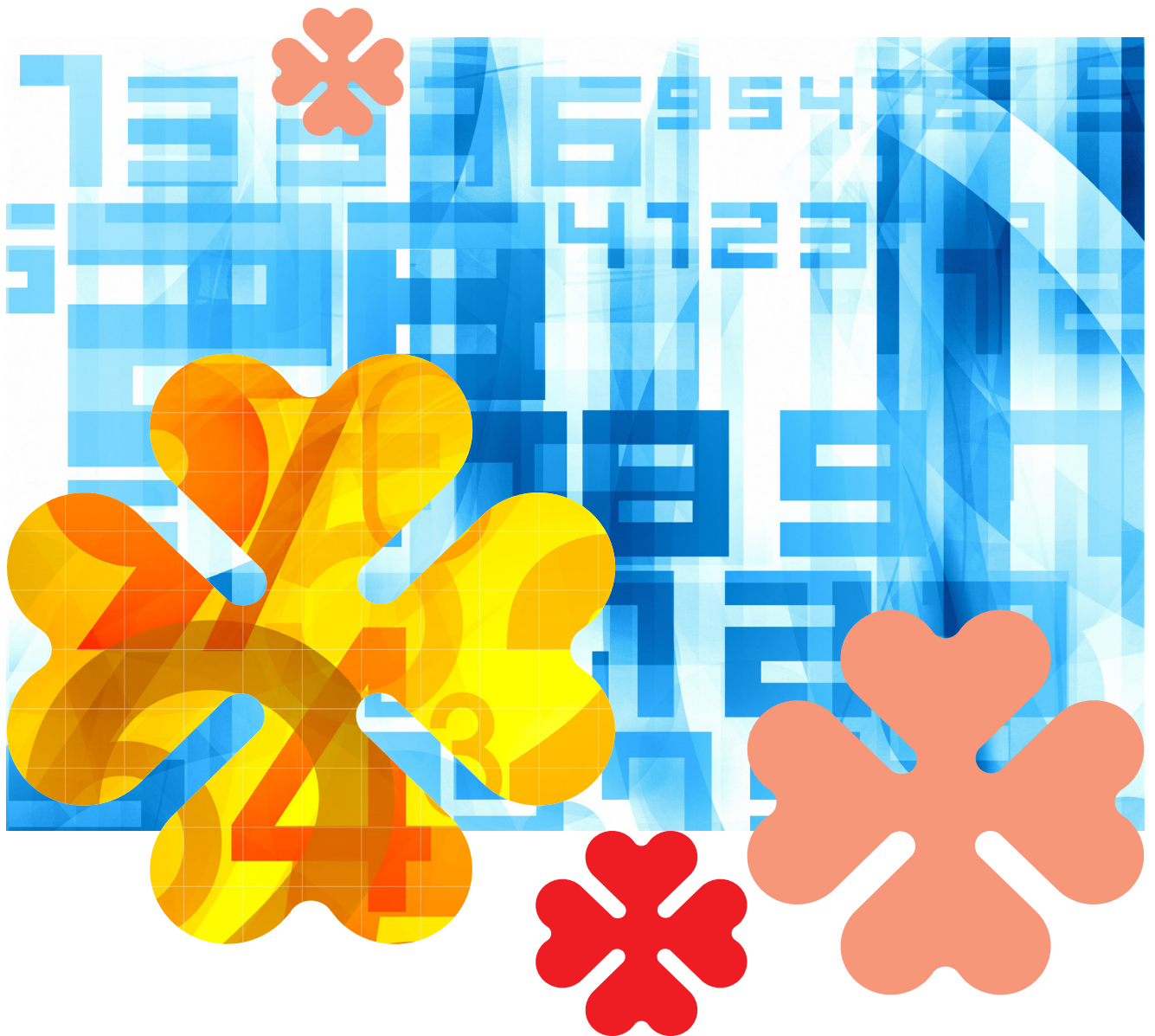


Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch – Folgebericht











Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage und Zielsetzung	3
2 Spielverhalten von „Vielspielern“ bei www.swisslos.ch	4
2.1 Ausgewählte Überblicksvergleichswerte	5
2.2 Einsatzverhalten der „Vielspieler“	5
2.3 Durch „Vielspieler“ gespielte Produkte bzw. Produkt-Kombinationen	7
3 Fazit	8
Zu den Swisslos-Forschungsberichten	9
Forschungsberichte im Überblick	9

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die Regulierung des Glücksspiels ermöglicht es, ein sozialverträgliches und kontrolliertes Angebot sicherzustellen. So werden Geldwäscherei, Betrug, Spielsucht und Insolvenz von Anbietern (bzw. geprellte Spieler) bekämpft. Swisslos ist sich bewusst, dass das Spiel – welcher Art auch immer – zu persönlichen und sozialen Problemen führen kann. Sie nimmt deshalb ihre Verantwortung wahr; unter anderem durch Aufklärung und Prävention.

Swisslos realisiert grundlegende, wirkungsvolle Massnahmen zur Spielsuchtprävention auf ihrer Internet-Spiel-Plattform ISP, dies sind insbesondere

-  Alterslimite von 18 Jahren
-  Selbstsperrern für einzelne oder alle Produkte (mindestens 7 Tage)
-  Verlust-Limiten für Lose Online und Bingo
-  Selbsttest
-  Informationen zu Spielsucht
-  Helpline 0800 713 713 sowie responsiblegaming@swisslos.ch
- 
 - Im Gegensatz zu ausländischen (Internet-)Anbietern oder Casinos, die Gewinnausschüttungsquoten von über 90% aufweisen, schüttet Swisslos nur 50 bis 65% der Umsätze wieder als Gewinne aus
 - Die Teilnahme an den Spielen von Swisslos via Internet setzt die Registrierung eines Accounts voraus
 - Verlangsamung diverser Spielabläufe
-  Verlusthinweis

Folgende Spielverhaltensdaten für den – aufgrund seiner Angebotsmerkmale am stärksten zu überwachenden – Angebotsbereich „Lose Online“ wurden ausgewertet und auch der Aufsichtsbehörde Comlot zur Verfügung gestellt (vgl. Forschungsberichte Nr. 1 und 2):

1. Limiten (Überblick über die Höhe der von den Spielenden gesetzten Geldlimiten)
2. Limiten-Ausschöpfung (Anzahl Teilnehmende, die ihre Limite ausgeschöpft haben)
3. Limiten-Veränderung (Limitenerhöhungen pro Teilnehmer)
4. Sperren (Anzahl Personen, welche die temporäre Selbstsperrung genutzt haben)
5. Spielverhalten von Spielern, die mit virtuellen Losen in mindestens einem Monat mehr als CHF 500 Nettoumsatz erzielt haben und sich sperren liessen
6. Zahl der Spieler mit mehr als CHF 1'000 Nettoumsatz mit virtuellen Losen
7. Spielverhalten von Spielern mit virtuellen Losen in den Monaten bevor und nachdem sie mehr als CHF 1'000 Nettoumsatz erzielt haben

Die in den Forschungsberichten Nr. 1 und 2 dokumentierten Erhebungen dienen der Überprüfung des Spielsuchtgenerierungspotenzials der Lose Online, welche den Angebotsbereich von Swisslos mit dem höchsten entsprechenden Potenzial darstellen. Die erhobenen Daten vermitteln einen guten Gesamtüberblick und deuten darauf hin, dass die ergriffenen Präventionsmassnahmen wirkungsvoll sind.

Es besteht indessen ein Bedürfnis nach der Identifikation und Erhebung/Auswertung von Daten, die es ermöglichen, gefährdete Spieler frühzeitig zu erkennen. Eine solche Früherkennung würde eine gezielte Ansprache bzw. gezielte Präventionsaktivitäten ermöglichen.

Der frühzeitigen Erkennung von problematischem Spielverhalten kommt eine besondere Bedeutung zu, denn je frühzeitiger eine gezielte Intervention (z.B. Limitierung oder Ausschluss) gesetzt werden kann, desto wahrscheinlicher wird diese erfolgreich sein und eine Selbstschädigung des Spielers abwenden, bevor sie ein bedeutsames Ausmass erreicht. Deswegen zielt ein besonders wichtiger Teil der Forschung darauf ab, aus dem tatsächlichen Spielverhalten Indikatoren abzuleiten, die auf problematische Entwicklungen hindeuten.

Als gezielte Intervention wurde bei Swisslos im September 2012 neu ein Verlusthinweis eingeführt. Das heisst, ein Kunde, welcher innerhalb von 30 Tagen einen Betrag von grösser oder gleich CHF 2'000 verliert (Einsatz-Gewinne über alle Produkte¹) erhält einen Hinweis von Swisslos, welchen den Spieler auf sein Spielverhalten aufmerksam macht. Falls der Kunde diesen Hinweis nicht wünscht, kann er ihn abbestellen.

Der vorliegende Bericht folgt auf den Forschungsbericht Nr. 5, in welchem das Spielverhalten von sog. „Vielspielern“ im Zeitraum Januar bis Juli 2011 ausgewertet wurde.

2 Spielverhalten von „Vielspielern“ bei www.swisslos.ch

Als Ausgangspunkt zur Generierung von Erkenntnissen zur Früherkennung wurden in den folgenden Kapiteln Spielende mit Mindesteinsätzen pro Monat höher als CHF 2'000 („Vielspieler“) herausgefiltert und analysiert. Die Analyse auf der Basis von Einsätzen gilt es insofern zu relativieren, als dass Spielende in der Regel einen Teil der Einsätze wieder als Gewinne verbuchen können. Deshalb wird bei anderen Swisslos-Forschungsberichten der Spielverlust und nicht der Spieleinsatz als Kriterium zur Selektion der zu analysierenden Spieler verwendet.

¹Diese Limite wird über das Gesamtsortiment berechnet. Die grössten Einsätze werden bei den Produkten Swiss Lotto und Euro Millions getätigt, welche indessen aufgrund ihrer Produktmerkmale als wenig spielsuchtgefährdend einzuordnen sind.

2.1 Ausgewählte Überblicksvergleichswerte

Monat	Aktive Spieler ISP (Spieler, die mind. 1 Spieldauftrag in diesem Monat abgesetzt haben)	Anzahl Spieler mit Einsatz \geq CHF 2'000	Anteil der Spieler mit Einsatz \geq CHF 2'000 an aktiven Spielern ISP	Mittelwert der Einsätze von Spielern mit Einsätzen \geq CHF 2'000
Januar 2012	80'691	284	0.35%	CHF 3'337
Februar 2012	77'241	247	0.32%	CHF 3'196
März 2012	77'240	275	0.36%	CHF 3'335
April 2012	84'839	253	0.30%	CHF 3'327
Mai 2012	86'904	329	0.38%	CHF 3'252
Juni 2012	95'527	350	0.37%	CHF 3'220
Juli 2012	92'050	379	0.41%	CHF 3'332

Tabelle 1: Internet-„Vielspieler“ Januar bis Juli 2012

Tabelle 1 zeigt, dass bei hohen Lotto-Jackpots (Juli: Swiss Lotto; Mai/Juni/Juli: Euro Millions) sowohl die Anzahl aktiver Spieler wie auch die Anzahl derjenigen Spieler steigt, welche Einsätze von über 2'000 Franken geleistet haben.

Nur ein sehr kleiner Prozentsatz (ca. 0.35%) der Spieler auf www.swisslos.ch setzt pro Monat mehr wie CHF 2'000 ein. Anders gesagt bedeutet dies, dass über 99% der Spielenden Einsätze unter CHF 2'000 / Monat tätigen. Die Mittelwerte der Einsätze blieben über den Betrachtungszeitraum konstant und entsprechen den Erkenntnissen aus dem Forschungsbericht Nr. 5.

Die Anzahl der „Vielspieler“ ist im Vergleich zum Betrachtungszeitraum Januar bis April 2011 (Forschungsbericht Nr. 5) leicht, aber nicht signifikant höher - dies ist auf die Einführung von Bingo am 27.4.2011 zurückzuführen. Die Anzahl der „Vielspieler“ blieb im Vergleich zum Betrachtungszeitraum Mai bis Juli 2011 praktisch unverändert.

2.2 Einsatzverhalten der „Vielspieler“

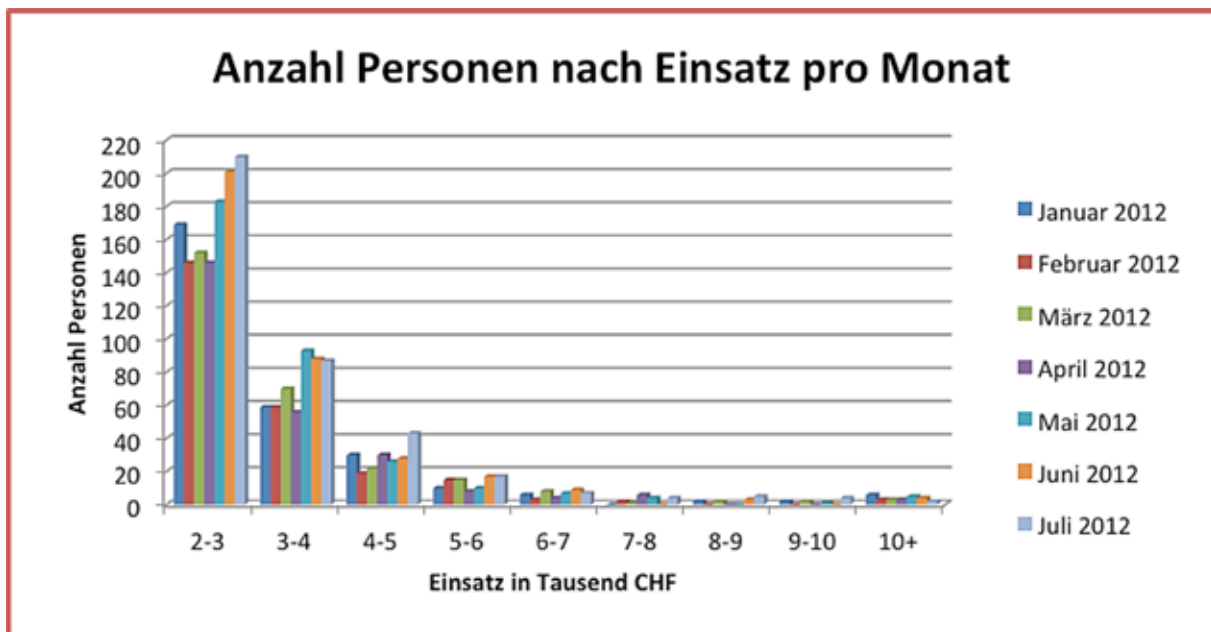
Tabelle 2 zeigt die Einsatz-Struktur der Spielenden auf, welche pro Monat über CHF 2'000 auf www.swisslos.ch einsetzen:

- ca. 57% setzten zwischen CHF 2'000 und 3'000 pro Monat ein;
- ca. 24% setzten zwischen CHF 3'000 und 4'000 pro Monat ein;
- ca. 9% setzten zwischen CHF 4'000 und 5'000 pro Monat ein;
- etc.

Einsatz in KCHF	Januar 2012		Februar 2012		März 2012		April 2012		Mai 2012		Juni 2012		Juli 2012	
	Anzahl Spieler	%	Anzahl Spieler	%	Anzahl Spieler	%	Anzahl Spieler	%	Anzahl Spieler	%	Anzahl Spieler	%	Anzahl Spieler	%
2-3	169	59.51%	146	59.11%	152	55.27%	146	57.71%	183	55.62%	201	57.43%	210	55.41%
3-4	59	20.77%	59	23.89%	70	25.45%	56	22.13%	93	28.27%	88	25.14%	87	22.96%
4-5	30	10.56%	19	7.69%	22	8.00%	30	11.86%	26	7.90%	28	8.00%	43	11.35%
5-6	10	3.52%	15	6.07%	15	5.45%	8	3.16%	10	3.04%	17	4.86%	17	4.49%
6-7	6	2.11%	3	1.21%	8	2.91%	4	1.58%	7	2.13%	9	2.57%	7	1.85%
7-8	0	0.00%	2	0.81%	1	0.36%	6	2.37%	4	1.22%	0	0.00%	4	1.06%
8-9	2	0.70%	0	0.00%	2	0.73%	0	0.00%	0	0.00%	3	0.86%	5	1.32%
9-10	2	0.70%	0	0.00%	2	0.73%	0	0.00%	1	0.30%	0	0.00%	4	1.06%
10+	6	2.11%	3	1.21%	3	1.09%	3	1.19%	5	1.52%	4	1.14%	2	0.53%
Total->CHF 2'000	284	100.00%	247	100.00%	215	100.00%	253	100.00%	360	100.00%	322	100.00%	379	100.00%

Tabelle 2: Einsatz-Struktur der „Vielspieler“

Grafik 1 stellt die Ergebnisse in der Form eines Balkendiagrammes dar.

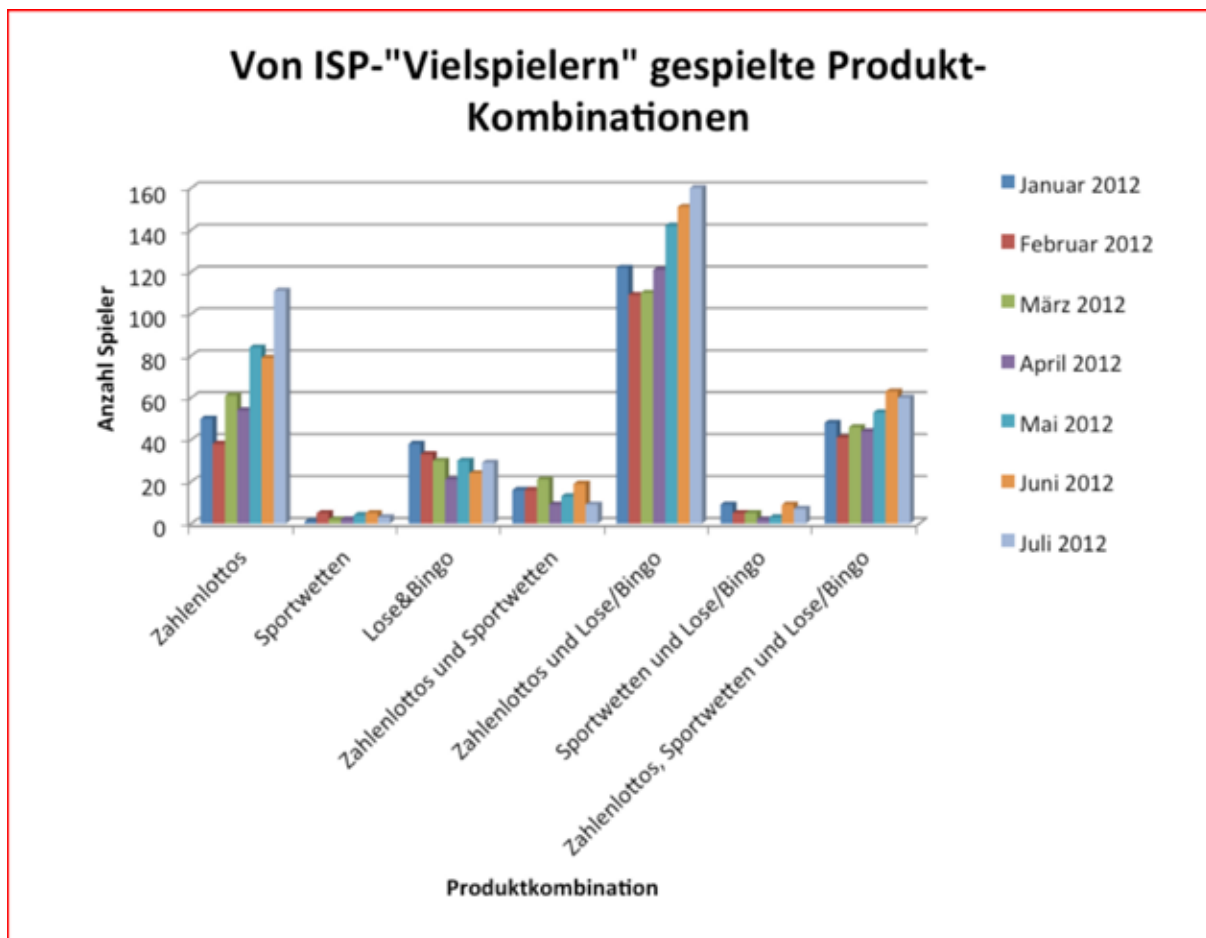


Grafik 1: Einsatz-Struktur der "Vielspieler"

2.3 Durch „Vielspieler“ gespielte Produkte bzw. Produkt-Kombinationen

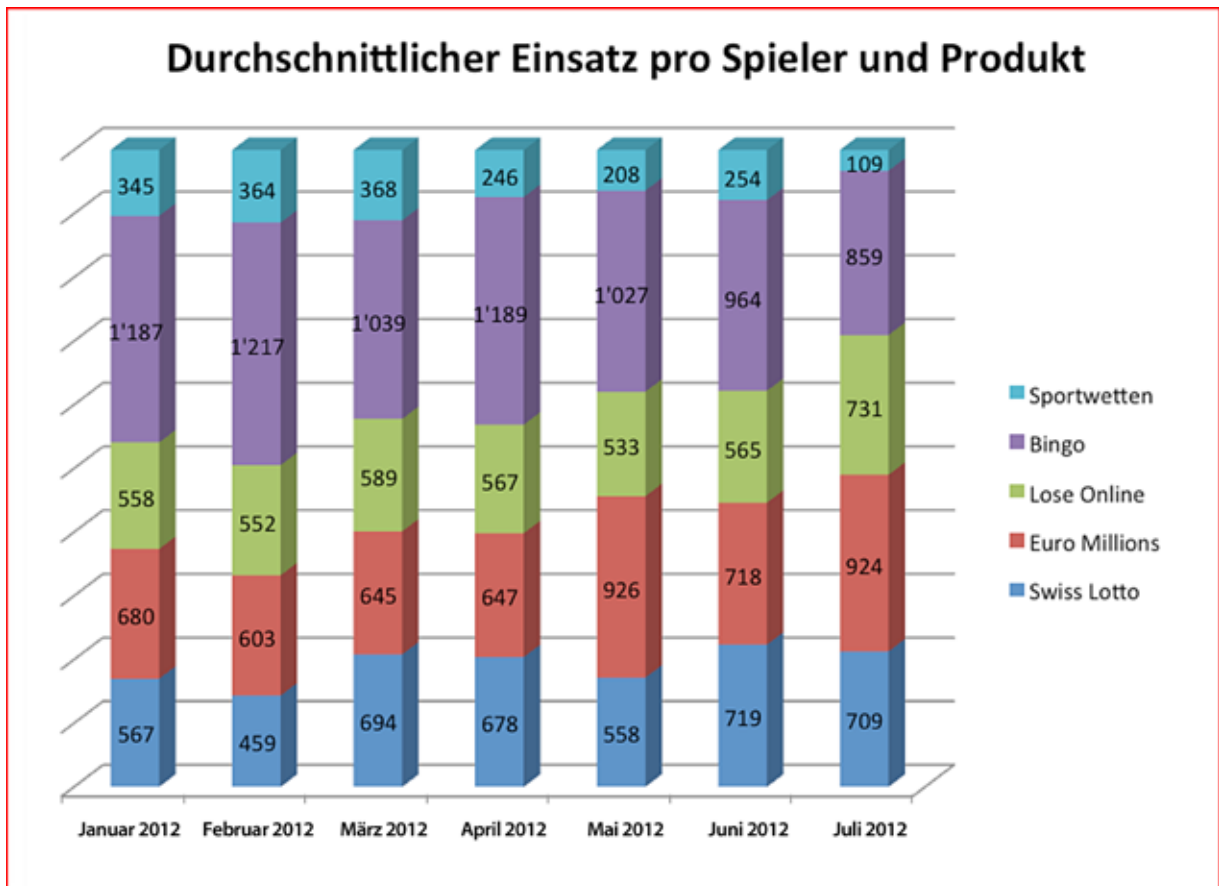
Als nächstes interessiert, welche Produkte die Spielenden mit Einsätzen \geq CHF 2'000 („Vielspieler“) nachfragten. Die folgende Grafik zeigt die gespielten Produkt-Kombinationen auf. Es fällt auf, dass im Mai/Juni/Juli viele Spieler Zahlenlottos spielten. Dies ist auf die hohen Jackpots zurückzuführen: Swiss Lotto hatte einen JP-Höhepunkt am 4.7.2012 mit CHF 22.7 Mio. (mit Plus); Euro Millions stieg ab dem 25.5.2012 bis 8.6.2012 von CHF 105 auf CHF 188 Mio. an und am 31.7.2012 betrug der Jackpot CHF 184 Mio.

Die beliebteste Kombination ist „Zahlenlottos und Lose Online/Bingo“.



Grafik 2: Von ISP-„Vielspielern“ gespielte Produkt-Kombinationen

Grafik 3 zeigt den pro Kopf-Einsatz pro Monat der von den „Vielspielern“ nachgefragten Produkte. Es zeigt sich, dass der durchschnittliche Einsatz pro Spieler bei Euro Millions ansteigt (Mai/Juni/Juli), sobald der Jackpot ansteigt bzw. eine gewisse Höhe erreicht hat. Der pro Kopf-Einsatz pro Monat für Bingo liegt tendenziell über demjenigen der anderen Produkte.



Grafik 3: Durchschnittlicher Einsatz pro Spieler und Produkt

3 Fazit

Die Analyse von Spielern, welche in den Monaten Januar bis Juli 2012 auf www.swisslos.ch mehr wie CHF 2'000 pro Monat eingesetzt haben zeigt, dass es sich um wenige Spielende handelt (im Vergleich zu den aktiven Spielenden auf der ISP um ca. 0.35%) und dass die Mehrheit dieser Spieler (ca. 57%) monatliche Einsätze von CHF 2'000 bis 3'000 tätigt. Die grössten Spieleinsätze vereinigen die Zahlenlotos Swiss Lotto und Euro Millions auf sich. Dabei gilt zu beachten, dass für die virtuellen Lose und Bingo Nettoausgabegabeln installiert sind.

Der Vergleich zum Vorjahr (Januar bis Juli 2011) ergibt, dass die Anzahl der „Vielspieler“ praktisch unverändert geblieben ist, obwohl mit Bingo eine wichtige Sortimentserweiterung vorgenommen wurde.

In Bezug auf die Früherkennung problematischer Spielender vermag die vorliegende Analyse der „Vielspieler“ nur wenige Hinweise zu liefern. Einerseits ist der Betrachtungszeitraum von sieben Monaten vergleichsweise kurz. Dies gilt vor allem auch deshalb, weil andererseits die „Vielspieler“ mit den klassischen Zahlenlotos primär Produkte nachfragen, die nur zwei Mal pro Woche eine Ziehung aufweisen. Immerhin kann festgehalten werden, dass bei den „Vielspielern“

- damit die Spielhäufigkeit nicht zugenommen haben kann und
- keine kontinuierliche Erhöhung der Spieleinsätze zu verzeichnen war (insofern auch kein „chasing“); der Mittelwert der Einsätze blieb über den Betrachtungszeitraum hinweg konstant.

Zu den Swisslos-Forschungsberichten

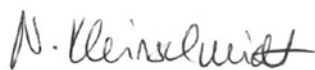
Im Leitbild von Swisslos befindet sich folgende Aussage: „Wir bieten attraktive und sozialverträgliche Spiele an, die den technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen sowie unserer Politik des Verantwortungsvollen Spielens Rechnung tragen.“

Mit den Swisslos-Forschungsberichten soll ein Beitrag zur Gewinnung von Wissen über das Verhalten von Geldspielern geleistet werden. Es ist klar, dass die von Swisslos publizierten Ergebnisse als wenig unabhängig bezeichnet werden können. Andererseits ist darauf hinzuweisen, dass Spielanbieter aufgrund ihres täglichen Kontakts mit Spielenden und der ihnen zur Verfügung stehenden Daten dazu prädestiniert sind, das Spielverhalten zu erforschen.

Swisslos beweist seit Jahren, dass ein attraktives und ein sozialverträgliches Angebot keinen Widerspruch darstellen muss. Für die sozialverträgliche Gestaltung ihres Angebots realisiert sie auch Forschungsarbeiten. Diese Arbeiten werden publiziert, um sie Interessierten zur Verfügung zu stellen. Für Fragen zu diesen Arbeiten stehen wir gerne zur Verfügung (Tel. 061 284 11 11).



Roger Fasnacht
CEO



Nicole Kleinschmidt
Verantwortliche Verantwortungsvolles Spiel

Forschungsberichte im Überblick

Nr.	Titel	Erscheinungsdatum
1	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Limiten und Selbstsperrern	11. Januar 2010
2	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Zusatzauswertungen im Bereich der Höchstwerte und Selbstsperrern	24. September 2010
3	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2010	1. Februar 2011
4	Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch	11. August 2011
5	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2011	13. Januar 2012
6	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2012	11. Januar 2013
7	Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch – Folgebericht	15. Januar 2013