

Responsible Gaming Bericht 2025



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 2025 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 2026.



Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet.

Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.



Inhalt

Selbstverständnis des Unternehmens

4

Spieler- und Jugendschutz in der Praxis

6

Ausblick auf das Jahr 2026

14

Zusammenfassung

14

Unsere Vertriebswege

15



Zertifiziert

Foto: Zerbor - stock.adobe.de

Selbstverständnis des Unternehmens

Die Lotto Rheinland-Pfalz GmbH nimmt sowohl als Veranstalter von Glücksspielen sowie 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 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 folgende Ziele:



ein Problembewusstsein im Umgang mit Glücksspielen zu schaffen



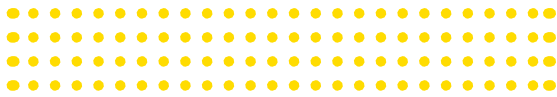
auf auffordernde werbliche Anreize zum Spiel zu verzichten



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



**THE EUROPEAN
LOTTERIES**

FOR THE BENEFIT OF SOCIETY

1.

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 sämt-

lichen Maßnahmen zum Spielerschutz und zur Spielsuchtprävention mit einbezogen:

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

2.

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.

→ Überprüfung der Umsetzung der abgestimmten Maßnahmen.

3.

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.

→ Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes

4.

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.

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

→ Externe Überprüfung

5.

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

Spieler und Jugendschutz in der Praxis

1 Forschung

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



Arbeitstreffen der Beauftragten für den Spielerschutz der anderen Landeslotteriegesellschaften werden regelmäßig durchgeführt.

Die Studien des Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (BIÖG) zum Themenkreis werden unterstützt.



② Mitarbeiterschulung

Foto: ASDF - stock.adobe.de

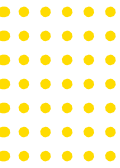


Die Ergebnisse des Surveys 2025 des Instituts für Interdisziplinäre Sucht,- und Drogenforschung (ISD) wurden im Jahre 2025 in diversen Publikationen und Vorträgen auf nationaler und internationaler Ebene veröffentlicht und kommuniziert.

Foto: Me studio - stock.adobe.de



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.



3 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 und Mitarbeiterinnen 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.

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.

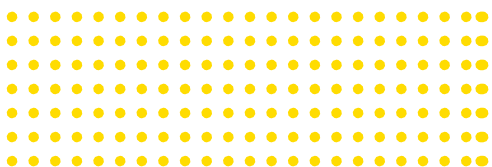
Im Jahr 2017 ist die Schaffung einer eigenen Vollzeitstelle im Vertrieb für einen Beauftragten vertrieblicher Spierschutz erfolgt, welcher gezielt die Spierschutzmaßnahmen des Vertriebs koordiniert und optimiert. Die Arbeit des Beauftragten vertrieblicher Spierschutz wurde im Jahre 2018 erfolgreich im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



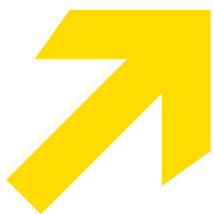
Ein wichtiger Punkt unserer Präventionsaktivitäten ist eine vielfältige und umfassende Aufklärung zum Thema Glücksspielsucht und Jugendschutz in den Lotto-Annahmestellen.

Hierzu gehören:

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



4 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.

5 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.

6 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.

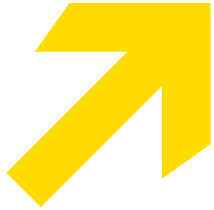
Eine Spielersperre gilt bundesweit, wird für mindestens ein Jahr eingerichtet und ist befristet. Eine Sperrung kann frühestens nach einem Jahr auf Antrag des Betroffenen aufgehoben werden. Hierzu muss er nachweisen, dass keine Gründe für eine Sperrung mehr vorliegen.

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.



7 Beratungs- und Präventionsnetzwerk



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.

8 Evaluation des Sozialkonzepts



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.



9 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.

10 Glücksspielstaatsvertrag 2021

Zum 1. 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.



11

Bericht des Beauftragten für den Spielerschutz über Responsible Gaming Maßnahmen im Jahre 2025

Ergänzend zu den vorgenannten allgemeinen Maßnahmen werden nachfolgend besondere Maßnahmen im Jahr 2025 dargestellt, welche sich aus dem Bericht des Beauftragten für den Spielerschutz für das Jahr 2025 ergeben:

- | | |
|--|--|
| <p>Q BIÖG – Beratungstelefon; Internetseite „Spiel mit Verantwortung“, „Check dein Spiel“, Auswertung der Quartalsberichte zur Sensibilisierung der Vertriebsmitarbeiter</p> | <p>Q Annahmestellen-Terminal aktuelles Jugendschutzpopup-Fenster „Denken Sie bitte daran, in allen Zweifelsfällen die Volljährigkeit unserer Spielteilnehmer durch Kontrolle des Personalausweises zu überprüfen“.</p> |
| <p>Q Teilnahme Glücksspielsymposium Hohenheim am 25./26. März 2025</p> | <p>Q Direkte Verlinkung der LZG-Suchthinfo-Line mit der Internet-Seite von Lotto Rheinland-Pfalz</p> |
| <p>Q Die Kooperationsvereinbarung mit der LZG besteht weiter fort</p> | <p>Q Direkte Verlinkung zu den Landeskoordinierungsstellen für Glücksspielsucht</p> |
| <p>Q LZG-Besprechungen (Regelmäßige Besprechungen zur Durchführung und Evaluation der Schulungen und weiterer gemeinsamer Projekte)</p> | <p>Q Die Auswertung des ISD-Survey wurde im Januar 2024 veröffentlicht</p> |
| <p>Q Spielerschutz-Memo für Annahmestellenbetreiber und -mitarbeiter (monatlich)</p> | <p>Q Evaluation des Internetsozialkonzepts 2025 durch den ISD Hamburg</p> |
| <p>Q Evaluierung des Sozialkonzepts für die Annahmestellen von Lotto Rheinland-Pfalz</p> | <p>Q European Lotteries-Vollertifizierung der Responsible Gaming Standards</p> |

Ausblick auf das Jahr 2026

Im Zentrum der für das Jahr 2026 geplanten Aktivitäten des Unternehmens im Bereich des Responsible Gaming stehen die Optimierung im Bereich des Vertriebs und in 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 BIÖG



Forschungsstelle Glücksspiel:
Symposium der Universität Hohenheim
am 17. und 18. März 2026



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

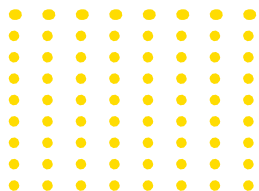
Zusammenfassung

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, 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.

Unsere Vertriebswege

Lotto Rheinland-Pfalz rüstet sich weiter für die Zukunft. So ist es eine unserer zentralen Herausforderungen der kommenden Jahre das Annahmestellennetz und das Internet-Angebot weiterhin so aufeinander abzustimmen, dass alle zum Spiel entschlossenen Menschen alternativ wählen können, welchen Vertriebskanal sie in Anspruch nehmen möchten.



Rund 850 Annahmestellen mit etwa 6.500 engagierten Beschäftigten bilden das Rückgrat des Erfolgs von Lotto Rheinland-Pfalz – sie erwirtschaften 71 % des Gesamtumsatzes und sind damit das Herzstück unseres Vertriebs.



Impressum



Herausgeber: Lotto Rheinland-Pfalz GmbH
Ferdinand-Sauerbruch-Straße 2
56073 Koblenz
Tel.: 0261 9438-99
E-Mail: info@lotto-rlp.de
Druck: Landesamt für Vermessung und
Geobasisinformation

www.lotto-rlp.de | www.spielen-mit-verantwortung.de

Veröffentlichung aller Zahlenangaben ohne Gewähr.

© Lotto Rheinland-Pfalz GmbH, 2026

Alle Rechte, besonders das der Vervielfältigung bzw.
auszugsweisen Nachdruckes,
nur mit Genehmigung des Herausgebers.