

Responsible Gaming Bericht

2023 | 2024



**THE EUROPEAN
LOTTERIES**
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2027

Staatliche Lotterie-
und Spielbankverwaltung



Responsible Gaming

2023 | 2024

Staatliche Lotterie-
und Spielbankverwaltung



Herausgeberin:

Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung

Präsidentin: Dr. Carolin Kerschbaumer
Vizepräsident: Joachim Buchwieser

Stabsstelle Responsible Gaming
Leitung: Christine Tertel

Theresienhöhe 11
80339 München
Postfach 201953
80019 München

info@slsv-bayern.de
spielerschutz@slsv-bayern.de
www.slsv-bayern.de

Eine Weitergabe, Vervielfältigung oder kommerzielle Nutzung ist nicht gestattet.
Fotos & Grafiken: Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung, Adobe Stock (Seite 7, 15, 18, 19)
Alle Angaben ohne Gewähr.

Redaktionsschluss: 10. März 2025

KURZPORTRAIT

Die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung ist ein Wirtschaftsunternehmen des Freistaats Bayern und rechtlich im Geschäftsbereich des Bayerischen Staatsministeriums der Finanzen und für Heimat angesiedelt. Sie bietet unter Berücksichtigung des Spielerschutzes die Möglichkeit zum legalen Glücksspiel in Bayern – auch im Internet. Das Produktangebot der Geschäftsbereiche LOTTO Bayern, SPIELBANKEN BAYERN und SPIELBANKEN BAYERN ONLINE umfasst Lotterien, Lose und Casinospiele. An der LOTTO Akademie können Annahmestellenleiterinnen und Annahmestellenleiter sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Seminaren teilnehmen.

LOTTO Bayern vertreibt seine Produkte im stationären Einzelhandel über mehr als 3.000 LOTTO-Annahmestellen in ganz Bayern sowie im Internet. Für die mobile Spielteilnahme werden Apps für die Betriebssysteme iOS und Android angeboten. In jedem bayerischen Regierungsbezirk befindet sich mindestens eine der neun staatlichen Spielbanken, die eine sichere und regulierte Glücksspielumgebung für Erwachsene ab 21 Jahren bieten. Im Internet bietet die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung auch ein Online-Casino mit Tischspielen wie Roulette, Black Jack und Poker gegen die Bank an.

Die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung führt jedes Jahr über 400 Millionen Euro an den Bayerischen Staatshaushalt ab. 2024 waren es sogar rund 523 Millionen Euro. Diese Mittel ermöglichen zusätzliche Leistungen insbesondere im Bereich Sportförderung, Kulturförderung, Denkmalpflege und sonstiger öffentlicher Bereiche, die sonst nicht oder nur schwierig realisierbar wären, und kommen damit allen Bürgerinnen und Bürgern im Freistaat zugute.



Die Zweckerträge der GlücksSpirale fließen in Bayern an den Deutschen Olympischen Sportbund, die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege, die Deutsche Stiftung Denkmalschutz und den Bayerischen Naturschutzfonds. Diese gemeinnützigen Einrichtungen unterstützen mit Hilfe der Gelder aus der GlücksSpirale eine Vielzahl von Projekten im Freistaat.

Als innovatives, werteorientiertes und zukunftsicheres Wirtschaftsunternehmen beschäftigt die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung in der Hauptverwaltung in München und in der LOTTO Akademie in Nürnberg mehr als 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mehrfach wurde die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung durch das Arbeitgeber-Bewertungsportals *kununu.com* als Top-Arbeitgeber im Mittelstand ausgezeichnet.

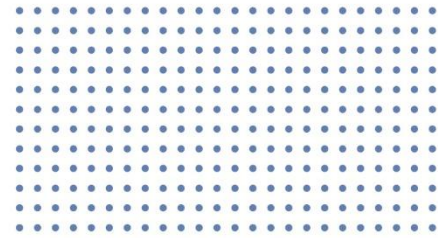
Spieler- und Jugendschutz auf höchstem Niveau

In den Bereich Responsible Gaming investiert die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung jährlich hohe Summen und geht hier weit über die vom Gesetz geforderten Vorkehrungen und Maßnahmen zum Spielerschutz hinaus. Neben den Zielvorgaben des Glücksspielstaatsvertrages 2021 hat sich die SLSV verpflichtet, ebenso den wertebasierten Qualitätsstandards für Responsible Gaming des Europäischen Lotterieverbandes gerecht zu werden. Regelmäßig prüft eine externe Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, inwieweit die Qualitätskriterien nach einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess umgesetzt werden. 2024 hat die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung für ihre langjährigen und erfolgreichen Bemühungen den Gold-Status für ihre wirksamen Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen erhalten und erfüllt damit gleichzeitig den Standard des Weltlotterieverbandes im höchsten Level 4.



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2027

Responsible Gaming



Der gesetzliche Auftrag für einen verantwortungsvollen Spieler- und Jugendschutz ergibt sich für die Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung (im Folgenden abgekürzt: SLSV) insbesondere aus den Zielen des Glücksspielstaatsvertrags 2021 (§ 1 GlüStV 2021).

Zum einen soll das Entstehen einer Glücksspielstörung verhindert, die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtprävention geschaffen, der Spieler- und Jugendschutz sowie die Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Spielbetriebs gewährleistet werden und zum anderen die Kanalisierung auch gefährlicher Glücksspiele in Richtung eines legalen und sicheren Glücksspielangebotes erfolgen, um dem Schwarz- und Graumarkt nachhaltig entgegenzutreten.

Leitgedanke der Glücksspielforschung ist es, einen interdisziplinären Präventionsansatz der öffentlichen Gesundheitsfürsorge (Public Health) stärker in den parlamentarischen Diskurs einzubringen. Im Fokus steht hierbei die Förderung von Gesundheit, um effektiv Krankheit in der Gesamtbevölkerung auf ein Minimum zu reduzieren:

„In der Gesamtbetrachtung verlangen die vorliegenden Erkenntnisse aus der Wissenschaft, das Glücksspiel als ein Problem der öffentlichen Gesundheit (Public Health Ansatz) zu behandeln, ähnlich wie es bei anderen Konsumgütern mit Suchtgefahren der Fall ist. Interessen des Gemeinwohls sollten immer gegenüber den wirtschaftlichen Partikularinteressen der Glücksspielbranche Priorität genießen.“

[DHS Jahrbuch Sucht 2025, S. 94; Hrsg.: Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V.]

Damit rücken die auf gesundheitswissenschaftlichen Erkenntnissen beruhenden Handlungsempfehlungen für den Spieler- und Jugendschutz zunehmend in den Mittelpunkt und sind für die Unternehmensstrategie der SLSV relevant.

Responsible Gaming Strategie

Für die Gewährleistung eines kohärenten Gesamtsystems werden die jeweiligen Glücksspielprodukte stets in Abwägung mit den Schutzzielen im Rahmen des Glücksspielstaatsvertrages 2021 gebracht. Dafür wurde 2023 unter Federführung der Stabsstelle Responsible Gaming der abteilungsübergreifende *Arbeitskreis Responsible Gaming Steuerung* gegründet. Aufgabe des Arbeitskreises ist es, eine Strategie zu erarbeiten, mit der Unternehmensführung abzustimmen und den Umsetzungsprozess zu fördern, beispielsweise die Definition eines *Code of Conduct and Ethics*.

Responsible Gaming Programm

Ziel ist es, ein gemeinsam abgestimmtes Responsible Gaming Programm zu entwickeln, umzusetzen, kontinuierlich anzupassen und stetig zu verbessern. Dieser kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) setzt eine Maßnahmenplanung voraus, die sich an festgelegten Zielen orientiert, Indikatoren definiert und diese anhand spezifischer Kennzahlen (KPIs – Key Performance Indicators) auf ihre Wirksamkeit hin prüft.



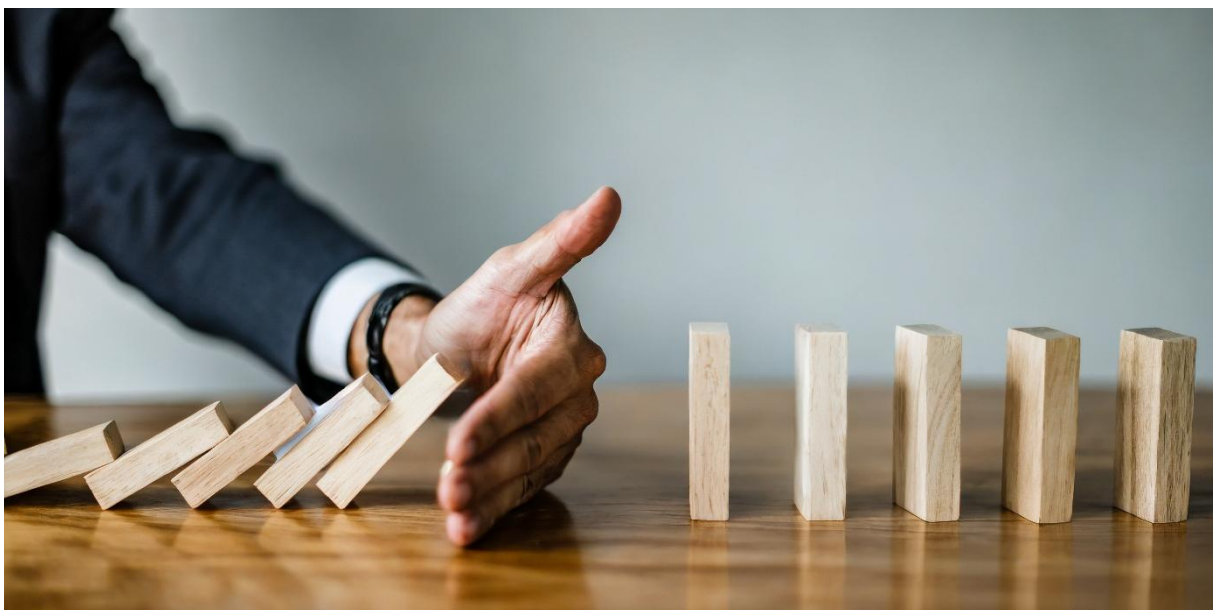
Responsible Gaming Governance in der SLSV

Beispielsweise werden die Erkenntnisse aus der Früherkennungs-Software *mentor live* genutzt, um die Akzeptanz der Spielerschutzmaßnahmen zu messen und wie sich diese auf eine gewünschte Verhaltensänderung bei einzelnen Spielteilnehmenden auswirken.

Vor diesem Hintergrund wurde 2023 entschieden, bei der Einführung neuer Spielangebote eine unabhängige Risikobewertung über *ASTERIG (Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products)* voranzustellen. Das systematische, valide Mess- und Bewertungsinstrument wird zur Qualifizierung des Suchtrisikos angewendet. Es identifiziert die Risikotreiber, wie beispielsweise Zeitintervalle zwischen Einsatz, Spielausgang und nächster Einsatzmöglichkeit oder visuelle und akustische Effekte im Spieldesign. Bereits ab der Risiko-Stufe 2 (mittleres Risiko) folgt die Planung und Umsetzung risikominimierender Maßnahmen. Als staatlicher Anbieter von Glücksspielprodukten ist es der SLSV besonders wichtig, Angebote und Vertriebskanäle so zu gestalten, dass sie ein möglichst attraktives und gleichzeitig sicheres Glücksspielumfeld bieten.

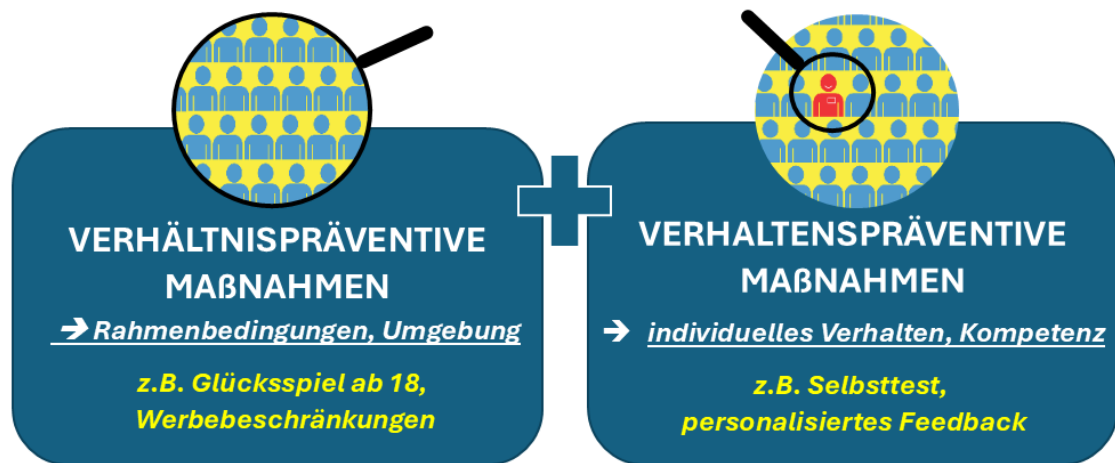
Responsible Gaming Maßnahmen

Gemäß den neuen Anforderungen im Zertifizierungsrahmen der European Lotteries werden seit 2023 sowohl unsere Spielerschutzmaßnahmen, als auch die Instrumente für eine evidenzbasierte Suchtprävention kontinuierlich, gewissenhaft und systematisch standardisiert. Grundlage hierfür sind die Empfehlungen aus der Glücksspielforschung, die sich am *Public Health Ansatz* orientieren und den Fokus auf ein frühzeitiges Handeln legen, bevor glücksspielbezogene Probleme entstehen. Die Einbeziehung dieser aus der Salutogenese abgeleiteten Faktoren schafft die Basis für die Planung, Implementierung in die Sozialkonzepte, Evaluation und Schulungen.



Verhaltens- und Verhältnisprävention

Die Glücksspielforschung unterscheidet zwischen Maßnahmen zur Verhältnisprävention und Maßnahmen zur Verhaltensprävention und sieht in der Kombination der Maßnahmen das höchste Potenzial für einen Effekt.



© Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung 2024

Seit 2023 beinhalten alle Schulungsmaßnahmen zu den Sozialkonzepten die Empfehlungen aus der Glücksspielforschung, insbesondere zur Prävention von Glücksspielstörungen. Während die Verhältnisprävention den Fokus auf strukturelle und umgebungsbedingte Faktoren legt, die problematisches Glücksspielverhalten verhindern (z.B. Werbebeschränkungen, Alterskontrollen, technischer Spielerschutz) setzt die Verhaltensprävention bei den individuellen Verhaltensweisen an. Diese setzt Instrumente zur Früherkennung auffälligen Spielverhaltens voraus und versucht damit Maßnahmen differenziert auf Normalspieler, Risikospieler sowie auf vulnerable Bevölkerungsgruppen auszurichten, die besonders schutzbedürftig bzw. gefährdet sind (z.B. junge Erwachsene).

Des Weiteren wird zwischen universellem, selektivem und indiziertem Spielerschutz unterschieden:

Universeller Spielerschutz

Die Maßnahmen des universellen Spielerschutzes richten sich an alle Glücksspielteilnehmer. Sie informieren über mögliche Gefahren des Glücksspiels und über den verantwortungsbewussten Umgang mit Glücksspielprodukten. Dazu gehören Hinweise zur Glücksspielsucht, zum Beratungs- und Hilfesystem sowie zum Spieler- und Jugendschutz auf allen Spielscheinen, Spielquittungen, Spielinformationen oder Losen von LOTTO Bayern. Auch die Informationsflyer mit Tipps zum Spielen mit Verantwortung, zum Jugendschutz sowie zur Glücksspielsucht (mit Selbsttest und Telefonnummern von regionalen und überregionalen Beratungsangeboten für Betroffene und Angehörige) zählen zu den Maßnahmen des universellen Spielerschutzes.

Selektiver Spielerschutz

Die selektiven Spielerschutzmaßnahmen richten sich an Glücksspielende, die bereits erste Auffälligkeiten im Spielverhalten zeigen, sowie an vulnerable Risikogruppen, die einen besonderen Schutz benötigen. Die frühzeitige Identifikation von Kundinnen und Kunden mit einem auffälligen Glücksspielverhalten und die Einleitung entsprechender frühinterventiver Maßnahmen stellt eine Kernaufgabe des unternehmerischen Spielerschutzes dar. Glücksspielende im sogenannten kritischen Gewöhnungsstadium sind sich häufig der negativen Konsequenzen bewusst (z.B. steigende Verluste, die zu ersten Spielschulden und familiären Konflikten führen). In diesem Stadium sind sie in der Regel offen für eine motivierende Kurzintervention, um ihr Spielverhalten (z.B. durch das Setzen von Limits) wieder in den Griff zu bekommen.

Indizierter Spielerschutz

Die Maßnahmen zum indizierten Spielerschutz richten sich gezielt an die Glücksspielenden, bei denen bereits der begründete Verdacht auf eine Glücksspielstörung vorliegt. Hier greifen die Maßnahmen zur Frühintervention meist nicht mehr, da die Betroffenen im Widerstand gegenüber Verhaltensänderungen sind. Zumeist bleibt nur die Möglichkeit, die Betroffenen zu einer Selbstsperre zu motivieren oder aber eine Fremdsperre einzuleiten. Die Schnittstellen zum Hilfesystem werden proaktiv beworben und dabei versucht, Hemmschwellen abzubauen.

Alle Responsible Gaming Maßnahmen sind nach Vorgabe des Glücksspielstaatsvertrages in unseren Sozialkonzepten differenziert auf die verschiedenen Glücksspielformen dargelegt.

...für alle

= universell

z.B. Pflichthinweis Suchtrisiko

... für Risiko-Gruppen

= selektiv

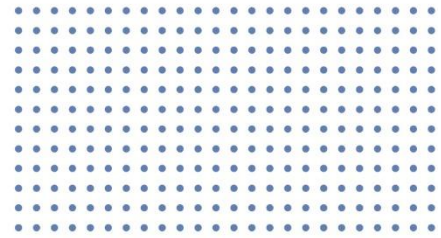
z.B. Zutritt Spielbanken ab 21 Jahre

... für betroffene Personen

= indiziert

z.B. Spielersperre

Sozialkonzepte



Die Stabsstelle Responsible Gaming koordiniert sämtliche Vorgaben und Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz und stellt sicher, dass alle internen und externen Akteure effektiv in den Spielerschutzprozess eingebunden sind. Die Stabsstelle arbeitet deshalb eng mit dem Vertrieb, Produktmanagement, Kundenservice, Marketing sowie externen Beratungsstellen und Forschungseinrichtungen zusammen.

Abgestimmt finden sich die einzelnen Kategorien des Zertifizierungsrahmens der European Lotteries für Responsible Gaming in den jeweiligen Sozialkonzepten wieder. Um die Wirksamkeit der in den Sozialkonzepten dargelegten Maßnahmen zu gewährleisten, werden diese auf die aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse aus der Glücksspielforschung kontinuierlich angepasst, verbessert und evaluiert. Damit die Maßnahmen in den über 3.000 LOTTO-Annahmestellen, den neun bayerischen Spielbanken sowie in unseren Online-Angeboten greifen, finden umfangreiche Schulungsmaßnahmen statt. Diese werden von unabhängigen Experten aus der Suchtforschung oder der Suchthilfe (Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universität Mainz, ORIGO GmbH, neccton GmbH) durchgeführt und auf die jeweiligen Bedarfe angepasst.

Schulungen im Vertrieb (LOTTO-Annahmestellen)

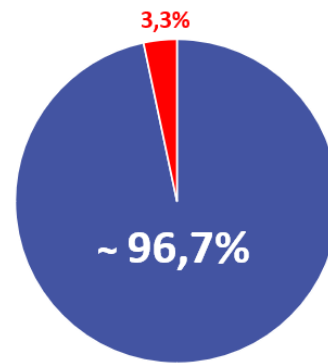
Die Schulungsmaßnahmen zum Sozialkonzept mit den Bezirksstellenleiterinnen und -leitern werden seit 2024 in Kooperation mit dem *Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universität Mainz* durchgeführt. Das erfolgreiche und seit Jahren bewährte Multiplikatoren-Konzept baut darauf auf, dass dieses Wissen von den Bezirksstellenleiterinnen und -leitern auf den Jahresauftaktveranstaltungen an alle Annahmestellenleiterinnen und -leiter weitertransportiert und im Alltag gelebt wird.

Um sicher zu stellen, dass das Thema Spieler- und Jugendschutz auf der Tagesordnung vermittelt wurde, schicken alle Bezirksstellen die Agenda nach erfolgreicher Durchführung an die SLSV zur Dokumentation. Zudem nimmt das Team der Stabsstelle Responsible Gaming an verschiedenen Auftaktveranstaltungen in Präsenz teil.

Im Jahr 2024 haben insgesamt **2020** Annahmestellen-Bedienkräfte die Basis-Zertifizierungsschulung abgelegt.

Rund **97 %** haben beim ersten Versuch bestanden.

[2023: 94 % von 2749 Bedienkräften]



■ bestanden ■ nicht bestanden

Für Annahmestellenleiterinnen und -leiter sowie für Bedienkräfte sind darüber hinaus jährliche Schulungen verpflichtend vorgeschrieben, um sicherzustellen, dass die Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen konsequent umgesetzt werden. Dabei müssen die Teilnehmenden eine Prüfung zur Basis-Zertifizierung bestehen, bei der insbesondere Fragen zum verantwortungsvollen Jugendschutz (einschließlich Alters- und Identifikationsprüfung) korrekt beantwortet werden müssen. Die Beanstandungsquote insgesamt darf hier 20 Prozent nicht überschreiten. Nur erfolgreich zertifizierte Annahmestellenleiterinnen und -leiter sowie deren Bedienkräften ist es erlaubt, das LOTTO-Terminal zu bedienen.

KUNDENKARTEN



Unsere Kundenkarten sind eine Spielerschutzmaßnahme zur besseren Kontrolle und zur Prävention von problematischem Spielverhalten. Die Teilnahme an bestimmten Glücksspielen, wie KENO und plus5, ist nur mit einer registrierten Kundenkarte möglich. Diese Karte dient der Identitäts- und Altersprüfung und dem Abgleich mit der bundesweiten OASIS-Sperrdatei zum Ausschluss gesperrter Spieler. Effektive Schutzmechanismen wie Limitierungen oder (Selbst-)Ausschluss durch Kartensperrung sind weitere Vorteile.

Im Fokus: Jugendschutz

Kinder und Jugendliche brauchen einen Schonraum für ihre gesunde Entwicklung. Diese Verpflichtung ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, die SLSV orientiert sich deshalb auch an den Empfehlungen *der Kommission für Jugendmedienschutz*. Aus diesem Grund setzen wir auf Altersverifikationssysteme, regelmäßige Jugendschutzkontrollen sowie Informations-Flyer, beispielsweise für Eltern und Großeltern. Auf unseren Websites wird der Einsatz kostenfreier Filtersoftware wie *Klicksafe* und *JUSPROG* empfohlen, das von Stiftung Warentest mit „gut“ bewertet wurde.

Eine externe Testkaufagentur führt unangekündigte Testkäufe mit Jugendlichen in LOTTO-Annahmestellen durch (Mystery-Shopping). Beim Test durchgefallene Annahmestellen werden der SLSV umgehend gemeldet. Ein dreistufiges Sanktionsmodell sieht eine Vertragsstrafe, eine verpflichtende Nachschulung mit erhöhter Vertragsstrafe bis hin zu einer außerordentlichen Kündigung des Geschäftsverhältnisses mit der betroffenen Annahmestelle vor. Die Aufsichtsbehörden erhalten regelmäßig einen Bericht über die Ergebnisse der Maßnahmen.

Im Jahr 2024 haben 23 Annahmestellen wiederholt den Jugendschutz-Testkauf nicht bestanden und wurden durch die Stabsstelle Responsible Gaming an den Standorten Nürnberg (LOTTO Akademie) und München (Hauptverwaltung SLSV) nachgeschult und zum Thema sensibilisiert.

Jugendschutz: unsere Verantwortung

Beim Jugendschutz erfüllt LOTTO Bayern nicht nur die gesetzlichen Vorgaben, wir orientieren uns auch an gesellschaftlichen Werten! Denn Kinder und Jugendliche brauchen einen Schonraum für ihre Entwicklung. Hinweise auf „Teilnahme ab 18 Jahren“ müssen natürlich gut sichtbar sein. Der wichtigste Faktor beim Jugendschutz: das sind Sie!



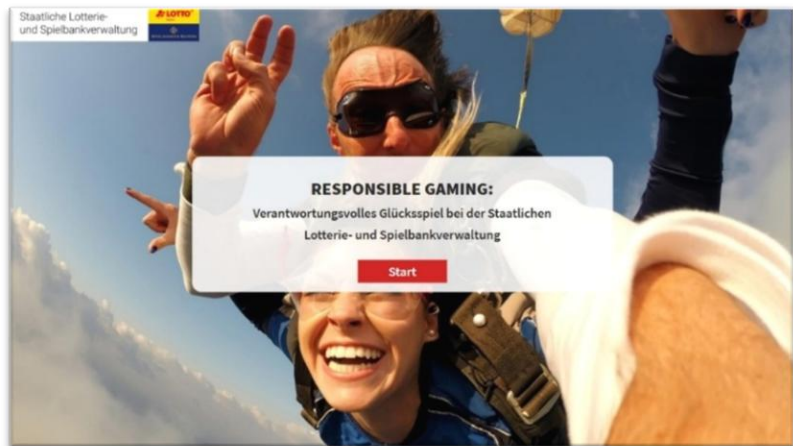
Glücksspiel gehört nicht in Kinderhände! Keine Teilnahme für Minderjährige unter 18 Jahren, deshalb gilt:

- kein Verkauf von Lotterierprodukten!
- keine Gewinnauszahlung!
- keine „Abgabe“ von Spielaufträgen
 - auch nicht im Beisein der Eltern
 - auch nicht mit deren Kundenkarte oder Vollmacht

Schulungen für Mitarbeitende

Neben den Schulungsmaßnahmen im Rahmen der Sozialkonzepte gibt es jährliche Pflichtschulungen zum Thema Responsible Gaming, die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über *BayLern*, die E-Learning Plattform des Öffentlichen Dienstes in Bayern, absolvieren müssen.

Dabei wird umfassend über Vorgaben und Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz im Unternehmen informiert. Die attraktive, didaktische Gestaltung mit spielerischen Elementen, konkreten Beispielen aus der Praxis sowie abschließenden Wissensfragen sorgen für eine gutes Basis-



Jährlicher E-Learning Kurs für alle SLSV-Mitarbeitenden

wissen und eine Sensibilisierung bei allen Mitarbeitenden. Die Inhalte werden regelmäßig auf aktuelle Themen und Trends aus der Glücksspielforschung angepasst.

Ebenso werden alle neuen Mitarbeitenden im Rahmen des Onboardings zum Thema Responsible Gaming geschult. Dieser Baustein ist ein wesentlicher Bestandteil der Agenda des internen Onboarding-Prozesses.

Onboarding Agenda

Staatliche Lotterie-
und Spielbankverwaltung



Raum BO5.24

09:00 Uhr	Abholung durch Personalabteilung im Foyer der SLSV
09:15 Uhr	Begrüßung der neuen Mitarbeiter durch die Präsidentin
09:30 Uhr	Responsible Gaming
10:00 Uhr	Nordstem SLSV (Stabstelle Organisation)
11:00 Uhr	Einführung in die allgemeine Themen (Personalabteilung)
11:20 Uhr	Vorstellung Personalrat, Schwerbehindertenbeauftragte, Gleichstellungsbeauftragte
11:50 Uhr - 12:50 Uhr	Einladung zum gemeinsamen Mittagessen Betriebskantine SLSV

Schulungen in den Spielbanken Bayern

Seit 2023 finden in den neun bayerischen Spielbanken Schulungen zum Sozialkonzept durch die *origo GmbH* statt. Der Auftakt dafür fand im Rahmen eines zweitägigen Workshops mit den Spielbankdirektoren und Saalchefs statt.

In der Folge fand 2024 eine weitere zweitägige Schulung mit den Sozialkonzeptbeauftragten der jeweiligen Spielbanken statt. Inhalte waren konkrete Anpassungen in Bezug auf Aufbau und Inhalt, Früherkennung problematischen Glücksspielverhaltens, Maßnahmen wie Selbstlimitierung und Unterstützung der Selbstkontrolle, Erklärungsansätze zur Suchtentstehung, Diagnosekriterien (DSM 5), Merkmale zur Früherkennung, Zuständigkeiten und Meldewesen, Dokumentationsinstrumente sowie eine Praxisreflexion.

Im Sinne des Best-Practice-Gedanken fanden anschließend die unternehmensinternen Sozialkonzeptunterweisungen (nachhaltiges Multiplikatorenkonzept) durch die Schulungsteilnehmenden statt. Alle Sozialkonzeptbeauftragten werden zur Qualitätssicherung bei der erstmaligen Umsetzung durch Referenten der *origo GmbH* begleitet und erhalten im Anschluss eine Bescheinigung.



Spielerschutz Online

Das Online-Glücksspiel erfordert besondere Schutzmaßnahmen, da es jederzeit und überall zugänglich ist. Alle Online-Angebote sind ausschließlich Erwachsenen vorbehalten, vor einer Spielteilnahme kommen deshalb verschiedene Identifizierungs- und Authentifizierungsverfahren zum Einsatz, die eine Spielteilnahme Minderjähriger ausschließen. Dazu muss im Rahmen einer mehrstufigen Registrierung ein persönliches Spielkonto eingerichtet und geführt werden. Beim Login in das Spielkonto erscheint eine Übersicht der Gewinne und Verluste. Es besteht jederzeit die Möglichkeit, im Spielkonto die Spielhistorie und die getätigten Transaktionen einzusehen und auszuwerten. Im Spielkonto können auch individuelle Einzahl-, Einsatz- und Verlustlimits (pro Tag, pro Woche, pro Monat) festgelegt werden. Auf diese Möglichkeit der Limitierung wird bei der Registrierung und jederzeit im Spielerkonto prominent hingewiesen.

Schutzmaßnahmen bei riskanten Glücksspielformen

Bei Spielteilnahme an der täglichen Lotterie KENO sowie bei Online-Casinospielen erfolgt ein Abgleich mit der bundesweiten und anbieterübergreifenden OASIS-Sperrdatei. Bei den Online-Casinospielen ist jederzeit ein sogenannter Panik-Button verfügbar, der unmittelbar eine 24-Stunden-Spielersperre in OASIS auslöst. Nach 60 Minuten Spielzeit erfolgt ein Warnhinweis, der aktiv von den Spielenden zu bestätigen ist („Reality Check“).

Weitere zahlreiche Spielerschutzmaßnahmen garantieren zudem, dass die strengen gesetzlichen Vorgaben und Auflagen der zuständigen Aufsichtsbehörde eingehalten werden. Hierzu zählen beispielsweise der Anschluss an das länderübergreifende Glücksspielauswertesystem LUGAS zur

Überwachung des anbieterübergreifenden Einzahllimits (1000 Euro/Monat) und der Verhinderung parallelen, gleichzeitigen Spiels bei mehreren Glücksspielanbietern („Limit- und Aktivitätsdatei“).

Die SLSV nutzt zur Früherkennung problematischen Spielverhaltens die auf wissenschaftlichen Erkenntnissen beruhende Spielerschutz-Software *mentor live* im Sinne des § 6i Abs. 1 GlüStV 2021. Dabei werden Spieldaten und Spielverhalten pseudonymisiert ausgewertet und Risikoprofile erstellt. Sobald Spielteilnehmende als Risikospieler identifiziert werden, leitet das Spielerschutz-Team nach einem Stufenplan Interventionsmaßnahmen ein und nimmt Kontakt mit den Betroffenen auf.



Evaluation Internetsozialkonzept 2023

Die Evaluation wurde vom Institut für Sucht- und Drogenforschung Hamburg im November 2023 durchgeführt. Die Ergebnisse lagen 2024 vor, demnach lässt sich festhalten, dass:

„...die allermeisten Internetspielenden der Befragungsgruppe ein unproblematisches Spielverhalten aufweisen: Der überwiegende Teil spielt ausschließlich online bei LOTTO Bayern und der Anteil der Problemspielerinnen und Problemspieler ist gering. Die verschiedenen Elemente des Internetsozialkonzeptes – Selbstlimitierung, Spielerschutzseite, Spielersperrn – werden von den Kunden und Kundinnen wahrgenommen, wenn nötig auch genutzt und positiv bewertet. Ferner sollte LOTTO Bayern Maßnahmen zur Früherkennung und -intervention bei problematisch spielenden Onlinekunden und -kundinnen weiter vorantreiben (z. B. Einführung eines automatisierten Responsible-Gambling-Tools).“

Dank dieser Erkenntnisse und Empfehlungen wurde die Responsible Gaming Strategie angepasst. Seit 2024 wird die automatisierte Früherkennungssoftware *mentor live* auch auf online gespielte Lotterien angewendet.

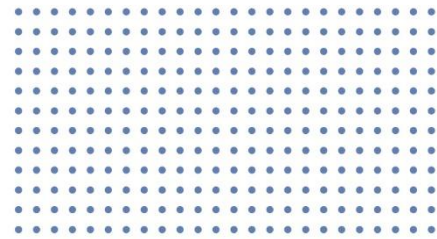
Die Bekanntheit der Spielerschutzmaßnahmen bei den online gespielten Produkten von LOTTO Bayern fallen unterschiedlich aus, eine Nachsteuerung ist insbesondere bei den Produkten geplant, die nur mit Kundenkarte gespielt werden dürfen. Hier soll sich der Wert durch gezielte Aufklärung der Kunden insgesamt auf 10 Prozentpunkte in den Kategorien Selbstlimitierung, Selbstsperre, Fremdsperre und Hinweise zum Spielerschutz erhöhen.

Tabelle 3: Bekanntheit der Spielerschutzmaßnahmen bei LOTTO Bayern

Selbstlimitierung	2023
ja	85,3%
nein	14,7%
N	2.961
Selbstsperre	
ja	48,3%
nein	51,7%
N	3.178
Fremdsperre (Angehörige)	
ja	18,7%
nein	81,3%
N	3.177
Hinweise zum Spielerschutz	
ja	71,5%
nein	28,5%
N	3.176
Hinweise Portal PlayChange	
ja	42,3%
nein	57,7%
N	3.160
APP PlayOff	
ja	23,7%
nein	76,3%
N	3.166

Durch den Einsatz der Früherkennungssoftware *mentor live* (2024) werden die im System integrierten Spielerschutz-Tools wie Selbsttest, Selbsteinschätzung (normatives Feedback) und automatisierte Nachrichten zum Spielverhalten (personalisiertes Feedback) auf Anraten der Glücksspielforscher zukünftig verstärkt proaktiv beworben.

OASIS-Spielersperre



Die OASIS-Spielersperre stellt ein spielformübergreifendes, bundesweites Instrument zum Schutz von Spielerinnen und Spielern und zur Bekämpfung der Glücksspielsucht dar. Vor jedem Spielauftrag wird in der vom Regierungspräsidium Darmstadt geführten Datenbank abgeglichen, ob die spielwillige Person gesperrt ist. Gesperrte Spieler dürfen nicht an den Glücksspielangeboten der SLSV teilnehmen. Davon ausgenommen sind Glücksspiele mit einem geringeren Suchtgefährdungspotenzial, wie Lotterien mit nicht mehr als zwei Ziehungen in der Woche (z.B. LOTTO 6aus49).

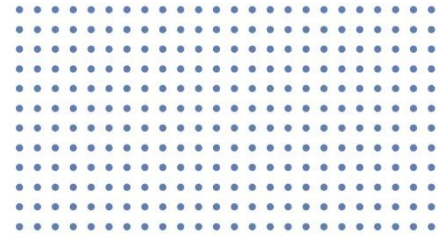
Die Spielersperre ist ein wichtiges und effektives Instrument des Spielerschutzes, wobei einer Selbstsperre stets Vorrang einzuräumen ist, da sie das gewünschte Verhalten von Einsicht und Selbstkontrolle bei den Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmern fördert. Bei einer Selbst- oder Kurzeitsperre dürfen den Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmern keine negativen Konsequenzen entstehen. Eine Selbstsperre kann ohne Angaben von Gründen erfolgen und lässt deshalb keine Rückschlüsse über problematisches Spielverhalten zu. Die Mindestsperrdauer der Selbstsperre kann im Antrag individuell festgelegt werden (mindestens 3 Monate).

Eine OASIS-Fremdsperre wird durch eine dritte Person, beispielsweise Angehörige, beantragt. Eine Fremdsperre kann auch durch die SLSV als Anbieter eingeleitet werden, wenn Hinweise für eine Gefährdung durch Glücksspielsucht vorliegen, beispielsweise durch *mentor live* als System zur Früherkennung nach § 6i Glücksspielstaatsvertrag 2021. Bei einer Fremdsperre muss die zu sperrende Person in jedem Fall vor der Eintragung informiert und angehört werden. Eine Fremdsperre stellt keine Diagnose dar, diese kann nur von einem Arzt oder Psychologen attestiert werden. Die Mindestsperrdauer der Fremdsperre beträgt immer 12 Monate.

Eingehende Sperranträge für eine Selbstsperre werden durch die SLSV innerhalb eines Werktags bearbeitet und in die Sperrdatei eingetragen. Nach der Eintragung der Spielersperre in OASIS durch die SLSV erhält die gesperrte Person eine schriftliche Bestätigung mit Informationen zur Auswirkung der Sperre, zur Dauer und Möglichkeit der Aufhebung.

Eine Aufhebung der Selbst- oder Fremdsperre kann nur die gesperrte Person selbst nach der jeweiligen Mindestsperrdauer beim Regierungspräsidiums Darmstadt beantragen, andernfalls bleibt die Sperre unbefristet bestehen.

Stakeholdermanagement



Die SLSV schätzt das Wissen und die Expertise von nationalen und internationalen Interessensvertretern und bezieht unterschiedliche Beratungs- und Forschungseinrichtungen in die Ausgestaltung eines erfolgreichen Responsible Gaming Programms ein. Die regelmäßige Teilnahme an Fachtagungen, Symposien und internationalen Fachkongressen zum Thema Glücksspielforschung und Suchtprävention trägt zu einem umfassenden Wissen der Verantwortlichen bei und wird innerhalb der SLSV regelmäßig kommuniziert.

Responsible Gaming ist Teil der Unternehmensbroschüre und der Berichterstattung an die unterschiedlichen Interessengruppen. Aktuelle Entwicklungen des RG-Programms werden in Form des vorliegenden Responsible Gaming Berichts regelmäßig nach einer Zertifizierung veröffentlicht, um die Ergebnisse der Erfolge transparent zu kommunizieren.

Deutscher Lotto- und Toto-Block (DLTB)

Die SLSV ist Mitglied des DLTB, der sich für sicheres und verantwortungsbewusstes Glücksspiel in Deutschland einsetzt. Der DLTB besteht aus 16 selbständigen Landeslotteriegesellschaften und bietet staatlich genehmigte Glücksspiele nach gemeinsamen Regeln an. Sie legen großen Wert auf Sicherheit, Verantwortung und Spielerschutz. Ihr Ziel ist es, auch bundesweit Glücksspiele in geordnete Bahnen



zu lenken, Spielsucht vorzubeugen, Kriminalität zu verhindern und das Gemeinwohl zu fördern. In einem Unterausschuss werden relevante Themen in einer *Arbeitsgruppe Spielerschutz und Prävention* erörtert und in die regelmäßigen Blocksitzungen eingebracht.

Beteiligung am Glücksspiel-Survey

Der Deutsche Lotto- und Toto-Block finanziert alle zwei Jahre den bundesweiten *Glücksspiel-Survey*. Mit der Erstellung des Surveys wurde das Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD) beauftragt. Die Ergebnisse werden zu Beginn des folgenden Kalenderjahres veröffentlicht. Laut dem Glücksspiel-Survey 2023 erfüllen 6,1 % ein bis drei Kriterien des *DSM-5 (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 5. Auflage)*. Dies entspricht einem riskantem Spielverhalten. Von einer diagnostizierten Glücksspielstörung sind 2,4 % der deutschen Bevölkerung zwischen 18-70 Jahren betroffen. Sie erfüllen mindestens vier der DSM-5-Kriterien über einen Zeitraum von 12 Monaten. Der Anteil leichter Störungen liegt bei 1 %, der einer mittleren und schweren Störung jeweils bei 0,7 %. Bei allen Glücksspielenden (mindestens eine Teilnahme im letzten Jahr) liegt der Wert bei 6,3 %. Der höchste Anteil findet sich bei den Teilnehmern mindestens einer riskanten Spielform: 18,8 %.

Glücksspielstörung in Deutschland

- ☐ 1,3 Mio. Personen
1 % leicht | 0,7 % mittel | 0,7 % schwer
- ☐ 2,4 % der Bevölkerung
- ☐ 6,3 % der Glücksspielenden

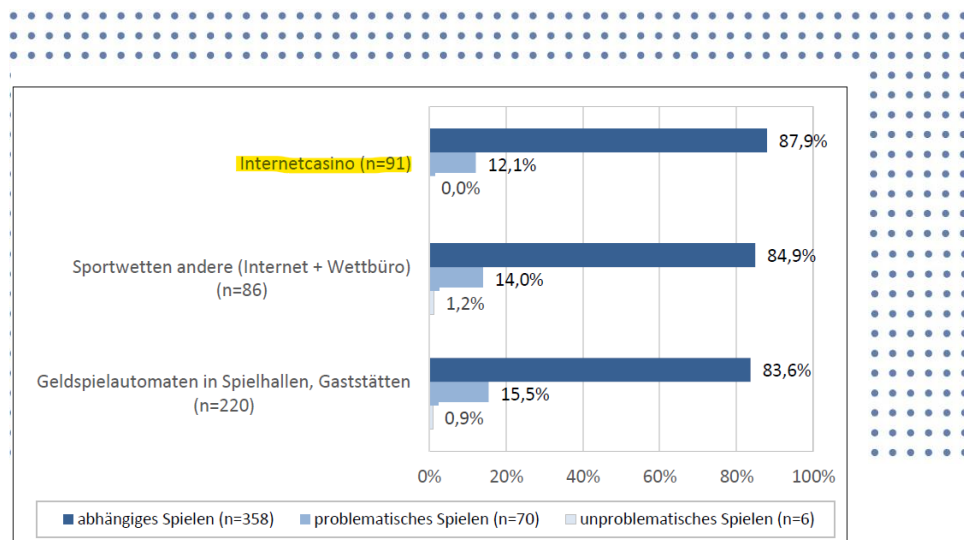
Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (BIÖG)

Seit dem 13. Februar 2025 hat die bisherige Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) einen neuen Namen: Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (BIÖG). Mit dieser Neuausrichtung wird die öffentliche Gesundheit in Deutschland gestärkt und der Public-Health-Ansatz noch besser an internationale Standards in der Gesundheitsförderung und Prävention angepasst.

Der Deutsche Lotto- und Totoblock (DLTB) pflegt traditionell eine enge Kooperation mit dem BIÖG. Das vom BIÖG betriebene kostenfreie Beratungs-Telefon unter 0800 1 37 27 00 wird vom DLTB und sechs weiteren Glücksspielverbänden finanziert. Anrufende erhalten niedrigschwellige Informationen und Beratung. Ziel der Kooperation

ist es, Probleme im Zusammenhang mit Glücksspielsucht bundesweit zu verringern und die Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags 2021 zu erfüllen.

Das BIÖG berichtet quartalsweise über die Auswertung der Maßnahmen, unter anderem zur Selbsteinschätzung über den Grad der Abhängigkeit in Bezug auf das präferierte Glücksspiel.



Basis: 397 Glücksspielteilnehmende mit Beratungsgespräch und Angabe zum präferierten Glücksspiel

ABBILDUNG 5: Selbsteinschätzung zum Grad der Abhängigkeit in Bezug zum präferierten Glücksspiel (nur Beratungsgespräche)

Demnach sind die drei am häufigsten genannten Glücksspielarten bei Betroffenen, die ihr Spielverhalten als pathologisch bzw. abhängig einschätzen: Online-Casinospiele (87,9 %), Sportwetten (84,9 %) und Geldspielgeräte (83,6 %).

Seit 2024 bietet die SLSV Online-Casinospiele an, um dem Kanalisierungsauftrag gerecht zu werden. Die SLSV ist sich ihrer Verantwortung bewusst, dass insbesondere Internet-Glücksspiele auf den Markt drängen und vermehrt von vulnerablen Personen wahrgenommen werden, die besonders anfällig für glücksspielbezogene Probleme und daher schutzbedürftig sind. Je höher das Risikopotenzial der angebotenen Online-Glücksspiele ist, desto gewissenhafter richtet die SLSV ihre Spielerschutzmaßnahmen nach wissenschaftlichen Erkenntnissen und Evidenz aus. (vgl. S.23, BZgA-Tätigkeitsbericht 2023, Abbildung 5).

Vermittlung von Behandlungsangeboten

Nach § 11 GlüStV 2021 sind Prävention, Beratung und Forschung nicht in der Zuständigkeit der Anbieter. Der Freistaat Bayern bietet aber ein umfassendes Angebot in diesen Bereichen an. Mit der Umsetzung beauftragt ist die Landesstelle Glücksspielsucht (LSG) in Bayern als zentrale Anlaufstelle zum Thema. Die Kooperationsgemeinschaft besteht aus mehreren Organisationen, die an 22 Standorten spezialisierte Fachstellen im sogenannten *Kompetenznetzwerk Glücksspielsucht in Bayern* finanzieren. Darunter fallen Angebote zur Prävention, Forschung, Beratung, zum Monitoring sowie zu Selbsthilfeprogrammen und Smartphone-Apps. Die SLSV verlinkt auf ihren Websites auf das Angebot der LSG und stellt die Adressen des Kompetenznetzwerks zum Download zur Verfügung. Sie sind auch in den Verkaufs- sowie den Selbstbedienungs-Terminals in den LOTTO-Annahmestellen hinterlegt.

Spielen mit Verantwortung

LOTTO Bayern steht für ein sicheres und attraktives Glücksspielangebot, das für Spaß und Spannung sorgt. Gleichzeitig gilt es, den Spieler- und Jugendschutz zu gewährleisten und über mögliche Risiken aufzuklären.

Unsere Tipps:

- Spielen Sie nur, wenn Sie den Verlust der Einsätze verantworten können!
- Versuchen Sie nicht, Verluste durch höhere Einsätze auszugleichen!
- Verwenden Sie nur Geld, das Ihnen selbst gehört und für keinen anderen Zweck bestimmt ist!
- Spielen Sie nicht, um persönlichen Problemen oder Sorgen zu entfliehen!
- Setzen Sie sich Limits, wie viel Zeit und Geld Sie investieren wollen!
- Spielen Sie nicht unter Einfluss von Alkohol oder Medikamenten!
- Behalten Sie Gewinne und Verluste stets im Auge!

www.lotto-bayern.de/spiellerschutz



Weitere Informationen und Tipps
Beratungs- und Hilfeangebote
Anträge für eine OASIS-Spiellersperre

Wo finde ich Hilfe?



Bundesinstitut für
Öffentliche Gesundheit

BIÖG-Beratungstelefon Glücksspielsucht

0800 / 1372700 (kostenfrei)

www.check-dein-spiel.de



Informationen und Selbsttest
Beratung für Betroffene und Angehörige
online, telefonisch, mehrsprachig

www.lsgbayern.de



Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern
Suchtberatung, Fachstellen vor Ort
Selbsthilfe, Apps, Online-Beratung

Vermittlung ins Beratungs- und Hilfesystem: Standard-Rubrik im LOTTO-Kundenmagazin „glücksblatt“

Zertifikat European Lotteries

Die SLSV ist freiwilliges Mitglied der European Lotteries, dem Dachverband staatlich lizenzierter europäischer Lotterien und unterzieht sich dem damit verbindlichen Zertifizierungsrahmen (ERGS). Die Einhaltung der hohen Qualitätskriterien im Bereich Responsible Gaming werden regelmäßig durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft *PricewaterhouseCoopers GmbH* (PwC) bewertet. Alle drei Jahre gibt es eine vollständige Prüfung, dazwischen eine Teilzertifizierung innerhalb von 24 Monate

- Zertifizierungsrahmen und Vorgehen
- Agenda für Interviews mit Fachabteilungen
- Ergebnisse im Detail
- Zusammenfassung der Ergebnisse

Zusammenfassung der Ergebnisse des Re-Assessments nach ERGS von März 2024



Staatliche Lotterie- und Spielbankverwaltung ist weiterhin „Aligned with the Standard“

Kategorie	Punktevergabe
01. Responsible Gaming Governance	98
02. Mitarbeiterschulung	100
03. Handlerprogramme	100
04. Spieldesign	100
05. Digitale Kanäle	95
06. Werbung & Marketing	100
07. Behandlungsvermittlung	100
08. Unterrichtung der Spieler	100
09. Stakeholder Engagement	100
10. Forschung	100

Die letzte Vollzertifizierung fand im März 2024 statt. Geprüft wurden die Kategorien Responsible Gaming, Steuerungs- und Compliance, Mitarbeiterschulung, Einzelhändlerprogramme, Spieldesign, digitale Kanäle, Werbung und Marketing, Behandlungsvermittlung, Unterrichtung der Spieler, sowie Zusammenarbeit mit Interessensvertretern und Forschung.

Die SLSV wurde 2024 bereits zum fünften Mal nach den höchsten internationalen Standards der European Lotteries zertifiziert und erhält den Gold-Status für ihre Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen. Gleichzeitig wird damit die höchste Ebene 4 des Responsible Gaming Frameworks des Weltlotterieverbandes erfüllt.



Nach der erfolgreichen Zertifizierung im Sommer 2024 freuen sich der damalige Präsident Claus Niederalft (rechts) zusammen mit Vizepräsident Joachim Buchwieser (links) und Christine Tertel, Leiterin Stabsstelle Responsible Gaming, über den „Gold-Status“ der European Lotteries.