
Sozialkonzept

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	3
2	Grundlagen	3
2.1	Bekanntnis zu einem verantwortungsvollen Spielangebot	3
2.2	Zusammenarbeit mit den Kantonen.....	4
2.3	Grundlagenstudien zur Spielsucht.....	4
2.3.1	Studie «Glücksspiel: Verhalten und Problematik in der Schweiz»	4
2.3.2	Grundlagenstudie Spielsucht Deutschschweiz und Tessin	5
2.4	Gesetzlicher Rahmen	5
2.5	Inkaufnahme von Redundanzen.....	6
3	Konzeption	6
3.1	Zielgruppen und Ziele	6
3.2	Drei zentrale Prämissen	6
3.2.1	Differenzierung nach Gefährdungspotenzial	6
3.2.2	Keine übermässige Einschränkung und Überwachung.....	7
3.2.3	Keine Verzettelung	7
3.3	Konzeption als Prozess	7
3.4	Massnahmen im Überblick.....	8
3.5	Absatzkanal und Geldspielautomaten	9
4	Massnahmenbereiche im Einzelnen	9
4.1	Direkt auf die Spielenden gerichtete Massnahmenbereiche	10
4.1.1	Information der Spielenden	10
4.1.2	Beobachtung des Spielverhaltens, Früherkennung gefährdeter Spielender	11
4.1.3	Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielmoderation	14
4.1.4	Moderation bei der Spielgestaltung	16
4.1.5	Moderation bei der Marketing-Kommunikation.....	18
4.1.6	Verhängung und Durchführung von Spielsperren	18
4.2	Unterstützungs-Massnahmenbereiche	19
4.2.1	Forschung	19
4.2.2	Betrieb der Stelle «Spielerschutz»	20
4.2.3	Erhebung von Daten zur Evaluation der Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen.....	20
4.2.4	Verankerung des verantwortungsvollen Spielangebots in der Unternehmenskultur	20
4.2.5	Ausbildung und regelmässige Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals	21
5	Weitere organisatorische Rahmenbedingungen	22
5.1	Umgang mit allfälligen Interessenkonflikten.....	22
5.2	Zusammenarbeit mit beigezogenen Leistungserbringern	23
5.2.1	Zusammenarbeitsbereiche.....	23
5.2.2	Rollenverteilung und Bedingungen für die Zusammenarbeit	23
5.3	Koordination der Sozialschutzmassnahmen	24
	Literaturverzeichnis	25
	Anhang	26

1 Ausgangslage

Das Sozialkonzept bestimmt die Prinzipien, das Vorgehen sowie die Massnahmen, mit welchen Swisslos die Spielenden vor Problemen mit dem Geldspiel schützt. Das erste Sozialkonzept von Swisslos entstand im Jahr 2007, damals noch unter dem Titel «Politik des Verantwortungsvollen Spiels». Aufgrund des Inkrafttretens des neuen Geldspielgesetzes hat Swisslos ihr Sozialkonzept überarbeitet. Die Überarbeitung erfolgte primär aus formalen Gründen: Es erfolgten terminologische und strukturelle Anpassungen, um den Abgleich mit den Vorgaben aus dem Bundesgesetz über Geldspiele (BGS) und der Geldspielverordnung (VGS) zu erleichtern. Inhaltlich erfolgten nur in einem beschränkten Umfang Anpassungen; sie betreffen vor allem auch das Register der gesperrten Spieler.¹

Das bisherige Sozialkonzept bzw. die bis anhin durchgeführten Sozialschutzmassnahmen haben sich als wirkungsvoll erwiesen. Sie werden den Gefahrenpotenzialen der verschiedenen von Swisslos angebotenen Spielen gerecht. Ein wichtiger Indikator dafür sind auch die unter Ziffer 2.3.1 aufgeführten Ergebnisse der letzten gross angelegten Spielsuchtprävalenz-Studie. Sie weist trotz grossem illegalem und damit unkontrolliertem Geldspielangebot einen erheblichen Rückgang des problematischen und des pathologischen Geldspiels aus. Vor diesem Hintergrund werden mit dem vorliegenden neuen Sozialkonzept die bisherigen wirkungsvollen Massnahmen weitestgehend übernommen.

2 Grundlagen

2.1 Bekenntnis zu einem verantwortungsvollen Spielangebot

Swisslos hat von den Deutschschweizer Kantonen und vom Kanton Tessin den Auftrag, attraktive und sozialverträgliche Geldspiele anzubieten. Es ist ihr bewusst, dass das Geldspiel zu persönlichen und sozialen Problemen führen kann. Sie nimmt deshalb ihre Verantwortung wahr und schützt ihre Kunden vor exzessivem Geldspiel.

Das vorliegende Sozialkonzept beschreibt die entsprechenden Grundsätze und Vorkehrungen. Es orientiert sich an folgenden Prinzipien eines verantwortungsvollen Spielangebots:

1. Swisslos erarbeitet ihre Erträge für gemeinnützige Zwecke, ohne Probleme bei den Spielenden zu verursachen. Sie ist sich ihrer sozialen Rolle bei der Prävention exzessiven Spielens bewusst und schützt ihre Kunden entsprechend.
2. Swisslos bekennt sich zur Effektivität und gegenseitigen Verstärkung folgender drei Eckpfeiler der Prävention: (gesetzliche) Regulierung, Selbst-Regulierung (der Geldspielanbieter) und individuelle Verantwortung der Spielenden.
3. Swisslos entwickelt ihre Praktiken zum Schutz ihrer Kunden aufgrund aktueller Ergebnisse wissenschaftlichen Ansprüchen genügender Forschungen.
4. Swisslos arbeitet mit ihren Stakeholdern zusammen, um Informationen auszutauschen und um sich für einen besseren Wissensstand über Spielsucht in der Öffentlichkeit zu engagieren.
5. Swisslos arbeitet – wo es Sinn macht – mit qualifizierten Suchtfachstellen zusammen.
6. Swisslos unterstützt bei all ihren Aktivitäten nur legale und verantwortungsvolle Spielangebote.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

7. Swisslos kommuniziert in angemessener Weise - vor allem auch in sensiblen Angebotsbereichen - Informationen, die sicherstellen, dass Spielende über Geldspielrisiken, Präventionsmassnahmen sowie Beratungs- und Hilfsangebote Bescheid wissen.
8. Swisslos überwacht und kontrolliert die Effektivität ihrer Massnahmen zum Schutz der Spielenden. Sie passt die Schutzmassnahmen kontinuierlich an.

Neben der gesetzlich bedingten sowie der auf Selbst-Regulierung basierenden Verantwortung fühlt sich Swisslos auch dem Grundsatz der Eigenverantwortung des Einzelnen für sein Tun und seiner Freiheit in Bezug auf seine Kaufentscheidungen verpflichtet. Ziel ist es, den Spielenden – bis auf die Ausnahme bestimmter schutzwürdiger Gruppen, insbesondere Jugendliche und Kinder – eine mündige, auf geeigneten Informationen aufbauende Entscheidung über ihre Spielteilnahme zu ermöglichen («informed choice»), und im Fall von Problemen, Zugang zu Spielerhilfe-Einrichtungen zu gewährleisten.

Swisslos weist seit 2021 auch die höchsten Stufen der einschlägigen Zertifizierungen der Branchenorganisationen World Lottery Association und European Lotteries auf.

2.2 Zusammenarbeit mit den Kantonen

Die Lotteriegesellschaften finanzieren die Spielsuchtpräventionsaktivitäten der Kantone. Die *interkantonale Vereinbarung über die Aufsicht sowie die Bewilligung und Ertragsverwendung von interkantonal oder gesamtschweizerisch durchgeführten Lotterien und Wetten* und das diese Vereinbarung ablösende *Gesamtschweizerische Geldspielkonkordat* bestimmen seit dem Jahr 2006, dass die Lotteriegesellschaften den Kantonen 0.5% ihres Bruttospielertrags für die Spielsuchtprävention abgeben. Dabei handelt es sich insbesondere auch um die Finanzierung von Therapieangeboten für Personen, die Probleme mit dem Spielen haben (sekundäre Prävention). Swisslos weist Personen mit vermutetem exzessivem Spielverhalten an entsprechende qualifizierte Stellen weiter und informiert über diese Angebote.

Swisslos ihrerseits realisiert Präventionsmassnahmen im eigentlichen Sinn (primäre Prävention) – d.h. Massnahmen, die verhindern, dass beim Spielenden aufgrund der Nutzung von Geldspielangeboten überhaupt Probleme auftreten.

Die Interkantonale Geldspielaufsicht überwacht als die von den Kantonen eingesetzte Aufsichtsbehörde das Angebot von Swisslos und seine Sozialverträglichkeit. Sie hat auch die Aufgabe, zu verhindern, dass illegale Anbieter von Lotterien oder Sportwetten in der Schweiz aktiv sind. Diese verpflichten sich nämlich nicht einem verantwortungsvollen Spielangebot, sondern bieten dem exzessiven Geldspiel mit ihrem unkontrollierten, meist aggressiven Angebot geradezu Hand.

Schliesslich arbeitet Swisslos bei der Durchführung einiger unter Ziffer 4 aufgeführter Massnahmen mit kantonal anerkannten Fachstellen zusammen (z. B. im Bereich der Aufhebung von Spielsperren).

2.3 Grundlagenstudien zur Spielsucht

2.3.1 Studie «Glücksspiel: Verhalten und Problematik in der Schweiz»

Die von der Eidgenössischen Spielbankenkommission (ESBK) in Auftrag gegebene, im Jahr 2014 publizierte Studie basiert auf Daten der im Jahr 2012 durchgeführten Schweizerischen Gesundheitsbefragung, die alle fünf Jahre vom Bundesamt für Statistik durchgeführt wird. Sie weist aus, dass

- der Anteil von Personen, die regelmässig mindestens eine Art von Glücksspiel spielen (sogenannt Häufig-Spielende) erneut leicht abgenommen hat (2002: 21,1%; 2007: 18%, 2012: 17,1%);
- die Problembelastung durch Glücksspiele rückläufig ist: der Anteil von Personen mit vermutlich problematischem Spielverhalten sank von 1,5% im Jahr 2007 auf 0,7% im Jahr 2012 und jener der Personen mit vermutlich pathologischem Spielverhalten von 0,5% im Jahr 2007 auf 0,4 Prozent (= rund 28'000 Personen).

Die Folgestudie wurde von der ESBK und der Lotterie- und Wettkommission in Auftrag gegeben. Sie basiert auf den Daten der 2017 durchgeführten Schweizerischen Gesundheitsbefragung. Sie weist aus, dass

- der Anteil von Personen, die regelmässig mindestens eine Art von Glücksspiel spielen (sogenannt Häufig-Spielende) erneut leicht abgenommen hat (2002: 21,1%; 2007: 18%, 2012: 17,1%; 2017: 16.4%);
- im Jahr 2017 2,8 % der Befragten ein risikoreiches und 0,2 % (= rund 14'700 Personen) ein pathologisches Spielverhalten aufwiesen;
- unter den Nutzern illegaler Online-Geldspielangebote eine besonders hohe Rate an risikoreich bzw. pathologisch Spielenden zu verzeichnen ist;
- die Problembelastung durch das Glücksspiel im Swisslos-Wirtschaftsgebiet signifikant geringer ist als in der Westschweiz.

2.3.2 Grundlagenstudie Spielsucht Deutschschweiz und Tessin

Spielsucht ist in der Deutschschweiz und im Tessin im Vergleich zu anderen Suchterkrankungen wenig verbreitet. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative wissenschaftliche Grundlagenstudie, die von der Universität Bern im Auftrag der Kantone der Deutschschweiz und des Tessins durchgeführt wurde (vgl. Brodbeck et al. 2007). Sie zeigt überdies, dass die Produkte der Lotteriegesellschaft der Kantone kaum Suchtpotenzial beinhalten. Die Studienergebnisse wurden im Rahmen einer Folgestudie validiert (vgl. Brodbeck, Znoj 2008).

Die Lebenszeitprävalenz des problematischen Spielens bei über 14-jährigen Personen liegt bei 0.6%, diejenige des pathologischen Spielens bei 0.3%. Die Studie bestätigt zudem die Ergebnisse anderer, internationaler Forschungsarbeiten: Sie zeigt, dass Lotto-, Sportwetten- oder Losspieler mit einer zwölffach geringeren Wahrscheinlichkeit zur Gruppe der problematischen oder pathologischen Spieler angehören als Automatenspieler.

2.4 Gesetzlicher Rahmen

Die von Swisslos zu erfüllenden Präventionsauflagen zur Vermeidung von exzessivem Geldspiel sind im Bundesgesetz über Geldspiele (BGS) und in der Verordnung über Geldspiele (VGS) festgehalten. Im BGS handelt es sich um die Artikel 71 bis 84 und in der VGS um die Artikel 76 bis 91.

Die im BGS und in der VGS vorgesehenen Massnahmen sind weitgehend identisch mit jenen, die von Swisslos grösstenteils bereits seit Jahren realisiert und nachstehend beschrieben werden. Diese Übereinstimmung rührt daher, dass sich beide entsprechenden Konzeptionen an den Ergebnissen der internationalen Spielsuchtpräventions-Forschung orientieren.

2.5 Inkaufnahme von Redundanzen

Das vorliegende Konzept weist einen erheblichen Umfang auf. Es ist davon auszugehen, dass vielfach nicht das gesamte Papier, sondern nur ein - im betreffenden Zusammenhang interessierender - Auszug gelesen wird. Vor diesem Hintergrund beinhaltet das Konzept bewusst Redundanzen bzw. Wiederholungen. Einige zentrale Prinzipien für die Gestaltung der Präventionsmassnahmen werden mehrfach bzw. wiederholt aufgeführt

3 Konzeption

3.1 Zielgruppen und Ziele

Zielgruppen der Präventionsmassnahmen bzw. des vorliegenden Konzepts sind Spieler, deren Angehörige, das Personal der Verkaufsstellen, die Swisslos-Produkte anbieten, sowie die Mitarbeitenden von Swisslos. Bei den Spielern erfolgt eine Differenzierung in folgende drei Gruppen, für die jeweils unterschiedliche Massnahmen(-Gruppen) vorgesehen werden:

- (1) Spielende ohne Probleme, die vornehmlich Spiele mit geringem Gefährdungspotenzial nachfragen
- (2) Spielende ohne Probleme, die (auch) Spiele mit höherem Gefährdungspotenzial nachfragen
- (3) Spielende, von welchen aufgrund ihres Spielverhaltens vermutet werden muss, dass sie Probleme mit dem Geldspiel haben.

Der Begriff der Angehörigen ist breit zu verstehen: Es handelt sich nicht nur um Verwandte, sondern um alle Bezugspersonen von Spielern, die Probleme mit dem Geldspiel bekunden (Freunde, Bekannte etc.).

Das **Ziel** des Schutzes der Spieler vor Spielsucht und vor dem Tätigen von Spieleinsätzen, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen und Vermögen stehen (Art. 71 BGS), kann in Unterziele aufgeteilt werden, deren Erfüllung zur Erreichung des Gesamtziels beitragen. Diese Unterziele sind naturgemäss eng verbunden mit den nachstehend aufgeführten Massnahmen-Gruppen.

Es handelt sich einerseits um Wissens- bzw. Informationsziele. Informiert werden die Zielgruppen insbesondere über

- die Gefahren des Geldspiels
- Möglichkeiten zur Kontrolle und Beschränkung des Spielverhaltens
- (soweit möglich und angezeigt) das eigene Spielverhalten
- Angebote zur Unterstützung und Behandlung von Spielern mit Problemen.

Andererseits geht es auch um Verhaltens- und Durchsetzungsziele: Spieler mit Problemen sollen möglichst früh erkannt, Selbstkontrollmöglichkeiten sollen genutzt, Spielmoderation und Spielsperren sollen – wie auch die Aus- und Weiterbildungs- und Evaluationsmassnahmen – umgesetzt werden.

3.2 Drei zentrale Prämissen

3.2.1 Differenzierung nach Gefährdungspotenzial

In den Erläuterungen zu Art. 74 («Sozialkonzept») in der Botschaft zum Geldspielgesetz ist festgehalten, dass bei der Einschätzung des Gefährdungspotenzials und der Festlegung der Massnahmen insbesondere die Spielmerkmale sowie die Merkmale des Vertriebskanals zu berücksichtigen sind. Weiter steht dort «Führt eine Veranstalterin Geldspiele mit unterschiedlichen Gefährdungspotenzialen und über verschiedene Vertriebskanäle durch, muss

sie oder er diesem Umstand mit differenzierenden Massnahmen Rechnung tragen. Das Sozialkonzept ist auf das gesamte Angebot einer Veranstalterin auszurichten.».

Das Gefährdungspotenzial des spezifischen Geldspiels und die Merkmale des jeweiligen Vertriebskanals sind mit anderen Worten dafür ausschlaggebend, welche Präventionsmassnahmen in konkreten Einzelfall bzw. beim konkreten Spielangebot zu ergreifen sind. So ist z. B. EuroMillions mit anderen Präventionsmassnahmen zu flankieren als das klar höhere Gefährdungspotenziale aufweisende Online-Bingo-Angebot von Swisslos. Damit wird die bewährte Praxis fortgesetzt, wonach in den Spielbewilligungen verfügt wird, welche Präventionsmassnahmen für das jeweils bewilligte Spiel zu ergreifen sind.

Im erläuternden Bericht zu den Verordnungen zum Geldspielgesetz steht entsprechend, dass das Sozialkonzept der Veranstalterinnen von Lotterien und Sportwetten sich auf die Beschreibung der allgemeinen Massnahmen beschränken kann, da die besonderen Massnahmen für jedes Spiel grundsätzlich in der Spielbewilligung beschrieben sind.²

3.2.2 Keine übermässige Einschränkung und Überwachung

Die Erläuterungen zu Art. 74 («Sozialkonzept») in der Botschaft zum Geldspielgesetz halten fest: «Zwischen dem Spielerschutz auf der einen Seite und dem Interesse der Spielerinnen und Spieler, beim Spiel nicht übermässig eingeschränkt und überwacht zu werden, sowie einem attraktiven Spielangebot auf der anderen Seite muss ein angemessener Ausgleich gefunden werden: Die Massnahmen sollen gewährleisten, dass die Spielerinnen und Spieler möglichst effektiv vor exzessivem Spielen geschützt werden. Der Schutzmassstab soll jedoch so angesetzt werden, dass weiterhin ein attraktives Spielangebot möglich ist.». Andernfalls wandern die Spielenden ab zum illegalen Spielangebot.

3.2.3 Keine Verzettelung

Es geht nicht darum, möglichst viele (Einzel-)Massnahmen zu planen und zu realisieren. Um eine Verzettelung der verfügbaren Ressourcen zu vermeiden und um die gewählten Massnahmen in einer Tiefe und Qualität zu planen und zu realisieren, die ein Erreichen der gesetzten Ziele ermöglicht, erscheint eine Fokussierung auf eine begrenzte Zahl wirkungsvoller Massnahmen angezeigt. Diese Prämisse entspricht einer gängigen Regel für die Gestaltung guter bzw. wirkungsvoller Konzepte.

3.3 Konzeption als Prozess

Spielerschutz ist ein Prozess. Das Sozialkonzept muss es ermöglichen, die Massnahmen zum Schutz der Spielenden den gesellschaftlichen und technischen Entwicklungen anzupassen. Swisslos verwendet dazu den aus dem Qualitätsmanagement bekannten Plan-Do-Check-Act-Zyklus:

- Plan: Das Sozialkonzept (= grober Plan, der die Massnahmen zur Erreichung des Ziels des Schutzes der Spielenden auflistet und beschreibt) wird – auf der Basis von Benchmarks anderer Lotteriegelellschaften, eigenen Erfahrungen und einschlägigen Forschungsergebnissen – geplant.
- Do: Das Konzept bzw. die darin vorgesehenen Massnahmen werden in Abhängigkeit vom Gefahrenpotenzial der verschiedenen Produkte und vom Vertriebskanal implementiert.
- Check: Das realisierte Konzept bzw. die implementierten Massnahmen werden auf ihre Effektivität sowie auf ihre Effizienz geprüft.

² Erläuterungen zu Art. 77 E-VGS.

- Act: Das Konzept und/oder einzelne Massnahmen werden im Fall von Verbesserungspotenzialen so angepasst, dass die gesetzten Ziele (noch) besser und/oder effektiver erreicht werden. Es resultiert ein angepasster, verbesserter Plan – der Zyklus ist geschlossen.

Im Jahr 2021 wurde bei Swisslos ein Spielerschutzforum installiert, das sich des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses beim Spielerschutz annimmt.³

3.4 Massnahmen im Überblick

Nachstehend sind die Massnahmenbereiche aufgeführt, die Swisslos grundsätzlich zur Prävention von exzessivem Geldspiel einsetzt. Wie unter Ziffer 3.1.1 festgehalten, gelangen nicht bei allen Spielangeboten immer dieselben oder sogar alle Massnahmenbereiche zum Einsatz. Es ist vielmehr so, dass die konkret einzusetzenden Massnahmen für jedes Produkt separat – in Abhängigkeit vom damit verbundenen Gefahrenpotenzial und eingesetzten Absatzkanal – geplant und realisiert werden. Damit wird, wie ebenfalls bereits erwähnt, die bewährte Praxis fortgesetzt, wonach die Präventionsauflagen zur Vermeidung von exzessivem Geldspiel für jedes Spiel in der jeweiligen Spielbewilligung verfügt werden, wobei naturgemäss immer auch auf die Ausführungen/Beschreibungen im vorliegenden Sozialkonzept Bezug genommen werden kann.

Neben bzw. nach den in Art. 76 Abs. 1 BGS aufgeführten sechs Massnahmenbereichen werden fünf weitere Massnahmenbereiche aufgelistet und implementiert, die entweder in den Art. 76 voranstehenden Artikeln des BGS behandelt oder in Gesetz und Verordnung nicht erwähnt werden. Bei den ersten sechs handelt es sich um Massnahmen

1. zur Information der Spielenden
2. zur Früherkennung gefährdeter Spielender
3. zu Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielmoderation
4. zur Verhängung und Durchführung von Spielsperren
5. zur Ausbildung und zur regelmässigen Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals
6. zur Erhebung von Daten zur Evaluation der Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen.

Bei den fünf weiteren Massnahmenbereichen handelt es sich um Massnahmen

7. zur Moderation bei der Spielgestaltung
8. zur Moderation bei der Marketing-Kommunikation
9. im Bereich der Forschung
10. zum Betrieb der Stelle «Spielerschutz»
11. zur Verankerung des verantwortungsvollen Spielangebots in der Unternehmenskultur.

Abbildung 1 zeigt, dass es sich um sechs direkt auf die Spielenden gerichtete und um fünf Unterstützungs-Massnahmenbereiche handelt. Die Unterstützungs-Massnahmenbereiche bilden die Basis für die Planung, Durchführung und Überprüfung der direkt auf die Spielenden gerichteten Massnahmenbereiche.

³ Das Spielerschutzforum tagt zwei Mal pro Jahr. Mitglieder des Forums sind neben der Fachstelle Spielerschutz die Direktion, zwei Geschäftsleitungsmitglieder – insbesondere auch der Leiter des Bereichs Marketing & Verkauf – sowie der Leiter des Verkaufsaussendienstes.

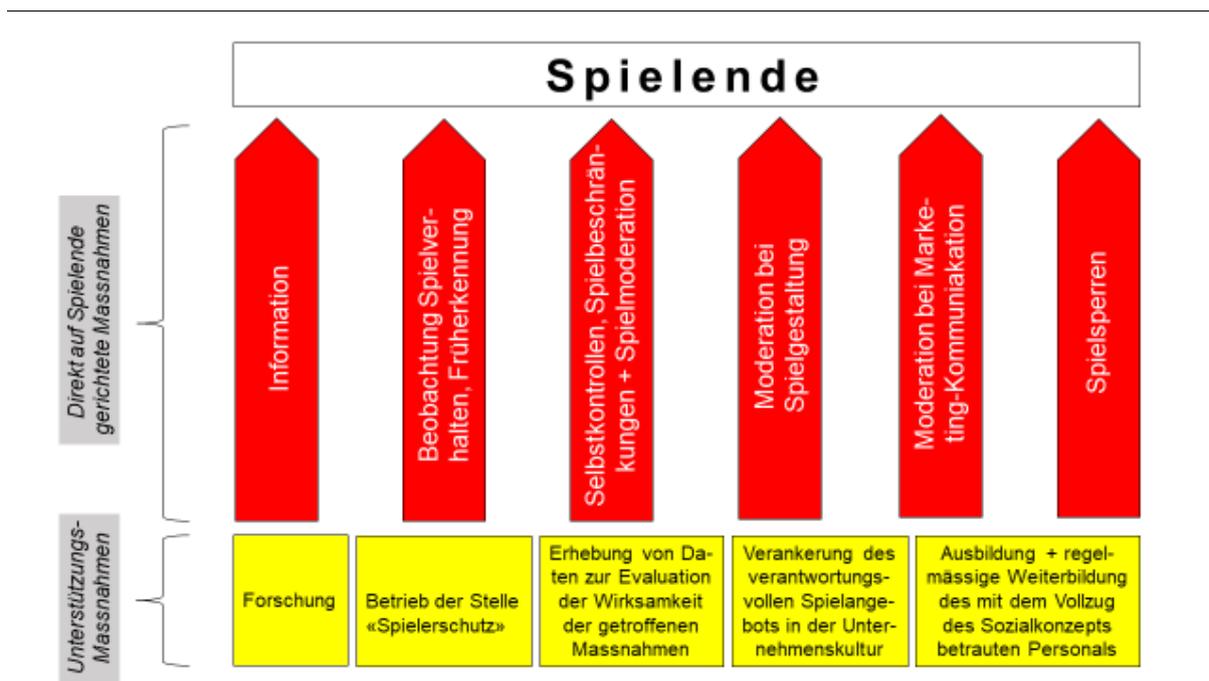


Abb. 1: Massnahmenbereiche im Überblick

3.5 Absatzkanal und Geldspielautomaten

Als weitere Strukturierungsmerkmale gilt es, den jeweils verwendeten Absatzkanal und die Durchführungsform (automatisiert oder nicht-automatisiert) zu beachten. Diese beiden Merkmale haben einen erheblichen Einfluss auf das Gefährdungspotenzial der Spiele, aber auch auf die Möglichkeiten, (die voranstehend erwähnten) Präventionsmassnahmen einzusetzen. So bietet insbesondere der Online-Vertrieb zahlreiche entsprechende Möglichkeiten, die beim indirekten («nicht-online») Vertrieb über landbasierte Verkaufsstellen nicht realisierbar sind.

Swisslos verzichtet aus Gründen des Spielerschutzes auf den Betrieb von Geldspielautomaten, d. h. auf den Einsatz von elektronischen oder mechanischen Geräten, auf denen der Spieler gegen Leistung eines Einsatzes einen Spielablauf auslöst, der zumindest in den wesentlichen Teilen durch Selbststeuerung oder -regelung auf dem Gerät abgewickelt wird und mit dem Entscheid über Gewinn oder Verlust endet.⁴

4 Massnahmenbereiche im Einzelnen

Art. 76 Abs. 1 BGS legt in einer nicht abschliessenden Aufzählung fest, in welchen Bereichen die Veranstalterinnen unter Berücksichtigung des Gefährdungspotenzials und der Merkmale des Vertriebskanals der verschiedenen Spielangebote im Einzelnen Massnahmen zu ergreifen haben. Das Gefährdungspotenzial des spezifischen Geldspiels und die Merkmale des jeweiligen Vertriebskanals sind dafür ausschlaggebend, welche Massnahmen zu ergreifen sind. Wie voranstehend erwähnt, wird diesem differenzierenden Regelungsansatz Rechnung getragen, indem die Aufsichtsbehörde gemäss bewährter Praxis bei jeder Spielbewilligung verfügt, welche Präventionsmassnahmen im konkreten Einzelfall bzw. beim zu bewilligenden Spiel – evtl. auch differenziert nach Absatzkanal – einzusetzen sind.⁵ Die nachstehende Beschreibung der einzelnen Massnahmenbereiche hat

⁴ Ein betreffender Artikel fand auf Betreiben von Swisslos Eingang in den Entwurf der Interkantonalen Vereinbarung betreffend die gemeinsame Durchführung von Geldspielen (IKV 2020).

⁵ Swisslos dokumentiert entsprechend in den Spielbewilligungsgesuchs-Dossiers immer auch, welche Präventionsmassnahmen aus ihrer Sicht für das betreffende Spielangebot zweckmässig erscheinen.

mithin auch den Charakter eines Toolkits – einer Sammlung unterschiedlicher Werkzeuge, die jeweils für spezifische, differenzierte Einsatzzwecke und -bereiche konzipiert und benutzt werden können.

4.1 Direkt auf die Spielenden gerichtete Massnahmenbereiche

4.1.1 Information der Spielenden

Swisslos stellt den Spielenden Informationen über die Risiken des Spiels, über ihr Spielverhalten, über Hilfsangebote (kantonal anerkannte Beratungs- und Therapiestellen) sowie über ausgewählte Hilfsmittel (z. B. Tagebuch, Tipps, Test, Selbsthilfe-Manual und Limiten zur Kontrolle des Spielverhaltens) zur Verfügung.

An den Detailhandels- und Gastro-Verkaufsstellen gelangen entsprechende Druckerzeugnisse zum Einsatz, die im Spielscheinsteckbrief aufgelegt oder vom Verkaufsstellenpersonal abgegeben werden. In diesen Druckerzeugnissen wird auch auf das umfassende Informations- und Hilfsmittelangebot unter www.swisslos.ch hingewiesen.⁶ An den Verkaufsstellen wird weiter einerseits mit einem Aufkleber, auf dem auch das Mindestalter von 18 Jahren aufgeführt ist, auf die Kontaktdaten (Helpline-Nummer) einer Anlaufstelle hingewiesen, die von einer von den Kantonen finanzierten Fachstelle betrieben wird und Beratungs- und Therapieangebote vermittelt oder anbietet. Andererseits hat Swisslos auch eine eigene interne, von der Stelle «Spielerschutz» betriebene Kontaktstelle eingerichtet, die Swisslos-intern als Anlaufstelle dient. Ihr werden insbesondere auch alle über die «normalen» Kontaktkanäle bei Swisslos (Kundendienst, info@-Adresse) eingehenden Indizien und Fragen zugestellt, die auf mögliche Probleme mit dem Geldspiel bzw. Informationsbedarf schliessen lassen (vgl. auch nachfolgende Ziff. 4.1.2 Früherkennung). Schliesslich gelangt auf den Bildschirmen, auf welchen die Subito!-Ziehungsergebnisse eingeblendet werden, eine kurze Animation mit einem Spielerschutz-Hinweis (inkl. Link zur Spielerschutz-Website von Swisslos) zum Einsatz, die mehrmals pro Stunde ausgestrahlt wird.

Unter www.swisslos.ch finden die Spielenden und Angehörige von Spielenden mit Problemen neben den traditionellen Informationen zu den Risiken des Spiels sowie zu Kontrollmittel- und Hilfsangeboten auch einen (punkto Auswertung) automatisierten Test (zur Selbstbeurteilung des eigenen Spielverhaltens), ein Video mit Tipps zur Kontrolle des Spielverhaltens, ein Selbsthilfe-Manual und Informationen über Spielverlust-Limiten sowie Spielsperren. Weiter werden die Spielenden beim Online-Spiel über ihr Spielverhalten informiert. Dem eingeloggten Spielenden wird stets sein Rest-Spielguthaben eingeblendet. Zudem kann er seine Spielquittungen einsehen und sein Spielerkonto jederzeit abrufen und dadurch nachvollziehen, wie viel Geld er während einer bestimmten Periode (aktueller Tag, letzte 7, 30 und 180 Tage) eingesetzt, gewonnen und netto gewonnen bzw. verloren hat.⁷ Bei via Internet angebotenen Spielen mit vermutetem höherem Gefährdungspotenzial gelangen zudem – neben den Limiten (vgl. Ziff. 4.1.3) – weitere Informationen über das Spielverhalten zum Einsatz: Warnmeldungen, welche darauf aufmerksam machen, dass eine Limite nächstens erreicht wird.⁸ Diese Meldungen werden (maximal einmal täglich) eingeblendet, sobald der Spielende mit seiner Teilnahme 90% einer seiner drei gesetzten Verlust-Limiten erreicht. Sie umfassen die Information, dass die Limite nächstens erreicht wird, um den Spielenden auf sein Spielverhalten aufmerksam zu machen und ihn vor den bewusst zu fällenden Entscheid zu stellen, ob er

⁶ An den Verkaufsstellen können naturgemäss nicht alle Informationen und Hilfsmittel aufgelegt werden.

⁷ Gewinne und Saldi > CHF 10'000 werden aus Diskretions- und Sicherheitsgründen mit «>CHF10'000» angezeigt.

⁸ Zurzeit bei den Produkten «Bingo» und «Clix» sowie «Sporttip» im Einsatz.

weeterspielen will oder nicht («informed choice»). Bei Bingo und Clix wird zusätzlich beim Erreichen von Netto-Verlustgrenzen (CHF 500 bzw. CHF 1'000 in den letzten 30 Tagen), die sich unterhalb der vom Spielenden gesetzten Limiten befinden, eine Warn- bzw. Sensibilisierungsmeldung («Verlust-Hinweis») eingeblendet, um die betreffenden Spielenden auf ihr Spielverhalten aufmerksam zu machen. Personalisierte Meldungen können zu einer Reduktion der Spieleinsätze führen.⁹

Der Spielbetrieb von Gooool kann auch mitverfolgt werden, wenn von der betreffenden Person kein Spieleinsatz getätigt wird. Gleiches gilt für Bingo und ähnliches für Clix, wo sogar eine Gratisspielmöglichkeit vorgesehen ist. Damit kann unabhängig von bzw. vor der Spielteilnahme ein Eindruck davon gewonnen werden, wie gross die Gewinnchancen sind.

Informiert wird auf www.swisslos.ch schliesslich auch über die Möglichkeiten, sich für Spiele sperren zu lassen sowie über die Stelle «Spielerschutz» von Swisslos (Erreichbarkeit). Das «18+ Spielerschutz-Icon» ist verlinkt mit den Spielerschutzseiten der Swisslos-Internetspielplattform, so dass der direkte Zugang zu Informationen, Selbsttest, Sperrmöglichkeiten etc. über das Anklicken dieses Icons stets möglich ist.

4.1.2 Beobachtung des Spielverhaltens, Früherkennung gefährdeter Spieler

Die Beobachtung des Spielverhaltens erfolgt im Zusammenhang mit dem Sozialschutz primär zur Früherkennung gefährdeter Spieler. Es werden geeignete Beobachungskriterien verwendet. Sie sind beim Spiel via Internet aufgrund der damit verbundenen lückenlosen Erfassung der Spielteilnahmen wesentlich umfassender bzw. genauer erheb- und damit auch genauer auswertbar als beim Spiel über landbasierte Verkaufsstellen. Bei Letzteren sind die Beobachtungsmöglichkeiten bei Verkaufsstellen, an welchen die Spieler eine längere Zeitdauer verbringen, besser als bei Detailhandels-Verkaufsstellen.

An **Detailhandels-Verkaufsstellen** sind die Möglichkeiten der Früherkennung von Spielenden mit Problemen begrenzt. Dies vor allem auch deshalb, weil solche Spielenden durchaus an mehreren Verkaufsstellen spielen können und im Fall einer Ansprache durch das Personal einer Verkaufsstelle oft mit einer zukünftigen Meidung dieser Verkaufsstelle reagieren dürften. Ein Swisslos-Forschungsprojekt¹⁰ zeigt indessen auf, dass bei einem erheblichen Anteil der Verkaufsstellen durchaus Potenziale zur Erkennung und zur Kontaktaufnahme mit Spielenden mit vermuteten Spielsucht-Problemen existieren. Diese Potenziale werden genutzt und kontinuierlich verbessert, indem entsprechende Informations- und Schulungsaktivitäten realisiert sowie Prozesse installiert werden, die es ermöglichen, Personen mit vermuteten Spielsucht-Problemen professionelle Unterstützung anzubieten.¹¹ Das Verkaufsstellenpersonal wird im Rahmen seiner Ausbildung in einem durch einen externen Sozialschutzexperten konzipierten Schulungsmodul über das Gefährdungspotenzial von Geldspielen, über Kriterien, die Probleme mit dem Spiel vermuten lassen,¹² sowie über Möglichkeiten zur Ansprache/Meldung von Spielenden mit vermuteten Problemen orientiert.¹³ Die Meldung kann direkt an eine kantonale Fachstelle oder Swisslos erfolgen. Falls das Verkaufsstellenpersonal entsprechende Kunden

⁹ Auer, Griffiths 2015 und 2020

¹⁰ Forschungsberichte 8 und 10 unter www.swisslos.ch/de/informationen/spielerschutz/politisch-interessierte/forschungsberichte/archiv.html.

¹¹ So sind z. B. Früherkennungskriterien periodisch auch Gegenstand von Beiträgen im gedruckten Informationsorgan von Swisslos zuhanden der Verkaufsstellen.

¹² Neben häufigem Spiel und hohen Einsätzen sowie der Steigerung der Spielhäufigkeit und der Einsatzhöhe gehören z. B. verzweifelte Reaktionen über ausbleibende Gewinne, Äusserungen über finanzielle Probleme oder auch der Versuch, auf Kredit spielen zu können, zu den vermittelten Beobachungskriterien.

¹³ Vgl. auch Ziff. 4.2.5.

nicht selbst ansprechen will, wird dies von Swisslos übernommen. Die Verkaufsstellen melden Swisslos Spielende mit vermuteten Problemen (so erfolgten z. B. im Jahr 2020 16 und im Jahr 2022 4 Meldungen); die Stelle «Spielerschutz» versucht dann jeweils, Kontakt aufzunehmen und eine Vermittlung zu einer Fachstelle zu arrangieren, falls dies angezeigt erscheint.

Werden Selbstbedienungsgeräte eingesetzt, über die gedruckte Rubellose bezogen sowie Swiss Lotto-, EuroMillions-, Subito- und Sporttip-Teilnahmen abgesetzt werden können, sind diese so positioniert, dass sie vom Verkaufsstellenpersonal eingesehen werden.¹⁴

In den **Gastronomie-Verkaufsstellen** sind die Möglichkeiten zur Früherkennung besser als bei den Verkaufsstellen des Detailhandels. Die Spielenden können zwar durchaus ebenfalls in mehreren Gastronomie-Verkaufsstellen spielen und im Fall einer Ansprache durch das Verkaufsstellenpersonal zu einem anderen Lokal wechseln. Die erhöhte Verweildauer und die soziale Interaktion in Gastronomie-Verkaufsstellen führen aber zu sozialer Kontrolle (nicht nur durch das Verkaufsstellenpersonal, sondern auch durch andere Gäste) und zur Möglichkeit, das Spielverhalten über längere Zeit zu beobachten, sowie zu besseren Möglichkeiten der Ansprache von Spielenden mit vermuteten Problemen. Diesem Umstand wird bei der Schulung des Verkaufsstellen-Personals Rechnung getragen mit vertiefenden Massnahmen wie konkreten Instruktionen durch den Swisslos-Aussendienst oder spezifische Flyers etc.

Für den **landbasierten Vertrieb** gewinnen **Apps** zunehmend an Bedeutung. Mit Hilfe solcher Apps der Lotteriegesellschaften können Tipps oder Sportwetten zusammengestellt und anschliessend via Internetspielplattform (→ Online-Teilnahme) oder via QR-Code über die Verkaufsstelle abgesetzt werden. Es handelt sich dabei um keinen zusätzlichen Distributionskanal; beim landbasierten Vertrieb werden damit lediglich die Papier-Spielscheine und die Papier-Wettprogramme ersetzt/abgelöst. Für die Sporttip-App wird eine spezielle Kontrollmassnahme vorgesehen, da sie von den Spielenden am Intensivsten genutzt wird (vgl. Ziffer 4.1.3).

Bei der **Spielteilnahme via Internet** kann das Spielverhalten gut analysiert werden. Den unterschiedlichen Gefahrenpotenzialen der angebotenen Spielprodukte wird durch die Verwendung von unterschiedlichen Einzahl- bzw. Maximal-Verlust-Limiten Rechnung getragen. Dem Spielverhalten bei Produkten mit hohem Gefährdungspotenzial und bei Geschicklichkeitsspielen (Bingo, Clix, Gooool und Jass sowie Big21) werden dabei durch Swisslos definierte Obergrenzen gesetzt, so dass keine exzessiven, über diese Limiten herausgehenden Spielverhaltensmuster auftreten können.

Neben dem jährlich von der Aufsichtsbehörde eingeforderten, umfassenden Bericht über das Spielerverhalten über www.swisslos.ch sowie über die Wirkung der installierten Präventionsmassnahmen analysiert Swisslos (und publiziert einen Teil der Ergebnisse als Forschungsberichte) periodisch zwecks Früherkennung von Problemspielenden:

- das Spielerverhalten derjenigen Spielenden, welche die höchsten Nettoverluste (Spieleinsätze minus Gewinne) aufweisen¹⁵
- das Spielverhalten der Spielenden mit den höchsten Nettoverlusten bei den Spielen mit hohem oder mittlerem Gefährdungspotenzial (aktuell: Bingo und Clix sowie Sporttip (Live-Wetten) und Gooool).¹⁶

¹⁴ Diese Geräte erlauben keinen automatisierten Spielbetrieb, wie er über Geldspielautomaten angeboten wird (vgl. Ziff. 3.5). Die Selbstbedienungsgeräte mit elektronischem Bildschirm kommunizieren auf diesem zudem ebenfalls Informationen zum Thema Spielerschutz (Alterslimite und Helpline-Telefonnummer).

¹⁵ Neben den entsprechenden Betragshöhen interessiert dabei vor allem auch, mit welchen Spielen und über welche Perioden (intensiv) gespielt wird.

¹⁶ Die Resultate dieser Analysen werden vor allem auch dazu genutzt, die eingesetzten Präventionsmassnahmen weiter zu verbessern (z. B. Gestaltung der Verlust-Limiten oder der Information der Spielenden über ihr Spielverhalten).

Von Interesse sind dabei vor allem auch die Entwicklungen des Spielverhaltens (einzelner Spielender) über eine längere Zeitdauer. Liegen Indizien für exzessives Spiel vor, erfolgt eine Kontaktaufnahme durch die Stelle «Spielerschutz».

Swisslos legt in/bei den folgenden Bereichen/Spielen mit erhöhtem Gefährdungspotenzial nachstehende Kriterien zur Erkennung von Spielenden mit vermuteten Problemen fest, die automatisiert erhoben und im Fall des Erreichens zu angemessenen Massnahmen führen:

- Bei Clix und Bingo (kumuliert) sowie bei Gooal:
 - In sechs aufeinander folgenden Kalendermonaten wird die Maximalverlust-Limite jeweils drei Mal oder häufiger erreicht
 - In den letzten sechs Kalendermonaten wird in vier oder mehr Kalendermonaten ein Verlust¹⁷ von jeweils CHF 500 oder mehr erreicht
 - In den letzten acht Kalendermonaten erfolgt ein Anstieg des monatlichen Verlusts um 20 Prozent oder mehr, wobei
 - für die Berechnung jeweils die Mittelwerte der Verluste aus den beiden «verluststärksten» Monaten der ersten und letzten vier Monate verwendet werden («Glättung» von Ferienabwesenheiten und Saisoneffekten)
 - der monatliche Verlust jeweils CHF 500 oder mehr beträgt und
 - in den letzten zwei Monaten kein Verlust-Rückgang erfolgt ist.
- Beim Online-Spiel von Sporttip:
 - In den letzten sechs Kalendermonaten in mindestens drei Kalendermonaten den selbst definierten max. Verlust für 30 Tage erreicht, diese Limite wurde erhöht und die resultierende Verlustlimite ist höher als CHF 500 (kumulativ)
 - In den letzten sechs Kalendermonaten wird in vier oder mehr Kalendermonaten ein Verlust von CHF 500 oder mehr erreicht
 - In den letzten sechs Kalendermonaten drei Mal oder häufiger die 30-Tagesverlustlimite erhöht und diese beträgt oder erreicht mehr als CHF 500 (kumulativ)
 - In den letzten acht Kalendermonaten erfolgt ein Anstieg des monatlichen Verlusts um 25 Prozent oder mehr, wobei
 - für die Berechnung jeweils die Mittelwerte der Verluste aus den beiden «verluststärksten» Monaten der ersten und letzten vier Monate verwendet werden («Glättung» von Ferienabwesenheiten und Saisoneffekten) und
 - der monatliche Verlust (zumindest in der zweiten Zeitperiode) CHF 500 oder mehr beträgt
 - in den letzten zwei Monaten kein Verlust-Rückgang erfolgt ist
 - In den letzten sechs Kalendermonaten wird in mindestens drei Kalendermonaten ein Verlust von CHF 2'000 erreicht.
- Beim Spiel von Big21:
 - In sechs aufeinanderfolgenden Kalendermonaten wird die 30-Tages-Maximalverlustlimite mehr als drei Mal erreicht.

¹⁷ Der Verlust wird berechnet durch die Subtraktion der erzielten Gewinne von den Spieleinsätzen.

Die Stelle «Spielerschutz» dokumentiert die Beobachtungen (Erfüllung der voranstehenden Verhaltens-Kriterien¹⁸), allfällige weitere Abklärungen¹⁹ und die allenfalls ergriffenen Massnahmen (Information über Spielverhalten, Hilfsmittel und Hilfsangebote, Kontaktierung, Vereinbarung, Ultima Ratio: Sperre).

Swisslos hat in Zusammenarbeit mit der Präventions- und Beratungsorganisation Radix drei neue Instrumente primär für den Internet-Spielbetrieb entwickelt, die im Bereich der Frühwarnung und für die Selbstkontrolle des Spielverhaltens von Spielenden eingesetzt werden. Im Einzelnen handelt es sich um

- a) ein Erklärvideo zur Funktionsweise der Sportwetten
- b) ein Erklärvideo zu den Möglichkeiten für Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielsperren und
- c) einen Selbsttest, indessen Rahmen sich der Spieler mit seinem Spielverhalten sowie seinem zur Verfügung stehenden Spielbudget auseinandersetzt.

Das unter a) aufgeführte Erklärvideo wird beim «Anschlagen» von gewissen Frühwarnkriterien bei Sporttip eingesetzt, das unter b) erwähnte Erklärvideo beim «Anschlagen» von gewissen Frühwarnkriterien bei Clix und Bingo sowie bei Gool und der unter c) aufgeführte Selbsttest wird eingesetzt, sobald ein Kunde dreimal bei einem Frühwarnkriterium angeschlagen hat

Bei der Online-Teilnahme an den nur geringe Spielsucht-Gefahrenpotenziale und insbesondere nur zwei Ziehungen pro Woche aufweisenden Produkten Swiss Lotto, Joker, EuroMillions, Super-Star und EuroDreams wird das Spielverhalten über die Zeitperiode der acht vorangehenden abgeschlossenen Kalendermonate beobachtet. Sie werden in vier Perioden à zwei Kalendermonate unterteilt und jeweils zu Beginn eines Quartals wird für alle vier Perioden der Monatsverlust-Mittelwert über die zwei jeweiligen Kalendermonate errechnet.²⁰

Beträgt der Monatsverlust-Mittelwert (gekaufte Spieleinsätze minus erzielte Gewinne) in den zwei letzten Perioden jeweils CHF 2'500.- oder mehr und in keiner Periode weniger als CHF 1'000.-, erfolgt eine Meldung an die Stelle «Spielerschutz» von Swisslos. Diese Stelle realisiert die notwendigen, voranstehend aufgeführten Dokumentations-, Abklärungs- und gegebenenfalls Informations- und Kontakt-Massnahmen.

Weiter werden die Chat-Master bei Bingo, die Mitarbeitenden im Back Office der Internet-Spiel-Plattform und die Mitarbeitenden des Kundendienstes geschult, damit sie Indizien für Probleme mit dem Geldspiel (in Schreiben, Telefonaten, Chatbeiträgen) erkennen können (vgl. Ziff. 4.2.5). Werden solche erkannt, erfolgt eine Meldung an die Stelle «Spielerschutz», welche die Fälle in geeigneter Weise weiterbearbeitet. Diese Beobachtungen / Fälle werden, wie die Ergebnisse der voranstehenden Früherkennungsmassnahmen sowie die jeweils ergriffenen Massnahmen dokumentiert.

4.1.3 Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielmoderation

In Art. 76 Abs. 1 Bst. c BGS werden Massnahmen «zu Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielmoderation» genannt. In Art. 79 und in den Erläuterungen zum Artikel in der Botschaft werden dann aber nur noch Selbstkontrollen und Spielbeschränkungen aufgeführt und kommentiert. Vor diesen Hintergrund wird die Moderation bei der Spielgestaltung – eine be-

¹⁸ Die automatisch ausgelösten Warnungen werden der Stelle «Spielerschutz» kommuniziert und von dieser in geeigneter Weise bearbeitet.

¹⁹ Liegen Indizien für exzessives Spiel vor, versucht die Stelle «Spielerschutz», mit dem Spielenden Kontakt aufzunehmen und eine Vermittlung an eine Fachstelle vorzunehmen, falls dies angezeigt erscheint.

²⁰ Es handelt sich in der Regel um einen Verlust, kann aber auch ein Gewinn sein. Direkt auf die Zahlungsverkehrsverbindung ausbezahlte Grossgewinne werden ebenfalls berücksichtigt.

deutende Präventionsmassnahme – im vorliegenden Konzept in der folgenden Ziff. 4.1.4 separat behandelt. Ziff. 4.1.3 ist entsprechend vornehmlich dem Massnahmenbereich Selbstkontrollen und Spielbeschränkungen gewidmet.

Ein Teil der **Selbstkontrolle** wird sichergestellt, indem die Spielenden über die Risiken des Geldspiels, über ihr Spielverhalten sowie über Möglichkeiten/Hilfsmittel zur Kontrolle des eigenen Spielverhaltens informiert werden bzw. indem ihnen die entsprechenden Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden (vgl. dazu Ziff. 4.1.1).

Zur Selbstkontrolle setzt Swisslos – den unterschiedlich hohen Gefährdungspotenzialen der verschiedenen Spielangebote Rechnung tragend – beim Online-Vertrieb weiter folgende Massnahmen ein:

- die Möglichkeit, sich auf der Internet-Spiel-Plattform (ISP) über alle Produkte hinweg freiwillig Einzahl-Limiten zu setzen (über 30 Tage)
- für die Teilnahme an Bingo- und Clix-Spielen müssen sich die Spielenden (obligatorisch) Netto-Verlust-Limiten (über 1, 7 und 30 Tage) setzen; es handelt sich dabei um über beide Produktgruppen kumuliert berechnete Limiten
- für die Teilnahme an Jass-Spielen und Big21 müssen sich die Spielenden (obligatorisch) Netto-Verlust-Limiten (über 1, 7 und 30 Tage) setzen; es handelt sich dabei um über beide Produkte kumuliert berechnete Limiten
- für die Teilnahme an Sporttip (pre-match und live) müssen sich die Spielenden (obligatorisch) Netto-Verlust-Limiten (über 1, 7 und 30 Tage) setzen; diese Limite wurde mit der Lancierung der Live-Wetten eingeführt
- für die Teilnahme an Gooool müssen sich die Spielenden (obligatorisch) Verlust-Limiten (über 1, 7 und 30 Tage) setzen
- die Einzahlungs- und Nettoverlust-Limiten können von den Spielenden mit sofortiger Wirkung herabgesetzt werden, jedoch nur erschwert bzw. um 72 Stunden verzögert («Abkühlungsphase») erhöht werden
- die Möglichkeit, sich selbst freiwillig für eine bestimmte Dauer (max. 6 Monate) sperren zu lassen («vorübergehender Spielausstieg»), wobei das/die Produkt/e, für welche die Sperre gilt, ebenfalls vom Spielenden gewählt werden kann/können.

Als **Spielbeschränkungen** gelangen zum Einsatz:

- die Alters-Limiten gemäss Art. 72 BGS, wobei Swisslos freiwillig nicht von der Möglichkeit Gebrauch macht, bei der Aufsichtsbehörde für einzelne Produkte mit geringem Gefahrenpotenzial eine Altersgrenze von 16 Jahren zu beantragen
- für die Produktgruppen Bingo und Clix (kumuliert) sowie das Produkt Gooool ist eine Maximalverlust-Limite von CHF 2'000 pro Monat vorgesehen, die nicht überschritten werden kann
- für die Produkte Jass und Big21 ist eine kumulierte Maximalverlust-Limite von CHF 900 pro Monat vorgesehen, die nicht überschritten werden kann
- bei Gooool ist der maximale Spieleinsatz auf CHF 150 pro Tipp beschränkt
- von Swisslos verhängte Sperrungen oder Spielbeschränkungen²¹
- vorübergehender Spielausstieg (gemäss Art. 85 VGS); bei Clix, Bingo, Jass, Big 21 und Sporttip ist auf dem für das Spiel (am häufigsten) genutzten Screen ein Direkt-Zugang

²¹ Solche Sperrungen und Beschränkungen sind vor allem auch im Zusammenhang mit individuellen Vereinbarungen im Sinne der Erläuterungen zu Art. 76 in der Botschaft zum Geldspielgesetz denkbar.

zum vor-übergehenden Spielausstieg vorhanden (sog. «Panic Button» mit der Bezeichnung «EXIT»).

- die Spielsperre gemäss Art. 80 BSG (vgl. Ziff. 4.1.6).

Maximalverlust-Limiten haben einen bedeutenden Nachteil. Sie tragen der in Bezug auf die Einkommens- und Vermögenssituation heterogenen Zusammensetzung der Spielenden nicht Rechnung. Problematisch sind sie zudem, wenn sie dazu führen, dass sich Spielende anderen, in der Schweiz nicht bewilligten Geldspielen zuwenden, die keinen oder nur einen rudimentären Spielerschutz aufweisen. Vorzuziehen sind entsprechend Limiten, die sich die Spielenden selbst setzen (im Sinne der «informed choice»²²). Sie stossen bei den Spielenden erfahrungsgemäss auf eine wesentlich höhere Akzeptanz, was die Abwanderung zu illegalen Spielangeboten reduziert.²³

Weitere Spielbeschränkungen erfolgen im Bereich des Spielkontos, von dem aus Spieleinsätze getätigt werden: Einerseits werden Gewinne über CHF 1'000 nicht auf dieses Konto, sondern auf die Zahlungsverkehrsverbindung der Spielenden ausbezahlt.²⁴ Andererseits kann nicht über einen Spielkontostand von CHF 9'999 hinaus eingezahlt werden und pro Monat können maximal CHF 10'000 auf das Spielkonto überwiesen werden, wobei sich die Spielenden wie erwähnt niedrigere Einzahl-Limiten setzen können.

Für Sporttip-Kunden, die via App an den Verkaufsstellen spielen, existiert eine weitere Kontrollfunktion. Spielende, die mit der Sporttip-App in einem Monat QR-Teilnahmecodes im Wert von mehr als CHF 1'000 generieren, werden über ihr Spielverhalten informiert, was eine «informed choice» ermöglicht. Den betreffenden Spielenden wird auf der App angezeigt, wie viele und welche QR-Codes sie in den letzten Monaten generiert haben, damit sie ihr Spielverhalten kontrollieren können.

4.1.4 Moderation bei der Spielgestaltung

Das vermutete Gefährdungspotenzial eines Spielangebots ist abhängig von den Merkmalen des Spiels und des Vertriebskanals. Die relevanten Spielmerkmale wie etwa die Auszahlungsquote, die Spielgeschwindigkeit, der Automatisierungsgrad oder die Spielaufmachung sind indessen nicht einzeln oder isoliert, sondern in einer Gesamtsicht und damit auch in ihrem Zusammenwirken zu beachten.

Im Gegensatz zu illegal in der Schweiz operierenden ausländischen (Internet-)Anbietern oder Spielbanken, die fast ausnahmslos mit Gewinnausschüttungsquoten von über 90% operieren, schüttet Swisslos bei ihren Lotterien nur 50 bis 70% der Spieleinsätze wieder als Gewinne aus. Und auch bei den Sportwetten ist die Gewinnausschüttungsquote rund 10% geringer als

²² Vgl. z. B. Blaszczynski/Ladouceur/Nower/Shaffer (2008). Das Konzept der «informed choice» besagt, dass Spielende über die möglichen Konsequenzen (Gefahren) des Geldspielkonsums sowie über ihre eigenes Spielverhalten informiert sein sollen, um auf dieser Grundlage darüber entscheiden zu können, ob und wieviel sie spielen. Die Geldspielanbieter sollen ihren Kunden diese Informationen zur Verfügung stellen. Spielende akzeptieren solche Informationen und auch Hilfsmittel wie selbst definierte Verlust-Limiten viel besser als durch den Geldspielanbieter «verordnete» Maximalverlust-Limiten, die aus der Sicht vieler Spielender bevormundende Massnahmen darstellen und vielfach zum Anbieterwechsel führen.

²³ Zahlreiche unabhängige Forscher (u.a. Thomas Nilsson vom Spelinstitutet, Schweden; Mark Griffiths, Professor of Gambling Studies at The International Gaming Research Unit, Nottingham Trent University, UK, Co-Director of The International Responsible Gaming Organisation (IRGO); Richard Wood, Co-Director of The International Responsible Gaming Organisation (IRGO), Director of GamRes Gaming Research and Consultancy) sind zum Schluss gekommen, dass Massnahmen, die auf Freiwilligkeit beruhen, für ein sozialverträgliches bzw. verantwortungsvolles Spielen besser funktionieren als vorgeschriebene Massnahmen bzw. Restriktionen (z.B. bereits vordefinierte Oberlimiten), welche im Übrigen im Internet bei illegalen Anbietern mühelos umgangen werden können.

²⁴ Entsprechend kann auf Massnahmen verzichtet werden, welche die Spielenden dazu veranlassen, sich Gewinne von ihrem Spielkonto auszahlen zu lassen (vgl. Auer, Griffiths 2023).

jene der illegalen Anbieter und der Spielbanken – eine Differenz, die für die Spielenden durchaus bemerkbar und relevant ist. Diese moderaten Gewinnausschüttungsquoten stellen eine bedeutende Präventionsmassnahme dar. Ob sie sich in allen Angebotsbereichen halten lassen, wenn die Spielbanken ihre (Automaten-)Spiele neu ebenfalls via Internet anbieten, wird sich zeigen. Es ist nicht auszuschliessen, dass insbesondere bei Clix (Online-Lose) und Bingo Anpassungen vorzunehmen sind, um diese Spiele konkurrenzfähig zu erhalten.

Swisslos bietet keine Produkte mit hoher Spielgeschwindigkeit an. Eine hohe Spielgeschwindigkeit kann nur mit Automaten bzw. automatisierten Geldspielen erzielt werden. Sie sind dadurch gekennzeichnet, dass wesentliche Teile des Spielablaufs, insbesondere das Leisten des Spieleinsatzes, die Gewinnermittlung und die Gewinnauszahlung, innerhalb eines kurzen Zeitraums elektronisch und/oder mechanisch abgewickelt werden.

Die von der interkantonalen Bewilligungs- und Aufsichtsbehörde editierte Liste der zulässigen Sportwetten enthält – insbesondere auch im Vergleich mit dem weit verbreiteten illegalen Sportwettenangebot – erhebliche Spielbeschränkungen mit moderierendem Charakter. Es sind keine Wetten zugelassen auf kurzfristig in hoher Zahl und Kadenz auftretende Ereignisse wie z. B. «Welche Fussball-Mannschaft erhält den nächsten Einwurf zugesprochen?» oder «Welcher Fussball-Mannschaft wird der nächste Freistoss zugesprochen?». Zusammen mit der im Vergleich zur illegalen Sportwettenkonkurrenz geringen Gewinnausschüttungsquote und der verzögerten Auszahlung von Gewinnen > CHF 1'000 resultiert eine Spielgeschwindigkeit/Ereignisfrequenz, die deutlich geringer als jene bei Automatenspielen oder der illegalen Sportwettenkonkurrenz ist.

Um die Spielgeschwindigkeit bei den via Internet verkauften Losen, dem Spiel mit dem höchsten vermuteten Gefährdungspotenzial, zu reduzieren, muss jedes Los einzeln gekauft werden. Weiter sind diese Lose so animiert, dass die Zeitspanne zwischen Kauf und Spielergebnis (Gewinn/Niete) verlängert wird.²⁵ Zudem wird den Spielenden eine „Play for Fun“-Funktion ("Los kostenlos testen") angeboten; die Lose können also vor dem Kauf online ausprobiert werden. Dabei entsprechen die Probier-Lose den echten Losen, d.h. es gelten identische Spielszenarien und Auszahlungsraten. Der Teilnehmer kann so ein Gefühl dafür erlangen, wie oft er mit den online angebotenen Losen gewinnen bzw. verlieren könnte.

Gooal weist Spielgestaltungselemente auf, welche die Ereignisfrequenz bremsen und den Spielfluss in unterschiedliche Handlungsformen bedingende Phasen aufgliedert. Der Spielablauf mit den drei Elementen Vorschau, Fussballspiel-Sequenz und Ergebnisanzeige ist im Vergleich zu jenem von Spielbankenspielen oder auch von Online-Rubbellosen erheblich verlangsamt und disruptiv.

Weiter müssen die Spielteilnehmer alle Tipps einzeln bestimmen und absetzen. Ein Kauf im Sinne eines «Warenkorbes» oder einer «Multibet-Funktion» ist nicht möglich. Es kann auch kein sogenannter «One-Click-Buy» getätigt werden.

Weiter können die Spielenden via Internet nur dann spielen, wenn sie genügend Spielguthaben auf ihrem Spielguthaben-Konto haben. Geldgewinne von mehr als CHF 1'000 werden nicht auf das Spielguthaben-Konto ausbezahlt, sondern frühestens nach drei Arbeitstagen direkt auf die Zahlungsverkehrsverbindung des Gewinners. Diese Massnahme stellt sicher, dass Gewinne über CHF 1'000 nicht sofort wieder verspielt werden.

²⁵ Sobald die Spielbanken ihre (Automaten-)Spiele neu ebenfalls via Internet anbieten, wird sich auch in Bezug auf diese Moderationsmassnahme zeigen, ob sie noch haltbar ist. Es ist nicht auszuschliessen, dass insbesondere bei Clix (Online-Lose) und Bingo Anpassungen vorzunehmen sind, um diese Spiele konkurrenzfähig zu erhalten.

An den Verkaufsstellen wirken die nicht aufs Spielen ausgerichtete Atmosphäre sowie die fehlende unmittelbare Einflussmöglichkeit auf das Spielergebnis (keine Interaktionen mit kontinuierlich unterhaltendem Charakter) einem pausenlosen Spielverhalten ebenso entgegen wie die Tatsache, dass eine Reinvestition von Gewinnen erschwert ist: Das Spiel bzw. die Gewinnermittlung/Ziehung ist abgekoppelt von der Gewinnauszahlung. Zudem werden auch hier nur kleinere Gewinne (alle Produkte bis max. CHF 1'000 sofern Liquidität vorhanden) durch das Verkaufsstellenpersonal bzw. an der Verkaufsstelle ausbezahlt.

4.1.5 Moderation bei der Marketing-Kommunikation

Das Produktangebot von Swisslos muss bekannt gemacht werden. Nur so kann Swisslos ihren Auftrag erfüllen, die Geldspielbedürfnisse der Deutschschweizer, Tessiner und Liechtensteiner Bevölkerung mit einem kontrollierten, sozialverträglichen Spielangebot zu befriedigen und zu verhindern, dass dies bei illegalen, unkontrolliert agierenden Anbietern erfolgt.

Art. 74 BGS bestimmt, dass Geldspielanbieterinnen nicht in aufdringlicher oder irreführender Weise Werbung betreiben dürfen (Abs. 1) und dass sich die Werbung nicht an Minderjährige oder an gesperrte Personen richten darf (Abs. 2). In Art. 77 VGS wird detailliert konkretisiert, was unter aufdringlicher oder irreführender Werbung zu verstehen ist. Diese Bestimmung orientiert sich an der von der interkantonalen Aufsichtsbehörde und den Lotteriegesellschaften früher erarbeiteten «Marketing-Kommunikationsrichtlinie der Comlot» und bildet mithin die im legalen Lotterie- und Sportwettenbereich bzw. von Swisslos seit Jahren verfolgte Praxis ab.

Verkaufsfördernde Wirkungen können auch von Darlehen, Vorschüssen und Gratisspielen ausgehen. Swisslos gewährt keine Darlehen und Vorschüsse (gemäss Art. 75 Abs. 1 BGS) und weist ihre Vertriebspartner darauf hin, dass die Gewährung von Darlehen oder Vorschüssen nicht zulässig ist. Gratisspiele und Gratisspielguthaben haben den unter Art. 79 Abs. 2 VGS definierten Anforderungen zu genügen und bedingen der Genehmigung der Interkantonalen Aufsichtsbehörde (Art. 75 Abs. 2 BGS). Swisslos hat ein entsprechendes Dossier eingereicht, in welchem die Formen und Rahmenbedingungen sowie der Umfang der von Swisslos gewährten Gratisspiele und Gratisspielguthaben umschrieben sind. Es umschreibt auch, auf welche Formen der Gewährung von Gratisspielen und Gratisspielguthaben Swisslos zumindest vorläufig freiwillig verzichtet (z. B. klassische Bonusprogramme).²⁶

4.1.6 Verhängung und Durchführung von Spielsperren

Unter dieser Ziffer wird die Spielsperre gemäss Art. 80 BGS diskutiert. Die Möglichkeit der Spielenden, sich bei Swisslos für eine bestimmte Zeit sperren zu lassen (vorübergehender Spielausstieg gemäss Art. 85 VGS), und die Möglichkeit, dass Swisslos Spielende für eine bestimmte Zeit ganz oder für einen Teil des Spielangebots (im Sinne einer individuellen Vereinbarung gemäss Erläuterungen zu Art. 76 in der Botschaft zum Geldspielgesetz) sperrt, sind unter Ziff. 4.1.3 behandelt.

Spielsperren können eine nützliche, gleichzeitig aber auch problematische Massnahme darstellen. Nützlich sind Spielsperren, wenn sie den Spielenden mit Problemen vom Spiel abhalten. Problematisch sind sie dagegen, wenn sie lediglich dazu führen, dass sich Spieler mit Problemen anderen, in der Schweiz nicht bewilligten (Online-)Glücksspielen oder auch Spielangeboten unmittelbar hinter der Schweizer Grenze zuwenden, die keinen oder nur einen rudimentären Spielerschutz aufweisen. Aus diesem Grund sind Spielsperren gemäss Art. 80

²⁶ Diese Verzichtse können sich u. U. in Abhängigkeit von der zukünftigen Marktentwicklung (z. B. zukünftige entsprechende Genehmigungspraxis der ESBK) als unzweckmässig erweisen.

BGS als Ultima Ratio zu verhängen²⁷ – sie schützen oft eher den Spielanbieter als den Spielenden mit Problemen.

Erkennt Swisslos im Rahmen der Früherkennungsmassnahmen (vgl. Ziff. 4.1.2) oder anderweitig Personen mit vermutlich exzessivem Spielverhalten bzw. Personen, welche die Kriterien gemäss Art. 80 Abs. 1 und 2 BGS erfüllen, und führen die vorangehenden Hilfsmassnahmen der Informations-, (Selbst-)Kontroll- und Beschränkungs-Angebote zu keinen Erfolgen, trägt Swisslos diese Personen ins Register der gesperrten Spielerinnen und Spieler gemäss Art. 80 BGS ein («**Verhängung**» der Spielsperre).²⁸ Die Abklärung eines begründeten Verdachts auf Erfüllung der Kriterien nach Art. 80 Abs. 1 BGS erfolgt gestützt auf Unterlagen zur finanziellen Situation, die von der betreffenden Person sowie beim Betreibungsamt eingefordert werden. Die Applikation zur Führung des Sperr-Registers gemäss Art. 82 BGS wird von den Lotteriegesellschaften in Zusammenarbeit mit den Spielbanken betrieben. Schliesslich können Spielende bei Swisslos auch selbst eine Eintragung in die Sperrliste beantragen. Auf Antrag der gesperrten Person kann Swisslos einen durch sie vorgenommenen Eintrag in die Sperrliste aufheben, sofern die Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Swisslos arbeitet für die Beurteilung der Aufhebung einer durch Swisslos vorgenommenen Spielsperre gemäss Art. 80 BGS mit drei kantonal anerkannten Fachstellen bzw. -personen zusammen (je nach Region mit der UPK Basel, Radix Zentrum für Spielsucht und andere Verhaltenssüchte in Zürich und mit der Gruppo Azzardo Ticino).

Die «**Durchführung**» der Spielsperren erfolgt im Online-Bereich, indem gesperrten Personen die Führung eines Spielerkontos verwehrt wird. Dies wird durch einen Abgleich von Name, Vorname und Geburtsdatum mit dem Register der gesperrten Personen sichergestellt. Im Nicht-Online-Bereich erfolgt für Spiele, auf welche die interkantonale Aufsichtsbehörde die Spielsperre ausdehnt (gilt aktuell voraussichtlich nur für die Loterie Electronique der Loterie Romande), eine Sperrung der Gewinnauszahlungen über einem zu definierenden Schwellenwert an Spielende, die im Register eingetragen sind. Swisslos behält sich vor, Vereinbarungen mit Spielern abzuschliessen, wonach allfällige von ihnen erzielte Grossgewinne nicht ausbezahlt würden, sondern dem gemeinnützigen Zweck zugutekämen, um Spieler auch vom Spiel an terrestrischen Verkaufsstellen abzuhalten.

4.2 Unterstützungs-Massnahmenbereiche

4.2.1 Forschung

Swisslos realisiert angewandte Forschungsprojekte, um ihre Präventionsmassnahmen wirkungsvoll gestalten, überprüfen und verbessern zu können. Die resultierenden Ergebnisse werden teilweise auf der Internetseite von Swisslos publiziert (vgl. <https://www.swisslos.ch/de/informationen/spielerschutz/politisch-interessierte/forschungsberichte/archiv.html>). Solche Projekte sind häufig auch eng verbunden mit der Evaluation der Wirksamkeit von Präventionsmassnahmen (vgl. Ziff. 4.2.3).

Daneben ist Swisslos «Konsumentin» der bedeutendsten Forschungsergebnisse im Bereich der Spielsuchtprävention. Zu diesem Zweck werden die Fach- und Branchenliteratur mitverfolgt und ausgewählte (internationale) Symposien u. Ä. besucht.

²⁷ Vgl. auch die Erläuterungen zu Art. 76 in der Botschaft zum Geldspielgesetz: «Die Sperre von Spielerinnen und Spielern durch die Veranstalterinnen sollte auch im Online-Bereich die Ultima Ratio darstellen, da stets die Gefahr besteht, dass gesperrte Spielerinnen und Spieler nicht bewilligte und daher nicht kontrollierte Spielangebote nachfragen.».

²⁸ Vgl. Erläuterungen zu Art. 78 in der Botschaft zum BGS.

4.2.2 Betrieb der Stelle «Spielerschutz»

Swisslos verfügt seit Jahren über eine Stelle, die für den Spielerschutz verantwortlich ist. Sie wurde im Jahr 2022 ausgebaut. Neben den Aufgaben, welche die Stelleninhaberin selbst realisiert, ist die Stelle für die Koordination der spielerschutz-bezogenen Massnahmen im gesamten Unternehmen verantwortlich und pflegt auch Kontakte zu externen Stellen und Organisationen (vgl. auch Ziff. 5). Sie ist Anlaufstelle für alle Swisslos-Mitarbeitenden bei Fragen und Verdachtsmomenten in Bezug auf das exzessive Spiel. Entsprechende Meldungen der Verkaufsstellen werden ebenfalls an sie weitergeleitet.

In den nachstehenden Ziffern 4.2.5 und 5.1 ist aufgeführt, wie die Aus- und Weiterbildung der Stelleninhaberinnen erfolgt (ist) und wie sie im Fall von Interessenkonflikten mit anderen Swisslos-Organisationseinheiten vorzugehen haben.

4.2.3 Erhebung von Daten zur Evaluation der Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen

Swisslos legt der interkantonalen Aufsichtsbehörde jedes Jahr einen umfassenden Bericht über die Wirksamkeit der von der Lotteriegesellschaft realisierten Präventionsmassnahmen vor.

Zudem wird Swisslos die Ergebnisse ausgewählter Wirkungsevaluationen weiterhin auch als Forschungsberichte publizieren, um sie der Branche, der Forschung sowie anderen interessierten Kreisen zugänglich zu machen (vgl. Ziff. 4.2.1).

Die Ergebnisse von Wirkungskontrollen stellen – im Sinne des unter Ziff. 3.3 beschriebenen Plan-Do-Check-Act-Zyklus – vor allem auch die zentralen Grundlagen dar für die Verbesserung und kontinuierliche Anpassung des Sozialkonzepts an die sich laufend verändernden technischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Dies wird u.a. durch das im Jahr 2021 installierte Swisslos-Spielerschutzforum sichergestellt. Berücksichtigt werden dabei auch die Ergebnisse der einschlägigen wissenschaftlichen Forschung sowie Benchmarks anderer Lotteriegesellschaften.

4.2.4 Verankerung des verantwortungsvollen Spielangebots in der Unternehmenskultur

Swisslos versteht sich als Unternehmen, das die Interessen seiner Besitzer, der Kantone der Deutschschweiz und des Kantons Tessin, wahrnimmt. Entsprechend kann es Swisslos – unbesehen von ethisch-moralischen Betrachtungen – in keinem Fall darum gehen, Erträge auf Kosten von Gesundheits- und Sozialausgaben zu erwirtschaften. Das Unternehmensziel von Swisslos besteht vielmehr darin, sozialverträglich generierte Erträge zu erwirtschaften, indem das natürliche menschliche Bedürfnis nach Geldspiel und nach der Möglichkeit, mit dem Geldspiel auf unterhaltende Weise gute Zwecke zu fördern, so erfüllt wird, dass keine gesundheitlichen Schäden entstehen. Dabei gilt es zu beachten, dass es – wie in vielen anderen Bereichen – eine kleine Zahl von Personen gibt, die selbst mit einem sozialverträglich angebotenen, für über 98% der Bevölkerung unproblematischen Geldspiel Probleme bekunden. Es ist die Aufgabe von Swisslos, diese Personen zu erkennen und ihnen geeignete Unterstützungsangebote zu unterbreiten.

Ein im Geldspielgesetz bedauerlicherweise nicht berücksichtigter Massnahmenbereich betrifft die Verankerung eines solchen verantwortungsvollen Spielangebots in der Unternehmenskultur (= Grundgesamtheit gemeinsamer Werte, Normen und Einstellungen, welche die Entscheidungen, die Handlungen und das Verhalten der Organisationsmitglieder

prägen²⁹). Die Mitarbeitenden von Geldspielanbieterinnen sollen zwar durchaus Umsatzzuwächse anstreben und neue innovative Spiele lancieren – diese Ziele sollen aber so erreicht werden, dass dabei keine Spielenden zu Schaden kommen. Es handelt sich um eine Norm, die durchaus gut vermittelbar und kompatibel ist mit dem Wertsystem der Mitarbeitenden.

Im Leitbild der Swisslos³⁰ wird dem Aspekt des Spielerschutzes mehrfach Rechnung getragen:

- im ersten Abschnitt «Unser Unternehmen» wird festgeschrieben, dass Swisslos sich als Unternehmen versteht, das verantwortungsvoll handelt
- im zweiten Abschnitt «Unser Auftrag» ist festgehalten, dass die von Swisslos angebotenen Spiele sozialverträglich sind und der Politik des verantwortungsvollen Spielens Rechnung tragen
- im vierten Abschnitt «Unsere Mitarbeitenden» steht, dass die Swisslos-Mitarbeitenden unternehmerisch, kundenorientiert und verantwortungsvoll denken und handeln.

4.2.5 Ausbildung und regelmässige Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals

Swisslos geht im Massnahmenbereich der Aus- und Weiterbildung wesentlich weiter als dies durch Art. 83 BGS vorgesehen ist. Seit Jahren werden auch Mitarbeitende von Verkaufsstellen und Mitarbeitende von Swisslos, die nicht unmittelbar mit Überwachungs- bzw. Sozialschutz-Aufgaben betraut sind, informiert und sensibilisiert.

Swisslos plant und realisiert jährlich Schulungsveranstaltungen für ihre **eigenen Mitarbeitenden**. Dabei erfolgt eine „zielgruppen-spezifische“ Fokussierung: So unterscheiden sich z. B. die Schulungen des Verkaufsaussendienstes von jenen für Mitarbeitende des Kundendienstes oder der Geschäftsleitung. Vor allem die Schulungsveranstaltungen für den Kundendienst, die Chatmaster und den Verkaufsaussendienst sind in aller Regel mit umsetzungsorientierten Übungen und/oder Aufträgen verbunden (z. B. Installation des Prozesses zur Meldung von Spielsucht-Verdachtsfällen durch den Verkaufsaussendienst).

Die beiden «Spielerschutz»-Mitarbeiterinnen von Swisslos sind Psychologinnen. Sie nehmen an ausgewählten (internationalen) Veranstaltungen zur Glücksspielsucht teil, verfügen über einschlägige Grundlagenliteratur³¹ und haben Zugang zu (Branchen-)Quellen, in welchen neue Forschungsergebnisse publiziert werden. Schliesslich realisieren sie periodisch auch eigene Forschungsprojekte.

Bei jeder Neueröffnung einer Verkaufsstelle und bei jedem Halterwechsel findet eine obligatorische Schulung für mindestens einen **Mitarbeitenden der Verkaufsstelle** statt, in deren Rahmen der Spielerschutz einen Themenbereich bzw. ein Ausbildungsmodul darstellt. Das Modul wurde in Zusammenarbeit mit einem externen Sozialschutzexperten (Psychologe) konzipiert.³² Weiter wird das Verkaufsstellenpersonal periodisch von den entsprechend beauftragten Aussendienst-Mitarbeitenden von Swisslos über spezifische Themen im Bereich des Spielerschutzes informiert, sensibilisiert und instruiert. Dabei wird den unterschiedlichen Verkaufsstellen-Situationen im Detailhandel und in der Gastronomie Rechnung getragen. Spielerschutz-Themen werden schliesslich auch regelmässig im

²⁹ Lies, J. (2018), in: Gabler Wirtschaftslexikon, <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/unternehmenskultur-49642/version-272870>.

³⁰ Vgl. Anhang.

³¹ Z. B. Meyer, G., Bachmann, M. (2017), Spielsucht, 4. Auflage, Berlin.

³² Zum Inhalt dieser Ausbildung vgl. Ziff. 4.1.2.

an die Verkaufsstellen versandten Newsletter und in anderen Kommunikationsmitteln (z. B. Kalender) für die Verkaufsstellen aufgegriffen. Als entsprechende Themen sind neben dem Mindestalter insbesondere auch Kriterien, die Probleme mit dem Geldspiel vermuten lassen, sowie Möglichkeiten zur Ansprache von Spielenden mit vermuteten Problemen (inkl. Einsatz der von Swisslos gelieferten Hilfs- bzw. Informationsmaterialien) und die Meldung an Swisslos (via Verkaufsaussendienst oder direkt an die Stelle «Spieler-schutz») zu nennen.

5 Weitere organisatorische Rahmenbedingungen

5.1 Umgang mit allfälligen Interessenkonflikten

Art. 81 Abs. 1 Bst b. VGS sieht vor, dass das Sozialkonzept Bestimmungen enthält zum Umgang mit allfälligen Interessenkonflikten der mit dem Vollzug der Sozialschutz-Massnahmen betrauten Personen.³³

Dazu gilt es zunächst festzuhalten, dass das Ziel des sozialverträglichen Spielangebots im Leitbild von Swisslos stipuliert und Teil der Unternehmenskultur ist (vgl. Ziff. 4.2.4). Das Leitbild stellt den Rahmen für Strategien, Ziele und operatives Handeln dar und ist mithin das oberste Planungs- und Führungsinstrument. Durch die Verankerung der Sozialverträglichkeit als eines der zentralen Ziele und den Verzicht auf das Setzen von Umsatzmaximierungs- oder ähnlichen Zielen werden Interessenkonflikte minimiert.

Die Stelle «Spieler-schutz», die dem Ziel des Sozialschutzes sozusagen hauptamtlich verpflichtet ist (was z. B. auch den Stellenbeschreibungen der beiden Mitarbeiterinnen entnommen werden kann), ist bei ihrem Handeln kaum mit Interessenkonflikten konfrontiert. Entstehen im operativen Betrieb aus Interessenkonflikten resultierende Probleme mit anderen Organisationseinheiten von Swisslos, haben die beiden Mitarbeiterinnen der Stelle «Spieler-schutz» direkt Zugang zum Direktor und zu ihrer direkten Vorgesetzten, die als Leiterin Compliance Mitglied der Geschäftsleitung und nicht für Marketing- und Verkaufsziele verantwortlich ist. Entsprechende Probleme würden mit anderen Worten in der Geschäftsleitung behandelt (die sich wiederum am Leitbild orientiert).

Die übrigen Swisslos-Mitarbeitenden mit direktem Kundenkontakt - die Kundendienst³⁴ und Chat-Mitarbeitenden - sind persönlich ebenfalls kaum mit Interessenkonflikten konfrontiert: sie nehmen keine Verkaufsaufgaben wahr und haben keine Umsatz- oder ähnliche Ziele. Sie sind dem Leitbild verpflichtet und werden in Bezug auf die Probleme des exzessiven Geldspiels regelmässig sensibilisiert und geschult. Sie sind zudem in Verbindung mit der Stelle «Spieler-schutz», die im Fall von Kontakten mit Spielern mit (vermuteten) exzessiven Spielproblemen oder auch bei vermeintlichen Interessenkonflikten beigezogen wird.

Bei Verkaufsaussendienst- und Marketing-Mitarbeitenden können naturgemäss eher Zielkonflikte auftreten. Sie sind indessen ebenfalls dem Leitbild verpflichtet und werden ebenso jedes Jahr mit – auf sie zugeschnittenen – Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen sensibilisiert und geschult.³⁵ So melden z. B. Verkaufsaussendienst-Mitarbeitende vermutete Problemfälle, über die ihnen Verkaufsstellen-Mitarbeitende berichten, der Stelle «Spieler-schutz». Konflikte zwischen der Stelle «Spieler-schutz» und Verkaufsaussendienst- sowie Marketing-Mitarbeitenden, die z. B. bezüglich des Inhalts von Kommu-

³³ Im erläuternden Bericht ist präzisiert, dass es sich um die direkt mit dem Vollzug der Massnahmen zum Sozialschutz betrauten Personen handelt.

³⁴ Inkl. Mitarbeitende Back-Office Internetspielplattform.

³⁵ Diese Veranstaltungen haben u. a. auch zu einer erfreulich hohen Akzeptanz des Sozialschutzes bei den Verkaufsaussendienst- und Marketing-Mitarbeitenden geführt.

nikationsbotschaften an die Verkaufsstellen oder die Gestaltung von Werbemitteln resultieren können, werden wie erwähnt an die Geschäftsleitung herangetragen und von dieser bereinigt.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Zielkonflikte durch die Verankerung des verantwortungsvollen Spielangebots in der Unternehmenskultur sowie durch die aufbauorganisatorische Einbettung der Stelle «Spielerschutz» minimiert und allfällig dennoch auftretende Interessenkonflikte an die Geschäftsleitung herangetragen werden.

5.2 Zusammenarbeit mit beigezogenen Leistungserbringern

Art. 76 BGS sieht vor, dass Swisslos für die Ausarbeitung, Umsetzung und Evaluation der Massnahmen gegen exzessives Geldspiel mit der interkantonalen Aufsichtsbehörde, anderen Geldspielanbietern, Forschern, Suchtpräventions- und Therapiestellen sowie Sozialdiensten zusammenarbeiten kann.

5.2.1 Zusammenarbeitsbereiche

Swisslos pflegt insbesondere in folgenden Bereichen eine entsprechende Zusammenarbeit:

- Schulung von Verkaufsstellen-Mitarbeitenden
- Aus- und Weiterbildung eigener Mitarbeitender
- (Vermittlung von) Beratungs- und Therapieangebote(n).

Swisslos hat mit Perspektive Thurgau (seit 1.1.2023 neu mit OST – Ostschweizer Fachhochschule, Institut für Soziale Arbeit und Räume) und SuchtSchweiz eine Vereinbarung abgeschlossen, die dazu führt, dass Swisslos die Helpline-Nummer kommuniziert, die von diesen beiden Präventionsorganisationen im Auftrag der Kantone betrieben und verantwortet wird. Auch im Bereich der Forschung und Entwicklung sind Kooperationen möglich (z. B. Forschungsprojekt von INFRAS im Auftrag von Sucht Schweiz im Jahr 2012 und Konzeption neuer Präventions-Tools mit Radix 2020/2021).

Swisslos kooperiert weiter mit den kantonal anerkannten Präventions- und Therapiestellen, wenn diese mit Anfragen an Swisslos gelangen. Bei der Vermittlung von Beratungs- und Therapieangeboten steht eine qualitativ gute Betreuung von Spielenden mit Problemen im Vordergrund, weshalb Swisslos mit Vorzug mit Stellen bzw. Therapeuten zusammenarbeitet, die über erhebliche entsprechende Erfahrungen und einen entsprechenden Leistungsausweis verfügen.

5.2.2 Rollenverteilung und Bedingungen für die Zusammenarbeit

Swisslos ist für die Konzeption und Umsetzung des vorliegenden Sozialkonzepts verantwortlich. Die beigezogenen externen Fachstellen haben die Funktion von «Leistungserbringern». Sie erbringen m. a. W. Leistungen, die von Swisslos definiert und bei ihnen abgerufen werden. Auftraggeber und verantwortlich ist Swisslos. Erfolgt die Leistungserbringung nicht in der von Swisslos gewünschten Art und Weise, setzt Swisslos einen anderen Leistungserbringer ein oder übernimmt – wo dies möglich ist – die Aufgabenerfüllung selbst.

Andererseits wird den Leistungserbringern zugestanden, ihre Leistungen in der Art und Weise durchzuführen, die aus ihrer (fachlichen) Sicht angezeigt ist und dem neusten Stand der Wissenschaft entspricht. Swisslos nimmt keinen Einfluss auf die fachliche Gestaltung der Leistungserfüllung im engeren Sinne. Sie behält sich aber – wie voranstehend aufgeführt – vor, ihre Leistungsanbieter so auszuwählen, dass eine aus ihrer Sicht qualitativ gute Leistungserfüllung (z. B. gute Betreuung von Spielenden mit Problemen,

gute Vermittlung von Aus- und Weiterbildungsinhalten) und eine konstruktive Zusammenarbeit gewährleistet sind.

In Bezug auf die Finanzierung gilt es schliesslich zu erwähnen, dass die von den Kantonen finanzierten Präventions-, Beratungs- und Therapieangebote durch die von den beiden Lotteriegesellschaften Loterie Romande und Swisslos geleistete Spielsuchtpräventionsabgabe finanziert werden. Sie beträgt 0.5 Prozent der erwirtschafteten Bruttospielerträge, was aktuell einem jährlichen Betrag von rund fünf Millionen Franken entspricht. Vor diesem Hintergrund entschädigt Swisslos die Leistungserbringer für die Schulungs- und Aus- und Weiterbildungsleistungen, nicht aber für Beratungs- und Therapieleistungen, welche durch die Spielsuchtpräventionsabgabe und Krankenkassenleistungen finanziert werden.

5.3 Koordination der Sozialschutzmassnahmen

Die Kantone bieten Beratungs- und Behandlungsangebote für spielsuchtgefährdete und spielsüchtige Personen und für deren Umfeld an. Swisslos informiert über die entsprechenden Beratungs- bzw. Anlaufstellen (z. B. auf www.swisslos.ch oder im Fall von telefonischen oder schriftlichen Anfragen mit entsprechenden Auskünften bzw. - im Fall von Spielenden mit Problemen - möglichst verbindlichen Weiterweisungen). Zudem kommuniziert Swisslos die gemeinsame Helpline-Telefonnummer der Trägerorganisationen der kantonalen Beratungs- und Behandlungsangebote u. a. auch prominent an den Verkaufsstellen.

Es erfolgt mithin einerseits eine klare Arbeitsteilung: Swisslos berät und behandelt keine Personen und Angehörige mit Spielsuchtproblemen; dies erfolgt durch die kantonalen Stellen. Andererseits findet eine Eingliederung und Förderung der kantonalen Beratungs- und Behandlungsangebote statt: Swisslos kommuniziert deren Adressen und gemeinsame Helpline; bei Anfragen und bei im Rahmen der Früherkennung kontaktierten Spielenden erfolgt eine Weiterweisung an die kantonalen Beratungs- und Behandlungsstellen.

Mit der Früherkennung und Ansprache von Spielenden mit vermuteten Problemen mit dem Geldspiel (inkl. der entsprechenden Information, Schulung und Motivation des Personals der Verkaufsstellen von Swisslos-Produkten) stellt Swisslos für die Beratungs- und Behandlungsstellen eine wichtige «Zuweiser-Quelle» dar.

Schliesslich ist Swisslos im Rahmen ihrer Möglichkeiten dazu bereit, unter Federführung von qualifizierten Therapeuten individuelle Vereinbarungen mit pathologischen Spielenden zu treffen (im Sinne bzw. in der Art der von den Casinos angebotenen Besuchsvereinbarungen).

Literaturverzeichnis

- Auer, M. M. & Griffiths, M. D. (2015). The use of personalized behavioral feedback for online gamblers: An empirical study. *Frontiers in Psychology*, 6, 1406.
- Auer, M., & Griffiths, M. D. (2017). Self-reported losses versus actual losses in online gambling: An empirical study. *Journal of Gambling Studies*, 33, 795-806.
- Auer, M. & Griffiths, M. D. (2023). The relationship between structural characteristics and gambling behaviour: An online gambling player tracking study. *Journal of Gambling Studies*, 39, 265-279.
- Blaszczynski/Ladouceur/Nower/Shaffer (2008), Informed Choice and Gambling: Principles for Consumer Protection, in: *The Journal of Gambling Business and Economics* 21, 103–118
- Brodbeck, J. et al. (2007), Grundlagenstudie Spielsucht: Prävalenzen, Nutzung der Glücksspielangebote und deren Einfluss auf die Diagnose des Pathologischen Spielens. Bern
- Brodbeck, J., Znoj, H. (2008), Individuelle Entstehungsgeschichte der Spielsucht. Ansatzpunkte für Präventionsmassnahmen und Validierung des NODS. Folgestudie zur Grundlagenstudie Spielsucht, Bern
- Brodbeck, J. et al. (2009), Prevalence rates of at risk, problematic and pathological gambling in Switzerland, in: *European Journal of Psychiatry*, Vol. 23, N.° 2, S. 67-75
- Eichenberger, Y., Rihs-Middel, M. (2014), Glücksspiel: Verhalten und Problematik in der Schweiz, Villars-sur-Glâne
- INFRAS 2012: Spielsucht bei Internet-Glücksspielen – Spielmuster und soziodemografische Merkmale, Forschungsprojekt unterstützt von Sucht Schweiz über das Mandat Glücksspielsuchtprävention. Bearbeitet von Thomas von Stokar, Remo Zandonella, Stephanie Schwab Cammarano, Sarina Hablützel (INFRAS). Zürich. 26.10.2012.
- Lies, J. (2018), in: Gabler Wirtschaftslexikon, <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/unternehmenskultur-49642/version-272870><https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/unternehmenskultur-49642/version-272870>.
- Meyer, G., Bachmann, M. (2017), Spielsucht, 4. Auflage, Berlin.
- Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (2019), Glücksspiel: Verhalten und Problematik in der Schweiz im Jahr 2017, Schlussbericht, Zürich.
- Swisslos, diverse Forschungsberichte unter www.swisslos.ch/de/informationen/spielerschutz/politisch-interessierte/forschungsberichte/archiv.html

Anhang

Leitbild Swisslos

Unser Unternehmen

Wir sind die Lotteriegesellschaft der Deutschschweizer Kantone und des Kantons Tessin und verstehen uns als innovatives, kundenorientiertes Unternehmen, das verantwortungsvoll handelt.

Unser Auftrag

Wir bieten Geldspiele, insbesondere Lottos, Wetten und Geschicklichkeitsspiele an. Die damit erzielten Reingewinne werden von den Swisslos-Kantonen vollumfänglich für gemeinnützige Zwecke in den Bereichen Kultur, Natur, Soziales und Sport eingesetzt.

Wir bieten attraktive und sozialverträgliche Spiele an, die den technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen sowie unserer Politik des verantwortungsvollen Spielens Rechnung tragen.

Unsere Kunden

Wir fördern die Bekanntheit unserer Produkte und Marken mit dem Ziel, auch in Zukunft einen grossen Teil der erwachsenen Bevölkerung zu unseren Kunden zählen zu dürfen.

Wir bieten unsere Spiele in den Swisslos-Kantonen und im Fürstentum Liechtenstein sowohl direkt als auch über ein dichtes Verkaufsstellennetz an. Dabei garantieren wir unseren Kundinnen und Kunden absolute Seriosität und hohe Sicherheit einerseits sowie Innovation, Unterhaltung und Spannung andererseits.

Unsere Mitarbeitenden

Wir bieten unseren Mitarbeitenden fortschrittliche Arbeits- und Anstellungsbedingungen und fördern ihre Weiterentwicklung. Wir unterstützen ihre Eigenverantwortung und Eigeninitiative und kommunizieren offen sowie situationsgerecht.

Unsere Mitarbeitenden denken und handeln unternehmerisch, kundenorientiert und verantwortungsvoll. Sie erbringen ihre Leistungen qualitäts-, sicherheits- und kostenbewusst.

Unser Umfeld

Wir informieren gegenüber Kunden, Partnern (insbesondere Detailhandel, Medien, Lieferanten, staatliche Lotteriegesellschaften) und Politik aktiv und setzen uns für die Interessen der Swisslos-Kantone und ihrer Benefiziere ein.

Wir sind ein wichtiger Teil der Schweizer Geldspielbranche und fördern deren Interessen in Zusammenarbeit mit anderen Marktteilnehmern.