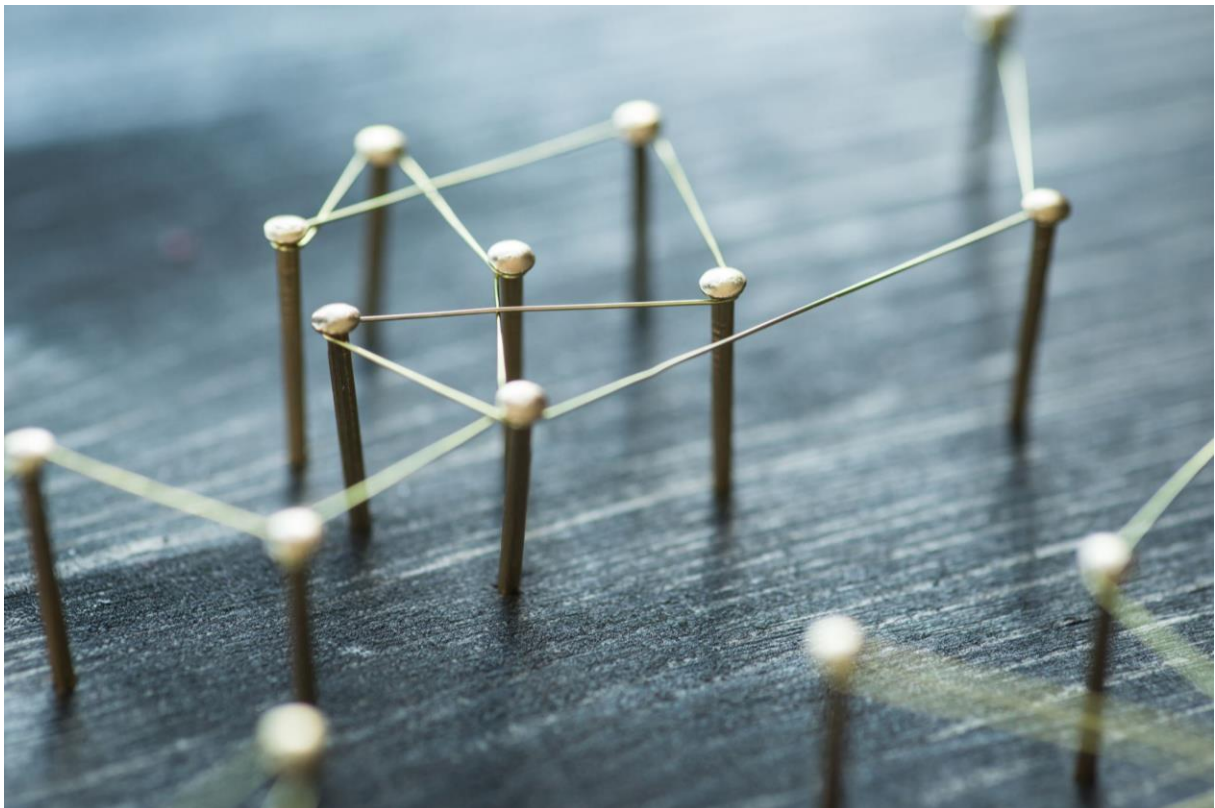


Bern, 16. Oktober 2025

Auswertungsbericht: Wirksamkeit der Massnahmen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel im Jahr 2024



Management summary

Die Veranstalterinnen von Grossspielen sind verpflichtet, angemessene Massnahmen zu treffen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel. Die rechtlichen Grundlagen sind in Kapitel 6 des Bundesgesetzes über Geldspiele (BGS) verankert. Art. 84 schreibt vor, dass die Veranstalterinnen der Vollzugsbehörde jährlich einen Bericht über die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen einreichen.

Schutz der Spielenden im Online-Bereich: Resultate 2024

Nach wie vor ist der über den Online-Vertriebskanal erzielte Bruttospielertrag (BSE) der beiden Lotteriegesellschaften anteilmässig deutlich tiefer als derjenige des terrestrischen Spiels. Im Vergleich zum Vorjahr hat der Anteil aber zugenommen (2024: 23 %; 2023: 19 %). Beide Lotteriegesellschaften konnten im Berichtsjahr einen deutlichen Zuwachs an aktiven Nutzer:innen¹ auf ihrer Internetspielplattform (ISP) verzeichnen.

Für den Online-Bereich kann wie in den letzten Jahren ein positives Fazit gezogen werden: Die ergriffenen Schutzmassnahmen leisten einen zentralen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum. Bei der Betrachtung der Resultate fällt erneut die hohe Konstanz über die letzten Jahre auf. Diese Konstanz ist zu beachten unter anderem bei den durchschnittlichen Verlusten der Spielenden, der Ausschöpfung von Limiten sowie der Analyse nach soziodemografischen Merkmalen.

Das Gefährdungspotenzial von online angebotenen Produkten liegt in der Tendenz höher als bei Produkten im landbasierten Vertrieb. Gleichzeitig ermöglicht der Online-Vertrieb die Durchführung effektiver Schutzmassnahmen und einen kontrollierten Spielbetrieb. Die Massnahmen beider Lotteriegesellschaften gehen dabei teilweise über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus. Besonders hervorzuheben sind die obligatorischen Verlustlimiten mit Obergrenze. Dies ist und bleibt aus Sicht der Gespa eine der wirksamsten Massnahmen zum Schutz der Spielenden. Beide Lotteriegesellschaften haben an die Produkte und an das Gefährdungspotenzial adaptierte Maximal-Verlustlimiten festgelegt.

Im Bereich der Sportwetten stiegen die Verluste der Spielenden seit der Angebotserweiterung und insbesondere der Einführung von Live-Wetten im Jahr 2019 zunächst bei beiden Lotteriegesellschaften signifikant. Im Berichtsjahr kam es zu einer Abnahme der durchschnittlichen Verluste im Vergleich zum Vorjahr. Immer noch sind die Verluste der Spielenden bei den Sportwetten aber höher als bei den anderen Produkten, ebenso der Anteil Spieler:innen mit monatlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000. Auch die auf der Schweizerischen Gesundheitsbefragung basierende Studie zur Geldspielproblematik in der Schweiz², welche die eidgenössische Spielbankenkommission (ESBK) und die Gespa in Auftrag gegeben haben und im Herbst 2024 publiziert wurde, bestätigt, dass die Problemlast bei den Sportwetten höher liegt als bei den anderen Produkten im Aufsichtssperimeter der Gespa (Lotterien, Geschicklichkeitsgeldspiele).

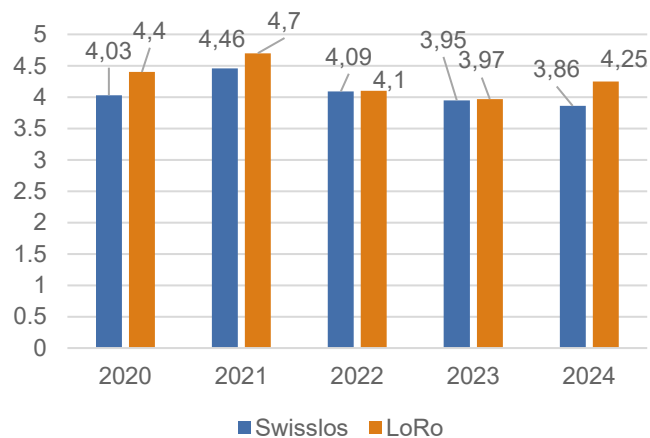
Die kontinuierliche Evaluation und Verstärkung des Spielerschutzes gerade im Bereich der Sportwetten ist und bleibt daher essenziell. Die Lotteriegesellschaften prüfen in diesem Zusammenhang immer wieder neue Massnahmen und beteiligen sich an Projekten, die in diesem Bericht exemplarisch erwähnt werden.

Die nachfolgenden Grafiken zeigen die wichtigsten Kennzahlen im Onlinebereich und deren Entwicklung über die letzten Jahre.

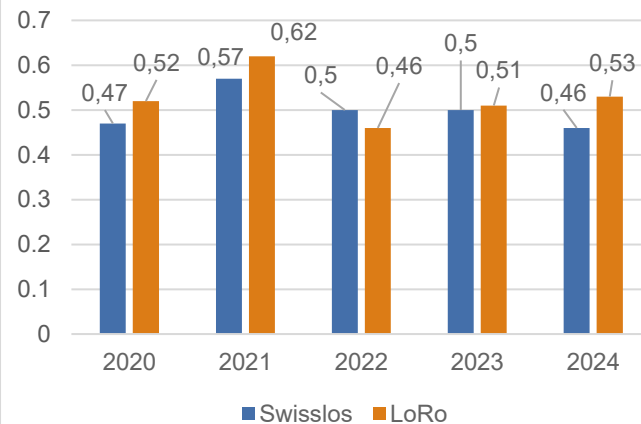
¹ Aktive Nutzer:innen sind Personen, die im Berichterstattungszeitraum mind. einmal ein Produkt auf der ISP gekauft haben.

² <https://www.gespa.ch/de/ueber-uns/publikationen-und-erhebungen/aktuell>

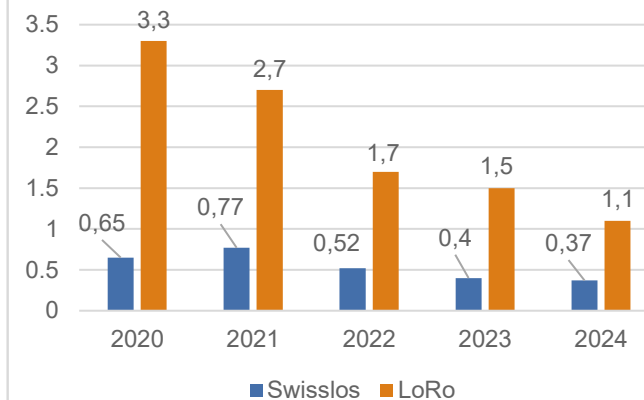
Anteil aktive Spieler:innen (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 500 erlitten.



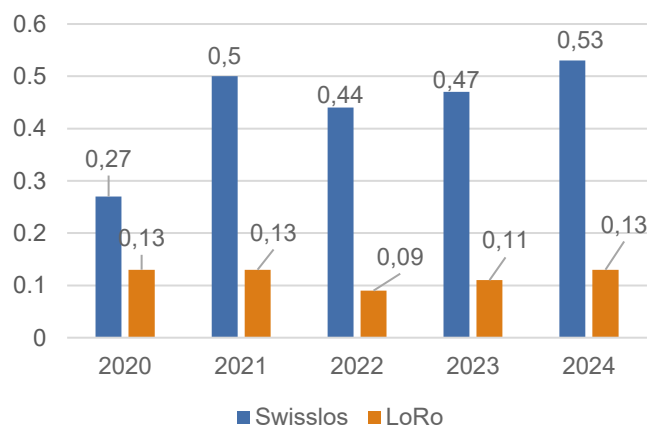
Anteil aktive Spieler:innen (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 erlitten.



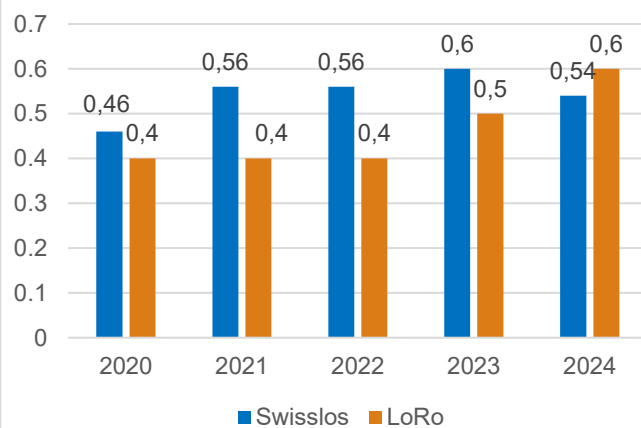
Anteil (%) der Spieler:innen mit 30-Tages-Limiten von CHF 2'000, die im Berichtsjahr mindestens einmal diese Oberlimite ausgeschöpft haben.



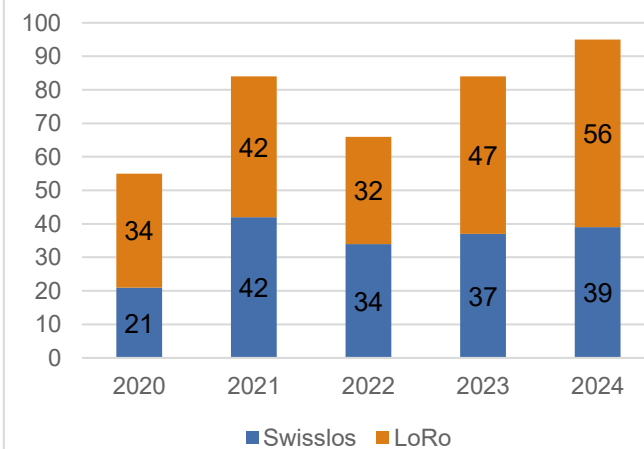
Anteil (%) aktive Spieler:innen, welche die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht haben.



Anteil (%) aktive Spieler:innen, welche sich selbst vorübergehend vom Spiel ausgeschlossen haben.



Anzahl verhängte Spielsperren gemäss Art. 80 BGS



Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich: Resultate 2024

Der Grossteil des BSE der beiden Lotteriegesellschaften wird nach wie vor via terrestrische Verkaufsstellen erzielt (2024: 77 %).

Die Möglichkeiten für Massnahmen zum Schutz der Spielenden sind – im Vergleich zum Online-Bereich – limitiert; dies gilt sowohl für die Realisation von Präventionsmassnahmen als auch für die Einschätzung der Wirkung dieser Massnahmen. Zu erwähnen ist, dass das Gefährdungspotenzial der terrestrisch angebotenen Produkte in der Tendenz aus verschiedenen Gründen (geringere Ereignisfrequenz, begrenzte Verfügbarkeit etc.) geringer ist als bei den Online-Produkten.

Die Lotteriegesellschaften sehen verschiedene Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit im terrestrischen Bereich vor. Es gelangen Instrumente aus folgenden Bereichen zum Einsatz:

- Information der Spielenden
- Früherkennung
- Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und -moderation
- Aus- und Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals
- Jugendschutz/Zulassungsbeschränkungen

Dokumentiert sind beispielsweise die Anzahl und das Ergebnis durchgeführter Kontrollen von Verkaufsstellen sowie Anfragen an die Stelle „Spielerschutz“.

Zentral sind im terrestrischen Bereich bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielenden mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodule mit anerkannten Präventionsexperten zusammen und stehen in Kontakt mit spezialisierten Zentren. Seit über 15 Jahren führen die Lotteriegesellschaften solche Schulungen sowohl beim Verkaufspersonal als auch bei den eigenen Mitarbeitenden durch, wodurch auf einen grossen Erfahrungsschatz zurückgegriffen werden kann.

Auch werden immer wieder neue Massnahmen geprüft und implementiert. Detailliertere Angaben zu den entsprechenden Aktivitäten im Jahr 2024 finden sich in diesem Bericht.

Im Fokus der Gespa steht der landbasierte Vertrieb von Sportwetten. Wie bereits erwähnt, bestätigte die im Herbst 2024 publizierte Studie zur Geldspielproblematik in der Schweiz, dass das Gefahrenpotenzial von Sportwetten höher ist als bei den anderen Produktkategorien im Aufsichtssperimeter der Gespa. 2024 war zudem eine Häufung von Meldungen zu Unregelmässigkeiten im Zusammenhang mit dem landbasierten Vertrieb von Sportwetten feststellbar. Dies tangiert auch das Thema Spielerschutz. Die Kontrollmöglichkeiten im terrestrischen Bereich sind beschränkt und die Massnahmen weniger wirksam als im Online-Bereich. Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang auch, dass es den Betreibenden von Verkaufsstellen bisher grundsätzlich erlaubt ist, selbst (über die eigene Verkaufsstelle) an Lotterien und Sportwetten teilzunehmen. Diese Personen nehmen eine zentrale Kontrollfunktion zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel wahr. Wenn sie selbst spielen, resultiert ein Rollenkonflikt. Ein Spielverbot für Verkaufsstelleninhaber und ihr Personal wäre daher wünschenswert. Ein solches Verbot gilt übrigens bereits für die Loterie électronique der Loterie Romande.

Die Gespa wird dem landbasierten Vertrieb von Sportwetten weiterhin erhöhte Aufmerksamkeit zukommen lassen. So wird die Gespa beispielsweise im Verlaufe des Jahres 2025 in den terrestrischen Verkaufsstellen der beiden Lotteriegesellschaften Kontrollen betreffend die Umsetzung der Massnahmen zum Schutz von Minderjährigen bei Sportwetten durchführen.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung und rechtliche Grundlagen	6
1. Schutz der Spielenden im Online-Bereich	7
1.1 <i>Wallet-Nettoverluste</i>	7
1.2 <i>Verlustlimiten (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 87 VGS)</i>	9
1.3 <i>Vorübergehender Spielausstieg (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 89 VGS)</i>	10
1.4 <i>Früherkennung (Art. 78 BGS in Verbindung mit Art. 90 VGS)</i>	11
1.5 <i>Spielsperre (Art. 80 BGS)</i>	14
2. Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich	15
3. Allgemeines Fazit	19

Einleitung und rechtliche Grundlagen

Das Gesetz verpflichtet die Veranstalterinnen, angemessene Massnahmen zu treffen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel. Die rechtlichen Grundlagen sind in Kapitel 6 des Bundesgesetzes über Geldspiele (BGS) verankert und umfassen die Artikel 71 – 84 BGS sowie die Artikel 76 – 91 der Geldspielverordnung (VGS). Geregelt sind unter anderem der Jugendschutz (Art. 72 BGS), die Ausrichtung der Massnahmen am Gefährdungspotenzial des betreffenden Geldspiels (Art. 73 BGS) sowie die Grundsätze unzulässiger Werbung (Art. 74). Ab Art. 76 BGS werden zusätzliche Massnahmen der Spielbanken und der Veranstalterinnen von Grossspielen aufgeführt. So müssen die Veranstalterinnen über ein Sozialkonzept verfügen (Art. 76 BGS). Weitere gesetzliche Massnahmen betreffen die Früherkennung von gefährdeten Personen (Art. 78 BGS) sowie die Spielsperre (Art. 80 BGS).

Das BGS schreibt in Art. 84 vor, dass die Veranstalterinnen von Grossspielen der zuständigen Vollzugsbehörde jährlich einen Bericht über die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel einreichen. Anhand der Wirksamkeitsberichte wird die Basis für eine kontinuierliche Prüfung und allfällige Weiterentwicklung der Schutzmassnahmen geschaffen.

Die Gespa hat die aktuellen Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften wiederum analysiert und gestützt darauf den vorliegenden Auswertungsbericht verfasst. Das BGS sieht die Erarbeitung eines solchen Berichts grundsätzlich nicht vor. Die Gespa ist jedoch der Ansicht, dass er eine wertvolle Grundlage schafft, um die Effektivität der Massnahmen besser beurteilen zu können, Entwicklungen und Tendenzen zu identifizieren und bei Bedarf die notwendigen Massnahmen einzuleiten. Mit Einverständnis der beiden Lotteriegesellschaften werden die Auswertungsberichte jeweils auf der Website der Gespa publiziert.

Im vorliegenden Auswertungsbericht fokussiert sich die Gespa auf Ergebnisse bzw. Resultate, die im Vergleich zu den letzten Jahren auffällig oder für die Beurteilung der Wirksamkeit von besonderer Relevanz sind. Daten, die über die letzten Jahre mehr oder weniger konstant waren (z. B. aus dem Bereich der Nutzung der Internetspielplattform im soziodemografischen Kontext), werden nicht explizit kommentiert.

Der Bericht gliedert sich in drei Teile: 1) Schutz der Spielenden im Online-Bereich, 2) Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich, 3) Allgemeines Fazit.

1. Schutz der Spielenden im Online-Bereich

1.1 Wallet-Nettoverluste

Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spielenden bei *Swisslos* (über alle Produkte) lagen 2024 zwischen CHF -104 und CHF 81. In zwei Monaten gab es einen durchschnittlichen Wallet-Nettogewinn (104 Franken im März 2024, 25 Franken im November 2024). Damals erzielten Personen einen Grossgewinn bei Swiss Lotto (in der Höhe von 65 Mio. Franken resp. 36 Mio. Franken). Werden die beiden Grossgewinne in der Auswertung nicht berücksichtigt, liegen die monatlichen Nettoverluste pro aktivem Spielenden zwischen CHF 71 und CHF 93 (2023: zwischen CHF 74 und CHF 93, ohne Berücksichtigung Ausreisser/Grossgewinn).

Bei der *Loterie Romande (LoRo)* lagen die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spielenden 2024 zwischen CHF 51 und CHF 77 (2023: zwischen CHF 38 und CHF 81).

Wie in den letzten Berichtsjahren waren auch 2024 auf der *Swisslos*-Plattform die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste pro Monat beim Produkt Sporttip am höchsten (zwischen CHF 40 und CHF 90).

Die durchschnittlichen jährlichen Wallet-Nettoverluste bei Sporttip lagen bei rund CHF 279 (2023: CHF 314; 2022: CHF 263). Im Vergleich zum Vorjahr haben diese somit abgenommen. Den tiefsten Durchschnitts-Nettoverlust pro Spieler:in im gesamten Jahr 2024 gab es bei Swiss Lotto (bedingt durch die beiden Grossgewinne), Gooool und Big21 (dieses Geschicklichkeitsgeldspiel wurde Ende August 2024 auf der Internetspielform der Swisslos lanciert).

Bei der *LoRo* zeigte sich, dass Spielende von JouezSport die höchsten durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste erleiden (2024: 76; 2023: CHF 86; 2022: CHF 75), gefolgt vom Produkt PMU (2024: 36; 2023: CHF 54; 2022: CHF 65). Im Vergleich zum Vorjahr haben die Verluste sowohl bei JouezSport als auch bei PMU abgenommen. Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste sind wie in den letzten Jahren bei den Zahlenlotos Magic 3 und Magic 4 am geringsten.

Wallet-Nettoverluste über CHF 500 monatlich

Bei der Swisslos wiesen im Jahr 2024 total 3,86 % (2023: 3,95 %) der aktiven ISP-Nutzer:innen mindestens einmal einen Wallet-Nettoverlust von über CHF 500 pro Monat auf, bei der LoRo betrug dieser Anteil 4,25 % (2023: 3,97 %).

Die Resultate zu den *produktspezifischen Unterschieden* bei der LoRo ergeben, dass unter den Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten von über CHF 500 die JouezSport-Spielenden die grösste Gruppe ausmachen, gefolgt von den Spielenden von Loto Express-, PMU- und virtuellen Losen. In diesem Jahr war der Anteil JouezSport-Spieler:innen mit Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 etwas tiefer als letztes Jahr (2024: 6,5 %; 2023: 7,8 %; 2022: 6,1 %).

Bei der Swisslos zeigte sich wie im Vorjahr, dass es beim Produkt Gooool anteilmässig die meisten Personen mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 gibt. Bei diesem Produkt gibt es obligatorische Limiten mit Maximalobergrenze (CHF 2'000). Eine Erklärung für den hohen Anteil dürfte darin bestehen, dass ein Teil der Sporttip-Spielenden auch noch Gooool konsumierte und daher im betreffenden Monat zwei Mal aufgeführt wurde. Nach Gooool gibt es bei den Produkten Bingo und Big21 die meisten Spielenden mit durchschnittlichen Nettoverlusten über CHF 500. Auch bei diesem Produkt kommen obligatorische Verlustlimiten zum Einsatz (max. CHF 2'000/Monat resp. max. CHF 900/Monat).

Bei Big21 ist seit Ende Oktober 2024 noch eine zusätzliche Massnahme in Kraft getreten: Personen können nicht mehr als 100 Spielteilnahmen pro Tag absetzen. Die Gespa begrüsst das rasche, proaktive Handeln der Swisslos in diesem Zusammenhang.

Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 monatlich

Bei der LoRo beträgt der Anteil aktive Spieler:innen, die in mindestens einem Monat einen Wallet-Nettoverlust über CHF 2'000 erlitten haben, 0,53 % bzw. 923 Spielende (2023: 0,51 bzw. 786 Spielende).

Betreffend die *produktspezifischen Unterschiede* lässt sich wie letztes Jahr festhalten, dass der Anteil an JouezSport-Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 am höchsten ist. Im Vergleich zum Vorjahr hat dieser Anteil etwas abgenommen (2024: 1,23 % resp. 602 Spielende; 2023: 1,54 % resp. 512 Spielende). Wie in den letzten Jahren folgen an zweiter Stelle PMU-Spielende, wobei dieser Anteil im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls abgenommen hat. Euro Millions- und Swiss Lotto vereinen den geringsten Anteil an Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 auf sich.

Bei der Swisslos zeigte sich folgendes Ergebnis: 0,46 % der aktiven ISP-Nutzenden wiesen mindestens einmal einen monatlichen Wallet-Nettoverlust von über CHF 2'000 aus. Dies entspricht 3'263 Spielenden (2023: 0,5 % resp. 2'811 Spielende).

Bei den *produktspezifischen Unterschieden* zeigt sich wie letztes Jahr, dass es anteilmässig beim Produkt Goooal die meisten Personen mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 gibt (über alle von ihnen gespielten Produkte). Danach folgen Sporttip und Bingo.

Fazit Wallet-Nettoverluste:

Insgesamt sind die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste im Vergleich zu den letzten Jahren mehr oder weniger konstant geblieben.

Im Bereich der Sportwetten waren die Verluste seit der Angebotserweiterung und insbesondere der Einführung von Live-Wetten im Jahr 2019 zunächst bei beiden Lotteriegesellschaften deutlich angestiegen. 2022 hatte sich der Trend der steigenden Verluste bei den Sportwetten erstmals nicht fortgesetzt. Nachdem die Verluste 2023 erneut gestiegen waren, kam es 2024 wieder zu einer Abnahme.

Sportwetten bleiben jedoch nach wie vor das Produkt, von dem die grössten Risiken ausgehen. Die durchschnittlichen Verluste der Spielenden bewegen sich auf einem höheren Niveau als bei den anderen Produkten, ebenso der Anteil Personen mit Verlusten über CHF 2'000. Sportwetten-Spielende sind zudem im Schnitt jünger und häufig in der Altersklasse 18-29 Jahre zu finden. Die meisten sind männlich. Junge Männer gelten gemäss Forschung als Risikogruppe. Erfreulich ist, dass die Lotteriegesellschaften die Entwicklung auf dem Radar haben und diesbezügliche Schritte unternehmen (vgl. dazu Projekte von Swisslos weiter unten). Die Gespa behält sich jedoch vor, bei Bedarf auch noch weitergehende Massnahmen zu verlangen.

1.2 Verlustlimiten (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 87 VGS)

Auf der ISP der LoRo gibt es freiwillige tägliche, wöchentliche und monatliche Verlustlimiten, welche sich auf alle auf der ISP angebotenen Ziehungsspiele (ausser Loto Express) beziehen. Daneben gibt es obligatorische Limiten, die sich nur auf virtuelle Lose und Loto Express beziehen (kumulierte Obergrenze pro Monat: CHF 2'000). Im Weiteren gibt es obligatorische Verlustlimiten für JouezSport sowie PMU. Der Maximalbetrag pro Monat ist auf jeweils CHF 8'000 festgelegt.

Auf der ISP der Swisslos gibt es freiwillige Einzahllimiten für 30 Tage. Zudem gibt es obligatorische Limiten für Clix und Bingo. Die maximale Verlustobergrenze bei diesen Produkten ist kumulativ auf CHF 2'000 pro Monat festgelegt. Auch für das Produkt Gooool gelten obligatorische Verlustlimiten mit einer Obergrenze von CHF 2'000 pro Monat. Daneben gibt es auch für Jass obligatorische Verlustlimiten (Maximalbetrag pro Monat: CHF 900). Die Limite für Jass gilt gemeinsam mit dem Produkt «Big21», welches per 28. August 2024 eingeführt wurde. Im Weiteren gibt es obligatorische Verlustlimiten für Sporttip. Der Maximalbetrag pro Monat ist auf CHF 9'999 festgelegt.

Im Zusammenhang mit der Ausschöpfung der Limiten (Anzahl der aktiven Spieler:innen mit obligatorischen Limiten³, die eine selbstgesetzte 30-Tages-Limite von mehr als CHF 1'000 tatsächlich ausschöpfen) lässt sich auch für das Berichtsjahr 2024 festhalten, dass die hohen Limiten nur in sehr wenigen Fällen ausgeschöpft werden. Die Oberlimite von CHF 2'000 mindestens einmal ausgeschöpft haben bei der Swisslos insgesamt 125 bzw. 0,37 % aller Spielenden mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 (2023: 123 bzw. 0,40 % Spielende) und bei der LoRo 127 Spielende bzw. 1,1 % aller Spielenden mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 (2023: 106 Spielende bzw. 0,7 % im ersten Halbjahr, 97 Spielende bzw. 1,5 % im zweiten Halbjahr⁴).

Seit Mitte 2022 bietet Swisslos das Produkt Gooool auf ihrer ISP an. Bis zu 0,02 % derjenigen Spielenden, die sich bei Gooool selbst eine 30-Tages-Limite von CHF 2'000 gesetzt haben, haben diese Limite im Jahr 2024 ausgeschöpft.

Im Jahr 2024 hat keiner der Spielenden, der sich bei Jass und Big21 eine 30-Tages-Limite von CHF 900 gesetzt hat, diese Limite ausgeschöpft.

Bei den Sportwetten zeigten sich folgende Resultate: Bei der LoRo haben drei Personen bzw. 0,1 % der Spielenden, die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für PMU gesetzt haben, diese Maximallimite erreicht (2023: 0 Spielende), bei JouezSport waren es 24 Personen bzw. 0,4 % der Spielenden, die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für JouezSport gesetzt und diese ausgeschöpft haben (2023: 32 Personen bzw. 0,3 % im ersten Halbjahr, 9 Spielende bzw. 0,3 % im zweiten Halbjahr). Bei der Swisslos wurde die Maximallimite von CHF 9'999 bei Sporttip im Berichtsjahr von 36 Personen bzw. 0,02 % erreicht (2023: 12 Personen bzw. 0,01 %). Das Produkt PMU wird auf der ISP der Swisslos nicht angeboten.

Grundsätzlich wählen die Spielenden vernünftige Limiten. Nur eine Minderheit der aktiven Spieler:innen wählt Limitenkategorien über CHF 1'000 und noch weniger schöpfen eine solche Limite tatsächlich aus.

³ Die Zahlen beziehen sich auf die obligatorischen Limiten bei Clix und Bingo bei der Swisslos resp. virtuelle Lose und Loto Express bei der LoRo. Die Obergrenze beträgt kumuliert für beide Produkte CHF 2'000/Monat.

⁴ Am 5. Juni 2023 lancierte die LoRo ihre neue ISP. Die Spielenden mussten sich bei der Migration auf die neue Plattform neue Verlustlimiten setzen. Dies ist der Grund dafür, dass 2023 bei der LoRo jeweils zwei Resultate bei den Limiten präsentiert wurden (für das erste Halbjahr 2023 unter der alten Plattform sowie für das zweite Halbjahr 2023 unter der neuen Plattform).

Die Massnahme der freiwilligen Einzahllimiten über alle Produkte hinweg wurde auf der ISP der Swisslos häufiger als im Vorjahr genutzt (2024: 5'680 Personen bzw. 0,8 %; 2023: 1'387 Personen bzw. 0,26 %). Die Massnahme wird seit Februar 2024 prominenter kommuniziert. Bei der LoRo wurde die Option von freiwilligen Verlustlimiten von 5'392 Personen bzw. 3,1 % aktiven Spielenden genutzt (2023: 1'859 Personen bzw. 1,4 % im 1. Halbjahr; 4'887 Personen bzw. 3,2 % im 2. Halbjahr 2023).

Fazit Verlustlimiten:

Die Spielenden haben sich auch im Berichtsjahr grösstenteils vernünftige bzw. moderate Limiten gesetzt. Limiten stellen eine zentrale Massnahme zum Schutz der Spielenden dar, deren Relevanz auch die Forschung bestätigt.

Insgesamt betrachtet weisen die Resultate über die letzten Jahre eine hohe Konstanz auf. Die Limiten werden eher selten ausgeschöpft und modifiziert. Dies ist aus Spielerschutzsicht positiv zu werten. Eine hohe Limitenausschöpfung bei gleichzeitiger Erhöhung der Limiten kann ein Indiz für problematisches Spielverhalten darstellen.

Die Resultate der aktuellen Berichterstattung zeigen erneut, dass obligatorische Limiten über CHF 1'000 selten sowie die Oberlimite von CHF 2'000 nur in Einzelfällen erreicht wurden. Die Obergrenze wird auch in Zukunft eine zentrale Rolle spielen, wenn es darum geht, exzessive Spieler:innen mit hohen Verlusten vor noch grösseren finanziellen Einbussen zu schützen.

125 Personen (0,37 %) bei der Swisslos und 127 Personen (1,1 %) bei der LoRo haben im Berichtsjahr die monatliche obligatorische Oberlimite von CHF 2'000 bei den Spielkategorien Clix und Bingo resp. virtuelle Lose und Loto Express zumindest einmal ausgeschöpft. Es lässt sich konstatieren, dass Limitenausschöpfungen von CHF 2'000 pro Monat sehr selten vorkommen.

1.3 Vorübergehender Spielausstieg (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 89 VGS)

Es ist auf den ISPs beider Lotteriegesellschaften möglich, sich für eine Zeitspanne von einem bis 180 Tage selbst zu sperren (für eines, mehrere oder alle Produkte).

Der Anteil Spieler:innen, der von dieser Option im Berichtsjahr Gebrauch machte, betrug bei der Swisslos 0,54 % bzw. 3'799 Personen und bei der LoRo 0,6 % bzw. 1'034 Personen. Die längste Sperrdauer (bis 180 Tage) wurde bei beiden Lotteriegesellschaften deutlich am häufigsten gewählt.

Bemerkenswert ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Clix, Bingo und Sporttip bei Swisslos, JouezSport und virtuelle Lose bei der LoRo). Dieses bzw. ein ähnliches Muster zeigte sich auch schon in den vorangegangenen Jahren.

Die Analyse der Daten zeigte zudem, dass der *durchschnittliche Verlust* unter den Personen, die sich selbst gesperrt haben, deutlich höher war als bei den anderen aktiven Spielenden. In Bezug auf die verschiedenen *Spieltypen* zeigte sich auf der ISP der LoRo wie letztes Jahr, dass der durchschnittliche Wallet-Nettoverlust pro selbstgesperrte Person bei JouezSport am höchsten war, gefolgt von virtuellen Losen. Bei der Swisslos sind die monatlichen Wallet-Nettoverluste unter denjenigen Personen, die im jeweiligen Monat mindestens einmal bei einem Spiel temporär ausgestiegen sind, bei den Produkten Bingo und danach Sporttip am höchsten. Dies entspricht mehr oder weniger dem letztjährigen Ergebnis.

Fazit vorübergehender Spielausstieg:

Der durchschnittliche Verlust ist unter den Spielenden, die sich selbst gesperrt haben, deutlich höher als bei den anderen aktiven Spielenden. Dies deutet darauf hin, dass die Selbstsperre vor allem von denjenigen Personen verwendet wird, welche hohe Wallet-Nettoverluste aufwiesen, womit mit dieser Massnahme a prima vista die „richtige“ Zielgruppe angesprochen wird. Dies kann als Indikator für die Wirksamkeit der Selbstsperre gewertet werden.

Auffallend ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Bingo, Clix und Sporttip bei Swisslos, virtuelle Lose und JouezSport bei der LoRo).

Wie bereits in den letzten Auswertungsberichten angemerkt, ist es zu bedauern, dass die freiwillige Sperrdauer gemäss Geldspielverordnung (Art. 89 VGS) auf sechs Monate begrenzt wurde, da es zweifellos Personen gibt, die sich für eine längere Zeitspanne sperren möchten. Im Rahmen der Evaluation des Geldspielgesetzes kann dieser Punkt aufgegriffen werden.

1.4 Früherkennung (Art. 78 BGS in Verbindung mit Art. 90 VGS)

LoRo

Seit Ende November 2019 wird das Früherkennungstool Playscan auf der ISP der LoRo angewendet. Playscan analysiert das Spielverhalten, macht die Person auf ihr Spielverhalten aufmerksam und bietet Unterstützung. In ihrem Spielerkonto kann die Person jederzeit ihr Risikoniveau überprüfen (sehr geringes Risiko = grün bis sehr hohes Risiko = dunkelrot). Playscan berücksichtigt bei der Analyse die Spieldaten der Person und deren Veränderung in den letzten fünf Wochen sowie die Resultate des Selbsttests.

Neben Playscan hat die LoRo auch Kriterien für die frühzeitige Identifizierung von Risikospieler:innen auf ihrer Online-Spielplattform festgelegt, welche bei Erreichen eine automatische Warnmeldung auslösen (monatlicher Nettoverlust von CHF 2'000 für alle Spiele in drei aufeinanderfolgenden Monaten und/oder monatlicher Nettoverlust von CHF 2'000 für alle Spiele dreimal über einen Zeitraum von sechs Monaten).

Die LoRo nimmt mit den Spielenden, die diese Kriterien erfüllen, Kontakt auf. Im Jahr 2024 haben 228 Spielende die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht (2023: 176). Die LoRo kontaktierte im Jahr 2024 diese 228 Personen per Telefon und/oder E-Mail. Nach der Kontaktaufnahme konnte die LoRo die finanzielle Situation von 64 Spielenden im Jahr 2024 beurteilen und hat die folgenden Massnahmen ergriffen:

Überwachung: Wenn die finanzielle Auswertung ergibt, dass die Person Einsätze tätigt, die ihren finanziellen Mitteln entsprechen, wird sie unter Beobachtung gestellt. Im Jahr 2024 wurden 56 Personen in den monatlichen Überwachungsprozess integriert.

Spielsperre VETO: Wenn die finanzielle Beurteilung ergibt, dass Spielende überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Einsätze tätigen, die in keinem Verhältnis zu ihrem

Einkommen und Vermögen stehen, spricht die LoRo eine Spielsperre aus. Diese Massnahme betraf neun Spielende im Jahr 2024 (2023: 22).

Einschränkung der Teilnahme: Falls die Person auf die Schreiben der LoRo nicht innerhalb der Frist antwortet oder sich weigert, die angeforderten Dokumente zu übermitteln, wird ihr Spielerkonto gesperrt. Sendet die Person die verlangten Unterlagen zu einem späteren Zeitpunkt, nimmt die LoRo eine finanzielle Beurteilung vor und ergreift die vorgesehenen Massnahmen. Dies war 2024 bei 156 Spielenden der Fall.

Spielende, deren Konto gesperrt wurde, sind von Promotionen und der Vergabe von kostenlosen Spielguthaben ausgeschlossen. Darüber hinaus sind alle Personen, die vom Playscan-Tool als Risikospieler:innen identifiziert wurden, von diversen E-Mails und Newslettern ausgeschlossen.

Swisslos

Für Spiele mit erhöhtem Gefährdungspotenzial wurden spezifische Kriterien zur Erkennung von potenziell problematisch Spielenden festgelegt, die automatisiert erhoben und im Fall des Erreichens zu Massnahmen führen.

Folgende Ergebnisse resultierten aus der Früherkennung bzw. dem Erreichen der Kriterien bei Clix und Bingo:

Im Jahr 2024 wurden 749 (2023: 546) automatisierte Meldungen an die Stelle Spielerschutz ausgelöst. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden der betroffenen Person schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über ihr Spielverhalten, über Hilfsangebote und über ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt. Insbesondere Spielende, die Kriterium 1 erfüllten („In sechs aufeinander folgenden Kalendermonaten wird die Maximalverlust-Limite jeweils drei Mal oder häufiger erreicht“), wurden gestützt auf Unterlagen zur finanziellen Situation, die bei der betreffenden Person eingeholt wurden, weiter abgeklärt.

Bei den Früherkennungskriterien gilt es zu erwähnen, dass nicht alle Personen, die bei einem Kriterium anschlagen, auf ihre finanzielle Situation hin überprüft werden. Dies gilt nur für das Erreichen bestimmter Kriterien. Für mehr Details in Bezug auf die Früherkennungskriterien wird auf das Sozialkonzept der Swisslos verwiesen (Version 12, August 2024), welches [hier](#) abrufbar ist.

Bei Sporttip gelangen ebenfalls automatisiert erhobene Früherkennungskriterien zum Einsatz (Beispielkriterium: „In den letzten sechs Kalendermonaten wird in mindestens drei Kalendermonaten ein Verlust von CHF 2'000 erreicht“).

Die bei Sporttip definierten Kriterien führten im Jahr 2024 zu 3'005 (2023: 1'983) automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden der Person analog zu den Clix-/Bingo-Spielenden schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über ihr Spielverhalten, Hilfsangebote und ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt. Seit März 2021 wird bei Erfüllung der Frühwarnkriterien auch ein Erklärvideo zur Funktionsweise der Sportwetten eingesetzt. Lagen Indizien für exzessives Spiel vor, hat die Stelle Spielerschutz mit der Person Kontakt aufgenommen und sie an eine Fachstelle vermittelt, falls dies angezeigt erschien. Führten die vorangegangenen Hilfsmassnahmen zu keinen Erfolgen, verhängte Swisslos eine Spielsperre.

Swisslos hat in der Vergangenheit in Bezug auf Sporttip mehrere Aktivitäten und Projekte lanciert (vgl. dazu auch letztjähriger Auswertungsbericht). Auch 2024 wurde das Engagement weitergeführt.

Beispielsweise wird seit Anfang 2024 ein Selbsttest eingesetzt, in dessen Rahmen sich Spielende mit ihrem Spielverhalten sowie ihrem zur Verfügung stehenden Spielbudget auseinandersetzen.

Weiter plant Swisslos ein eigenes Forschungsprojekt zur Früherkennung von problematischem Spielverhalten mit Hilfe von Zahlungsverkehrstransaktionen. Hierbei soll geprüft werden, ob die Frequenz und Struktur der Einzahlungen auf das Spielerkonto bei Sportwettenspielenden als Kriterium für die Frühentdeckung von vermutet problematischem Wettverhalten dienen können.

Beim Produkt Gooool gelangen ebenfalls Früherkennungskriterien zum Einsatz; im Jahr 2024 kam es zu acht automatisierten Meldungen (2023: 3).

Die Spielsperre bzw. die Bestimmung von Art. 80 BGS gilt unabhängig vom Gefährdungspotenzial eines Spiels; Personen, die verschuldet sind oder ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen, müssen gesperrt werden. Seit Oktober 2020 wird daher auch bei der Online-Teilnahme an Produkten mit geringerem Gefahrenpotenzial (Euro Millions, Swiss Lotto, Joker, Super-Star) das Spielverhalten beobachtet. Das in diesem Zusammenhang definierte Früherkennungskriterium führte 2024 zu 14 automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz und entsprechenden Folgemaassnahmen (2023: 25). Das definierte Früherkennungskriterium kommt auch beim Ende Oktober 2023 lancierten Produkt EuroDreams zum Einsatz. Das Kriterium bei diesem Produkt führte auch 2024 zu keinen automatisierten Meldungen.

Beim neuen Online-Geschicklichkeitsspiel «Big21» gelangt folgendes automatisiert erhobene Früherkennungskriterium zum Einsatz:

- In sechs aufeinanderfolgenden Kalendermonaten wird die 30-Tages-Maximalverlustlimite mehr als drei Mal erreicht.

Big21 wurde erst Ende August 2024 lanciert und hat noch zu keinen automatisierten Meldungen geführt.

Werden aufgrund eines begründeten Verdachts Unterlagen zur finanziellen Situation eingefordert, aber der Spielende reagiert nicht darauf oder weigert sich, die angeforderten Unterlagen zu übermitteln, sperrt Swisslos das Spielerkonto. Im Jahr 2024 war dies bei 387 Spielenden der Fall (2023: 356).

Von den insgesamt 3'776 Personen (2023: 2'557), die im Prozess der Früherkennung identifiziert wurden, wurden 14 Spielende gestützt auf Art. 80 BGS gesperrt (= 0,37 %; 2023: 0,63 %).

Fazit Früherkennung:

Die Früherkennung gefährdeter Personen ist eine zentrale Präventionsmassnahme.

Die LoRo setzt das Tool Playscan ein, welches risikoreiche Spieler:innen erkennt und Personen hinsichtlich eines verantwortungsvollen Spielverhaltens unterstützt. Zusätzlich werden alle Personen kontaktiert, die einen von zwei Schwellenwerten hinsichtlich ihrer monatlichen Verluste erreichen. Im Jahr 2024 haben 228 Spielende die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht. Dies entspricht einem Anteil von 0,13 % der aktiven Spielenden.

Swisslos hat (je nach Produkt unterschiedliche) Kriterien festgelegt, die zu einem automatisierten Alarm und zu weiteren Abklärungen führen. 2024 wurden im Prozess der Früherkennung insgesamt 3'776 Personen identifiziert. Dies entspricht einem Anteil von 0,53 % der aktiven Nutzenden. Es

zeigte sich, dass der Grossteil der automatisierten Meldungen bei Sporttip ausgelöst wurden. Im Vergleich zum Vorjahr haben die automatisierten Meldungen bei Sporttip zugenommen.

Beide Lotteriegesellschaften haben im Berichtsjahr mit betroffenen Spielenden Kontakt aufgenommen, die Situation evaluiert, Hilfsmassnahmen zur Verfügung gestellt und die Spielenden im äussersten Fall gesperrt. Es ist positiv, dass beide Lotteriegesellschaften die Spielenden unterstützen und ihnen Möglichkeiten zur Kontrolle des Spielverhaltens aufzeigen.

Die Früherkennungsmassnahmen bzw. Massnahmen zum Schutz der Spielenden generell sind als kontinuierlicher, dynamischer Prozess zu verstehen. Es muss immer wieder evaluiert werden, ob die Früherkennungskriterien die gewünschte Sensitivität und Spezifität aufweisen. Dies gilt insbesondere für Produkte mit erhöhtem Gefährdungspotenzial und vergleichsweise hohen durchschnittlichen Verlusten. Die Gespa begrüsst in diesem Zusammenhang die Aktivitäten und kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung von Massnahmen der Lotteriegesellschaften, gerade im Bereich der Sportwetten.

1.5 Spielsperre (Art. 80 BGS)

Swisslos

Swisslos hat 2024 insgesamt 39 (2023: 37) Spielsperren verhängt. Es gab 31 Spielsperren, die von den Spielenden selbst beantragt wurden, sechs Spielsperren, die durch Swisslos nach Überprüfung der finanziellen Situation ausgesprochen wurden und zwei Spielsperren aufgrund der Meldung einer Fachstelle. Es gab im Jahr 2024 drei Anträge auf Aufhebung einer Spielsperre. Eine Entsperrung wurde vorgenommen, weil der Grund für die damalige Sperre nicht mehr bestand. Ein Antrag wurde aufgrund der finanziellen Situation abgelehnt. Der Entscheid für den dritten Antrag wurde erst 2025 getroffen (Ablehnung aufgrund Hinweise auf problematisches Spielverhalten).

LoRo

Im Berichtsjahr hat die LoRo 56 Spielsperren verhängt (2023: 47). 47 Spielsperren wurden von den Spielenden selbst beantragt, die restlichen neun wurden von der LoRo nach Überprüfung der finanziellen Situation vorgenommen. Es wurden im Berichtsjahr drei Anträge auf Aufhebung der Spielsperre gestellt; die LoRo hat 2024 zwei der verhängten Spielsperren aufgehoben.

Fazit Spielsperre:

Die Veranstalterinnen von online durchgeführten Grossspielen müssen Personen vom Spielbetrieb ausschliessen, die überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Spieleinsätze tätigen, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen und Vermögen stehen.

Mit einer ohne flankierende Hilfsmassnahmen ausgesprochenen Spielsperre werden Spieler:innen mit Problemen sich selbst überlassen, was nicht per se hilfreich ist. Dieser Haltung folgen beide Lotteriegesellschaften und setzen das Instrument der Sperre zurückhaltend ein.

Die Anzahl Spielsperren in den (Online-)Casinos und bei den Lotteriegesellschaften lassen sich nur sehr beschränkt miteinander vergleichen. Einerseits weisen die meisten online angebotenen Produkte der Lotteriegesellschaften ein deutlich geringeres Gefährdungspotenzial auf als (Online-)Casino-Produkte. Andererseits gibt es im online Bereich der Spielbanken – soweit erkennbar – keine

zwingenden Höchstbeträge für Einzahlungen und Verluste, während bei den Lotteriegesellschaften diverse zwingende Verlustlimiten im drei- bis vierstelligen Frankenbereich existieren. Selbst bei den risikoarmen Spielen gibt es absolute monatliche Verlust- bzw. Einzahlungslimiten (von maximal CHF 8'000 bzw. CHF 9'999). Den exzessiven Verlusten innert kürzester Zeit ist damit eine betragsmässig klare und zwingende Grenze gesetzt. Hinzuweisen ist auch auf den Umstand, dass sich im Rahmen des vorübergehenden Spielausstiegs (vgl. Ziff. 1.3) bei beiden Lotteriegesellschaften zusammen zusätzlich fast 5'000 Personen selbst vom Spiel ausgeschlossen haben. Vergleichszahlen zum Spielbankenbereich fehlen hier. Ebenfalls wird das Konto von Spielenden provisorisch gesperrt, die im Prozess der Früherkennung anschlugen und sich weigern, ihre finanzielle Situation offenzulegen. Dies betrifft jedes Jahr ebenfalls mehrere hundert Personen.

2. Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich

Grundsätzlich sind die Möglichkeiten im terrestrischen Bereich – im Vergleich zum Onlinespiel – beschränkt, sowohl bei der Realisation von Präventionsmassnahmen als auch bei der Erfassung der Wirkung dieser Massnahmen. Dazu ist anzumerken, dass das Gefährdungspotenzial der terrestrisch angebotenen Produkte in der Tendenz aus verschiedenen Gründen (tiefere Ereignisfrequenz, begrenzte Verfügbarkeit etc.) geringer ist als bei den Online-Produkten.

Auch wenn die Möglichkeiten insgesamt eingeschränkt sind, sehen die Lotteriegesellschaften diverse Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit des Angebots vor. Es kommen Massnahmen aus folgenden Bereichen zum Einsatz:

- Information der Spielenden
- Früherkennung
- Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und -moderation
- Aus- und Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals
- Jugendschutz/Zulassungsbeschränkungen (für alle Produkte gilt bei beiden Lotteriegesellschaften ein Mindestalter von 18 Jahren)

Bei jeder Kategorie haben die Lotteriegesellschaften im Bericht aufgeführt, welche Massnahmen im Berichtsjahr angewendet wurden und wie deren Wirksamkeit eingeschätzt wird. Die Details zu den Massnahmen können den Sozialkonzepten resp. den Webseiten der Lotteriegesellschaften entnommen werden⁵. Nachfolgend werden exemplarisch einige Ergebnisse für das Berichtsjahr 2024 dargestellt:

LoRo:

- 2024 hat die LoRo die Rubrik „Statistiques d'utitisation“ in der LoRo-QR-App aufgenommen. Damit haben Spielende die Möglichkeit, detaillierte Informationen über die Anzahl der erstellten QR-Codes, das Datum und die Uhrzeit der Erstellung der Codes sowie die dazugehörigen Beträge für die letzten vier Wochen abzurufen. Darüber hinaus erhalten Spieler:innen, die den Betrag von CHF 1'000 für die Erstellung von QR-Codes für JouezSport in der vergangenen Woche überschritten haben, am Ende der Woche eine entsprechende Benachrichtigung auf ihrem Mobiltelefon.
- Anlässlich der Fussball-Europameisterschaft (EM) hat die LoRo zusätzliche Massnahmen zum Schutz von Minderjährigen im Zusammenhang mit Sportwetten ergriffen. So absolvierten zwischen

⁵ [Sozialkonzept Swisslos](#); [Soziale Massnahmen der Loterie Romande](#)

April und Juni 2024 alle Verkaufsstellen eine obligatorische Online-Schulung. Darüber hinaus wurden während der EM mehrmals täglich Meldungen an alle Verkaufsterminals der Verkaufsstellen gesendet, um sie an die Altersgrenze von 18 Jahren und die Richtlinie zur Überprüfung des Alters aller Personen, die jünger als 25 Jahre erscheinen, zu erinnern. Anlässlich der EM hat die LoRo zudem in allen Verkaufsstellen Aufsteller angebracht mit dem Slogan «Du bist noch nicht 18? Dann sind Sportwetten nichts für dich!».

- Um die Umsetzung der Massnahmen zu kontrollieren, werden alle Loterie électronique-Verkaufsstellen im Durchschnitt sieben Mal und alle Loto Express- und PMU-Verkaufsstellen einmal pro Jahr kontrolliert. 2024 wurden insgesamt 2'944 Besuche durchgeführt. Im Rahmen dieser Besuche wurden keine Verstösse festgestellt.
- Bei der Loterie électronique ist seit dem 1. August 2019 eine spezifische Alterskontrolle implementiert (Abgabe einer elektronischen Karte, die mit dem Fingerabdruck ihres Inhabers verbunden ist). Eine Person muss mindestens 18 Jahre alt sein, um eine Karte erhalten zu können. Das Personal ist verpflichtet, das Alter jeder Person, die jünger als 25 Jahre zu sein scheint, zu überprüfen. Bis zum 31. Dezember 2019 wurden insgesamt 86'250 Karten in den Loterie électronique-Verkaufsstellen verteilt, 2020 wurden 49'213 Karten verteilt, 2021 19'775 Karten, 2022 51'325 Karten, 2023 50'450 Karten und 2024 48'125. Gemäss den Ausführungen der LoRo wird das Zugangskontrollsystem von den Depositären als wirksam eingeschätzt. Zudem haben die von der LoRo nach der Einführung des Systems durchgeführten Kontrollen keine Verstösse in Bezug auf das Spielen von Minderjährigen ans Licht gebracht.
- Die Gespa hatte aufgrund des erhöhten Gefährdungspotenzials der Loterie électronique im September 2021 entschieden, die Spielsperre auf dieses Produkt auszudehnen. Die LoRo führte gegen diesen Entscheid Beschwerde beim Geldspielgericht, welches die Verfügung der Gespa vollständig bestätigte. Im Anschluss an die Beschwerde der LoRo an das Bundesgericht wies dieses den Fall aus verfahrensrechtlichen Gründen an die Gespa zurück, ohne sich inhaltlich zu äussern. 2024 konnte das Verfahren zu einem Abschluss gebracht werden. Mit Verfügungen vom 21. März 2024 hat die Gespa angeordnet, dass die Loterie électronique in der aktuellen Form nur noch bis längstens am 31. Dezember 2027 angeboten werden darf. Bei der künftigen Generation der Loterie électronique (spätestens ab 2028) wird eine technische Lösung zu implementieren sein, mit der gesperrte Spieler:innen wirksam vom Zugang zur Loterie électronique abgehalten werden.
- Die LoRo organisierte 2021, 2022 und 2024 ein Austausch- und Diskussionsforum mit Vertreter:innen der kantonalen Fachstellen, Pflegezentren sowie Expert:innen für die Prävention der Spielsucht in der Westschweiz. Dieser Austausch bietet die Gelegenheit, sich über die Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Spielerschutz auszutauschen und über Verbesserungsmöglichkeiten zu diskutieren. Die Gespa begrüsst diese Massnahme.

Swisslos:

- Swisslos verfügt über eine eigene interne, von der Stelle „Spielerschutz“ betriebene Kontaktstelle, die Swisslos-intern als Anlaufstelle dient. Ihr werden auch alle über den Aussendienst oder Kundendienst eingehenden Indizien und Fragen zugestellt, die auf ein möglicherweise problematisches Spielverhalten schliessen lassen. Diese Kontaktstelle informiert wiederum die Spielenden, ihre Angehörigen oder die Verkaufsstellen über das zur Verfügung stehende Informationsmaterial und die kantonalen Beratungs- und Hilfsangebote. Im Jahr 2024 wurden 507 Kontaktaufnahmen verzeichnet (2023: 387).
- In diversen Kommunikationsmitteln werden regelmässig Spielerschutz-Themen aufgegriffen, z. B. im Newsletter «Swisslos Info», welcher an die Verkaufsstellen versendet wird. Thematisiert werden u.a. das Mindestalter, Kriterien, die Probleme mit dem Geldspiel vermuten lassen, sowie Möglichkeiten zur Ansprache von Spielenden mit vermuteten Problemen und die Meldung an Swisslos.

- Im Jahr 2024 erfolgten vier Verkaufsstellen-Meldungen über potenziell problematisch Spielende an die Stelle Spielerschutz von Swisslos (2023: 7). Die Verkaufsstellen wünschten allgemeine Informationen zum Thema Spielerschutz. Den betreffenden Verkaufsstellen wurden Tipps und Hilfestellungen zum Umgang mit der Situation gegeben (Broschüre abgeben, Trefferpläne erklären etc.).
- Ein Forschungsprojekt der Swisslos zeigt auf, dass bei einem grossen Anteil der Verkaufsstellen Potenziale zur Erkennung und zur Kontaktaufnahme mit vermutlich problematisch Spielenden vorhanden sind. Diese Potenziale werden gemäss Swisslos 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.
- Die Durchsetzung des Mindestalters macht gemäss Swisslos grundsätzlich keine Probleme. Swisslos sind 2024 lediglich zwei Meldungen seitens Verkaufsstellen oder anderer Stakeholder zugetragen worden, wonach Minderjährige im Rahmen von Diebstählen auch Lose bezogen haben.
- Im Berichtsjahr wurden zwei Fälle registriert, in denen Minderjährige einen Gewinn beziehen wollten. Swisslos verlangte für die Entgegennahme des Gewinnes eine Bestätigung inkl. Unterschrift der Erziehungsberechtigten, an welche die Gewinne schliesslich ausbezahlt wurden.
- Bei Bedarf bietet Swisslos den Spielenden auch die Möglichkeit eines freiwilligen Spielausschlusses an Verkaufsstellen an. Mit Einverständnis des Spielenden kann mit einzelnen Verkaufsstellen eine Vereinbarung abgeschlossen werden, dass der Person mit Spielproblemen keine Spielteilnahme mehr verkauft wird. Die Mitarbeit der Verkaufsstellen ist dabei freiwillig und unverbindlich. Die ersten Erfahrungen sind positiv; die angefragten Verkaufsstellen machen in aller Regel mit.
- 2023 wurde das Projekt «Werbung für Hilfsangebote» gestartet, welches das Ziel verfolgt, das vielfältige Unterstützungsangebot für Spielende mit Problemen besser bekannt zu machen. Für dieses Projekt konnten verschiedene Vertretende für die Mitwirkung gewonnen werden (u.a. der UPK Basel und Radix in Zürich). Im Rahmen dieses Projekts wurde schlussendlich ein Spot produziert, welcher seit April 2025 online zum Einsatz kommt.

Mit welchen Massnahmen wird der Sozialschutz des Verkaufsstellenpersonals sichergestellt?

Diese Frage hat die Gespa im Berichtsjahr erstmals gestellt. Swisslos führt dazu aus, dass das Verkaufsstellenpersonal kontinuierlich über Spielerschutz-Themen orientiert werde. Zudem werden die Verkaufsstellen regelmässig vom Swisslos-Aussendienst besucht. Im Rahmen dieser Besuche werden auch Probleme im Bereich des problematischen Geldspiels thematisiert. Wenn auf einem dieser Besuche ein problematisches Spielverhalten bei einem Verkaufsstellenmitarbeitenden beobachtet oder thematisiert wird, wird der Betroffene in einem ersten Schritt wie alle anderen spielauffälligen Personen behandelt. Swisslos führt weiter aus, dass es eine Meldung bei der Fachstelle Spielerschutz gebe und der Betroffene entweder direkt oder über den Aussendienst kontaktiert werde. In einem konkreten Fall wurde ein Betroffener an eine kantonale Beratungsstelle vermittelt. Er wurde aufgefordert, den Einstieg in die Therapie schriftlich zu bestätigen. Als er dieser Aufforderung nicht nachkam, wurde für seine Verkaufsstelle eine Sperre erwirkt. Diese wurde nach Einreichen einer schriftlichen Bestätigung seitens Beratungsstelle wieder aufgehoben.

Im Weiteren unterliege das Verkaufsstellenpersonal auch allen Prüfkriterien, welchen alle Spielenden ausgesetzt sind; personalisierte Prüfungen werden beim Spiel über die Online-Plattform und bei zentral ausbezahlten Gewinnen vorgenommen. Schliesslich sei zu bemerken, dass beim Verkaufsstellenbetrieb in aller Regel auch eine soziale Kontrolle stattfindet. In den Verkaufsstellen werde der Betrieb von mehreren Personen sichergestellt. Eine Person mit exzessivem Spielverhalten falle früher oder später auf; die anderen Verkaufsstellenmitarbeitenden seien aufgrund der Schulung und Information sensibilisiert und wissen, welche Möglichkeiten zur Hilfestellung zur Verfügung stünden.

Für das Jahr 2025 plant Swisslos, die Verkaufsstellen zu bitten, an einem Wettbewerb teilzunehmen, bei dem Fragen zur eigenen Spieltätigkeit und zu weiteren Spielerschutzthemen gestellt werden. Das Ziel besteht darin, die Verkaufsstellen dahingehend zu sensibilisieren, dass Spielsucht eine Erkrankung ist, die jeden treffen kann.

Die LoRo führt in Bezug auf den Sozialschutz des Verkaufspersonals aus, dass alle Depositäre obligatorische Schulungen zum Thema Spielsucht absolvierten. Die interaktive Schulung „Verantwortungsbewusstes Spielen“ behandle die verschiedenen Aspekte dieses Themas ausführlich. Die im Rahmen dieser Schulung vermittelten Informationen kämen auch den Depositären zugute, da sie auch darauf abzielten, übermässiges Spielen im Rahmen ihrer eigenen Spielpraxis zu verhindern und ihnen Informationen zu geben, wo sie bei Bedarf geeignete Hilfe finden. Darüber hinaus sei es Betreibern der Loterie électronique untersagt, an ihren Automaten zu spielen. Dies wird bei Testkäufen überprüft. Bei seinem Besuch in der Verkaufsstelle überprüft der Testkäufer, ob der Betreiber oder Mitarbeitende an den eigenen Automaten spielen. Bei Verstössen werde eine schriftliche Verwarnung versandt. Bei einem zweiten Verstoß werden die Automaten entfernt und der Vertrag mit dem Depositär gekündigt.

Dass es Verkaufsstellenbetreibenden bisher grundsätzlich erlaubt ist, selbst (über die eigene Verkaufsstelle) an Lotterien und Sportwetten teilzunehmen, ist aus Sicht der Gespa nicht unproblematisch. Diese Personen nehmen eine zentrale Kontrollfunktion zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel wahr. Wenn sie selbst spielen, resultiert ein Rollenkonflikt. Aus Sicht der Gespa wäre ein Spielverbot für Verkaufsstellenbetreibende und deren Hilfspersonen daher angebracht.

Ausblick: Mystery Shopping 2025

Die im Herbst 2024 publizierte Studie zur Geldspielproblematik in der Schweiz kommt zum Schluss, dass Sportwetten im Grossspielbereich die grössten Risiken bergen. Die Gespa wird den Sportwetten weiterhin erhöhte Aufmerksamkeit zukommen lassen. So wird die Gespa im Verlaufe des Jahres 2025 in den terrestrischen Verkaufsstellen der beiden Lotteriegesellschaften Kontrollen betreffend die Umsetzung der Massnahmen zum Schutz von Minderjährigen bei Sportwetten durchführen. Bei den Kontrollen werden Testkund:innen i.S.v. Art. 81 Abs. 3 der Verordnung über Geldspiele (Geldspielverordnung VGS; SR 935.511) eingesetzt werden.

Fazit Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich:

Über drei Viertel des BSE der beiden Lotteriegesellschaften wurden 2024 im landbasierten Vertrieb erzielt. Grundsätzlich sind die Möglichkeiten im terrestrischen Bereich – im Vergleich zum Onlinespiel – beschränkt, sowohl bei der Realisation von Präventionsmassnahmen als auch bei der Erfassung der Wirkung dieser Massnahmen.

Zentral sind bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen für das Personal. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielenden mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodule mit anerkannten Experten zusammen und stehen in regelmässigem Kontakt mit spezialisierten Zentren.

Zu diskutieren gibt der Umstand, dass es den Betreibenden von Verkaufsstellen bisher grundsätzlich erlaubt ist, über die eigene Verkaufsstelle an Lotterien und Sportwetten teilzunehmen. Da sie zugleich eine Kontrollfunktion zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel wahrnehmen, entsteht ein Rollenkonflikt. Ein Spielverbot für Verkaufsstelleninhaber und ihr Personal wäre daher wünschenswert.

Darüber hinaus wird die Gespa dem landbasierten Vertrieb von Sportwetten weiterhin erhöhte Aufmerksamkeit zukommen lassen. Die 2025 geplanten Mystery Shopping-Aktivitäten an den Sportwetten-Verkaufsstellen werden in diesem Zusammenhang Erkenntnisse liefern, ob der Jugendschutz in diesem Bereich den Anforderungen entspricht.

3. Allgemeines Fazit

Mit den Wirksamkeitsberichten soll die Grundlage für eine kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung der Massnahmen zum Schutz der Spielenden geschaffen werden. Via Auswertungsbericht können Erkenntnisse an die Veranstalterinnen zurückgespiegelt und für weitere interessierte Kreise Transparenz geschaffen werden.

Der Prozess der Berichterstattung durch die Lotteriegesellschaften ist seit Jahren professionell und effizient. Positiv bewertet die Gespa insbesondere auch den Umstand, dass die Erkenntnisse aus der jährlichen Evaluation bei den Lotteriegesellschaften zu proaktivem Handeln führen und in entsprechenden Massnahmen resultieren (z. B. die Entwicklung neuer Präventionsmassnahmen bei den Sportwetten). Das Zurückspiegeln der Daten an die Lotteriegesellschaften erfüllt damit den gewünschten Zweck und es bestätigt sich, dass diese Form der Regulierung zu einer kontinuierlichen Verbesserung des Spielerschutzes beiträgt.

Für den Online-Bereich kann wie in den letzten Jahren ein positives Fazit gezogen werden: Die ergriffenen Massnahmen leisten einen zentralen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum. Die Massnahmen der beiden Lotteriegesellschaften gehen dabei teilweise über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus. Besonders hervorzuheben sind die obligatorischen Verlustlimiten mit Obergrenze. Dies ist und bleibt aus Sicht der Gespa eine der wirksamsten Schutzmassnahmen.

Sportwetten bleiben das Produkt, dem auch künftig erhöhte Aufmerksamkeit gewidmet werden muss. Auch wenn die durchschnittlichen Verluste der Spielenden im Berichtsjahr abgenommen haben, bewegen sie sich nach wie vor auf einem höheren Niveau als bei den anderen Produkten. Auch der Anteil Spieler:innen mit Verlusten über CHF 2'000 ist bei den Sportwetten am grössten und bei der Früherkennung schlagen sie deutlich häufiger an. Die im Herbst 2024 publizierte Studie des Schweizer Instituts für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF) bestätigt ebenfalls, dass das Gefahrenpotenzial von Sportwetten höher ist als bei den anderen Produktkategorien im Aufsichtssperimeter der Gespa.

Über drei Viertel des BSE wurden auch 2024 im terrestrischen Markt erzielt. Im Gegensatz zum Online-Bereich lassen sich im terrestrischen Bereich nur begrenzt Massnahmen umsetzen und die Wirksamkeit lässt sich weniger gut beurteilen.

Die Gespa wird dem landbasierten Vertrieb von Sportwetten wie gesagt auch in Zukunft erhöhte Aufmerksamkeit widmen. So wird die Gespa im Verlaufe des Jahres 2025 in den terrestrischen Verkaufsstellen der beiden Lotteriegesellschaften Kontrollen betreffend die Umsetzung der Massnahmen zum Schutz von Minderjährigen bei Sportwetten durchführen.

Dass Verkaufsstellenbetreibende bisher grundsätzlich über die eigene Verkaufsstelle an Lotterien und Sportwetten teilnehmen dürfen, ist aufgrund des resultierenden Rollenkonflikts nicht unproblematisch.

Ein Spielverbot für Verkaufsstellenbetreibende und deren Hilfspersonen wäre aus Sicht der Gespa daher angebracht. Ein solches Verbot gilt übrigens bereits für die Loterie électronique der Loterie Romande.

Es soll den Lotteriegesellschaften im Rahmen der rechtlichen Rahmenbedingungen auch weiterhin möglich sein, attraktive und konkurrenzfähige Geldspielprodukte anzubieten, gerade auch um eine Abwanderung der Spielenden in den illegalen Markt zu verhindern. Es ist in diesem Zusammenhang daran zu erinnern, dass die Bekämpfung des illegalen Marktes eine der zentralen Präventionsmassnahmen im Rahmen der Geldspielregulierung ist und bleibt. Gleichzeitig müssen der Spielerschutz und die Sozialverträglichkeit des legalen Angebots gewährleistet sein – dies nicht zuletzt, um die Glaubwürdigkeit der Regulierung zu garantieren. Die Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften stellen in diesem Zusammenhang ein wertvolles Instrument dar, welches es ermöglicht, den Schutz der Spielenden zu evaluieren und allfälligen Handlungsbedarf zu identifizieren.