

***Berichterstattung über
Responsible Gaming
2010***



**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

Internet: www.lotto-berlin.de
E-Mail: info@lotto-berlin.de

Inhalt

Verantwortung übernehmen	4
Die Sinne unserer MitarbeiterInnen schärfen	4
Unsere Annahmestellen	4
Engagement für den Spielerschutz	4
Besonderes Augenmerk gilt dem Jugendschutz	5
Hilfe für Betroffene und Angehörige	5
Kommunikation	6
Zusammenarbeit	6

RESPONSIBLE GAMING

Verantwortung übernehmen

Responsible Gaming – Glücksspiel mit Verantwortung – ist seit jeher für die Deutsche Klassenlotterie Berlin ein zentrales Anliegen.

Auch in Zukunft wird es eine wichtige strategische Position in der Unternehmensphilosophie haben. Dazu zählen gleichermaßen der verantwortungsvolle Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und Partnern.

Für viele Menschen ist Glücksspiel ein völlig harmloses Freizeitvergnügen. Deshalb können auch einige nicht nachvollziehen, dass es auch Spieler gibt, die danach süchtig werden. Gerade deshalb ist es uns wichtig, den Gefahren der Spielsucht aktiv entgegenzuwirken. Es ist unser Ziel, dass durch den Konsum unserer Spiele niemand zu Schaden kommt. Als verantwortungsvoller Anbieter von Glücksspielen wollen wir daher „Spielregeln“ für ein vernünftiges und sorgenfreies Glücksspiel schaffen.

Unsere Maßnahmen reichen von Schulungen für unsere MitarbeiterInnen und Vertriebspartner bis hin zur Bereitstellung von Informationsmaterialien für Betroffene und Angehörige.

Besonders intensiv widmen wir uns auch dem Jugendschutz, da bei Kindern und Jugendlichen die Gefahr einer Glücksspielsuchtentwicklung besonders groß ist.

Die Sinne unserer MitarbeiterInnen schärfen

Wenn auch die meisten unserer Kunden mit dem Glücksspielangebot verantwortungsbewusst umgehen können und sie sicherlich nicht spielsuchtgefährdet sind, liegt unsere Aufgabe nach wie vor darin, so verantwortungsbewusst zu handeln, dass alle Kunden vor Gefahren bewahrt werden und dass insbesondere Minderjährige vom Glücksspiel ausgeschlossen bleiben.

Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus den kundennahen Bereichen sind verpflichtet, in regelmäßigen Abständen die Schulungsmaßnahmen zum Jugendschutz zu durchlaufen.

Die Seminare über die Bedeutung des Jugendschutzes, die Gefahren des Glücksspiels sowie die Möglichkeiten der Früherkennung und des Umgangs mit gefährdeten Spielern werden durch die Fachstelle für Suchtprävention im Land Berlin pad e.V. durchgeführt. Die letzte Schulung fand im September 2010 statt.

Alles Wissenswerte rund um das Thema Glücksspiel/Wettsucht und Jugendschutz wurde im DKLB-Mitarbeiter-Portal zusammengestellt, damit bei Bedarf Informationen und Schulungsinhalte nachgelesen bzw. nachgearbeitet werden können.

Unsere Annahmestellen

Nähe zum Kunden, kompetente Beratung und engagierte Glücksspielsucht-Prävention zeichnen unsere LOTTO-Annahmestellen aus. Sie sind ein wichtiger Teil von LOTTO Berlin und prägen wesentlich unser Unternehmensimage.

Bei der Eröffnung von Annahmestellen und der Auswahl der Annahmestellenleiter/innen legt LOTTO Berlin strenge Kriterien zugrunde. Ein Bewerber muss nicht nur seine Zuverlässigkeit unter Beweis stellen, sondern auch eine intensive Schulung absolvieren, die neben dem Fachwissen die Themen Suchtprävention, Gefahren des Spielens und Jugendschutz beinhaltet.

Weitere Pflichtschulungen in regelmäßigen Abständen gewährleisten, dass jeder Annahmestellen-Mitarbeiter und Mitarbeiterin über die erforderlichen Kompetenzen verfügt.

In 2010 wurden in 160 Kursen rd. 1.400 Annahmestellen-Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen geschult.

Um zu gewährleisten, dass die Schulungen nach modernsten Erkenntnissen und Konzepten der Suchtprävention durchgeführt werden, wurde als externer Partner die Fachstelle für Suchtprävention im Land Berlin pad e.V. für die Umsetzung gewonnen.

Um Aussagen zur Durchführungsqualität und Effektivität unseres Konzeptes „Präventions-Projekt zu Glücksspiel- und Wettsucht“ in Hinblick auf Wissenszuwachs, Einstellungs- und Verhaltensänderungen zu erhalten, wurde in der Vergangenheit das Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD, Hamburg) beauftragt.

Engagement für den Spielerschutz

Laut repräsentativen Studien der BZgA 2007/2009 zeigen in Deutschland rund 1,1 % der Bevölkerung ein problematisches oder pathologisches Spielverhalten auf.

LOTTO Berlin nimmt seine gesellschaftliche Verantwortung als Glücksspielanbieter sehr ernst und setzt daher eine

Vielzahl an präventiven Maßnahmen ein.

Zentrales Ziel der Kommunikation von LOTTO Berlin ist es, sich als verlässlichen, verantwortungsvollen, staatlich konzessionierten Glücksspielanbieter in der Öffentlichkeit zu positionieren.

Unsere Aufgabe ist es, die Bevölkerung über das staatliche Spiel- und Wettangebot sachlich zu informieren, um das natürliche Spielbedürfnis der Menschen in geordnete Bahnen zu lenken und illegalen Angeboten den Boden zu entziehen.

Weder treten Jugendliche als Werbeträger in Erscheinung noch werden Medien, die sich vorrangig an Jugendliche richten, zur Werbung herangezogen. Auch das laut Staatsvertrag bestehende Verbot der Werbung über Medien wie Telefon, Internet und Fernsehen wird streng beachtet, um gefährdete SpielerInnen zu schützen: Die Aufklärung über die Problematik der Spielsucht steht an erster Stelle.

So wird sehr präsent auf unserer Homepage auf die Gefahren und möglichen Auswirkungen aufmerksam gemacht. Ein Link zur Internetseite www.spielen-mit-verantwortung.de – eine Seite der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) in Zusammenarbeit mit den Gesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks – beinhaltet Informationen und Aufklärung über die Themen Glücksspiel und Glücksspielsucht. Hier wird sowohl über das Gefahrenpotenzial einzelner Glücksspiele, als auch über Fakten, die Entstehung und den Verlauf der Krankheit Glücksspielsucht informiert. Ferner finden Interessierte einen Selbsttest, dessen Ergebnisse Aufschluss darüber geben, ob das eigene Spielverhalten problematisch ist. Bei weiterem Beratungsbedarf verweist die Seite auf geeignete regionale Beratungsstellen.

Jeden Donnerstag (außer Feiertags) in der Zeit zwischen 15 und 17 Uhr ist eine Chat-Sprechstunde geöffnet. In dieser Zeit steht das Beratungsteam der BZgA für Fragen zum eigenen Spielverhalten und nahe stehender Personen zur Verfügung.

Von der BZgA wurden im Jahr 2010 1.771 Beratungsgespräche zum Thema Glücksspielsucht erfasst.

Für diejenigen, die mit dem Glücksspiel aufhören möchten, gibt es dort auch ein interaktives Ausstiegsprogramm, das unterstützt, spielfrei zu werden. Die-

ses Programm unterstützt mit Hilfe von professionell Beratenden mit täglichen Tipps und Informationen zum Thema Glücksspielsucht. Dabei geht es zum Beispiel um die Motivation, positive Alternativen und um das Wohlbefinden.

Unter Hilfe und Unterstützung können Betroffene, Angehörige oder andere Interessierte verschiedene Hilfeangebote in ihrer Nähe recherchieren, um gegen Glücksspielsucht aktiv zu werden.

Auch in allen unserer Berliner Annahmestellen befinden sich Informationsmaterialien zum Thema Glücksspiel und zum Jugendschutz, die Informationen zum verantwortungsvollen Spielen einen Selbsttest sowie Hinweise zu Hilfeeinrichtungen beinhalten. Insgesamt wurden bisher 60.000 Broschüren der BZgA und 438.000 Präventionsflyer der DKLb und Informationsflyer der BZgA gedruckt und zur freien Entnahme für jeden Kunden in unseren Annahmestellen zur Verfügung gestellt.

Bereits zum 1. Januar 2008 hat LOTTO Berlin für die risikoreicheren Spiele ODDSET, TOTO und KENO eine Kundenkarte (LOTTO-/Spielerkarte) eingeführt. Sie muss seither von Kunden, die an diesen Spielen in Berlin teilnehmen möchten, zusammen mit dem Personalausweis (wenn kein Passbild zur Kundenkarte hinterlegt wurde) in der Annahmestelle vorgelegt werden, um gesperrte Spieler von der Teilnahme ausschließen zu können.



Aufgrund der seit dem 1. Januar 2008 existierenden gemeinsamen Sperrdatei der Spielcasinos und der Gesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks können sich suchgefährdete Spielteilnehmer für mindestens ein Jahr von den betreffenden Spielen ausschließen. Sie können diese Sperre selbst beantragen, aber auch Dritte (zum Beispiel Angehörige) sind dazu berechtigt. Die betreffenden Spieler werden in die Sperrdatei aufgenommen und automatisch von den Angeboten der Spielcasinos und den kundenkartenpflichtigen Angeboten der Lotteriegesellschaften ausgeschlossen.

Bis Ende 2010 sind insgesamt 97.377 Kundenkarten an interessierte Spieler ausgegeben worden.

Bereits 2009 wurde durch ein externes Gutachten bestätigt, dass die Einführung einer Sperrdatenbank eine sinnvolle Maßnahme ist, Spielsüchtigen den Zugang zu Lotteriespielen und Spielbanken zu verwehren und sie so vor den finanziellen Folgen wie Überschuldung zu schützen.

Darüber hinaus gibt LOTTO Berlin dem Spielteilnehmer die Möglichkeit, ein persönliches Spieleinsatzlimit pro Woche zu beantragen, das sich auf alle kundenkartenpflichtigen von LOTTO Berlin angebotenen Glücksspiele (zurzeit ODDSET, TOTO und KENO) inklusive derer Zusatzspiele bezieht.

Besonderes Augenmerk gilt dem Jugendschutz

Die vermutlich wichtigste Maßnahme ist die konsequente Einhaltung der Bestimmungen des Jugendschutzes, da Kinder und Jugendliche

- ein höheres Gefährdungspotenzial haben,
- leichter beeinflussbar sind,
- schneller Schaden nehmen können und
- stärker von körperlichen und/oder seelischen Auswirkungen betroffen sind.

LOTTO Berlin hat seine Aktivitäten zum Jugendschutz auch im Jahr 2010 konsequent fortgesetzt und die eingesetzten Instrumente weiterentwickelt.

Alle Annahmestellen von LOTTO Berlin werden regelmäßig auf die Einhaltung des Jugendschutzes hingewiesen und verpflichtet, diesen konsequent umzusetzen und sicherzustellen, dass Glücksspiele nicht an Kinder und Jugendliche verkauft oder herausgegeben werden, auch dann, wenn Erziehungsberechtigte mit anwesend bzw. eine schriftliche Vollmacht dieser vorhanden ist. Als ein ständiger Hinweis dient das in jeder Annahmestelle ausgehängte Jugendschutzplakat.

Da das Alter von Jugendlichen und jungen Erwachsenen oft sehr schwer einschätzbar ist, sind die Annahmestellen verpflichtet, die Volljährigkeit von Personen, die jünger aussehen als 25 Jahre, durch Kontrolle des Personalausweises oder eines anderen geeigneten Dokuments festzustellen.

Um sowohl die Einhaltung des Jugendschutzes als auch die

Einhaltung der Verpflichtung zur Kontrolle der Volljährigkeit zu überprüfen, wendet LOTTO Berlin ein strenges Kontroll- und Sanktionssystem für die Vertriebsorganisation an.

Seit 2007 werden mindestens einmal jährlich in jeder Annahmestelle unangemeldete Testkäufe durch unabhängige Dritte durchgeführt.

Stellt sich bei einem Testkauf heraus, dass die Vorgaben nicht eingehalten wurden, so erhält die betreffende Annahmestelle eine Vertragsstrafe. Bei erneuter Auffälligkeit verschärfen sich die Maßnahmen bis hin zur Kündigung.

Ziel unserer Testkäufe ist es, unsere Annahmestellen-MitarbeiterInnen zu sensibilisieren und zu trainieren, um nahezu vollständig die Einhaltung des Jugendschutzes gewährleisten zu können.

Auch wenn diese Testkäufe natürlich nur einen mehr oder weniger zufälligen Ausschnitt repräsentieren, werfen sie ein Schlaglicht auf die aktuelle Situation. Fazit: Wir sind auf einem guten Weg – arbeiten aber stets an einer kontinuierlichen Verbesserung.

Hilfe für Betroffene und Angehörige

Nur wenige Menschen mit Suchtproblemen akzeptieren, dass sie süchtig sind. Angst oder Schamgefühl halten die meisten davon ab, eine Beratungsstelle aufzusuchen, sich einer Selbsthilfegruppe anzuschließen oder einem anderen Menschen anzuvertrauen. Sie versuchen, ihre Sucht zu verheimlichen und jagen weiter dem großen Gewinn nach. Die Folge ist, dass diese Personen einer Konfrontation mit ihrem Suchtverhalten ausweichen. Aus diesem Grund stellt LOTTO Berlin ein erstes Hilfs- und Informationsangebot zur Verfügung.

Die MitarbeiterInnen in den Annahmestellen und im Kundenservice sind für glücksspielsuchtgefährdete Spieler und Spielerinnen und deren Angehörige in der Regel der Erstkontakt und sollen eine erste Hilfestellung anbieten. Im Rahmen von Schulungsveranstaltungen wird neben der Wissensvermittlung über verschiedene



professionelle Hilfe- und Unterstützungsangebote, das Erkennen von gefährdeten Personen geschult.

Die MitarbeiterInnen in den Annahmestellen sind angehalten, offensichtlich gefährdete Personen in diskreter Form auf ihr Spielverhalten aufmerksam zu machen und/oder auf den Informations-/Präventionsflyer zur Glücksspielsucht hinzuweisen bzw. diesen herauszugeben.



Kommunikation

Unsere Kommunikations- und Marketingaktivitäten unterliegen strengen Richtlinien.

LOTTO Berlin verzichtet konsequent auf auffordernde Werbung und weist stets auf mögliche Suchtgefahren hin.

Dazu enthalten sämtliche Spielmaterialien einen deutlichen Warnhinweis zur Suchtgefahr, darin auch die kostenlose Telefonnummer der BZgA-Beratungshotline und den Verweis zur Internetseite www.spielen-mit-verantwortung.de.



Die Teilnahme von Personen unter 18 Jahren an Lotterien und Sportwetten ist gesetzlich unzulässig. Spielen kann süchtig machen. Kostenloses Infotelefon zur Glücksspielsucht: 0800 137 27 00 (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung) www.spiel-mit-verantwortung.de · www.lotto-berlin.de



Die Teilnahme von Personen unter 18 Jahren an Lotterien und Sportwetten ist gesetzlich unzulässig. Spielen kann süchtig machen. Kostenloses Infotelefon zur Glücksspielsucht: 0800 137 27 00 (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung) www.spiel-mit-verantwortung.de · www.lotto-berlin.de

Ziel ist, dass LOTTO Berlin als der verantwortungsbewusste Anbieter von Lotterien und Wetten in Berlin in der Öffentlichkeit positiv wahrgenommen wird.

LOTTO Berlin darf und muss in der Öffentlichkeit präsent bleiben, damit sie ihren gesetzlichen Kanalisierungsauftrag erfüllen kann. Unsere Unternehmenskommunikation, die niemals zum Spielen anreizen oder ermuntern darf, muss so angelegt sein, dass die ohnehin vorhandenen Spielwünsche hin zu staatlichen Spielangeboten gelenkt werden.

Zusammenarbeit

Wir sind uns der Tatsache bewusst, dass unsere Geschäftstätigkeit als Glücksspielanbieter in besonderem Maße der Kommunikation und des Dialogs bedarf. Wir suchen daher vor allem mit Experten und Hilfseinrichtungen für Glücksspielsucht einen offenen und sachlichen Dialog, damit wir nicht losgelöst von gesellschaftlichen Erwartungen agieren, sondern mit Betroffenen und Experten gemeinsam Lösungen erarbeiten können.

- National

Sowohl auf Landes- als auch auf Bundesebene arbeitet LOTTO Berlin eng mit erfahrenen Beratungs- und Präventionseinrichtungen zusammen.

Seit 2007 ist die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) unser Kooperationspartner auf Bundesebene. Als Mitglied des Deutschen Lotto- und Totoblocks profitiert LOTTO Berlin von den Maßnahmen, die in dem Kooperationsvertrag „Zur Prävention von Spielsucht“ vereinbart sind. Zu den Maßnahmen, die am effektivsten auf Bundesebene umsetzbar sind, zählen im Einzelnen

- ein Monitoring-System zur Beobachtung von Trends in der Glücksspielsuchtgefährdung sowie zur Kontrolle von Maßnahmenwirksamkeit,

- Beratungs- und Informationsangebote im Internet,

- bundesweit einheitliche telefonische Beratung zum Thema Glücksspielsucht,
- Bereitstellung schriftlicher Informationsmaterialien,
- die Nutzung von Massenmedien zur Vermittlung spielsucht-präventiver Botschaften an die Bevölkerung bzw. spezifische Zielgruppen.

Über die Zusammenarbeit mit der Fachstelle für Suchtprävention im Land Berlin pad e.V. auf Landesebene hinaus, pflegt LOTTO Berlin einen ständigen Erfahrungsaustausch mit lokalen Hilfs- und Beratungseinrichtungen, um die aktuellen Erkenntnisse und Erfahrungen kontinuierlich in die spielsuchtpräventive Arbeit einfließen zu lassen.

- International

LOTTO Berlin ist Mitglied des weltweiten Lotterieverbandes „World Lottery Association“ (WLA) und der europäischen Vereinigung der Lotterienunternehmen „European State Lotteries and Toto Association“ (EL), dem der Vorstand von LOTTO Berlin, Hansjörg Höltkemeier, als Mitglied des Executive Committees sowie als Vizevorsitzender des EL-Responsible Gaming Committees angehört.

Die DKLB nutzt den ständigen Austausch zwischen den Mitgliedern auf Tagungen und Seminaren um ihre eigene Responsible Gaming Politik weiter zu entwickeln und in die Praxis umzusetzen. So sind wesentliche Erfahrungen aus der internationalen Zusammenarbeit im Responsible Gaming in das Sozialkonzept von LOTTO Berlin eingeflossen.

Die EL setzt sich engagiert für Responsible Gaming und für eine konsequente Bekämpfung illegalen Glücksspiels und krimineller Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Glücksspiel sowie für die Minimierung potentieller, sich aus dem Glücksspiel ergebender Gefahren für die Gesellschaft und für bestimmte Risikogruppen ein, indem sie entsprechende Präventivmaßnahmen trifft und den kontrollierten Ausbau von Informations- und Schulungsmaßnahmen fördert.

Auch in Zukunft werden alle genannten Maßnahmen fortgeführt. Damit trägt LOTTO Berlin dazu bei, die möglichen negativen Folgen des Glücksspiels in engen und beherrschbaren Grenzen zu halten.

Impressum

Herausgeber

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

Realisierung

connex brands + sales
www.connex-werbung.de