Berichterstattung über Responsible Gaming 2015

Deutsche Klassenlotterie Berlin

www.lotto-berlin.de

LOTTO®
Berlin

Die vorliegende Responsible-Gaming-Berichterstattung richtet sich an alle internen und externen Stakeholder der Deutschen Klassenlotterie Berlin. Sie fasst zusammen, was wir 2015 erreicht haben, und bildet zugleich die Grundlage, von der aus wir 2016 weitermachen.

Inhalt

Vorwort des Vorstandes 3

Wir übernehmen Verantwortung 3

Spieler- und Jugendschutz in der Praxis 4

Bewusstseinsbildung 4
Verantwortungsvolle Kommunikation 4
Prüfung des aktiven Jugendschutzes bei der DKLB 4
Sicheres Spielen mit der Kundenkarte 4
Spielersperren 5
Digitale Welt 5
Beratungs- und Präventionsnetzwerk 5
Gesellschaftliche Verantwortung 5
Evaluation unseres Sozialkonzeptes 6
Koordination sämtlicher Präventionsmaßnahmen 6
Internationales Engagement 6
Zertifizierung nach dem internationalen Standard 6

Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz 7

Übersicht: Realisierungen unserer Ziele 2015 sowie Ziele und Maßnahmen 2016 7

Zusammenfassung 9

Impressum

Herausgeber

Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB)
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

Realisierung

Nolte | Kommunikation
www.nolte-kommunikation.de

Vorwort des Vorstandes

Dr. Marion Bleß

Hansjörg Höltkemeier

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

der Spieler- und Jugendschutz bleibt nach wie vor nicht nur der gesellschaftliche Auftrag, sondern eine zentrale unternehmerische Selbstverpflichtung für die Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB). Gleichzeitig können wir feststellen, dass die Teilnahme an unseren Glücksspielen im Vergleich zu anderen Spielformen anderer Anbieter bei der Berliner Bevölkerung nur sehr selten suchtspezifische Probleme verursacht. Gerade dieses erfreuliche Ergebnis schreiben wir uns auf die Fahne, weil wir die Ausgestaltung unserer Glücksspielangebote verantwortungsvoll ausüben und ausschließlich harmlose Glücksspiele anbieten.

Gesellschaftliche Verantwortung wird bei uns gelebt – sowohl in den Annahmestellen als auch in der Zentrale der DKLB. Es kommt auf jeden Einzelnen an und jeder ist sich dieser Verantwortung gegenüber unseren Kundinnen und Kunden bewusst.

Auch im Jahr 2015 standen wir im engen Austausch mit 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.

Wir freuen uns, Ihnen nachfolgend den Responsible-Gaming-Bericht der DKLB für das Jahr 2015 zu präsentieren. Wir sind stolz auf die Fortschritte im Bereich Responsible Gaming, die wir in den letzten Jahren erzielt haben, und möchten uns daher bei all denen bedanken, die sich gemeinsam mit uns für ein verantwortungsvolles Glücksspiel stark machen.

Dr. Marion Bleß Hansjörg Höltkemeier

Vorstand der Deutschen Klassenlotterie Berlin

Responsible Gaming beschreibt alle Maßnahmen und Anstrengungen eines Glücksspielveranstalters, die der Vermeidung von problematischem bzw. pathologischem Spielverhalten sowie dem Schutz unserer Kinder und Jugendlichen dienen.

Auf den kommenden Seiten möchten wir einige Schwerpunkte unserer vielfältigen Aktivitäten hervorheben, die unseren ganzheitlichen Ansatz unterstreichen. Das Thema verantwortungsvolles Glücksspiel ist kein isoliertes Einzelprojekt, sondern bildet sich in allen unternehmerischen Abläufen ab.

Wir übernehmen Verantwortung

Einige Menschen verlieren sich in den vielfältig verfügbaren legalen und illegalen Glücksspielangeboten. Es gibt Anzeichen, die auf problematisches oder sogar glücksspielsüchtiges Spielen hinweisen:

- Betroffene Personen sind vom Glücksspiel stark eingenommen,
- spielen mit immer höheren Einsätzen,
- sie spielen, um Problemen zu entkommen,
- sie versuchen, erlittene Verluste durch erneutes Glücksspiel auszugleichen,
- sie sagen die Unwahrheit bezüglich ihres Glücksspielverhaltens oder
- vernachlässigen ihre sozialen Beziehungen.

Die DKLB übernimmt aktiv Verantwortung, insbesondere für ihre Stammkunden, die ein auffälliges Glücksspielverhalten erkennen lassen. Die Mitarbeiter/-innen werden in dieser Hinsicht geschult. Möglicherweise gefährdeten Kunden helfen wir gern, ihr Spielverhalten zu überdenken und zu einem kontrollierten Spiel zurückzufinden oder Abstand vom Spiel zu bekommen und professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Für bereits erkrankte Glücksspieler halten die DKLB und das Personal in den Annahmestellen Informationen und Adressen von professionellen Hilfseinrichtungen vor.

Für Nachfragen und Hilfestellung steht Ihnen unser geschultes Annahmestellen-Personal gerne persönlich zur Verfügung oder rufen Sie einfach unsere Spieler- und Jugendschutzbeauftragte Frau Fischer unter der Telefonnummer 030 89 05-14 77 an. Sie können uns Ihr Anliegen aber auch gerne per E-Mail an spielerschutz@lotto-berlin.de übersenden.

Informationen sowie Adressen von Hilfseinrichtungen befinden sich auch auf unserer Homepage unter www.lotto-berlin.de und in jeder Berliner Annahmestelle.

Spieler- und Jugendschutz in der Praxis

Bewusstseinsbildung

Umfassende Schulungen sensibilisieren alle Mitarbeiter/-innen der DKLB und der DKLB-Annahmestellen.

Keine Spielteilnahme ab 18: Es ist Jugendlichen unter 18 Jahren nicht gestattet, an dem Spielangebot der DKLB teilzunehmen. Wir legen Wert auf die strenge Einhaltung von Jugendschutzbestimmungen. Registrierungspflicht im Internet und Ausweiskontrollen in unseren Annahmestellen verhindern das Spielen von Minderjährigen und garantieren somit deren bestmöglichen Schutz. Darauf weisen wir stets deutlich hin.

Informationspolitik: Ein wichtiger Punkt unserer Präventionsaktivitäten ist eine vielfältige und umfassende Aufklärung zum Thema Glücksspielsucht und Jugendschutz. Unsere Informationsbroschüren

- **»Glücksspiel – aber sicher!«**, welche allgemeine Informationen zum Thema Glücksspiel und Risiken enthält und sich an Menschen mit einem Glücksspielproblem sowie deren Angehörige und Freunde richtet,
- **»Jugendschutz und Glücksspiel«**, die sich vor allem an Jugendliche und Heranwachsende sowie an Eltern mit dem inhaltlichen Schwerpunkt Jugendschutz richtet,

  sind in allen unseren Annahmestellen verfügbar sowie auf unserer Homepage www.lotto-berlin.de abrufbar.

Verantwortungsvolle Kommunikation

Werbe- und Marketingaktivitäten erfolgen unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften und unter Einhaltung der Grundsätze unseres Unternehmens, insbesondere der Beschränkungen des Standards für Verantwortungsvolles Glücksspiel der European Lotteries (EL) sowie der Sicherheitsstandards der World Lotteries Association (WLA).

Im Fokus unserer Werbe- und Marketingaktivitäten steht daher die Bereitstellung von Informationen und nicht die Anheizung des Spielbedürfnisses.

Grundsätzlich gilt, dass Werbe- und Kommunikationsmaßnahmen der DKLB keine unzutreffenden Aussagen, z. B. zu Gewinnmöglichkeiten, enthalten dürfen. Unzulässig sind insbesondere auch Aussagen, die sich konkret an Minderjährige richten oder irreführend sind.

Prüfung des aktiven Jugendschutzes bei der DKLB

Alterskontrolle: 18+7

Auch im Berichtszeitraum wurden erneut gemäß unserem Sozialkonzept qualitätssichernde Maßnahmen durchgeführt. Hierbei finden durch eine beauftragte Agentur Besuche junger Erwachsener in den Berliner Annahmestellen statt. Mit anschließenden beratenden Gesprächen vor Ort mit unseren DKLB-eigenen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen wird das Verhalten des Annahmestellenpersonals analysiert.

Durch diese Trainingsmaßnahme wird die Umsetzung der »18+7-Alterskontrolle« nachhaltig geschult und eine weitere große Sensibilisierung der Annahmestellenmitarbeiter/-innen erreicht – bevor das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten eventuell mit »scharfen« Kontrollen überrascht.

Für das Jahr 2016 ist – neben den stetig stattfindenden Sensibilisierungsgesprächen durch die zuständigen Außendienstmitarbeiter/-innen – eine noch umfangreichere, sogenannte Qualitätsoffensive geplant, die das gesamte Annahmestellennetz der DKLB umfassen wird.

Sicheres Spielen mit der Kundenkarte

Die Teilnahme an kundenkartenpflichtigen Glücksspielen ist aus Gründen der Spielsuchtprävention nur in Verbindung mit einer personenbezogenen Kundenkarte (LOTTO- bzw. Spieler-Karte) und – wenn kein Passbild zur Kundenkarte hinterlegt wurde – unter Vorlage des gültigen Personalausweises/Reisepasses (Personaldokument) möglich.

Die LOTTO- bzw. Spieler-Karte ist eine persönliche, kostenlose und unbegrenzt gültige Kundenkarte. Sie ist nicht übertragbar. Mit der LOTTO- bzw. Spieler-Karte kann in allen Berliner LOTTO-Annahmestellen gespielt und gewettet werden. Das Mindestalter für die Spielteilnahme und die Ausstellung einer LOTTO- bzw. Spieler-Karte beträgt 18 Jahre.

Der Spielteilnehmer hat die Möglichkeit, ein persönliches Spieleinsatzlimit pro Woche zu beantragen, das sich auf alle kundenkartenpflichtigen von der DKLB angebotenen Glücksspiele inklusive Zusatzspiele bezieht.

Die DKLB teilt dem Spielteilnehmer schriftlich den Zeitpunkt des Inkrafttretens seines beantragten Spieleinsatzlimits mit.

Die Kundenkarten sind in jeder Berliner LOTTO-Annahmestelle erhältlich. Während die Spieler-Karte der Spiellegitimation dient, bietet die LOTTO-Karte weitere Serviceleistungen, wie etwa die Speicherung von bis zu 15 Spielaufträgen.

Für weitere Informationen stehen die Mitarbeiter unserer Berliner LOTTO-Annahmestellen gern zur Verfügung.

Spielersperren

Nach dem Glücksspielstaatsvertrag gibt es die Möglichkeit, sich selbst von bestimmten Glücksspielen sperren zu lassen (Selbstsperre). Ebenso können Fremdsperren aufgrund von Meldungen und Hinweisen dritter Personen (z. B. von Familienangehörigen, Freunden) verhängt werden.

Gründe für eine Spielersperre können sein, dass die betreffende Person

- spielsuchtgefährdet oder
- überschuldet ist,
- ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommt oder
- Spieleinsätze riskiert, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen oder Vermögen stehen.

Vor Aufnahme der Fremdsperre in die Sperrdatei erhält der betroffene Spieler die Möglichkeit, Stellung zu nehmen.

Während der Dauer der Spielersperre ist es nicht gestattet, an Sportwetten und an Lotterien mit besonderem Gefährdungspotential (§ 21 Abs. 5 und § 22 Abs. 2 Erster GlüÄndStV) sowie am Spielbetrieb der deutschen Spielbanken (§ 20 Abs. 2 Erster GlüÄndStV) teilzunehmen. Gesperrte Spieler dürfen auch nicht am Internetspiel teilnehmen (§ 4 Abs. 5 Nr. 1 Erster GlüÄndStV).

Eine Spielersperre gilt bundesweit, wird für mindestens ein Jahr eingerichtet und ist unbefristet. Eine Sperrung kann frühestens nach einem Jahr auf Antrag des Betroffenen aufgehoben werden. Hierzu muss er nachweisen, dass keine Gründe für eine Sperrung mehr vorliegen.

Die Spielersperre stellt ein wichtiges Instrument des Spielerschutzes dar. Sie kann sowohl den problematisch spielenden Kunden davor schützen, in ein pathologisches Spielverhalten abzugleiten, als auch helfen, einem schon süchtigen Spieler den Weg in eine Hilfeeinrichtung oder in einen erfolgreichen Selbstheilungsprozess zu bahnen.

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

Digitale Welt

Glücksspielangebote, die zu jeder Zeit und überall verfügbar sind, werden immer beliebter. Schließlich ist es sehr einfach und bequem, vom heimischen PC aus oder unterwegs mit dem Handy zu spielen.

Die DKLB bietet einen Teil ihrer Produkte via Internet per PC und Mobile-App an. Seit 2014 sind wir zudem in sozialen Netzwerken wie Facebook vertreten, um auch die jüngere spielaffine Kundschaft zu erreichen und ihr die Möglichkeiten des legalen staatlichen Glücksspiels aufzuzeigen.

Allerdings unterliegt das Online-Glücksspiel in Deutschland strikten Regulierungen – das erwarten auch unsere Kunden. Dazu gehört unter anderem, dass der Spieleinsatz maximal 1.000 Euro pro Monat betragen darf. Zudem muss jeder Online-Tipper zu seinem eigenen Schutz auch ein persönliches Limit festlegen, das auch darunter liegen kann.

Beratungs- und Präventionsnetzwerk

Wir können auf eine langjährige erfolgreiche und sich ständig weiterentwickelnde Zusammenarbeit mit regionalen und überregionalen Institutionen zur Spielsuchtprävention verweisen, wie etwa mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), der Fachstelle für Suchtprävention Berlin gGmbH und dem Zentrum für interdisziplinäre Suchtforschung Hamburg (ZIS). Diese Zusammenarbeit werden wir auch zukünftig weiterführen.

Gesellschaftliche Verantwortung

Die DKLB ist sich den Risiken im Zusammenhang mit dem Glücksspiel bewusst und stellt sich in Zusammenarbeit mit namhaften Experten aus der Suchtforschung und Prävention ihrer besonderen gesellschaftlichen Verantwortung.

Seit 2007 führen der Deutsche Lotto- und Totoblock (DLTB) und die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) gemeinsam die bundesweite Präventionskampagne mit dem Titel »Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht« durch.

Als nach wie vor wichtiger Ausgangspunkt dieser Kampagne gilt die Bereitstellung von Informationen, mit denen die Spielerinnen und Spieler von Glücksspielangeboten in die Lage versetzt werden sollen, etwaige Gefahren zu erkennen, so dass sie zu verantwortungsvollem Spielverhalten befähigt werden.

Darüber hinaus erhebt die BZgA in einem detaillierten Monitoring alle zwei Jahre Daten zur Verbreitung von Glücksspielen und damit assoziierten Problemen in Deutschland. Seit 2013 werden hierbei auch mobile Telefonanschlüsse berücksichtigt. Im Jahr 2015 wurde bereits die fünfte bundesweite Repräsentativbefragung durchgeführt. Demnach halten sich die Deutschen beim Glücksspiel immer stärker zurück. Hatten im Jahr 2013 noch 40,2 % der Befragten in den vergangenen zwölf Monaten an einem Glücksspiel teilgenommen, waren es 2015 nur noch 37,3 %.

Untersucht wurde auch, ob ein problematisches oder krankhaftes Glücksspielverhalten vorliegt. Gegenüber der Befragung 2013 ging die Quote des problematischen Glücksspielverhaltens (0,42 %) bzw. des pathologischen Glücksspielverhaltens (0,37 %) nur gering zurück. Problematisches oder pathologisches Glücksspiel tritt am häufigsten bei Männern in den Altersgruppen 21 bis 25 Jahre (2,69 %) und 36 bis 45 Jahre (2,43 %) und jugendliches Problemspielverhalten nur bei Jungen auf.

Allerdings ist die Teilnahme an (illegalen) Sportwettangeboten im Internet, insbesondere bei den 18- bis 20-jährigen Männern, deutlich angestiegen (2013: 5,7 %, 2015: 12,8 %). Sportwetten im Internet befinden sich nach wie vor **nicht** im Angebot der DKLB.

Unverändert hoch ist die Akzeptanz in der Bevölkerung für eine strikte Reglementierung des Glückspiels. Onlinepoker, Wetten und das Spielen an Geldspielautomaten haben ein hohes Suchtpotential und bedürfen daher einer konsequenten Kontrolle.

Eine ausführliche Ergebnisdarstellung der Repräsentativbefragung der BZgA »Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland 2015« kann unter www.bzga.de/forschung/studien-untersuchungen/studien/gluecksspiel abgerufen werden.

Evaluation unseres Sozialkonzeptes

Im Jahr 2015 hat das Zentrum für interdisziplinäre Suchtforschung Hamburg (ZIS) die Evaluation des Sozialkonzeptes der DKLB durchgeführt. Dazu wurden Befragungen der Kundinnen und Kunden (terrestrisch und online), des Annahmestellenpersonals und der Mitarbeiter/-innen der DKLB-Zentrale durchgeführt. Ferner wurden interne Dokumentationen bei der Auswertung und Bewertung hinzugezogen.

Die Evaluation untersucht die Umsetzung, Reichweite, Akzeptanz und Wirkungen der im Sozialkonzept der DKLB formulierten Einzelmaßnahmen. Die mit dieser Evaluation vorgelegten Ergebnisse bieten die Möglichkeit, das Sozialkonzept daraufhin zu reflektieren, ob an der einen oder anderen Stelle des Konzeptes Änderungsbedarf besteht.

In seinem Evaluationsbericht Mai 2013 – Mai 2015 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.

Koordination sämtlicher Präventionsmaßnahmen

Um den hohen Stellenwert des Themas Spieler- und Jugendschutz zu dokumentieren, wurde eine Arbeitsgruppe Responsible Gaming geschaffen, die sämtliche Maßnahmen der DKLB zum Spieler- und Jugendschutz koordiniert und steuert sowie in allen Fragen rund um die Themen problematisches Spielverhalten und Jugendschutz berät.

Internationales Engagement

Auf der Generalversammlung der European State Lotteries and Toto Association (EL) im Juni 2015 wurde Hansjörg Höltkemeier, Vorstand der Deutschen Klassenlotterie Berlin und der Deutschen Stiftung Berlin, zum Präsidenten der Vereinigung gewählt. Herr Höltkemeier gehört dem Vorstand der EL seit 2009 an und hatte dort seit 2010 das Amt des Schatzmeisters inne, bevor er nun zum Präsidenten gewählt wurde.

Die EL mit Sitz in Lausanne ist die Dachorganisation der staatlichen Lotto- und Totoanbieter in Europa und vertritt 73 Mitglieder aus 43 Ländern, die zum Betrieb von Glücksspielen für gemeinnützige Zwecke berechtigt sind.

Zertifizierung nach dem internationalen Standard

Die DKLB richtet ihre Aktivitäten am Branchenstandard der EL aus und lässt die Ergebnisse regelmäßig von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft überprüfen, um die Angleichung an diesen Standard nachzuweisen.

Bereits im Jahr 2011 wurde die DKLB erstmals zertifiziert.

Inzwischen hat die DKLB sowohl den Teil-Zertifizierungs- als auch den Re-Zertifizierungsprozess nach dem Responsible-Gaming-Standard jeweils zum zweiten Mal erfolgreich bestanden.

Mit der Durchführung der Teilbewertung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung hat die DKLB im Berichtszeitraum die KPMG Cert GmbH beauftragt. Die Audits fanden im Oktober 2015 statt. Mit 975 von 980 möglichen Punkten (99,6 %) wurde ein absoluter Spitzenwert erreicht, der insbesondere belegt, dass die Prinzipien für ein verantwortungsvolles Glücksspiel integraler Bestandteil des Geschäftsbetriebs der DKLB sind.

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, unsere Aktivitäten hinsichtlich Responsible Gaming stets weiterzuentwickeln und damit weiterhin die Angleichung an diesen Standard nachzuweisen, um dadurch zum einen einen effektiven Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten, zum anderen aber auch, um sich dadurch von illegalen Angeboten, insbesondere im Internet, deutlich abzugrenzen.

Zahlen und Fakten zum Spieler- und Jugendschutz

	2015	2014
Fortlaufende Gesamtzahl bisher ausgegebener Kundenkarten davon ▪ LOTTO-Karten ▪ Spielerkarten	144.112 57.526 86.568	139.661 55.503 84.158
Anzahl ausgegebener Informationsflyer als Basisinformation zu Glücksspiel und Glücksspielsucht pro Jahr ca.	20.000	20.000
Anzahl ausgegebener Informationsbroschüren der BZgA pro Jahr ca.	5.000	5.000
Anzahl ausgegebener Spielscheine mit Spielsuchthinweisen, Hinweis auf Hilfeeinrichtung sowie Hinweis auf Verbot der Teilnahme Minderjähriger pro Jahr ca.	8 Mio. (100 %)	8 Mio. (100 %)
Anzahl Schulungskurse zum Spieler- und Jugendschutz Anzahl der Teilnehmer	127 1.009	120 820
Anzahl **aller** Spielersperren der Deutschen Spielbanken und der Landeslotteriegesellschaften im bundesweiten Sperrsystem ▪ davon Selbstsperren/Fremdsperren bei der DKLB	32.167 81	30.777 78
Investitionen in den Spieler- und Jugendschutz seit 2007	8,4 Mio. €	7,6 Mio. €

Übersicht: Realisierungen unserer Ziele 2015 sowie Ziele und Maßnahmen 2016

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Erreichung der Ziele aus dem vergangenen Jahr sowie die Ziele, die wir uns für 2016 gesetzt haben:

Ziel	Maßnahme	Umsetzung
Stufenweise Umsetzung der Maßnahmen aus dem Sozialkonzept der DKLB	▪ Annahmestellenschulungen Aufbauschulungen von Annahmestellenmitarbeiter/-innen erfolgen nach ca. einjähriger Annahmestellen-Praxis. Hospitation zur Optimierung der DKLB-Jugendschutzkurse durch die Fachstelle für Suchtprävention in Berlin gGmbH. Stetiger Informationsaustausch zum Inhalt der Aufbauschulungen und zur Vortragsweise der Dozenten.	 ✓ (seit September 2014 fortlaufend) ✓ im März und Juni 2015 sowie geplant Oktober 2016
	▪ Info-Veranstaltungen für Annahmestellen Präsentation von Zusatzangeboten zur Förderung der wirtschaftlichen Stabilität unserer Annahmestellen	✓ (regelmäßige Durchführung im Rahmen der Bezirksstellentage im Jahr 2015 sowie geplant für 2016)
	▪ 18+7-Regelung Fortführung der Trainingsmaßnahme »Umsetzung der 18+7-Regelung« vor Ort in den Annahmestellen	 ✓ (Oktober 2015) Fortführung in den Sommermonaten 2016 geplant
	▪ Mitarbeiterschulungen Leitende Angestellte und Mitarbeiter/-innen aus den kundennahen Bereichen werden erneut durch externe Experten unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult.	✓ (1. Halbjahr 2015)

Ziel	Maßnahme	Umsetzung
Stufenweise Umsetzung der Maßnahmen aus dem Sozialkonzept der DKLB	▪ Einsatz von Präventionsmotiven Ergänzend zu unserer Annahmestellenkommunikation sollen diese Motive auch im Rahmen der Anzeigenschaltungen im Printbereich ihre Anwendung finden.	✓ (turnusmäßiger Einsatz) ✓ (Mai 2015, 2. Halbjahr 2016)
	▪ Sperrsystem Das zentrale bundesweite Sperrsystem OASIS, welches im Zuständigkeitsbereich des Hessischen Innenministeriums liegt, soll in Betrieb genommen werden. Das bisherige Sperrsystem (SISS) wird dann abgelöst werden.	Nach wie vor erfolgte aufgrund noch ungeklärter technischer und rechtlicher Fragen keine Anbindung an die OASIS-Datenbank. Spätestens zum 01.07.2016 soll dies nun realisiert werden.
	▪ Informationsmaterialien Erstellung zweier Präventionsbroschüren – die eine richtet sich an alle Kundinnen und Kunden, enthält aber gleichzeitig einige wichtige Informationen für Problemspieler und Angehörige; die andere richtet sich an Eltern bzw. Jugendliche mit dem inhaltlichen Schwerpunkt Jugendschutz. Begleitend zu den Basis- und Aufbauschulungen der Annahmestellen wird es eine Schulungsmappe geben, die in gut aufbereiteter Form die behandelten Themen und vermittelten Inhalte enthält.	✓ (April 2015) ✓ (teilweise) Fertigstellung der Schulungsbroschüre für die Aufbauschulung Anfang 2016
	▪ Evaluation der Umsetzung, der Reichweite, der Akzeptanz und der Wirkungen der Einzelmaßnahmen unseres Sozialkonzeptes (2-Jahresrhythmus) Durchführung einer anonymen schriftlichen Befragung unserer Kundinnen und Kunden (terrestrisch und online), des Annahmestellenpersonals und der Mitarbeiter/-innen der DKLB-Zentrale	✓ (III./IV. Quartal 2015)
Überprüfung unserer Maßnahmen im Bereich des verantwortungsvollen Glücksspiels nach den Europäischen Standards für Responsible Gaming	Durchführung der Teilbewertung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung durch die KPMG Cert GmbH Für die Beibehaltung des RG-Zertifikats für verantwortungsvolles Glücksspiel gemäß Standards der European State Lotteries and Toto Association (EL) unterzieht sich die DKLB einer Re-Zertifizierung ▪ Ausschreibung der Zertifizierung ▪ Durchführung der Zertifizierung	✓ (Oktober 2015) Mitte 2016 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, so dass 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) ✓ Start der DKLB-App im 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 ist sich der Risiken bewusst und stellt sich seiner besonderen gesellschaftlichen Verantwortung durch ein umfassendes Responsible-Gaming-Programm. Unser Handeln erfüllt nach wie vor höchste Qualitätsansprüche – der Themenkomplex Responsible Gaming ist im Unternehmensleitbild fest verankert. Sowohl auf regionaler als auch auf bundesweiter Ebene arbeitet die DKLB seit vielen Jahren erfolgreich mit Institutionen zur Spielsuchtprävention zusammen.

Dennoch darf die DKLB im Rahmen ihres Responsible Gaming oder auch dem verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel nicht nur vor den Gefahren des Glücksspiels warnen, sondern muss dabei immer auch ein hinreichend attraktives Glücksspielangebot bereitstellen, denn der Glücksspielmarkt in Deutschland hat sich trotz der eigentlich bestehenden straffen rechtlichen Regulierung weiterhin stark verändert bzw. ist stark in Bewegung.

Berlinerinnen und Berliner können kaum noch zwischen legalen und illegalen Angeboten unterscheiden, denn Vollzugsdefizite in Deutschland und die gleichzeitige Beschneidung der Marketing-Kommunikationsmöglichkeiten der legalen Angebote haben zu einem massiven Anstieg von Schwarz- und Graumarktaktivitäten geführt.

Wir sind davon überzeugt, dass ein effektiver Spieler- und Jugendschutz aus einer Kombination nachhaltiger Maßnahmen bestehen muss, deren Umsetzung jedoch stark von gesetzlichen Rahmenbedingungen abhängt. Wo der Gesetzgeber nicht faire Voraussetzungen schafft, können wir unsere Maßnahmen nicht vollständig implementieren.

Für ein sicheres Spiel in Berlin – DKLB!

Haben Sie Anregungen zu unserem Responsible-Gaming-Bericht 2015 oder sind wir auf Themen, die Ihnen besonders wichtig sind, nicht ausreichend eingegangen?

Wir freuen uns auf Ihr Feedback.

Deutsche Klassenlotterie Berlin
Brandenburgische Straße 36
10707 Berlin
spielerschutz@lotto-berlin.de