berliner Annahmestellen aus und stehen auf unserer Homepage www.lotto-berlin.de zur Verfügung, um Jugendliche über das Suchtpotential von Glücksspielen zu informieren, zu sensibilisieren und für einen verantwortungsvollen Umgang mit diesen zu stärken.

18 + 7 - Regelung der DKLB

Das Alter von Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist oft nur sehr schwer einschätzbar. Daher ist das Annahmestellenpersonal angehalten, bereits beim geringsten Zweifel am Alter eines Kunden eine Ausweiskontrolle durchzuführen. Sieht ein Kunde jünger als 25 Jahre aus, ist das Annahmestellenpersonal seitens der DKLB vertraglich verpflichtet, sich durch Kontrolle des gültigen Personalausweises oder Reisepasses von der Volljährigkeit des Spielteilnehmers zu überzeugen.

Im April 2017 starteten im Rahmen der Qualitätssicherung wieder in allen Annahmestellen sogenannte "Mystery-Besuche" vor Ort zur Überprüfung der Einhaltung der Jugendschutzvorschriften der DKLB (18+7-Regel). Hierbei finden durch eine beauftragte Agentur Besuche junger Erwachsener in den Berliner Annahmestellen statt. Ziel ist es, eine umfassende Sensibilisierung des Themas in den Annahmestellen und somit eine vollumfängliche Einhaltung der Vorgaben zu erreichen.

Als weitere unterstützende Maßnahme zur Gewährleistung des Jugendschutzes haben wir dem Annahmestellenpersonal mit Einführung einer neuen Terminalgeneration eine weitere Funktion zur erfolgreichen Volljährigkeitsprüfung zur Verfügung gestellt. Am Startbildschirm erscheint weiterhin der Hinweis "Bereit für nächsten Kunden, der vor dem xx.xx.xxxx (tagesaktuell) geboren ist".

Ergänzend kann das Annahmestellenpersonal nun die Funktion der Altersüberprüfung nutzen – Button "Hand 18+". Mit farblicher Unterstützung wird das glücksspielfähige Alter eingegrenzt.

Dauerhafte Plakatierungen zum Jugendschutz in den LOTTO-Annahmestellen dienen zusätzlich als Sensibilisierungsinstrument sowohl für das Annahmestellenpersonal als auch für unsere Kunden.

Auch beim Internetspielangebot sorgt die DKLB durch ein Identifizierungs- und Authentifizierungsverfahren dafür, dass minderjährige Spielteilnehmer nicht an den von uns angebotenen Spielen teilnehmen können. Darüber hinaus werden alle Spieler unabhängig von der Verpflichtung gegen die Sperrdatei geprüft.

Sollte Ihr Computer auch Freunden und Familienangehörigen unter 18 Jahren zugänglich sein, können Sie sich z. B. mit entsprechenden Filterprogrammen (Jugendschutzprogrammen) absichern. Bei eventuellen Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Jugendschutzbeauftragten Internet/Neue Medien von LOTTO Berlin:

Herr Alexander Nitt

E-Mail: jugendschutzbeauftragter@lotto-berlin.de

Spielerschutz

Genauso wichtig wie ein wirksamer Jugendschutz ist ein effektiver Spielerschutz. Als zukunftsorientiertes Unternehmen arbeiten wir ständig daran, unser Spielangebot entsprechend dem natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung attraktiv zu gestalten und zu verbessern.

ten una za verbessenn.

Information und Aufklärung

Im Zentrum unserer Werbe- und Marketingaktivitäten steht die Bereitstellung von Informationen und nicht die übermäßige Anregung des Spielbedürfnisses. Alle Werbeelemente tragen die gesetzlich vorgeschriebenen Pflichthinweise zum Jugend- und Spielerschutz und Hinweise auf Hilfemöglichkeiten. Darüber hinaus sind alle Informationsangebote mit einem eigens entwickelten Responsible-Gaming-Logo gekennzeichnet. Dieses sichert einen hohen Wiedererkennungswert.

Darüber hinaus informieren wir über Gewinnwahrscheinlichkeiten der verschiedenen Spielangebote und klären über das Verlustrisiko auf, um Transparenz in das Spiel zu bringen und so allen Kunden einen gefahrlosen Umgang mit unseren Produkten zu ermöglichen.

Unser Ziel ist es, das Produkt zu erläutern und ergänzende Hinweise zum Spiel zu geben. Nur so können wir unserem Kanalisierungsauftrag gerecht werden und die Kunden in ihrem Spielbedürfnis abholen, ohne sie zum Spielen zu verleiten.

Schulungen

Basierend auf den Erfahrungen der Vorjahre fanden auch im Jahr 2017 wieder umfangreiche Schulungen sowohl für das Personal in der Zentrale als auch für das Personal in den Annahmestellen statt. Gut ausgebildetes Personal ist unverzichtbar, um den Spielerschutz effizient umzusetzen.

Inhaltlich werden nicht nur aktuelle Entwicklungen vermittelt, sondern auch umfassend zu allen Aspekten im Bereich Spielerschutz und Glücksspielsucht geschult, um gefährdete Kunden zu erkennen und ihnen unterstützend zur Seite stehen zu können. Zudem bieten die Schulungen die Möglichkeit, eigene Erlebnisse mit problematisch oder pathologisch spielenden Kunden zu diskutieren, interne und externe Hilfeangebote kennenzulernen sowie diese in der täglichen Arbeit zu nutzen.

Für die Konzeption und Durchführung der Schulungen hat die DKLB erneut einen kompetenten und in der Schulung erfahrenen Partner beauftragt – die Fachstelle für Suchtprävention Berlin gGmbH.

Ausschluss vom Spiel – Spielersperren

Ein wichtiges Instrument der spielerschützenden Präventionsarbeit ist der Ausschluss von Spielern. Der Glücksspielstaatsvertrag sieht daher zum Schutz der Teilnehmer und zur Bekämpfung der Spielsucht ein übergreifendes Sperrsystem vor, mit dessen Hilfe Personen von der Teilnahme am Spielgeschehen ausgeschlossen werden sollen, falls sich herausstellt, dass sie z. B. spielsuchtgefährdet, spielsüchtig oder überschuldet sind oder die Personen dies selbst beantragen.



Um die Spielersperren zu erfassen und zu prüfen, führen die Lotteriegesellschaften und Spielbanken deutschlandweit eine gemeinsame zentrale Sperrdatei. Es gibt verschiedene Sperrformen:

Eine Selbstsperre kann vom Spieler selbst und zum eigenen Schutz beantragt werden.

Der Antrag auf Selbstsperre kann persönlich oder postalisch bei der Deutschen Klassenlotterie Berlin oder in einer Berliner LOTTO-

Annahmestelle abgegeben werden. Dem Antragssteller wird die verfügte Spielersperre unverzüglich schriftlich mitgeteilt.

Fremdsperren können aufgrund von Meldungen und Hinweisen dritter Personen (z. B. von Familienangehörigen, Freunden) verhängt werden. Gründe für eine Fremdsperre können sein, dass die betreffende Person

- spielsuchtgefährdet oder
- überschuldet ist,
- finanzielle Verpflichtungen nicht einhält oder
- Spieleinsätze riskiert, die in keinem Verhältnis zu Einkommen oder Vermögen stehen.

Der betroffene Spieler erhält vor Aufnahme in die Sperrdatei die Möglichkeit, Stellung zu nehmen. Nach Prüfung und Zustimmung des Sperrantrages wird die betroffene Person in einem bundesweiten Sperrsystem registriert.

Anträge einer Fremdsperre sind durch die meldende Person unter Beifügung geeigneter Unterlagen zur Glaubhaftmachung bei der Deutschen Klassenlotterie Berlin persönlich einzureichen.

Die Spielersperre ist unbefristet. Die Mindestsperrdauer beträgt ein Jahr. Danach kann auf Antrag der gesperrten Person die Aufhebung erfolgen, wenn zu diesem Zeitpunkt die Gründe für die Spielersperre nicht mehr vorliegen und auch sonst keine Gründe für eine Spielersperre im Sinne von § 8 Abs. 2 GlüStV vorliegen. Das Nichtmehrvorliegen der Gründe für die Spielersperre ist durch die gesperrte Person mit prüffähigen Unterlagen nachzuweisen (Unbedenklichkeitsbestätigung eines in Spielsuchtdiagnostik und -therapie ausgewiesenen klinischen Experten, Bestätigung über geordnete finanzielle Verhältnisse durch einen Steuerberater/Wirtschaftsprüfer/Rechtsanwalt oder einer Schuldnerberatungsstelle, sonstige ergänzende Beurteilungen/Bestätigungen, wie z. B. Bonitätsauskunft einer Wirtschaftsauskunftei).

Die Aufhebung der Spielersperre ist schriftlich mit dem dafür vorgegebenen Formular bei dem Glücksspielanbieter zu beantragen, der die Spielersperre verfügt hat.

Während der Dauer der Spielersperre dürfen gesperrte Personen nicht an Sportwetten und an Lotterien mit besonderem Gefährdungspotential sowie am Spielbetrieb der deutschen Spielbanken teilnehmen. Gesperrte Spieler dürfen auch nicht am Internetspiel teilnehmen (§ 4 Abs. 5 Nr. 1 GlüStV).

Weitere Informationen sind auch auf unserer Homepage unter www.lotto-berlin.de und in jeder Berliner Annahmestelle erhältlich.

Hilfsangebote für Betroffene und Angehörige

Die DKLB ist sich den Risiken im Zusammenhang mit dem Glücksspiel bewusst und stellt sich ihrer besonderen gesellschaftlichen Verantwortung. Neben dem Engagement auf Branchenebene stand die DKLB auch im Jahr 2017 nach wie vor im engen Austausch mit anerkannten Experten und Wissenschaftlern für Spielsucht, wie z. B. der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), der Fachstelle für Suchtprävention Berlin gGmbH und dem Zentrum für Interdisziplinäre Suchtforschung der Universität Hamburg (ZIS). Unser Ziel ist es, die aktuellen Erkenntnisse und Erfahrungen kontinuierlich in die spielsuchtpräventive Arbeit einfließen zu lassen, um eine hohe Wirksamkeit unserer Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz zu gewährleisten.

Nur wenige Menschen mit Glücksspielproblemen akzeptieren, dass sie problematisch oder gar pathologisch spielen. Angst oder Schamgefühl halten die meisten davon ab, eine Beratungsstelle aufzusuchen, sich einer Selbsthilfegruppe anzuschließen oder sich einem anderen Menschen anzuvertrauen. Sie versuchen, ihre Glücksspielprobleme zu verheimlichen und jagen weiter dem großen Gewinn nach. Aus diesem Grund stellt die DKLB ein erstes Hilfs- und Informationsangebot zur Verfügung. In der Regel sind das Annahmestellenpersonal und das Personal im Kundenservice der DKLB für glücksspielsuchtgefährdete Spieler und Spielerinnen und deren Angehörige der Erstkontakt und sollen eine erste Hilfestellung anbieten.

Die kostenlose und anonyme Hotline der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) bietet Ratsuchenden erste Hilfestellung. Auf der Internetseite www.spielen-mitverantwortung.de steht ein umfangreiches Informations- und Beratungsangebot bereit. So besteht dort zum Beispiel die Möglichkeit eines interaktiven Selbsttests: bei "Check Dein Spiel" können Anwender ihr persönliches Spielsuchtrisiko einschätzen.

Wer Hilfe bei Glücksspielsucht benötigt oder aber Spielprobleme hat und diese gezielt angehen möchte, kann unter www.check-dein-spiel.de eine Online-Beratung in Anspruch nehmen. Das interaktive Beratungsprogramm der BZgA hilft mit professioneller Unterstützung dabei, das Glücksspielen aufzugeben. Die Teilnahme ist kostenlos und anonym.

Weitere Informationen zu Hilfs- und Beratungsstellen sind in allen Annahmestellen der DKLB und auch auf unserer Homepage unter www.lotto-berlin.de erhältlich.



Weiterentwicklungen

Unsere Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz werden ständig weiterentwickelt. Neben einer internen inhaltlichen Auseinandersetzung mit diesem Thema bekennen wir uns dazu, Responsible-Gaming-Maßnahmen auf der Grundlage neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse zu entwickeln, zu evaluieren und zu implementieren. Der verantwortungsvolle Umgang mit dem Glücksspiel ist ein elementarer Bestandteil unserer Arbeit. Das Konzept wird gelebt – sowohl von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch von unseren Partnerinnen und Partnern in den Annahmestellen.

Nur mit hoher Qualität im Spieler- und Jugendschutz wird der langfristige Erfolg begründet liegen.

Evaluation unseres Sozialkonzeptes

Die DKLB verfolgt im Spieler- und Jugendschutz eine nachhaltig angelegte Unternehmenspolitik. Grundlage dafür ist das Sozialkonzept der DKLB, welches 2013 unter wissenschaftlicher Beratung und Begleitung des Zentrums für Interdisziplinäre Suchtforschung (ZIS) fortgeschrieben wurde.

Alle 2 Jahre führt das ZIS die Evaluation des Sozialkonzeptes der DKLB durch. Die Evaluation untersucht die Umsetzung, Reichweite, Akzeptanz und Wirkungen der im Sozialkonzept der DKLB formulierten Einzelmaßnahmen.

Sowohl in ihrem ersten Evaluationsbericht (Mai 2013 – Mai 2015) als auch in ihrem zweiten für den Zeitraum Juni 2015 – Mai 2017 kommt das ZIS zu dem Ergebnis, dass mit der Umsetzung der Einzelmaßnahmen des Sozialkonzeptes die DKLB ihrer Verantwortung für ein spielerschützendes Glücksspielangebot, das die sozialschädlichen Auswirkungen beachtet und weitgehend vermeidet, nachgekommen ist.

Die vorgelegten Ergebnisse bieten die Möglichkeit, das Sozialkonzept daraufhin zu reflektieren, ob an der einen oder anderen Stelle des Konzeptes Änderungsbedarf besteht.

Aufsetzend auf dem derzeit gültigen, mit Hilfe des ZIS entwickelten bewährten Sozialkonzept, wird die DKLB 2018 ein fortgeschriebenes und aktualisiertes Sozialkonzept vorlegen. Der größte Teil der implementierten Maßnahmen hat sich dabei bewährt, die Änderungen und Neujustierungen wurden aus Gründen der Praktikabilität und Handhabbarkeit vorgenommen. Im Vordergrund steht für die DKLB weiterhin, einen umfassenden Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten und diesen durch effiziente und praktikable Arbeitsabläufe auf Seiten der DKLB abzusichern.

Zertifizierung nach internationalem Standard

Unsere Kundinnen und Kunden und Anspruchstellerinnen und Anspruchsteller erwarten von uns zu Recht transparente und umfassende Informationen und Aufklärung über die Risiken unserer Glücksspielangebote, einen wirksamen Jugendschutz, Ratschläge für einen verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen sowie wirksame Schutzmechanismen für gefährdete Spielerinnen und Spieler. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wendet die DKLB höchste Standards an.

Bereits im Jahr 2011 wurden wir erstmals nach den von der European State Lotteries and Toto Association (EL) entwickelten internationalen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel zertifiziert. Mit Erfüllung des Responsible-Gaming-Standards ist insbesondere die Verpflichtung verbunden, bestimmten Anforderungen zum verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel zu entsprechen und deren Einhaltung durch unabhängige externe Gutachter überprüfen zu lassen.

Zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung ist eine Re-Zertifizierung alle drei Jahre erforderlich. Zudem hat jeweils einmal innerhalb dieser drei Jahre eine zusätzliche Teilbewertung zu erfolgen.

Im Mai 2017 fand zum zweiten Mal eine Re-Zertifizierung statt. Erneut wurde bestätigt, dass wir den Anforderungen des Europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel mit einem sehr hohen Erfüllungsgrad gerecht wurden.

Auch zukünftig wird die DKLB ihre Aktivitäten hinsichtlich Responsible Gaming stets weiterentwickeln und damit weiterhin die Angleichung an diesen Standard nachweisen, um dadurch zum einen effektiven Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten, zum anderen aber auch, um sich dadurch von illegalen Angeboten, insbesondere im Internet, deutlich abzugrenzen.

Studie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Im Jahr 2017 wurde im Rahmen der Kooperation zwischen dem Deutschen Lotto- und Totoblock und der BZgA bereits die sechste bundesweite Repräsentativbefragung zur Beobachtung von Trends und Entwicklungen im Glücksspielverhalten durchgeführt. Gemäß dieser Studie ist der Anteil der Bevölkerung mit mindestens problematischem Glücksspielverhalten gegenüber dem Survey 2015 relativ konstant und weiterhin auf niedrigem Niveau geblieben.

Erneut hat sich der Zusammenhang zwischen problematischem Spielverhalten und jungem Erwachsenenalter, niedriger Bildung, Migrationshintergrund und männlichem Geschlecht bestätigt.

Ebenfalls haben sich erneut u. a. Geldspielautomaten und Sportwetten als risikoreich für das Auftreten von Problemspielverhalten erwiesen. Darüber hinaus sind das "kleine Spiel", Internet-Casinospiele, Bingo und Geldspielautomaten durch einen erhöhten Anteil an mindestens problematischen Glücksspielern aufgefallen. Für LOTTO 6aus49 wie auch für die meisten Lotterien (so auch KENO) ergeben sich dagegen nur geringe Anteile.

Ferner ergab die Studie, dass der Anteil derjenigen, die zukünftig verstärkte Informationen über die Gefahren des Glücksspiels befürworten, seit 2009 schrittweise zurückgegangen ist und aktuell bei 72,3 % liegt. Es scheint somit ein Sättigungsprozess hinsichtlich weiterer Informationen eingetreten zu sein.

Weiterhin besteht eine hohe Zustimmung in der Bevölkerung, dass eine staatliche Aufsicht und Kontrolle des Glücksspiels notwendig sind (2015: 85,3 %, 2017: 87,1 %).

Auch die seit 2007 vom OMD-Institut durchgeführten Verkehrsbefragungen zeigen, dass eine kontinuierlich gesteigerte Zustimmung vorliegt, dass staatliche Glücksspielangebote besser kontrolliert werden und helfen, Spielsucht zu vermeiden (Mai 2007: 16 %, Januar 2017: 29 %).

Eine ausführliche Ergebnisdarstellung der Repräsentativbefragung der BZgA "Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland 2017" kann unter www.bzga.de/forschung/studien-untersuchungen/studien/gluecksspiel abgerufen werden.

Investitionen

Neben Aufwendungen für Schulungen, die Bereitstellung von Informations- und Aufklärungsmaterialien, die Durchführung von Testkäufen bzw. sogenannten "Mystery-Besuchen" zur Überprüfung der Einhaltung der Jugendschutzvorschriften der DKLB (18+7-Regel) gehören zu den Investitionen in Sachen Spieler- und Jugendschutz die fachliche Beratung anerkannter Experten und Wissenschaftler für Spielsucht, externer Gutachter sowie die Zahlung einer jährlichen Abgabe an die Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales für Zwecke der Suchtforschung und der Suchtprävention.

Seit 2007 wurden insgesamt über 10 Millionen Euro in den Spieler- und Jugendschutz investiert.

Investitionen zu Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen				
2007 – 2011	2012 – 2016	2017		
rd. 4,7 Mio. €	rd. 4,6 Mio. €	rd. 0,84 Mio. €		

Internationales Engagement

Auf der Generalversammlung der European State Lotteries and Toto Association (EL) in Krakau wurde Hansjörg Höltkemeier, Vorstand der Deutschen Klassenlotterie Berlin und der Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin, einstimmig als Präsident der Vereinigung für zwei weitere Jahre bestätigt. Er gehört dem Vorstand der EL bereits seit 2008 an.

"Ich freue mich, den begonnenen Weg fortsetzen zu können", erklärte Hansjörg Höltkemeier nach seiner Wahl. "Der Kampf gegen nicht-lizensierte und damit illegale Lotterieangebote, die sich der Regulierung des jeweiligen Ziellandes ebenso wie der dortigen Besteuerung entziehen und damit dem Gemeinwohl Beträge im zwischenzeitlich dreistelligen Millionenbereich entziehen, stehen ganz oben auf der Agenda der kommenden beiden Jahre", führte er weiter aus.

Die EL mit Sitz in Lausanne ist die Dachorganisation der staatlichen Lotto- und Totoanbieter in Europa und vertritt 72 Mitglieder aus 43 Ländern, die zum Betrieb von Glücksspielen für gemeinnützige Zwecke berechtigt sind.



Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz		
	2017	2016
Anzahl aktiver Kundenkarten	125.329	123.988
davon LOTTO-Karten Spielerkarten	62.504 62.825	61.835 62.153
Anzahl ausgegebener Informationsflyer als Basisinformation zu Glücksspiel und Glücksspielsucht pro Jahr ca.	20.000	20.000
Anzahl ausgegebener Informationsbroschüren der BZgA pro Jahr ca. (ab 2017 nur noch auf Anfrage – stehen zum Downloaden auf unserer Homepage www.lotto-berlin.de zur Verfügung)	-	5.000
Anzahl gespielter Spielscheine/Spielquittungen (ohne Abo) mit Spielsuchthinweisen, Hinweis auf Hilfeeinrichtung sowie Hinweis auf Verbot der Teilnahme Minderjähriger pro Jahr ca.	17,9 Mio.	18,8 Mio.
Anzahl Schulungskurse zum Spieler- und Jugendschutz Anzahl der Teilnehmer	135 1.103	133 1.041
Anzahl aller Spielersperren der Deutschen Spielbanken und der Landeslotteriegesellschaften im bundesweiten Sperrsystem	35.491	33.217
davon Selbstsperren/Fremdsperren bei der DKLB	91 (Stand 05.01.2018)	87 (Stand 05.01.2017)
Investitionen in den Spieler- und Jugendschutz seit 2007	10,1 Mio. €	9,3 Mio. €

Übersicht: Realisierungen unserer Ziele 2017 sowie Ziele und Maßnahmen 2018

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Erreichung der Ziele aus dem vergangenen Jahr sowie die Ziele, die wir uns für 2018 gesetzt haben:

Ziel	Maßnahme	Umsetzung
Umsetzung der Maßnahmen aus dem Sozialkonzept der DKLB	Konzeption und Durchführung von Basis- und Aufbauschulungen durch erfahrene Trainer der DKLB und der Fachstelle für Sucht- prävention Berlin gGmbH	√ (fortlaufend seit 2007)
del DNLB	Begleitend zu den Basis- und Aufbauschulungen der Annahmestellen gibt es eine Schulungsmappe, die in gut aufbereiteter Form die behandelten Themen und vermittelten Inhalte enthält.	✓
	Schulungen/Hospitationen zur Optimierung der DKLB-Jugend- schutzkurse durch die Fachstelle für Suchtprävention in Berlin gGmbH. Stetiger Informationsaustausch zum Inhalt der Schu- lungen und zur Vortragsweise der Dozenten.	✓ (regelmäßig – letztmalig Oktober 2017)
	Info-Veranstaltungen für Annahmestellen	✓ (regelmäßige Durch- führung im Rahmen der Bezirksstellentage)
	Unterstützung bei Aufbau und Positionierung von Zusatzangeboten zur Förderung der wirtschaftlichen Stabilität unserer Annahmestellen	√ (kontinuierlich)
	18+7-Regelung Erneute Trainingsmaßnahme "Umsetzung der 18+7-Regelung" vor Ort in den Annahmestellen	✓ (Ende April bis Anfang August 2017) Fortfüh- rung auch 2018 geplant

Ziel	Maßnahme	Umsetzung
Umsetzung der Maßnahmen aus dem Sozialkonzept der DKLB	Mitarbeiterschulungen Leitende Angestellte und Mitarbeiter/-innen aus den kundennahen Bereichen werden durch externe Experten unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult. Darüber hinaus stehen allen Beschäftigten umfangreiche Informationen zu diesem Thema im Mitarbeiterportal zur Verfügung.	✓ (kontinuierlich seit 2006)
	Einsatz von Präventionsmotiven	✓ (turnusmäßiger Einsatz)
	Ergänzend zu unserer Annahmestellenkommunikation sollen diese Motive auch im Rahmen der Anzeigenschaltungen im Printbereich ihre Anwendung finden.	✓
	Teilnahme am übergreifenden Sperrsystem OASIS des Landes Hessen	✓ (seit Mitte Mai 2016, vor- her Sperrsystem SISS)
	Evaluation unseres Sozialkonzeptes	✓ (2-Jahres-Rhythmus)
	Erneute Durchführung einer anonymen schriftlichen Befragung unserer Kundinnen und Kunden (terrestrisch und online), des Annahmestellenpersonals und der Mitarbeiter/-innen der DKLB-Zentrale	✓ Juni bis September 2017
Überprüfung unserer Maßnahmen im Bereich des ver- antwortungsvollen Glücksspiels nach den Europäischen Standards für Responsible Gaming	Für die Beibehaltung des RG-Zertifikats für verantwortungsvolles Glücksspiel gemäß Standards der European State Lotteries and Toto Association (EL) unterzieht sich die DKLB einer Zertifizierung. Erneute Durchführung einer Re-Zertifizierung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung durch die Deloitte Certification Services GmbH	✓ (Mai 2017)
Erfüllung unseres ordnungspolitischen Auftrages	Die Abwanderung junger glücksspielaffiner Erwachsener hin zu Geldspielgeräten in Spielhallen oder zu Internet-Casinos, die ein nachgewiesen höheres Suchtpotenzial aufweisen, muss gestoppt werden. Darauf hat neben der Gestaltung neuer Glücksspielprodukte und der Auswahl von neuen Vertriebskanälen im terrestrischen Vertrieb auch die rasante Entwicklung des digitalen stationären und mobilen Marktes einen starken Einfluss, der sich nahezu auf alle wichtigen Lebensbereiche erstreckt, sodass es auch für die DKLB unumgänglich zur Erfüllung ihres ordnungspolitischen Auftrages ist, sich diesen Trends zu stellen (mobile Seite für Smartphones sowie ein entsprechendes Facebook-Angebot).	 Relaunch und Anpassung der Website und mobilen Seite (fortlaufend) Bereitstellung der DKLB-App seit September 2015
Evaluation der DKLB- Werbemaßnahmen	Durchführung repräsentativer Umfragen (Snapshot)	✓ jährlich seit 2007

Zusammenfassung

Die Regulierung des Glücksspielmarktes soll dem Schutz der Verbraucher dienen und insbesondere die Entstehung von Glücksspielsucht verhindern sowie die Verbraucher vor "betrügerischen Machenschaften" schützen. Ferner soll der Jugendschutz gewährleistet sowie die mit "Glücksspielen verbundene Folge- und Begleitkriminalität abgewehrt" und den "Gefahren für die Integrität des sportlichen Wettbewerbs beim Veranstalten und Vermitteln von Sportwetten" vorgebeugt werden.

Die DKLB bietet seit mehr als 60 Jahren Glücksspiele im staatlichen Auftrag an. Dabei hat sie in besonderer Weise ihre gesellschaftliche Verantwortung wahrgenommen und sich stets für die Umsetzung eines konsequenten Spieler- und Jugendschutzes sowie der entsprechenden Bestimmungen eingesetzt.

Zum einen wurde uns erneut von einem unabhängigen externen Gutachter bestätigt, dass wir den Anforderungen des Europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel mit einem sehr hohen Erfüllungsgrad entsprechen und zum anderen kommt das Zentrum für Interdisziplinäre Suchtforschung (ZIS) wiederholt in seinem Evaluationsbericht zu dem Ergebnis, dass wir mit der Umsetzung der Einzelmaßnahmen unseres Sozialkonzeptes unserer Verantwortung für ein spielerschützendes Glücksspielangebot, das die sozialschädlichen Auswirkungen beachtet und weitgehend vermeidet, nachgekommen sind.

Der Themenkomplex Responsible Gaming ist im Unternehmensleitbild fest verankert.

Für ein sicheres Spiel in Berlin – DKLB!



Haben Sie Anregungen zu unserem Responsible-Gaming-Bericht 2017 oder sind wir auf Themen, die Ihnen besonders wichtig sind, nicht ausreichend eingegangen?

Wir freuen uns auf Ihr Feedback.

Deutsche Klassenlotterie Berlin Brandenburgische Str. 36 10707 Berlin

E-Mail: spielerschutz@lotto-berlin.de



Deutsche Klassenlotterie Berlin

Rechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts Brandenburgische Straße 36 10707 Berlin

Telefon +49 30 89 05-0 Telefax +49 30 89 05-15 17

info@lotto-berlin.de www.lotto-berlin.de

www.facebook.com/lottoberlin