



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

2024

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 2024 im Bereich des Responsible Gaming bei der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH veranlasst wurde. Ferner enthält er einen Ausblick auf die Ziele und geplanten Maßnahmen im Jahr 2025.

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort der Geschäftsführung	3
2.	Selbstverständnis des Unternehmens	4
3.	Spieler- und Jugendschutz in der Praxis	7
4.	Ausblick auf das Jahr 2025.....	14
5.	Zusammenfassung	15

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

1. Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Damen und Herren,

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

Unser Unternehmen hatte zum Jahreswechsel 2024 / 2025 erfolgreich die Teilzertifizierung 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 sich auch im Jahr 2024 intensiv mit den Themen des Responsible Gaming beschäftigt. Im Rahmen unserer Mitgliedschaft bei der EL arbeiten wir an der Weiterentwicklung des Standards mit.



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. Hierauf achten wir sowohl in der Produktgestaltung als auch im Produktvertrieb. Wissenschaftlich unterstützt wird unsere praktische Arbeit insbesondere durch die Landeszentrale für gesundheitliche Aufklärung Rheinland-Pfalz (LZG) in Mainz und das Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (BIÖG, vormals 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.

Das Unternehmen begrüßt ausdrücklich, dass auch im Glücksspielstaatsvertrag 2021 dem verantwortungsvollen Spiel (Responsible Gaming) eine wesentliche Bedeutung zukommt.

Dieser Bericht soll zu einem Dialog mit allen fachlich Beteiligten 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 vorgegebenen rechtlichen Rahmen, welcher in Rheinland-Pfalz im Wesentlichen vom Landesglücksspielgesetz und vom Glücksspielstaatsvertrag 2021 geprägt wird.

Inhaltliche Richtschnur für die unternehmerischen Tätigkeiten sind unter anderem auch 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.



Die Prävention der Glücksspielsucht bei Lotto Rheinland-Pfalz verfolgt die Ziele,

- 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 der betrieblichen Beauftragten für Spielerschutz. Diese ist sowohl nach innen als auch nach außen erste Ansprechpartnerin für alle diesbezüglichen Fragen und wird bei sämtlichen Maßnahmen zum Spielerschutz und zur Spielsuchtprävention mit einbezogen:

- Koordination sämtlicher Einzelmaßnahmen und Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Sozialkonzept innerhalb der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH.

Sämtliche Einzelmaßnahmen des Sozialkonzeptes werden zwischen den Fachbereichen und der Beauftragten für Spielerschutz abgestimmt. Diese fasst die Maßnahmen zusammen, sodass sie in das Sozialkonzept integriert werden können.

- Überprüfung der Umsetzung der abgestimmten Maßnahmen

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

Selbstverständnis des Unternehmens

- Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes

Die 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. So wurde erstmals auch ein Sozialkonzept für die Mitarbeiter in den Lotto-Annahmestellen entwickelt und verteilt.

- Externe Überprüfung

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

Spielerschutzbeauftragte im Jahre 2024 ist die Mitarbeiterin des Unternehmens, Sinja Adam.

Die konkrete Ausgestaltung der nach den oben genannten Prinzipien durchgeführten Arbeiten und Projekte im Jahr 2024 soll im Nachfolgenden einzeln dargestellt werden.



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 Sucht-krankenhilfe, 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 aller Beauftragten für den Spielerschutz der 16 Landeslotteriegesellschaften werden regelmäßig durchgeführt.
- c. Die Studien des Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (BIÖG) zum Themenkreis werden unterstützt.
- d. die Ergebnisse des Surveys 2023 des Instituts für Interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD) wurden im Jahr 2024 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 informiert und 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, am 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.

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 einen jeweiligen neuen Text.
- Sicherstellen, dass organisatorisch keine Minderjährigen (z.B. Auszubildende) Zugriff 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 wurde im Vertrieb eine Vollzeitstelle des Beauftragten für vertrieblichen Spielerschutz geschaffen, welcher gezielt die Spielerschutzmaßnahmen koordiniert und optimiert. Die Arbeit des Beauftragten für vertrieblichen 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 entsprechend 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.

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 unserer Homepage unter www.lotto-rlp.de und in jeder rheinland-pfälzischen 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 dem Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (BIÖG, vormals BZgA). Beide Kooperationen haben sich bewährt und sollen auch zukünftig fortgesetzt werden.

VIII. Evaluation des Sozialkonzepts

Das Sozialkonzept der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH sowie das Sozialkonzept der Lotto-Annahmestellen wird regelmäßig 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 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 2024

Ergänzend zu den vorgenannten allgemeinen Maßnahmen werden nachfolgend besondere Maßnahmen im Jahr 2024 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 2024
- LZG-Besprechungen (Regelmäßige Besprechungen zur Durchführung und Evaluation der Schulungen und weiterer gemeinsamer Projekte)
- Spielerschutz-Memo für Annahmestellenbetreiber und -mitarbeiter (monatlich)
- Aktuelles Popup-Fenster zum Jugendschutz auf den Annahmestellen-Terminals:
„Denken Sie bitte daran, in allen Zweifelsfällen die Volljährigkeit unserer Spielteilnehmer durch Kontrolle des Personalausweises zu überprüfen“.
- Direkte Verlinkung der LZG-Suchthinfo-Line mit der Internet-Seite von Lotto Rheinland-Pfalz.
- Direkte Verlinkung zu den Landeskoordinierungsstellen für Glücksspielsucht
- Evaluierung des Sozialkonzepts für die Annahmestellen von Lotto Rheinland-Pfalz
- Responsible-Gaming-Vorträge für die Abteilungsleiter und Führungskräfte auf der Klausurtagung von Lotto Rheinland-Pfalz am 2. Oktober 2024
- Die Auswertung des ISD-Survey wurde im Januar 2024 veröffentlicht.

4. Ausblick auf das Jahr 2025

Im Zentrum der für das Jahr 2025 geplanten Aktivitäten des Unternehmens im Bereich des Responsible Gaming stehen die Optimierung im Bereich des Vertriebs und der Öffentlichkeitsarbeit bzw. Werbung.

Nach aktuellem Stand sind folgende Maßnahmen vorgesehen:

- Tagung der Beauftragten für Spielerschutz – und Sozialkonzeptbeauftragten am 23. Januar 2025 in München
- Stakeholder-Engagement: Prozessablauf (Informationsaustausch im Hinblick auf die neuesten Forschungsdaten) mit LZG und BIÖG
- Forschungsstelle Glücksspiel:
Symposium der Universität Hohenheim am 25./26. Februar 2025.
- Vorstellung und ggf. Implementierung der Ergebnisse des RG-Projekts, welches in Kooperation mit der Universitätsmedizin Mainz (Dr. rer. physiol. Anke Quack) und der Universität Bristol stattgefunden hat
- Regelmäßige Besprechungen mit der LZG zur Durchführung und Evaluation der Schulungen.
- Evaluation des Internetsozialkonzepts 2025 durch den ISD Hamburg
- European Lotteries-Vollzertifizierung der Responsible Gaming Standards

5. Zusammenfassung

Gemäß des Selbstverständnisses der Lotto Rheinland-Pfalz GmbH nimmt das Thema des verantwortungsvollen Spiels weiterhin unternehmensintern einen wichtigen Platz ein. Dies gilt für alle Unternehmensbereiche, also insbesondere sowohl für die Entwicklung von Spielideen, die Öffentlichkeitsarbeit als auch 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, 2025
Alle Rechte, besonders das der Vervielfältigung bzw. auszugsweisen Nachdruckes,
nur mit Genehmigung des Herausgebers.