

# Berichterstattung über die Wirkungsweise des Responsible Gaming bei der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH

2022



Der vorliegende Responsible Gaming Bericht der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH richtet sich an alle internen und externen Stakeholder der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH.

Der Bericht fasst zusammen, was im Jahr 2022 im Bereich des Responsible Gaming bei der Lotto Rheinland-Pfalz veranlasst wurde. Ferner enthält er einen Ausblick für die Ziele und geplanten Maßnahmen im Jahr 2023.

## Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort der Geschäftsführung .....	3
2.	Selbstverständnis des Unternehmens .....	4
3.	Spieler- und Jugendschutz in der Praxis .....	7
4.	Ausblick auf das Jahr 2023.....	14
5.	Zusammenfassung .....	15

*Zur besseren Lesbarkeit von Personenbezeichnungen & personenbezogenen Wörtern wird die männliche Form genutzt. Diese Begriffe gelten für alle Geschlechter.*

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum nunmehr siebten Male legt die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH einen Responsible Gaming Bericht vor.

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH hatte zum Jahreswechsel 2022/2023 erfolgreich die Zertifizierung nach dem Standard der European Lotteries (EL) zum Responsible Gaming durchgeführt. Das Unternehmen hat sich, aufbauend auf den Ergebnissen der Zertifizierungen und den Ergebnissen der Teilzertifizierungen, auch im Jahr 2022 intensiv mit der Problematik des Responsible Gaming beschäftigt. Im Rahmen unserer Mitgliedschaft bei der EL unterstützen wir auch die Weiterentwicklung dieses Standards.



Unser Selbstverständnis als Veranstalter und Durchführer von Glücksspielen in Rheinland-Pfalz ist es, problematisches bzw. pathologisches Spielverhalten zu vermeiden und somit zum Schutz von spielsuchtgefährdeten Personen sowie Minderjährigen beizutragen. Hierzu tragen wir sowohl in der Produktgestaltung, als auch im Produktvertrieb bei. Wissenschaftlich unterstützt wird unsere praktische Arbeit insbesondere durch die Landeszentrale für gesundheitliche Aufklärung Rheinland-Pfalz in Mainz sowie die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).

Unser Ziel ist es, die aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse und die praktischen Erfahrungen kontinuierlich in die spielsuchtpräventive Arbeit einfließen zu lassen, um somit auch zukünftig die hohe Wirksamkeit der Maßnahmen des Unternehmens zum Spieler- und Jugendschutz zu gewährleisten.

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH begrüßt, dass auch im Glücksspielstaatsvertrag 2021 dem verantwortungsvollen Spiel (Responsible Gaming) eine wesentliche Bedeutung zukommt.

Dieser Bericht soll auch zu einem Dialog mit unserem Hause zu den Fragestellungen, welche sich aus unkontrolliertem Spielverhalten ergeben, beitragen.

Jürgen Häfner  
*Geschäftsführer*

## 2. Selbstverständnis des Unternehmens

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH nimmt sowohl als Veranstalter von Glücksspielen als auch als Durchführer für vom Land Rheinland-Pfalz veranstaltete Lotterien und Sportwetten ihre Verantwortung für die Spieler und Spielinteressierten wahr.

Die Arbeit des Unternehmens erfolgt in dem gegebenen rechtlichen Rahmen, welcher in Rheinland-Pfalz im Wesentlichen vom Landesglücksspielgesetz und vom Glücksspielstaatsvertrag geprägt wird.

Inhaltliche Richtschnur für die unternehmerischen Tätigkeiten sind unter anderem die European Responsible Gaming Standards der European Lotteries (EL). In diesem Sinne engagiert sich das Unternehmen für verantwortungsvolles Glücksspiel sowie für die konsequente Bekämpfung illegaler Spielangebote und krimineller Aktivitäten in diesem Zusammenhang. Lotto Rheinland-Pfalz tritt für die Minimierung potenzieller, sich aus dem Glücksspiel ergebender Gefahren für die Gesellschaft allgemein und für besondere Risikogruppen ein, indem es entsprechende Präventionsmaßnahmen trifft und den kontrollierten Ausbau von Informationen und Schulungsmaßnahmen fördert.



Die Prävention der Glücksspielsucht bei Lotto Rheinland-Pfalz verfolgt das Ziel,

- ein Problembewusstsein im Umgang mit Glücksspielen zu schaffen,
- auf auffordernde werbliche Anreize zum Spiel zu verzichten,
- ein Abgleiten in ein problematisches Spielverhalten zu vermeiden, welches der Gesundheit und dem psychischen Wohlbefinden schadet, weil es über die individuellen finanziellen Möglichkeiten hinausgeht,
- Spielteilnehmer, die durch stark problematisches Spielverhalten aufgefallen sind, nach Möglichkeit in das Hilfesystem zu überführen.

Die Koordination der einzelnen Maßnahmen des Sozialkonzeptes und die Überwachung der konsequenten Umsetzung fällt in den Aufgabenbereich des betrieblichen Beauftragten für Spielerschutz. Dieser ist sowohl nach innen als auch nach außen erster Ansprechpartner für alle diesbezüglichen Fragen und wird bei sämtlichen Maßnahmen zum Spielerschutz und zur Spielsuchtprävention mit einbezogen:

Sämtliche Einzelmaßnahmen des Sozialkonzeptes werden zwischen den Fachbereichen und dem Beauftragten für Spielerschutz abgestimmt. Dieser fasst die Maßnahmen zusammen, so dass sie in das Sozialkonzept integriert werden können.

Die Umsetzung der festgelegten Maßnahmen zur Prävention und Früherkennung von Spielsucht wird in regelmäßigen Abständen vom Beauftragten für Spielerschutz überprüft. Dabei werden die Soll-Vorgaben mit dem Ist-Stand verglichen und festgestellt, ob die Umsetzung der Maßnahmen korrekt vorgenommen wurde.

Der Beauftragte für Spielerschutz sorgt dafür, dass das Sozialkonzept den aktuellen Entwicklungen angepasst und im Hinblick auf den Spielerschutz und die Suchtprävention einer fortlaufenden Überprüfung unterzogen wird.

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH lässt sich regelmäßig nach den Vorgaben des Responsible Gaming Standard der EL überprüfen und zertifizieren.

Spielerschutzbeauftragter im Jahre 2022 ist der Unternehmensjurist Adolf Hornberger.

Die konkrete Ausgestaltung der nach den oben genannten Prinzipien durchgeführten Arbeiten und Projekten im Jahr 2022 wird im Folgenden einzeln dargestellt.

Zusammengefasst bedeutet das:

- Koordination sämtlicher Einzelmaßnahmen und Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Sozialkonzept innerhalb der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH.
- Überprüfung der Umsetzung der abgestimmten Maßnahmen
- Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes
- Externe Überprüfung



## 3. Spieler- und Jugendschutz in der Praxis

### I. Forschung

- a. Kooperation zwischen der Landeszentrale für Gesundheitsförderung in Rheinland-Pfalz e.V. (nachfolgend LZG) und der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH.

Seit 2006 existiert die Kooperation zwischen der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH und der LZG zur Suchtprävention, speziell im Bereich der Glücksspielsucht in Rheinland-Pfalz.

Ziel der Zusammenarbeit ist die Etablierung eines wirksamen Programms zur Vorbeugung von Suchtgefahren in Rheinland-Pfalz. Insbesondere wird die Vermeidung der Entstehung von Glücksspielsucht angestrebt.

Die Kooperationspartner Lotto Rheinland-Pfalz GmbH und LZG erachten es als bedeutend und notwendig, Maßnahmen gegen die Glücksspielsucht zu realisieren. Basis dafür sind die konzeptionellen Ansätze der Gesundheitsförderung und Prävention.

Die LZG nutzt ihre Kontakte zu den regionalen Arbeitskreisen Suchtprävention, zu den Fachkräften im Landesfachkräfteprogramm Suchtkrankenhilfe, zu den Suchtberatungsstellen im Land und anderen Einrichtungen, um die vereinbarten Maßnahmen in einem größeren präventiven Kontext zu verankern.

Die Maßnahmen der Kooperation beinhalten unterschiedliche Bausteine, denn effektive Präventionsarbeit kann nur durch das Agieren auf differenzierten Handlungsebenen gelingen.

- b. Arbeitstreffen der Beauftragten für den Spielerschutz aller Landeslotteriegesellschaften werden regelmäßig durchgeführt.
- c. Die Studien der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (nachfolgend BZgA) zum Themenkreis werden unterstützt.
- d. Die Ergebnisse des Surveys 2021 des Instituts für Interdisziplinäre Sucht,- und Drogenforschung (ISD) wurden im Jahre 2022 in diversen Publikationen und Vorträgen auf nationaler und internationaler Ebene veröffentlicht und kommuniziert.

## II. Mitarbeiterschulungen

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH trägt dafür Sorge, dass sowohl die Mitarbeiter des Unternehmens als auch die im Vertrieb vor Ort tätigen Mitarbeiter der jeweiligen Annahmestellen turnusgemäß gründlich über geeignete Kommunikationskanäle in den Programmen für verantwortungsvolles Glücksspiel geschult werden. Die Schulungen erfolgen sowohl über Präsenzs Schulungen durch die LZG als auch über Online-Schulungen. Mit den Schulungen verbunden sind auch entsprechende Evaluierungen zur Überprüfung des Lernerfolges.

## III. Händlerprogramme

Die Leiter der Annahmestellen und die in den Annahmestellen eingesetzten Kräfte werden in regelmäßigen Abständen über die Suchtproblematik geschult.

Umfassende Schulungen sensibilisieren alle Mitarbeiter der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH und der Annahmestellen in Rheinland-Pfalz.

Es gilt die Maßgabe „Spielteilnahme erst ab 18“. Es ist Jugendlichen unter 18 Jahren nicht gestattet, an dem Spielangebot der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH teilzunehmen. Das Unternehmen legt Wert auf die strenge Einhaltung der Jugendschutzbestimmungen. Registrierungspflicht im Internet und Ausweiskontrollen in den Annahmestellen verhindern die Spielteilnahme von Minderjährigen und garantieren somit deren bestmöglichen Schutz.

Ein wichtiger Punkt der Präventionsaktivitäten von Lotto Rheinland-Pfalz ist eine vielfältige und umfassende Aufklärung zum Thema Glücksspielsucht und Jugendschutz.



Hierzu gehören:

- Jugendschutzhinweise am Terminal zur Ausweiskontrolle: Button „Zur Kenntnis genommen“ muss bei jedem Verkauf gedrückt werden.
- Informationshinweis am Annahmestellenterminal: Teilnahme nur, wenn der Spielteilnehmer vor dem (Datum) geboren wurde.
- Monatliches Spielerschutz-Memo zur speziellen Sensibilisierung über den Problembereich durch jeweiligen neuen Text.
- Sicherstellung, dass organisatorisch keine Minderjährigen (z.B. Auszubildende) Zugriff auf die Terminals erhalten.
- Sicherstellung, dass keine Gewinnabholung durch Minderjährige erfolgt.
- Spielverbot von Annahmestellenpersonal in eigenen Annahmestellen.

Ferner werden regelmäßig sowohl Testkäufe durch das Unternehmen als auch durch die Aufsichts- und Dienstleistungsbehörde (ADD) in Trier vorgenommen. In einem gestuften Eskalationsverfahren führen festgestellte Verstöße zu einer Abmahnung und Vertragsstrafe bis hin zur Kündigung der Annahmestelle. Jeder einzelne Verstoß wird vom Außendienst im Rahmen einer speziellen Sensibilisierungsmaßnahme aufgearbeitet.

Im Jahr 2017 ist die Schaffung einer eigenen Vollzeitstelle im Vertrieb für einen Beauftragten im Bereich vertrieblicher Spielerschutz erfolgt, welcher gezielt die Spielerschutzmaßnahmen des Vertriebs koordiniert und optimiert. Die Arbeit dieses Beauftragten wurde im Jahre 2018 erfolgreich im Unternehmen etabliert.



## IV. Kommunikation

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

Im Fokus der Werbe- und Marketingaktivitäten der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH steht daher die Bereitstellung von Informationen und nicht die Forcierung des Spielbedürfnisses.

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

## V. Digitale Angebote

Glücksspielangebote über den PC oder mobile Anwendungen über ein Tablet oder Smartphone werden immer beliebter. Auch die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH bietet Spielmöglichkeiten und Informationen über das Internet an. Das Unternehmen ist sich der Gefahr, die sich aus der ständigen Verfügbarkeit von digitalen Angeboten ergibt, bewusst. Deshalb werden besondere Maßnahmen für die Gewährleistung des Spieler- und Jugendschutzes im Internet umgesetzt und entsprechend der jeweils neuen Forschungsergebnisse für diesen Bereich weiterentwickelt. So besteht beispielsweise eine besondere Identitätsprüfung der Spieler in Zusammenarbeit mit der Schufa Holding AG, um die Spielteilnahme Minderjähriger zu verhindern. Ferner werden auf besondere Spielanreize wie Gratistipps oder vergleichbare Maßnahmen verzichtet. Des Weiteren bestehen Spieleinsatzlimits.

## VI. Spielersperren

Nach dem Glücksspielstaatsvertrag 2021 gibt es die Möglichkeit, sich selbst für bestimmte Glücksspiele sperren zu lassen (Selbstsperre). Ebenso können Fremdsperren aufgrund von Meldungen und Hinweisen dritter Personen (z.B. von Familienangehörigen, Freunden) verhängt werden.

Gründe für eine Selbstsperre 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.

Eine Spielersperre gilt bundesweit, wird für mindestens ein Jahr eingerichtet und ist befristet. 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 der Homepage [www.lotto-rlp.de](http://www.lotto-rlp.de) und in jeder rheinland-pfälzischen Lotto-Annahmestelle.

## VII. Beratungs- und Präventionsnetzwerk

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH ist im Rahmen einer langjährigen erfolgreichen Zusammenarbeit mit der LZG verbunden. Ferner besteht ebenfalls eine gute und langjährige Zusammenarbeit mit der BZgA. Beide Kooperationen haben sich bewährt und sollen auch zukünftig fortgesetzt werden.

## VIII. Evaluation des Sozialkonzepts

Das Sozialkonzept der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH wird regelmäßig zusammen mit der LZG evaluiert.

## IX. Zertifizierung und European Lotteries Standard

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH richtet ihre Aktivitäten am Responsible Gaming Standard der Vereinigung EL aus. Es handelt sich dabei um einen anerkannten Branchenstandard. Die Zertifizierung wird von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft durchgeführt.

Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, die Aktivitäten hinsichtlich des Responsible Gaming kontinuierlich weiterzuentwickeln, um stets einen effektiven Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten.

## X. Glücksspielstaatsvertrag 2021

Zum 01. Juli 2021 ist der Glücksspielstaatsvertrag 2021 (nachfolgend GlüStV 2021) in Kraft getreten. Damit ist auch der ordnungsrechtliche Rahmen für die Tätigkeit der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH neu gefasst bzw. weiterentwickelt worden. Der Aspekt des verantwortungsvollen Spiels ist sowohl in den in § 1 GlüStV 2021 verankerten Zielen als auch in den nachfolgenden Regelungen berücksichtigt.

## XI. Bericht des Beauftragten für den Spielerschutz über Responsible Gaming Maßnahmen im Jahr 2021

Ergänzend zu den vorgenannten allgemeinen Vorkehrungen werden nachfolgend besondere Maßnahmen im Jahr 2022 dargestellt, welche sich aus dem Bericht des Beauftragten für den Spielerschutz für das Jahr 2022 ergeben:

- BZgA – Beratungstelefon, Internetseite „Spiel mit Verantwortung“, „Check dein Spiel“, Auswertung der Quartalsberichte zur Sensibilisierung der Vertriebsmitarbeiter.
- Sitzung der Spielerschutz- und Sozialkonzeptbeauftragten am 30./31.08.2022 in Hannover
- LZG-Besprechungen (Regelmäßige Besprechungen zur Durchführung und Evaluation der Schulungen und weiterer gemeinsamer Projekte)
- Spielerschutz-Memo für Annahmestellenbetreiber und -mitarbeiter (monatlich)
- Annahmestellen-Terminal: Aktuelles Jugendschutzpopup-Fenster „Denken Sie bitte daran, in allen Zweifelsfällen die Volljährigkeit unserer Spielteilnehmer durch Kontrolle des Personalausweises zu überprüfen“.



## 4. Ausblick auf das Jahr 2023

Im Zentrum der für das Jahr 2023 geplanten Aktivitäten des Unternehmens im Bereich des Responsible Gaming stehen die Optimierung im Bereich des Vertriebs und der Öffentlichkeitsarbeit (Werbung).

Nach aktuellem Stand sind folgende Maßnahmen vorgesehen:

- Evaluierung des Internet-Sozialkonzepts durch das Institut für interdisziplinäre Suchtforschung (ISD) in Hamburg.
- Tagung der Beauftragten für Spielerschutz – und Sozialkonzeptbeauftragten.
- Stakeholder-Engagement: Prozessablauf (Informationsaustausch im Hinblick auf die neuesten Forschungsdaten) mit LZG, Spielsuchtambulanz Mainz, LIGA und Caritas.
- Forschungsstelle Glücksspiel: Symposium der Universität Hohenheim am 14./15. März 2023.
- Planung eines RG-Projekts, welches in Kooperation mit der Universitätsmedizin Mainz (Dr. rer. physiol. Anke Quack) und deren Forschungsprojekt zur Evidenzbasierung in der Spielerschutzkommunikation im ersten Halbjahr 2023 stattfinden soll. Es ist geplant, ca. 48 Lotto-Annahmestellen in Mainz und Umgebung in das Projekt mit einzubeziehen.
- Regelmäßige Besprechungen mit der LZG zur Durchführung und Evaluation der Schulungen.
- Direkte Verlinkung der LZG-Suchtinfor-Line mit der Internet-Seite von Lotto Rheinland-Pfalz.
- Direkte Verlinkung zu den Landeskoordinierungsstellen für Glücksspielsucht
- Zehn Jahre Landesprogramm „Glücksspielsucht, Prävention und Beratung Spielsüchtiger in Rheinland-Pfalz“ (LZG Vortragsreihe).
- Teilnahme European Lotteries Responsible Gaming Treffen vom 27.–29. September 2023 in Oslo
- Der Start des ISD-Survey 2023 ist für den Sommer 2023 geplant

## 5. Zusammenfassung

Gemäß dem Selbstverständnis der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH nimmt das Thema des verantwortungsvollen Spiels weiterhin unternehmensintern einen wichtigen Platz ein. Dies gilt für alle Unternehmensbereiche, insbesondere sowohl für die Entwicklung von Spielideen, die Öffentlichkeitsarbeit und den Vertrieb von Glücksspielen. Sowohl auf regionaler als auch auf nationaler Ebene arbeitet das Unternehmen seit Jahren erfolgreich mit Institutionen der Spielsuchtprävention zusammen. Auch in Zukunft wird Responsible Gaming ein bestimmendes Element der Unternehmensführung sein.





## Impressum

Herausgeber: Lotto Rheinland-Pfalz GmbH  
Ferdinand-Sauerbruch-Straße 2  
56073 Koblenz  
Tel. 0261 9438-99 | Fax 0261 9438-6600  
info@lotto-rlp.de  
www.lotto-rlp.de | www.spielen-mit-verantwortung.de

Druck: Lotto Rheinland-Pfalz GmbH, Koblenz

Veröffentlichung aller Zahlenangaben ohne Gewähr

© Lotto Rheinland-Pfalz GmbH, 2022  
Alle Rechte, besonders das der Vervielfältigung bzw. auszugsweisen Nachdruckes,  
nur mit Genehmigung des Herausgebers.