



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

# **2023**

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 2023 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 2024.

## Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort der Geschäftsführung .....	3
2.	Selbstverständnis des Unternehmens .....	4
3.	Spieler- und Jugendschutz in der Praxis .....	7
4.	Ausblick auf das Jahr 2024.....	14
5.	Zusammenfassung .....	15

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

## 1. Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum nunmehr achten 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 aufbauend auf den Ergebnissen der Zertifizierungen und den Ergebnissen der Teilzertifizierungen sich auch im Jahr 2023 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 Minderjähriger 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 (LZG) und 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.

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 sowie auch als Durchführer für vom Land veranstaltete Lotterien 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 EL. In diesem Sinne engagiert sich das Unternehmen für verantwortungsvolles Glücksspiel und für die konsequente Bekämpfung illegalen Glücksspiels und krimineller Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Glücksspiel. 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.



# Selbstverständnis des Unternehmens

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 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, sodass 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.

# Selbstverständnis des Unternehmens

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

Spielerschutzbeauftragte im Jahre 2023 ist die Mitarbeiterin des Unternehmens Sinja Adam.

Die konkrete Ausgestaltung der sich nach den obengenannten Prinzipien durchgeführten Arbeiten und Projekte im Jahr 2023 soll im Nachfolgenden einzeln dargestellt werden.

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 Glücksspielsuchtbereich, in Rheinland-Pfalz.

Ziel der Zusammenarbeit ist die Etablierung eines wirksamen Programms zur Vorbeugung gegen die 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 einen 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 der anderen 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 2023 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/innen 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 von Jugendschutzbestimmungen. Registrierungspflicht im Internet und Ausweiskontrollen in den Annahmestellen verhindern das Spielen von Minderjährigen und garantieren somit deren bestmöglichen Schutz.

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



# Spieler und Jugendschutz in der Praxis

Hierzu gehören:

- Jugendschutzhinweise zur Ausweiskontrolle: Button zur Kenntnis genommen.
- Informationshinweis am Annahmestellenterminal: Teilnahme nur, wenn der Spielteilnehmer vor dem (Datum) geboren wurde.
- Monatliches Spielerschutz-Memo zur speziellen Sensibilisierung über den Problemkreis durch jeweiligen neuen Text.
- Sicherstellen, dass organisatorisch keine Minderjährigen Zugriff (z.B. Auszubildende) auf die Terminals erhalten.
- Sicherstellen, dass keine Gewinnabholung durch Minderjährige erfolgen kann.
- Spielverbot von Annahmestellenpersonal in eigenen Annahmestellen.

Ferner werden regelmäßig sowohl Testkäufe durch das Unternehmen als auch durch die Aufsichtsbehörde ADD, 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 vertrieblicher Spielerschutz erfolgt, welcher gezielt die Spielerschutzmaßnahmen des Vertriebs koordiniert und optimiert. Die Arbeit des Beauftragten vertrieblicher Spielerschutz 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, erhalten dürfen. Unzulässig sind insbesondere auch Aussagen, die sich konkret an Minderjährige richten oder irreführend sind.

## V. Digitale Angebote

Glücksspielangebote über PC oder mobile Anwendungen über 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 ergeben, bewusst. Deshalb werden besondere Maßnahmen für die Gewährleistung des Spieler- und Jugendschutzes im Internet umgesetzt und entsprechende der jeweils neuen Forschungsergebnisse für diesen Bereich weiterentwickelt. So besteht beispielsweise eine besondere Identitätsprüfung der Spieler in Zusammenarbeit mit der Schufa, um die Spielteilnahme Minderjähriger zu verhindern. Ferner werden auf besondere Spielanreize wie Gratistipps oder vergleichbare Maßnahmen verzichtet. Außerdem bestehen Spieleinsatzlimits.

## VI. Spielersperren

Nach dem Glücksspielstaatsvertrag 2021 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 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.

Nach § 8a Abs.6 GlüStV 2021 beträgt die Sperre mindestens ein Jahr, es sei denn, die eine Selbstsperre beantragende Person beantragt einen abweichenden Zeitraum, der jedoch drei Monate nicht unterschreiten darf. Wird eine kürzere Dauer als drei Monate angegeben, gilt dies als Angabe von drei Monaten. Es sind somit auch kürzere Zeiträume gesetzlich möglich.

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 Landeszentrale für Gesundheitsförderung in Rheinland-Pfalz e.V. (im folgenden LZG) verbunden. Ferner besteht ebenfalls eine gute und langjährige Zusammenarbeit mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (im folgenden 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 European Lotteries 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 der auch der ordnungsrechtliche Rahmen für die Tätigkeit der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH neu gefasst worden bzw. Weiterentwickelt worden. Der Aspekt des verantwortungsvollen Spiels findet sich sowohl in den in § 1 GlüStV 2021 verankerten Zielen wieder als auch in den nachfolgenden Regelungen.

## XI. Bericht des Beauftragten für den Spielerschutz über Responsible Gaming Maßnahmen im Jahr 2023

Ergänzend zu den vorgenannten allgemeinen Vorkehrungen werden nachfolgend besondere Maßnahmen im Jahr 2023 dargestellt, welche sich aus dem Bericht des Beauftragten für den Spielerschutz für das Jahr 2023 ergeben:

- BZgA – Beratungstelefon; Internetseite „Spiel mit Verantwortung“, „Check dein Spiel“, Auswertung der Quartalsberichte zur Sensibilisierung der Vertriebsmitarbeiter.
- Teilnahme Glücksspielsymposium Hohenheim am 14./15. März 2023
- Responsible Gaming Seminar der European Lotteries vom 27.-29. September 2023 in Oslo
- Verlängerung der Kooperationsvereinbarung mit der LZG
- Sitzung der Spielerschutz- und Sozialkonzeptbeauftragten am 18./19. Oktober 2023 in Rostock
- 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“.
- Direkte Verlinkung der LZG-Suchtinfor-Line mit der Internet-Seite von Lotto Rheinland-Pfalz.
- Direkte Verlinkung zu den Landeskoordinierungsstellen für Glücksspielsucht
- Erstellung eines Sozialkonzepts für die Annahmestellen von Lotto Rheinland-Pfalz
- Evaluierung des Internet-Sozialkonzepts durch das Institut für interdisziplinäre Suchtforschung (ISD, Hamburg).

## 4. Ausblick auf das Jahr 2024

Im Zentrum der für das Jahr 2024 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:

- Tagung der Beauftragten für Spielerschutz – und Sozialkonzeptbeauftragten
- Stakeholder Engagement: Prozessablauf (Informationsaustausch im Hinblick auf die neuesten Forschungsdaten) mit LZG und BzgA
- Forschungsstelle Glücksspiel:  
Symposium der Universität Hohenheim am 12./13. März 2024.
- Ausarbeitung der Ergebnisse des RG-Projekts, welches in Kooperation mit der Universitätsmedizin Mainz (Dr. rer. physiol. Anke Quack) und deren Forschungsprojekt zur Evidenzbasierung in der Spielerschutzkommunikation im Jahre 2023 stattgefunden hat.
- Regelmäßige Besprechungen mit der LZG zur Durchführung und Evaluation der Schulungen.
- die Auswertung des ISD-Survey 2023 hat im Dezember 2023 stattgefunden und wird im Januar 2024 veröffentlicht.
- LZG Schulung zum Thema Glücksspielsuchtprävention und Jugendschutz für die Mitarbeiter von Lotto Rheinland-Pfalz

## 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 sowohl für die Entwicklung von Spielideen, die Öffentlichkeitsarbeit als auch den Vertrieb von Glücksspielen. Auf regionaler als auch 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, 2024  
Alle Rechte, besonders das der Vervielfältigung bzw. auszugsweisen Nachdruckes,  
nur mit Genehmigung des Herausgebers.