

Bern, 2. Dezember 2021

Auswertungsbericht: Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen zum Schutz der Spielerinnen und Spieler vor exzessivem Geldspiel im Jahr 2020



Management summary

Das Bundesgesetz über Geldspiele (BGS) schreibt in Art. 84 vor, dass die Veranstalterinnen von Grossspielen der Vollzugsbehörde jährlich einen Bericht über die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen zum Schutz der Spieler vor exzessivem Geldspiel einreichen.

Sozialschutz im Online-Bereich

2020 fand aufgrund der Corona-Pandemie eine gewisse Verlagerung der Nachfrage in den Internetabzkanal statt. Diverse Spieler haben den Online-Kanal im Zusammenhang mit der Schliessung von Verkaufsstellen bevorzugt, was man bei der Analyse der Berichte berücksichtigen muss. Diese Verlagerung wies indessen kein allzu hohes Volumen auf. Die Pandemie hatte auf die Spielsuchtprävention kaum Einfluss und die Sozialschutzmassnahmen kamen wie geplant zum Einsatz.

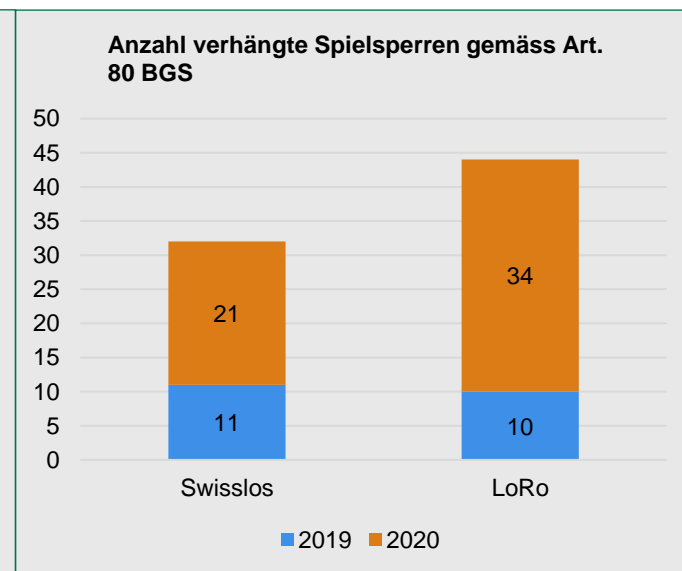
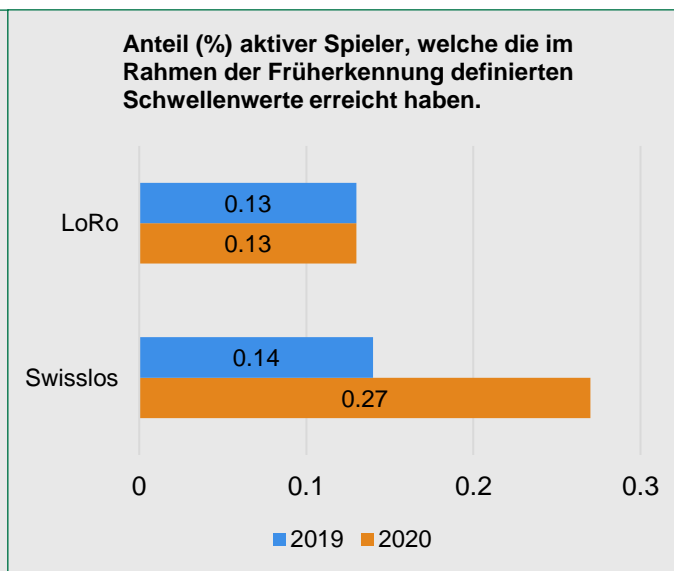
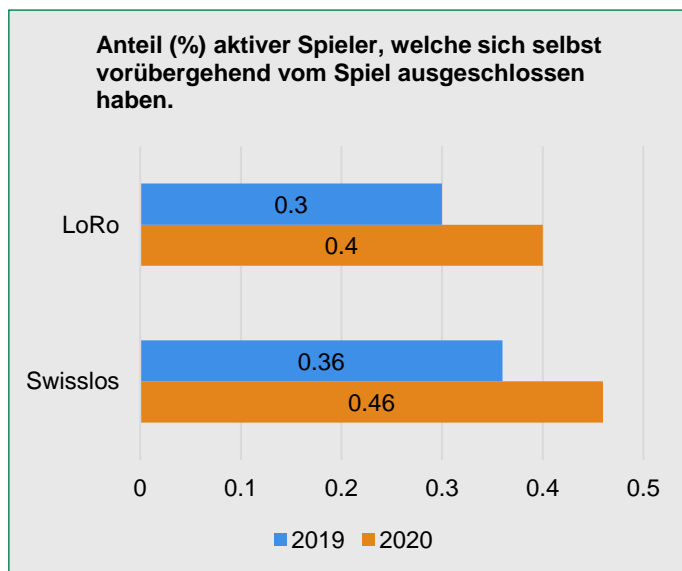
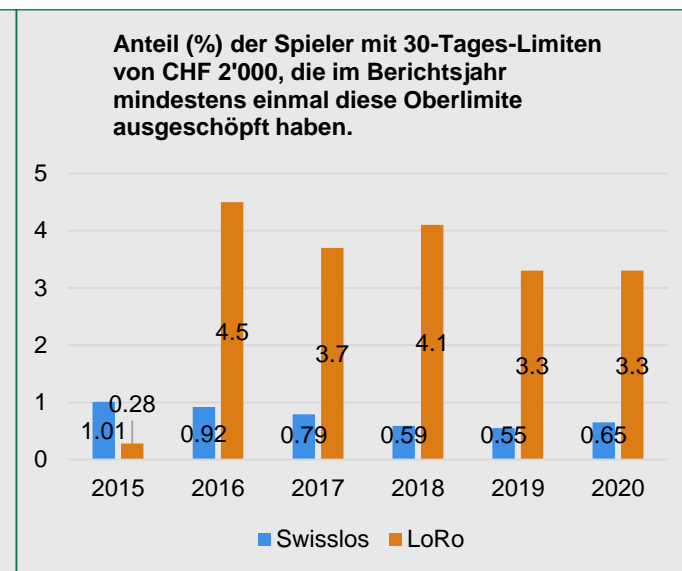
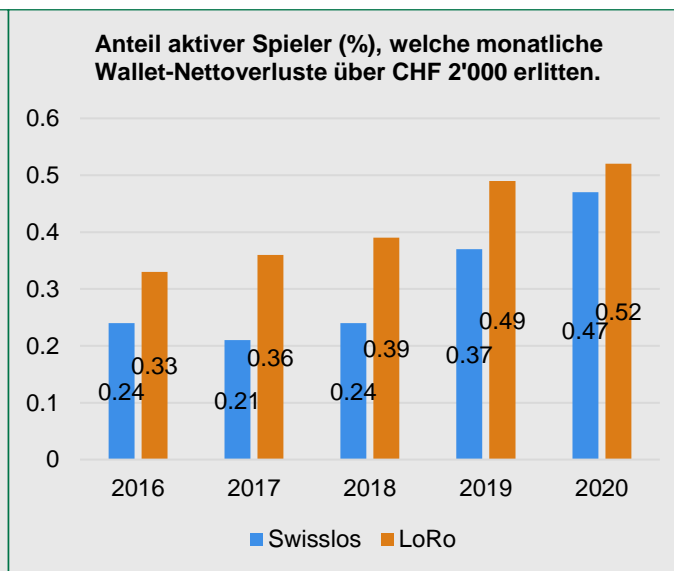
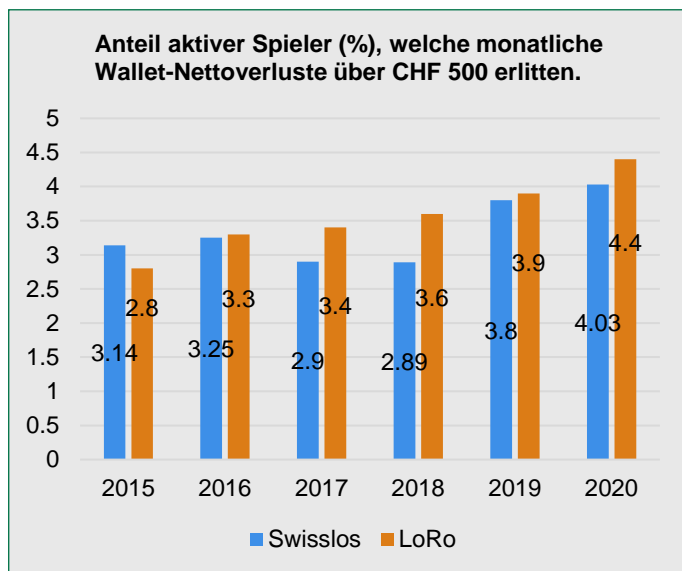
Bei Sporttip bzw. Jouezsport haben die durchschnittlichen Nettoverluste der Spielenden seit Sommer 2019 (seit der Lancierung der neuen Produkte) deutlich zugenommen, ebenso der Anteil Spielender mit Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 und CHF 2'000. Bei beiden Lotteriegesellschaften fällt zudem auf, dass Sportwetten-Spieler im Schnitt deutlich jünger sind als die Spieler der anderen Produkte und häufig in der Altersklasse 18-29 Jahre zu finden sind. Die meisten Spielenden sind männlich. Es handelt sich hierbei um eine vulnerable Gruppe; junge Männer gelten gemäss Forschung als Risikogruppe. Auf diese Gruppe wird deshalb ein besonderes Augenmerk gelegt und die Entwicklung weiter genau verfolgt.

Auch im Jahr 2020 kann aber ein grundsätzlich positives Fazit gezogen werden; die ergriffenen Sozialschutzmassnahmen scheinen einen zentralen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum zu leisten.

Die Wirksamkeitsberichte beider Lotteriegesellschaften liefern wertvolle Hinweise auf das Gefahrenpotenzial der einzelnen Geldspielprodukte. Neben der Einschätzung mit dem Mess- und Bewertungsinstrument ASTERIG und Hinweisen aus der Forschung, stellen die Wirksamkeitsberichte bzw. die Daten zum tatsächlichen Spielverhalten die wichtigste Informationsquelle zum Gefahrenpotenzial dar. Es zeichnet sich dabei ein weitgehend übereinstimmendes Bild. Auch in Zukunft wird ein verstärktes Augenmerk auf die Produkte mit erhöhtem Gefährdungspotenzial zu richten sein, konkret auf Sporttip/Jouezsport sowie Loto Express, PMU und Bingo. Die Zahlenlotos Euro Millions, Swiss Lotto, Magic 3 und 4 erscheinen insgesamt weiterhin wenig problematisch. Es gibt vor allem bei Swiss Lotto und Euro Millions viele regelmässige Spieler. Es gibt aber nur wenige exzessive Spieler; dies wird unter anderem daran ersichtlich, dass nur wenige Spieler monatliche Verluste über CHF 500 und noch weniger solche über CHF 2'000 erleiden.

Seit dem Inkrafttreten des BGS wurden diverse neue Massnahmen implementiert. Beide Lotteriegesellschaften haben angemessene Massnahmen in Kraft gesetzt, die es erlauben, risikoreiche Spieler in einem frühen Stadium zu erkennen und zu unterstützen. Als letzte Massnahme wurden Spieler gesperrt, sofern es die Evaluation der finanziellen Situation der Spieler erforderte. Insgesamt wurden 2020 bei der Swisslos 21 und bei der Loterie Romande 34 Spieler gesperrt. Im Rahmen der Früherkennung wurden bei der Swisslos 1'003 Personen identifiziert (0.27 % der aktiven Nutzer), bei der Loterie Romande 143 (0.13 % der aktiven Nutzer). Diese Fälle führten zu näheren Abklärungen.

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



Sozialschutz im terrestrischen Bereich

Grundsätzlich sind die Möglichkeiten für Sozialschutzmassnahmen – im Vergleich zum Online-Bereich – limitiert; dies gilt sowohl für 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.

Dennoch kommt dem Sozialschutz mit Blick auf die Regulierungsgrundlagen auch im terrestrischen Bereich eine zentrale Bedeutung zu und die Lotteriegesellschaften sehen zahlreiche Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit vor. Es gelangen Instrumente aus folgenden Bereichen zum Einsatz:

- Information der Spielerinnen und Spieler
- Früherkennung gefährdeter Spielerinnen und Spieler
- Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und -moderation
- Aus- und Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals
- Jugendschutz/Zulassungsbeschränkung

Bei beiden Lotteriegesellschaften gilt für sämtliche Produkte auch im terrestrischen Angebot das Mindestalter 18 Jahre, was zu begrüssen ist.

Dokumentiert ist im Weiteren die Anzahl und das Ergebnis durchgeführter Mystery Shopping-Aktionen und Kontrollen durch den Aussendienst sowie Anfragen an die Stelle „Spierschutz“. Wie im letzten Jahr, wurden auch in diesem Berichtsjahr keine Fälle von Minderjährigen gemeldet, die versucht haben, zu spielen. Gewisse Massnahmen konnten aufgrund der Corona-Krise im Berichtsjahr nicht durchgeführt werden bzw. mussten unterbrochen oder verschoben werden, beispielsweise die spezifische Schulung für die Depositäre der Loterie électronique oder die von Swisslos geplante Befragung des Personals über Spieler mit vermuteten Problemen.

Zentral sind im terrestrischen Bereich bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen für das Personal. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielern mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodul mit anerkannten Experten zusammen und stehen in regelmässigem Kontakt mit spezialisierten Zentren. Seit über 10 Jahren führen die Lotteriegesellschaften solche Schulungen sowohl beim Verkaufspersonal als auch bei den eigenen Mitarbeitern durch, wodurch auf einen grossen Erfahrungsschatz zurückgegriffen werden kann.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	6
1. Sozialschutz im Online-Bereich	7
1.1 <i>Wallet-Nettoverluste</i>	7
1.2 <i>Verlustlimiten</i>	8
1.3 <i>Vorübergehender Spielausstieg</i>	10
1.4 <i>Früherkennung (Art. 78 BGS)</i>	11
1.5 <i>Spielsperre (Art. 80 BGS)</i>	13
2. Sozialschutz im terrestrischen Bereich	14
3. Allgemeines Fazit	17

Einleitung

Zur Vorbeugung von exzessivem Geldspiel und Kontrolle des Spielverhaltens setzen die beiden Lotteriegesellschaften Swisslos und Loterie Romande ein gesamtheitliches Sozialkonzept um.

Das Bundesgesetz über Geldspiele (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 Spieler¹ vor exzessivem Geldspiel einreichen. Anhand der Wirksamkeitsberichte wird die Basis für eine kontinuierliche Prüfung und allfällige Weiterentwicklung der Sozialschutzmassnahmen geschaffen.

Die beiden Lotteriegesellschaften reichten bereits in der Vergangenheit Berichte über die Wirksamkeit der Online-Sozialschutzmassnahmen ein (für die Jahre 2014-2018). Das Reporting gemäss Art. 84 ist umfangreicher und umfasst neben dem Online- auch den terrestrischen Bereich. Letztes Jahr haben die beiden Lotteriegesellschaften erstmals einen Bericht gemäss den neuen gesetzlichen Anforderungen eingereicht, in diesem Jahr folgt nun der zweite Bericht (über das Jahr 2020).

Der Fragenkatalog für den Online-Bereich ist identisch mit demjenigen des Vorjahres. Betreffend den terrestrischen Bereich wurde eine Frage neu aufgenommen in Bezug auf die allfällige Registrierung von Fällen, in denen Minderjährige einen Gewinn beziehen wollten (Art. 45 BGS).

Die Gespa hat die Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften wie die letzten Jahre analysiert und gestützt darauf den vorliegenden Auswertungsbericht erarbeitet. 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.

Im vorliegenden Auswertungsbericht fokussieren wir uns auf Ergebnisse bzw. Resultate, die im Vergleich zu den letzten Jahren auffallend sind 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) Sozialschutz im Online-Bereich, 2) Sozialschutz im terrestrischen Bereich, 3) Allgemeines Fazit.

¹ Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in diesem Bericht der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

1. Sozialschutz im Online-Bereich

1.1 Wallet-Nettoverluste

Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spieler bei der Swisslos (über alle Produkte) lagen 2020 zwischen CHF 65 und 89, bei der Loterie Romande zwischen CHF 26 und 93.

Erstmals waren im Berichtsjahr auf der *Swisslos*-Plattform die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste pro Monat beim Produkt Sporttip am höchsten (zwischen CHF 24 und 110). Danach folgen die Produkte Bingo (Produkt mit den höchsten durchschnittlichen Verlusten im Vorjahr), Swiss Lotto und Euro Millions, wobei der durchschnittliche Nettoverlust pro Spieler anstieg, wenn der Jackpot im entsprechenden Monat hoch war.

Die durchschnittlichen jährlichen Wallet-Nettoverluste bei Sporttip lagen bei rund CHF 298 (2019: CHF 203; 2018: CHF 108). Die Swisslos hat aufgrund der bisherigen Resultate bei Sporttip 2021 zwei neue Präventionsmassnahmen in Form von Erklärvideos für Intensiv-Wettende entwickelt. Die Gespa begrüsst dieses proaktive Vorgehen.

Bei der *Loterie Romande* zeigte sich, dass Spieler von PMU die höchsten monatlichen Wallet-Nettoverluste erleiden (2020: rund CHF 108; 2019: CHF 93, 2018 CHF 101), gefolgt von Jouezsport. Im Vergleich zum Vorjahr haben die durchschnittlichen Verluste bei Jouezsport noch einmal zugenommen (2020: CHF 96; 2019: CHF 80; 2018: CHF 66). Die Wallet-Nettoverluste sind bei den Produkten Magic 3 und Magic 4 deutlich am geringsten.

Wallet-Nettoverluste über CHF 500 monatlich

Bei der Swisslos wiesen im Jahr 2020 total 4.03 % (2019: 3.8 %) der aktiven ISP-Nutzer mindestens einmal einen Wallet-Nettoverlust von über CHF 500 pro Monat auf, bei der Loterie Romande betrug dieser Anteil 4.4 % (2019: 3.9 %).

Die Resultate zu den *produktspezifischen Unterschieden* bei der Loterie Romande ergeben, dass der Anteil an Jouezsport-Spielern mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 höher ist als der Anteil solcher Spieler bei den anderen Spielen, gefolgt von PMU- und Loto Express-Spielern. In diesem Jahr war der Anteil Sportwetten-Spieler mit Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 bei der Loterie Romande noch einmal leicht höher als die letzten Jahre (2020: 6.8 %; 2019: 5.2 %; 2018: 3.5 %).

Bei der Swisslos zeigte sich wie letztes Jahr, dass es anteilmässig beim Produkt Bingo die meisten Spieler mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 gibt. Jass weist die zweithöchsten Prozentwerte auf. Bei beiden Produkten gibt es obligatorische Limiten mit Maximalobergrenze (CHF 2'000 resp. CHF 900). Bei Sporttip hat der Anteil im Vergleich zum letzten Jahr nochmals etwas zugenommen.

Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 monatlich

Bei der Loterie Romande beträgt der Anteil aktive Spieler, die in mindestens einem Monat einen Wallet-Nettoverlust über CHF 2'000 erlitten haben, 0.52 % bzw. 572 Spieler (2019: 0.49 % resp. 396 Spieler). Betreffend die *produktspezifischen Unterschiede* lässt sich festhalten, dass der Anteil an Jouezsport-Spielern mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 am höchsten ist. Wie in den letzten Jahren folgen an zweiter Stelle die PMU-Spieler. Im Vergleich zum letzten Jahr hat der Anteil Jouezsport-Spieler mit Verlusten über CHF 2'000 noch einmal zugenommen (2020: 1.05 % resp. 189

Spieler; 2019: 0.90 % resp. 112 Spieler). Euro Millions- und Swiss Lotto-Spieler vereinen den geringsten Anteil an Spielern mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 auf sich.

Bei der Swisslos zeigte sich folgendes Ergebnis: 0.47 % der aktiven ISP-Nutzer wiesen mindestens einmal einen monatlichen Wallet-Nettoverlust von über CHF 2'000 aus. Dies entspricht 1'745 Spielern (2019: 0.37 % resp. 1'164 Spieler).

Bei den *produktspezifischen Unterschieden* zeigt sich, dass es anteilmässig beim Produkt Sporttip die meisten Spieler mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 gibt, gefolgt von Bingo und Jass.

Fazit Wallet-Nettoverluste:

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

Was bei beiden Lotteriegesellschaften erneut auffällt, sind die signifikant steigenden Verluste bei den Sportwetten. Diese Entwicklung war zu erwarten. Einerseits wurden 2019 Live-Wetten eingeführt, womit das Angebot attraktiver wurde. 2020 war das erste vollständige Kalenderjahr, in dem das neue Angebot auf dem Markt war. Andererseits hat das Inkrafttreten der Bestimmungen zur Zugangssperre dazu geführt, dass sich diverse nicht autorisierte Anbieter aus dem Schweizer Markt zurückgezogen haben, während der Zugang zu den weiterhin illegal operierenden Anbietern erschwert wurde. Die modernisierten gesetzlichen Rahmenbedingungen scheinen es beiden Schweizer Sportwettenanbieterinnen zu erlauben, Marktanteile von den illegalen Anbietern zurückzugewinnen. Die Spielbedürfnisse der Schweizer Bevölkerung können weitergehend innerhalb der staatlich überwachten Geldspielumgebung befriedigt werden, was notwendige Voraussetzung ist, um die gesetzgeberischen Ziele zu erreichen. Ein modernes, attraktives legales Sportwettenangebot ist daher auch im Sinne des Sozialschutzes zu begrüssen, damit Spieler nicht illegale Angebote ohne ernstzunehmenden Sozialschutz nachfragen.

Die soziodemografische Betrachtung der Sportwetten-Spieler zeigt bei beiden Lotteriegesellschaften, dass es sich zu einem Grossteil um junge männliche Spieler (18-29 Jahre) handelt, welche gemäss Forschung als vulnerabler für die Entwicklung einer Glücksspielstörung gelten. Daher gilt es im besonderen Masse, diese Gruppe ausreichend zu schützen und die Situation kontinuierlich weiter zu beobachten und ggbf. die Massnahmen zu verstärken.

1.2 Verlustlimiten

Alle drei Limiten (1 Tag, 7 und 30 Tage) werden bei beiden Lotteriegesellschaften immer noch am häufigsten zwischen CHF 1-50 gesetzt. In den letzten Jahren zeigte sich ein leichter Trend in Richtung Setzen von höheren Limiten. 2020 ist diese Entwicklung mehr oder weniger stabil geblieben. Was aber auffällt, ist, dass vor allem bei den Sportwetten höhere Limitenkategorien gewählt werden.

Die freiwillige Einzahlillimite wird auf der ISP der Swisslos nach wie vor selten genutzt (2020: 1'314 Spieler bzw. ca. 0.35 %). Bei der Loterie Romande wird die Option von freiwilligen Verlustlimiten häufiger genutzt, 2020 haben sich im Vergleich zum Vorjahr nochmals mehr Personen eine freiwillige Limite gesetzt (18.2 %; 2019: 15.7 %). Die Stelle Spielerschutz der Swisslos plant für das Jahr 2021 weitere

Aktivitäten zur Promotion dieser Option; bisher wurde die Information über die freiwillige Einzahllimits-Möglichkeit bereits im Swisslos-Online-Newsletter kommuniziert.

Die prozentuale Ausschöpfung der Limiten ist im Vergleich zu den letzten beiden Jahren mehr oder weniger konstant geblieben. Nach einer anfänglichen deutlichen Zunahme (vor allem zwischen 2014 und 2015) hat sich die Ausschöpfung der Limiten stabilisiert. Bei den Verlustlimiten der Loterie Romande gab es eine leichte Zunahme und es kam häufiger zu ausgeschöpften Limiten, insbesondere bei der Tageslimite. Bei der Wochen- und der Monatslimite sind die Zahlen verglichen mit dem Vorjahr in etwa gleich geblieben. Die obligatorischen Verlustlimiten wurden bei der Loterie Romande demgegenüber etwas seltener modifiziert als letztes Jahr. Spieler von Loto Express und virtuellen Losen haben dabei im Vergleich zu PMU- und Jouezsport-Spielern deutlich seltener ihre Limiten verändert.

Im Zusammenhang mit der Ausschöpfung der Limiten (Anzahl der aktiven Spieler mit obligatorischen Limiten², die eine selbstgesetzte 30-Tages-Limite von mehr als CHF 1'000 tatsächlich ausschöpfen) lässt sich nach wie vor 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 136 Spieler (0.65 % aller Spieler mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000) und bei der Loterie Romande 245 Spieler (3.3 % aller Spieler mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000). Auch bei den freiwilligen Verlustlimiten bei der Loterie Romande zeigte sich, dass monatliche freiwillige Verlustlimiten über CHF 1'000 praktisch nie bzw. nur in Einzelfällen erreicht werden.

Für Sporttip/Jouezsport und PMU existieren seit Mitte 2019 obligatorische Verlustlimiten, ohne spezifische Obergrenze (bzw. CHF 9'999 auf der ISP der Swisslos und CHF 8'000 auf der ISP der Loterie Romande). Bei der Loterie Romande haben 5 Spieler (0.5 %), die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für PMU gesetzt haben, diese Maximallimite erreicht, bei Jouezsport waren es 19 Spieler (0.6 %), die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für Jouezsport gesetzt und diese ausgeschöpft haben.

Den Einfluss der Limiten bei den Sportwetten abzuschätzen, gestaltet sich nicht einfach. Die durchschnittlichen Verluste sind bei den Sportwetten im Vergleich zum letzten Jahr nochmals gestiegen, was zweifellos damit im Zusammenhang steht, dass die neuen Produkte insgesamt attraktiver sind. Nochmals sei daran erinnert, dass 2020 das erste vollständige Kalenderjahr war, in welchem Sportwetten in der neuen Form auf dem Markt sind.

Grundsätzlich handelt es sich nur um einen kleinen Prozentsatz an Spielern, der seine selbst gewählte 30-Tages-Limite ausschöpft. Die Maximallimite wird zudem bei beiden Lotteriegesellschaften nur in den seltensten Fällen ausgeschöpft. Man kann sagen, dass die von den Spielern gewählten Limiten eine moderierende Wirkung auf das Spielverhalten haben.

Fazit Verlustlimiten:

Der moderierende Einfluss der Limiten auf das Verhalten der Spielenden zeigt sich auch im aktuellen Berichtsjahr. Auch die Forschung bestätigt die Relevanz von Limiten.

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

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

wird auch in Zukunft eine zentrale Rolle spielen, wenn es darum geht, exzessive Spieler mit hohen Verlusten vor noch grösseren finanziellen Einbussen zu schützen.

136 Spieler (0.65 %) bei der Swisslos und 245 Spieler (3.3 %) bei der Loterie Romande haben im Berichtsjahr die monatliche obligatorische Oberlimite von CHF 2'000 zumindest einmal ausgeschöpft. Dies entspricht mehr oder weniger den Zahlen aus dem Vorjahr. Es lässt sich nach wie vor konstatieren, dass Limitenausschöpfungen von CHF 2'000 pro Monat sehr selten vorkommen.

1.3 Vorübergehender Spielausstieg

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 auf der ISP).

Der Anteil Spieler, der von dieser Option im Berichtsjahr Gebrauch machte, betrug 0.46 % (Swisslos) bzw. 0.4 % (Loterie Romande). Die längste Sperrdauer (bis 180 Tage) wurde erneut deutlich am häufigsten gewählt.

Bemerkenswert ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Bingo und Clix bei Swisslos, PMU und Jouezsport bei der Loterie Romande). Dieses Muster zeigte sich auch schon in vorangegangenen Jahren.

Die Analyse der Daten zeigte zudem, dass der *durchschnittliche Verlust* unter den Spielern, die sich selbst gesperrt haben, deutlich höher war als bei den anderen aktiven Spielern.

Bezüglich Unterschieden zwischen den verschiedenen *Spieltypen* zeigte sich auf der ISP der Loterie Romande, dass der durchschnittliche Wallet-Nettoverlust pro selbstgesperrter Spieler bei Jouezsport am höchsten war (CHF 680), gefolgt von PMU (CHF 382).

Bei der Swisslos sind die monatlichen Wallet-Nettoverluste unter denjenigen Spielern, die im jeweiligen Monat mindestens einmal bei einem Spiel temporär ausgestiegen sind, bei den Produkten Sporttip und Bingo am höchsten.

Fazit vorübergehender Spielausstieg:

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

Auffallend ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Bingo und Clix bei Swisslos, PMU und Jouezsport bei der Loterie Romande).

Dass die freiwillige Sperrdauer gemäss Geldspielverordnung (Art. 89 VGS) auf sechs Monate begrenzt wurde, ist zu bedauern, da die vergangenen Berichte beider Lotteriegesellschaften gezeigt haben, dass es durchaus ein Bedürfnis der Spielenden ist, sich bis zu einem Jahr selbst sperren zu können.

1.4 Früherkennung (Art. 78 BGS)

Loterie Romande

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

Neben Playscan hat die Loterie Romande auch Kriterien für die frühzeitige Identifizierung von Risikospielern 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 6 Monaten).

Die Loterie Romande nimmt mit den Spielern daraufhin Kontakt auf. Im Jahr 2020 haben 143 Spieler die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht. Die Loterie Romande kontaktierte im Jahr 2020 diese 143 Spieler per Telefon und/oder E-Mail. Nach der Kontaktaufnahme konnte die Loterie Romande die finanzielle Situation von 65 Spielern im Jahr 2020 beurteilen und hat die folgenden Massnahmen ergriffen:

Überwachung: Wenn die finanzielle Auswertung ergibt, dass der Spieler Einsätze tätigt, die seinen finanziellen Mitteln entsprechen, wird der Spieler unter Beobachtung gestellt. Im Jahr 2020 wurden 51 Spieler in den monatliche Überwachungsprozess integriert.

Spielsperre VETO: Wenn die finanzielle Beurteilung ergibt, dass der Spieler überschuldet ist, seinen finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommt oder Einsätze tätigt, die in keinem Verhältnis zu seinem Einkommen und Vermögen stehen, spricht die Loterie Romande eine Spielsperre aus. Diese Massnahme betraf 18 Spieler im Jahr 2020.

Einschränkung der Teilnahme: Falls der Spieler auf die Schreiben der Loterie Romande nicht innerhalb der Frist antwortet oder sich weigert, die angeforderten Dokumente zu übermitteln, wird sein Spielerkonto gesperrt. Sendet der Spieler die verlangten Unterlagen zu einem späteren Zeitpunkt, nimmt die Loterie Romande eine finanzielle Beurteilung vor und ergreift die entsprechenden Massnahmen. Dies war 2020 bei 76 Spielern der Fall.

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

Swisslos

Für Spiele mit erhöhtem Gefährdungspotenzial wurden spezifische Kriterien zur Erkennung von potenziell problematischen Spielern festgelegt, die automatisiert erhoben und im Fall des Erreichens zu angemessenen Massnahmen führen (ein Früherkennungskriterium bei Bingo und Clix lautet

beispielsweise: „In den letzten sechs Kalendermonaten wird in vier oder mehr Kalendermonaten ein Verlust von jeweils CHF 500 oder mehr erreicht“).

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

Im Jahr 2020 wurden 192 automatisierte Meldungen an die Stelle Spielerschutz ausgelöst. Bei Erfüllung eines der Kriterien wurden dem Spieler schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über sein Spielverhalten, über Hilfsangebote und über ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt.

Bei begründetem Verdacht wurden von den Betroffenen Unterlagen zur finanziellen Situation eingefordert. Lagen Indizien für exzessives Spiel vor, hat die Stelle „Spielerschutz“ mit dem Spieler Kontakt aufgenommen und ihn an eine Fachstelle vermittelt, falls dies angezeigt erschien. Führten diese Hilfsmassnahmen zu keinen Erfolgen, trug Swisslos diese Personen gemäss Art. 80 BGS ins Register der gesperrten Spieler ein.

Bei Sporttip gelangen ebenfalls automatisiert erhobene Früherkennungskriterien zum Einsatz (Beispielkriterium: „In den letzten 6 Kalendermonaten in mindestens 3 Kalendermonaten einen Verlust von CHF 2'000 erreicht“).

Die bei Sporttip definierten Kriterien führten im Jahr 2020 zu 806 (2019: 318) automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden dem Spieler analog zu den Clix-/Bingo-Spielern schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über sein Spielverhalten, Hilfsangebote und ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt.

Im Vergleich zum Vorjahr haben die automatisierten Meldungen bei Sporttip nochmals deutlich zugenommen. Swisslos hat 2020 daher in Zusammenarbeit mit Radix drei neue Instrumente entwickelt, die ab 2021 im Bereich der Frühwarnung und für die Selbst-Kontrolle des Spielverhaltens von Spielern eingesetzt werden. Es handelt sich 1) um ein Erklärvideo zur Funktionsweise der Sportwetten, 2) um ein Erklärvideo zu den Möglichkeiten für Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielsperren sowie 3) um einen Selbsttest, in dessen Rahmen sich der Spieler mit seinem Spielverhalten sowie seinem Spielbudget auseinandersetzt.

Für weniger gefährliche Spiele wie Swiss Lotto sind grundsätzlich keine Früherkennungsprozesse vorgeschrieben. Die Spielsperre bzw. Art. 80 BGS gilt jedoch 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 einem geringeren Gefahrenpotenzial (Euro Millions, Swiss Lotto, Joker und Super-Star) das Spielverhalten beobachtet. Das in diesem Zusammenhang definierte Früherkennungskriterium führte 2020 zu fünf automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz und zu entsprechenden Folgemaassnahmen.

Von den insgesamt 1'003 (2019: 452) Personen, die im Prozess der Früherkennung identifiziert wurden, wurden sieben Spieler gestützt auf Art. 80 BGS gesperrt (= 0.70 %; 2019: 0.88 %).

Fazit Früherkennung:

Massnahmen zur Früherkennung gefährdeter Personen erscheinen besonders relevant und sollen Anzeichen von problematischem Spielverhalten in einer frühen Phase erkennen.

Die installierten Früherkennungssysteme beider Lotteriegesellschaften können als effektiv bezeichnet werden. Die Loterie Romande setzt das Tool Playscan ein, welches risikoreiche Spieler erkennt und Spieler hinsichtlich eines verantwortungsvollen Spielverhaltens unterstützt. Zusätzlich werden alle Spieler kontaktiert, die einen von zwei Schwellenwerten hinsichtlich ihrer monatlichen Verluste erreichen. Im Jahr 2020 haben 143 Spieler die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht. Dies entspricht einem Anteil von 0.13 % der aktiven Spieler im Berichtsjahr.

Auch die Swisslos verfügt über ein zweckmässiges Früherkennungssystem und hat Kriterien festgelegt, die zu einem automatisierten Alarm und zu weiteren Abklärungen führen. 2020 wurden im Prozess der Früherkennung insgesamt 1'003 Personen identifiziert. Dies entspricht einem Anteil von 0.27 % der aktiven Nutzer im Berichtsjahr. Es zeigte sich, dass der Grossteil der automatisierten Meldungen bei Sporttip ausgelöst wurde, was den Eindruck des erhöhten Gefährdungspotenzials bestätigt. Im Vergleich zum Vorjahr haben die automatisierten Meldungen bei Sporttip nochmals deutlich zugenommen. Swisslos hat 2020 daher in Zusammenarbeit mit Radix drei neue Präventionsinstrumente entwickelt, die ab 2021 eingesetzt werden.

Beide Lotteriegesellschaften haben im Berichtsjahr mit betroffenen Spielern Kontakt aufgenommen, die Situation evaluiert, Hilfsmassnahmen zur Verfügung gestellt und die Spieler im äussersten Fall gesperrt. Es ist positiv, dass beide Lotteriegesellschaften die Spieler unterstützen und ihnen Möglichkeiten zur Kontrolle des Spielverhaltens aufzeigen. Kontaktaufnahmen von Seiten der Lotteriegesellschaft können bereits eine Wirkung auf den Spielenden haben - durch die Erkenntnis, dass jemand das Spielverhalten kontrolliert.

Die Früherkennungsmassnahmen sind relativ neu in Kraft und es ist anzunehmen, dass sich mit der Zeit noch Anpassungsbedarf ergibt; es handelt sich um einen dynamischen Prozess.

1.5 Spielsperre (Art. 80 BGS)

Swisslos

Swisslos hat 2020 insgesamt 21 Spielsperren verhängt. Es gab 12 Spielsperren, die von den Spielern selbst beantragt wurden und neun Spielsperren, die durch Swisslos nach Überprüfung der finanziellen Situation ausgesprochen wurden. Es gab im Jahr 2020 einen Antrag auf Aufhebung einer Spielsperre. Da der Grund für die Spielsperre (Finanzen) zu dem Zeitpunkt aber weiterhin bestand, wurde der Antrag abgelehnt.

Loterie Romande

Im Berichtsjahr hat die Loterie Romande 34 Spielsperren verhängt. 16 Spielsperren wurden von den Spielern selbst beantragt, die restlichen 18 wurden von der Loterie Romande nach Überprüfung der finanziellen Situation vorgenommen. Es wurden im Berichtsjahr keine Anträge auf Aufhebung der Spielsperre gestellt und die Loterie Romande hat auch keine 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.

Die Spielsperre sollte als letztes Mittel eingesetzt werden, wenn andere Massnahmen zur Kontrolle des Spielverhaltens nicht greifen. Mit einer ohne flankierende Hilfsmassnahmen ausgesprochenen Spielsperre werden Spieler mit Problemen sich selbst überlassen, was nicht hilfreich ist. Diesem Prinzip folgen beide Lotteriegesellschaften.

Ende 2020 lag die Zahl der schweizweit geltenden Spielsperren bei 72'322. Die Spielsperre für die Lotteriegesellschaften gelten erst seit 2019, es ist aber offensichtlich, dass die von den Lotteriegesellschaften verhängten Spielsperren nur einen kleinen Teil ausmachen. Dies kann verschiedene Gründe haben; einerseits weisen die meisten online angebotenen Produkte der Lotteriegesellschaften ein deutlich geringeres Gefährdungspotenzial auf als (Online-) Casino-Produkte. Zudem werden Sperren als Ultima Ratio verhängt - eine Auffassung, welche die Gespa teilt. Spieler sollten nach Möglichkeit begleitet und unterstützt und nicht einfach „ihrem Schicksal überlassen“ werden. Hinzu kommt, dass beide Lotteriegesellschaften jahrelange Erfahrung mit online angebotenen Geldspielen haben und den Sozialschutz in den letzten Jahren kontinuierlich ausgebaut und optimiert haben.

2. Sozialschutz im terrestrischen Bereich

Grundsätzlich sind die Möglichkeiten im terrestrischen Bereich – im Vergleich zum Online-Bereich – beschränkt, sowohl bei der Realisation von Präventionsmassnahmen als auch bei der Erfassung 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.

Dennoch kommt dem Sozialschutz im terrestrischen Bereich eine zentrale Bedeutung zu und die Lotteriegesellschaften sehen zahlreiche Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit des Angebots vor. Es werden Massnahmen aus folgenden Bereichen vorgesehen:

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

Bei jeder Kategorie haben die Lotteriegesellschaften im Bericht aufgeführt, welche Massnahmen im Berichtsjahr angewendet wurden und wie deren Wirksamkeit eingeschätzt wird. Im Folgenden wird nicht auf alle Massnahmen eingegangen. Die detaillierten Massnahmen können den Sozialkonzepten der Lotteriegesellschaften entnommen werden³. Nachfolgend werden exemplarisch mehrere Ergebnisse dargestellt, die Hinweise für die Wirksamkeit von Massnahmen geben:

Loterie Romande:

- Um die Umsetzung der Massnahmen zu kontrollieren, werden Mystery Shopper eingesetzt. Alle Loterie électronique-Verkaufsstellen werden im Durchschnitt sieben Mal und alle Loto Express- und PMU-Verkaufsstellen einmal pro Jahr kontrolliert. 2020 mussten die Kontrollen aufgrund der Corona-Situation unterbrochen werden. Es wurden insgesamt 1'618 Besuche durchgeführt. In

³ Sozialkonzept Swisslos; Sozialkonzept Loterie Romande

diesem Zusammenhang wurden sieben Verwarnungen wegen eines Verstosses gegen die Responsible-Gaming-Bestimmungen ausgesprochen.

- Seit dem 1. Januar 2021 gilt für alle Produkte der Loterie Romande auch beim Verkauf über terrestrische Verkaufsstellen ein Mindestalter von 18 Jahren. Dies ist zu begrüessen.
- Die Loterie Romande verlangt von den Verkaufsstellen, Spieler, die wahrscheinlich Glücksspielprobleme haben, an Zentren zu verweisen, die auf die Behandlung/Prävention von exzessivem Glücksspiel spezialisiert sind oder sie der Abteilung für verantwortungsvolles Spielen der Loterie Romande zu melden, welche Kontakt mit dem Spieler aufnimmt.
- Seit mehr als zehn Jahren erhalten alle Mitarbeiter und Depositäre der Loterie Romande obligatorisch und regelmässig Schulungen, die auf ihre jeweiligen Aufgaben abgestimmt sind. Für die Depositäre der Loterie électronique finden spezifische, interaktive Ausbildungen statt.
- 2020 haben alle neuen Mitarbeiter der Loterie Romande die Ausbildung „Jeu Responsable“ absolviert. 2021 wird es eine neue Version dieser Ausbildung geben (unter anderem werden neue Videos und Interviews in Bezug auf die Prävention des exzessiven Geldspiels integriert). Auch die Ausbildung für die Mitarbeitenden der Verkaufsstellen wird überarbeitet und mit neuen Inhalten versehen. 2020 haben 388 Depositäre diese Ausbildung absolviert und ihr Zertifikat „Jeu Responsable“ erhalten.
- In Bezug auf die spezifische jährliche Ausbildung der Depositäre musste die Loterie Romande 2020 die Kurse aufgrund der Gesundheitslage und der von den Behörden ergriffenen Massnahmen in diesem Zusammenhang auf das Jahr 2021 verschieben.
- Bei der Loterie électronique, dem aus Spierschutzsicht gefährlichsten terrestrisch angebotenen Produkt, kommen zahlreiche Moderatoren zum Einsatz, die das Spielsuchtpotenzial mindern sollen (u.a. kein Komfort vor den Automaten). Diese Moderatoren wurden in Zusammenarbeit mit externen Spezialisten entwickelt und werden regelmässig auf ihre Effektivität überprüft.
- Bei der Loterie électronique ist eine spezifische Alterskontrolle seit dem 1. August 2019 installiert (Abgabe einer elektronischen Karte, die mit dem Fingerabdruck ihres Inhabers verbunden ist). Der Spieler muss mindestens 18 Jahre alt sein, um eine Karte erhalten zu können. Der Depositär ist verpflichtet, das Alter jeder Person, die jünger als 30 Jahre zu sein scheint, zu überprüfen. Bis zum 31. Dezember 2019 wurden insgesamt 86'250 Karten in den Loterie électronique-Verkaufsstellen verteilt, im Jahr 2020 wurden 49'213 Karten verteilt. Gemäss den Ausführungen der Loterie Romande wird das Zugangskontrollsystem von den Depositären bisher als wirksam eingeschätzt. Zudem haben die von der Loterie Romande nach der Einführung des Systems durchgeführten Kontrollen, einschliesslich der Besuche von Testkäufern, 2020 keine Verstösse in Bezug auf das Spielen von Minderjährigen ans Licht gebracht.
- Ausdehnung der Spielsperre auf die Loterie électronique: Diese war 2020 noch nicht in Kraft, daher können an dieser Stelle keine Ausführungen gemacht werden. Die Gespa hat im September 2021 entschieden, die Spielsperre auf die Loterie électronique auszudehnen. Die Modalitäten der Umsetzung dieser Ausdehnung der Spielsperre sind zurzeit noch offen.

Swisslos:

- Swisslos hat eine eigene interne, von der Stelle „Spierschutz“ betriebene Kontaktstelle eingerichtet, die Swisslos-intern als Anlaufstelle dient. Ihr werden auch alle über den Aussendienst oder Kundendienst eingehenden Indizien und Fragen zugestellt, die auf mögliche Probleme mit dem Geldspiel schliessen lassen. Diese Kontaktstelle informiert dann wiederum die Spielenden, ihre Angehörigen oder die Verkaufsstellen über das zur Verfügung stehende Informationsmaterial und die kantonalen Beratungs- und Hilfsangebote. Im Jahr 2020 wurden 271 Kontaktaufnahmen verzeichnet (2019: 176).
- 2020 wurde eine Aktion in Gastro-Verkaufsstellen gestartet, bei der Spielende über die gezielte Abgabe eines Feuerzeugs durch das Verkaufsstellenpersonal auf die kostenlose interne Anlaufstelle hingewiesen werden.
- Das Verkaufsstellenpersonal wird im Rahmen seiner Ausbildung (realisiert über einen externen Sozialschutzexperten) über das Gefährdungspotenzial von Geldspielen, über Kriterien, die Probleme

mit dem Spiel vermuten lassen, sowie über Möglichkeiten zur Ansprache/Meldung von Spielenden mit vermuteten Problemen orientiert. Die Meldung kann direkt an eine Fachstelle oder Swisslos erfolgen. Falls das Verkaufsstellenpersonal entsprechende Kunden nicht selbst ansprechen will, wird dies von Swisslos übernommen.

- Im Jahr 2020 erfolgten 16 Verkaufsstellen-Meldungen über Spieler mit vermuteten Problemen an die Swisslos-Spielerschutzstelle (2019: 2). Den betreffenden Verkaufsstellen wurden Tipps und Hilfestellungen vermittelt, wie sie mit der Situation umgehen können. Eine Erklärung für die im Vergleich zum Vorjahr leicht höhere Zahl der Meldungen besteht darin, dass die Verkaufsstellen-Mitarbeitenden im Rahmen eines Wettbewerbs aktiv gefragt wurden, ob sie eine Kontaktaufnahme durch Swisslos wünschen, damit sie über ihre Erfahrungen mit Spielenden mit vermuteten Problemen berichten können.
- Um die Meldungen von Verkaufsstellen über Spieler mit vermuteten Problemen zu fördern, ist eine aktive Abfrage durch die Aussendienstmitarbeitenden von Swisslos analog zum Jahr 2015, in welchem eine solche Abfrage zu einer erhöhten Anzahl Meldungen von Verdachtsfällen führte (n = 22), in der zweiten Hälfte des Jahres 2021 geplant.
- Seit dem 1. Januar 2019 gilt für alle Swisslos-Produkte auch beim Verkauf über terrestrische Verkaufsstellen ein Mindestalter von 18 Jahren. Dies ist zu begrüßen. Seit dem letzten Quartal des Jahres 2020 wird den Gastro-Verkaufsstellen zudem ein Jugendschutzplakat zur Verfügung gestellt, auf dem darauf hingewiesen wird, dass Geldspiele nicht an unter 18-Jährige verkauft werden dürfen.
- Im Berichtsjahr wurde ein Fall registriert, in dem eine Minderjährige einen Gewinn beziehen wollte (vgl. Art. 45 BGS). Für die Entgegennahme des Gewinnes wurde von Swisslos eine Bestätigung inkl. Unterschrift der Erziehungsberechtigten verlangt, an welche der Gewinn schliesslich ausbezahlt wurde.
- Die Verkaufsstellen werden vom Swisslos-Verkaufsaussendienst meist mehrmals pro Jahr besucht. Im Rahmen dieser Besuche weist er auf die einzuhaltenden Richtlinien im Bereich der Spielsuchtprävention und des Jugendschutzes hin. Er kann gleichzeitig auch selbst prüfen, ob Personen unter 18 Jahren spielen, sowie das Verkaufsstellenpersonal über entsprechende Erfahrungen befragen.
- Swisslos bietet im terrestrischen Bereich keine Produkte an, bei denen die Spielsperre gemäss Art. 80 BGS Anwendung findet. Swisslos behält sich aber vor, in Zukunft Vereinbarungen mit Spielern abzuschliessen, wonach allfällig von ihnen erzielte Grossgewinne nicht ausbezahlt würden, sondern dem gemeinnützigen Zweck zugutekämen, um Spieler auch vom Spiel an terrestrischen Verkaufsstellen abzuhalten.
- Seit mehr als zehn Jahren erfolgen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen - sowohl in Bezug auf das Verkaufsstellenpersonal als auch auf die Mitarbeitenden von Swisslos.

Fazit Sozialschutz im terrestrischen Bereich:

Auch wenn die Möglichkeiten für Sozialschutzmassnahmen im Vergleich zum Online-Bereich eher eingeschränkt sind, kommen zahlreiche moderierende Massnahmen zum Einsatz, die sinnvoll erscheinen. Eine Beurteilung der Effektivität gestaltet sich nicht ganz einfach - die Lotteriegesellschaften führen aber einige Ergebnisse auf, welche Indizien für die Wirksamkeit der Massnahmen darstellen. Mystery Shopping und Kontrollen durch den Aussendienst sowie Anfragen an die Stelle Spielerschutz gehören dazu.

Zentral sind bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen für das Personal. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielern mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Die Kompetenz des Personals ist zentral für den Sozialschutz im terrestrischen Bereich.

Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodule mit anerkannten Experten zusammen und stehen in regelmässigem Kontakt mit spezialisierten Zentren. Auch werden die Massnahmen regelmässig durch Experten evaluiert. Dies ist positiv zu beurteilen.

Allenfalls gibt es Potenzial, gewisse Kennzahlen in Zukunft systematisch zu erheben, um eine genauere Vorstellung von der Wirksamkeit bestimmter Massnahmen zu erhalten (Beispiel: Aktive Erfassung von Spielern mit vermuteten Problemen durch das Personal).

Ein Punkt, der im terrestrischen Bereich im Auge behalten werden sollte, betrifft die App zur Vorbereitung von insbesondere Sportwetten. Wetten können via App auf dem Smartphone vorbereitet werden und es muss nur noch ein QR-Code am Kiosk gescannt werden. Von Suchtfachleuten aus der Praxis kam die Rückmeldung, dass dies nicht unproblematisch sei und vom Spieler als Online-Spiel wahrgenommen werde. Dass der Code schlussendlich vor Ort an einem Kiosk gescannt werden muss, bremst das Gefahrenpotenzial zwar etwas, aber für den Spieler unterscheidet sich eine solche Teilnahme via App wahrscheinlich subjektiv von der klassischen Teilnahme via Spielschein am Kiosk. Solche Vertriebswege, die für den Konsumenten die Grenze zwischen terrestrisch und online aufweichen, müssen beobachtet und allenfalls durch zusätzliche Massnahmen flankiert werden. Es gilt ein Auge auf die Konvergenz terrestrischer und elektronischer Verkaufsformen zu haben.

3. Allgemeines Fazit

Mit den Wirksamkeitsberichten soll die Grundlage für eine kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung der Sozialschutzmassnahmen geschaffen werden. Trotz einer gewissen Relativierung des Wirksamkeits-Begriffs im Rahmen dieses Auswertungsberichts ermöglicht die Berichterstattung das systematische Aufzeigen relevanter Informationen. Via Auswertungsbericht können diese Erkenntnisse an die Veranstalter zurückgespiegelt werden.

Die konstruktive Zusammenarbeit mit den Lotteriegesellschaften ist seit Jahren positiv hervorzuheben. Ebenfalls positiv bewertet die Gespa 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 für Intensiv-Wettende Spieler aufgrund der Resultate bei den Sportwetten oder in der Vergangenheit die Einführung von freiwilligen Limiten oder die Implementierung obligatorischer Limiten bei PMU). 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. Auch die Ergebnisse der aktuellen Berichterstattung weisen darauf hin, dass die Sozialschutzmassnahmen weitestgehend greifen und einen wichtigen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum leisten.

Im Onlinebereich ist vor allem das Anbieten von freiwilligen Sozialschutzmassnahmen (z. B. Selbstsperrungen) sowie das zusätzliche Auferlegen von obligatorischen Massnahmen (z. B. Wallet-Nettoverlustlimiten mit Obergrenze) auf der ISP der Lotteriegesellschaften aus Sicht der Gespa ein zweckmässiges System zum Schutz der Spieler. Auch die im Zuge des BGS eingeführten Massnahmen sind positiv hervorzuheben (beispielsweise die Massnahmen im Zusammenhang mit der Früherkennung von problematischen Spielern). Die Wirksamkeit dieser Massnahmen wird in den kommenden Jahren weiter evaluiert werden.

Zukünftige Herausforderungen zeichnen sich insbesondere bei den Produkten Sporttip und Jouezsport im Online-Angebot ab. Das Ziel, Marktanteile vom illegalen Markt zurückzuerobern, scheint erreicht werden zu können. Da es sich um Angebote mit erhöhtem Gefährdungspotenzial handelt, wird aber auch das teilweise problematische Spielverhalten in den legalen Markt verschoben. Hier gilt es

weiterhin, das Versprechen einzulösen, dass diese Spielenden in einem seriös regulierten Markt mit verantwortungsvoller Anbieterin besser aufgehoben sind als im nicht autorisierten Markt.

Im Gegensatz zum Online-Bereich lassen sich im terrestrischen Bereich nur begrenzt Massnahmen umsetzen, auch die Wirksamkeit lässt sich schwieriger beurteilen. Vor diesem Hintergrund erscheinen insbesondere die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen der Lotteriegesellschaften relevant, welche in Zusammenarbeit mit Experten konzipiert werden. Einige Massnahmen konnten im Berichtsjahr aufgrund der Corona-Situation nicht oder nur eingeschränkt durchgeführt werden. Die Massnahmen werden zu gegebenem Zeitpunkt nachgeholt.

Es soll den Lotteriegesellschaften im Rahmen der rechtlichen Rahmenbedingungen auch weiterhin möglich sein, attraktive und konkurrenzfähige Geldspielprodukte anzubieten, gerade auch um eine Abwanderung der Spieler in den illegalen Markt zu verhindern. Die Bekämpfung des illegalen Marktes ist und bleibt eine der zentralen Präventionsmassnahmen. Gleichzeitig ist es auch in Zukunft wichtig, den Spielerschutz im Online- und im terrestrischen Bereich hoch zu halten und die Sozialverträglichkeit des Angebots zu gewährleisten, 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 Sozialschutz zu evaluieren und allfälligen Handlungsbedarf zu identifizieren.