

Bern, 13. Oktober 2022

# **Auswertungsbericht: Wirksamkeit der Massnahmen zum Schutz der Spielerinnen und Spieler vor exzessivem Geldspiel im Jahr 2021**



## 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 Spielerinnen und Spieler vor exzessivem Geldspiel einreichen.

### Sozialschutz im Online-Bereich

Auch 2021 fand eine weitere Verlagerung der Nachfrage in den Internetabsatzkanal statt. Diese Verlagerung wies jedoch kein allzu hohes Volumen auf. Die pandemiebedingten Einschränkungen bei den Freizeitaktivitäten dürften dazu geführt haben, dass bei einem Teil der Schweizer Bevölkerung mehr frei verfügbares Kapital vorhanden war. Teile davon scheinen in die Schweizer Lotterie- und Sportwettangebote geflossen zu sein. Trotzdem war gemäss Aussagen der Veranstalterinnen kein Anstieg von Problemfällen zu beobachten. Die Sozialschutzmassnahmen wurden wie geplant umgesetzt.

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. Auch im Berichtsjahr dürften sich weiter Marktanteile von den ausländischen Online-Angeboten zu den Schweizer Sportwettangeboten verschoben haben. Hier haben wahrscheinlich auch Grossereignisse wie die 2021 durchgeführte Fussball-Europameisterschaft zu einem Zuwachs geführt. Beide Lotteriegesellschaften stellen zudem fest, 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.

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 Daten zum tatsächlichen Spielverhalten die wichtigste Informationsquelle zum Gefahrenpotenzial dar. Es zeichnet sich dabei ein weitgehend übereinstimmendes Bild. Ein erhöhtes Gefährdungspotenzial wiesen primär Sporttip/Jouezsport sowie PMU, Loto Express und Bingo auf. Die Zahlenlotos Euro Millions, Swiss Lotto, Magic 3 und 4 erscheinen insgesamt weiterhin wenig problematisch. Insbesondere bei Swiss Lotto und Euro Millions gibt es eine relativ hohe Anzahl regelmässiger Spieler. Unter ihnen sind aber nur wenige Spieler mit monatlichen Verlusten über CHF 500 und noch weniger mit Verlusten über CHF 2'000.

Seit dem Inkrafttreten des BGS wurden diverse neue Präventionsmassnahmen implementiert. Grundsätzlich haben beide Lotteriegesellschaften angemessene Massnahmen in Kraft gesetzt, welche die Spieler einerseits über ihr Spielverhalten informieren und ihnen Möglichkeiten zur Kontrolle ihres Spielverhaltens zur Verfügung stellen und es andererseits 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 haben 2021 beide Lotteriegesellschaften je 42 Spielsperren verhängt. Im Rahmen der Früherkennung wurden bei der Swisslos 2'416 Personen identifiziert (0.5 % der aktiven Nutzer<sup>1</sup>), bei der Loterie Romande 175 (0.13 % der aktiven Nutzer). Diese Fälle führten zu näheren Abklärungen.

---

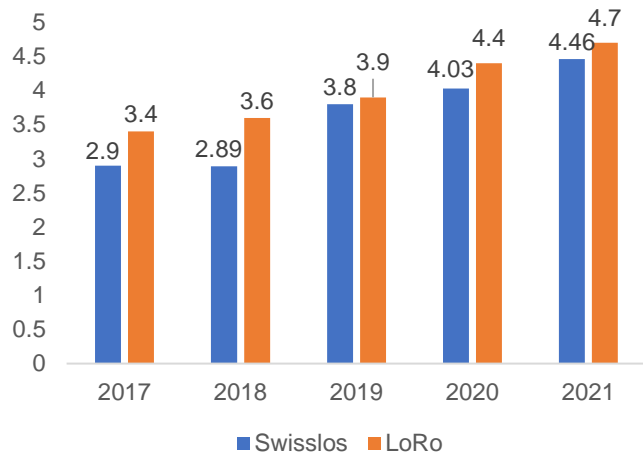
<sup>1</sup> Mit aktive Nutzer sind Spieler gemeint, die im Berichterstattungszeitraum mindestens einmal ein Produkt auf der Internetspielplattform gekauft haben.

Auch im Jahr 2021 kann grundsätzlich ein positives Fazit gezogen werden; die ergriffenen Sozialschutzmassnahmen scheinen einen zentralen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum zu leisten.

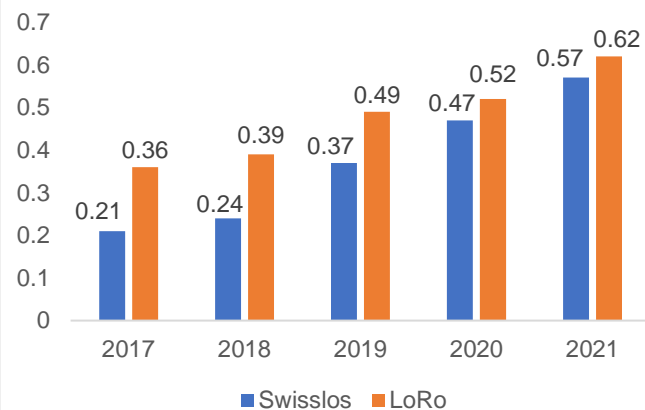
Dennoch gibt es klarerweise auch Herausforderungen, nicht zuletzt im Bereich der Sportwetten. Hier sind die durchschnittlichen Verluste der Spielenden in den letzten Jahren signifikant gestiegen. Diese Entwicklung war zu erwarten, weil das legale Angebot in der Schweiz attraktiver und gleichzeitig der Zugang zu illegalen Angeboten erschwert wurde. Die Swisslos hat auf sie auch bereits reagiert und 2021 neue Präventionsmassnahmen in Form von Erklärvideos eingeführt. Auch für 2023 sind weitere neue Massnahmen geplant. Es ist positiv, dass die Lotteriegesellschaften die Entwicklung auf dem Radar haben und diesbezügliche Schritte unternehmen. Die Gespa behält sich jedoch vor, bei Bedarf auch noch weitergehende Massnahmen zu verlangen.

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

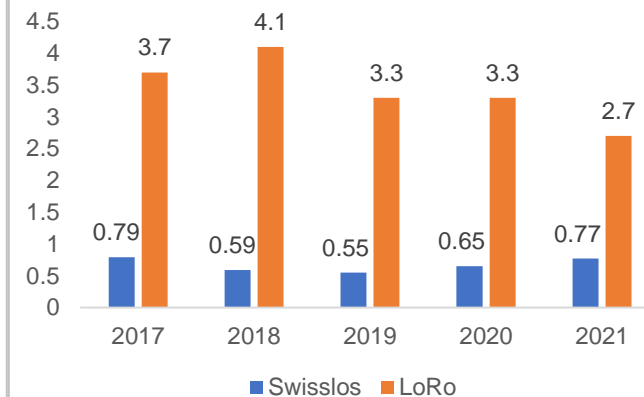
**Anteil aktiver Spieler (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 500 erlitten.**



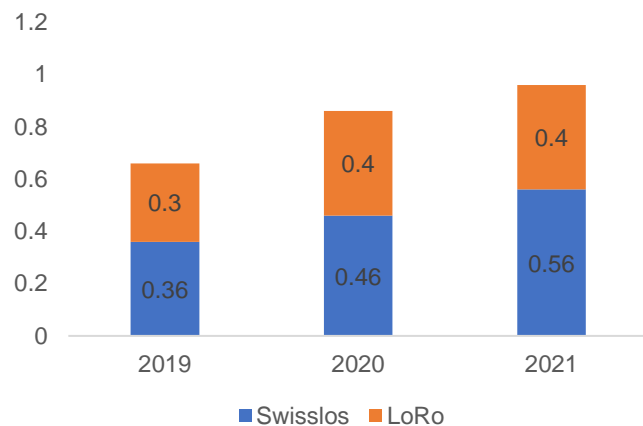
**Anteil aktiver Spieler (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 erlitten.**



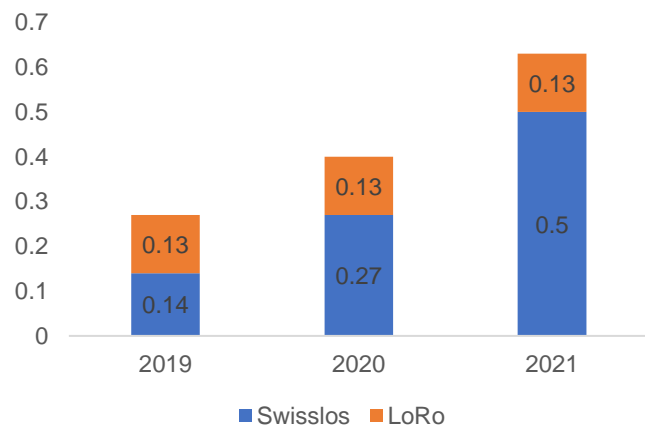
**Anteil (%) der Spieler mit 30-Tages-Limiten von CHF 2'000, die im Berichtsjahr mindestens einmal diese Oberlimite ausgeschöpft haben.**



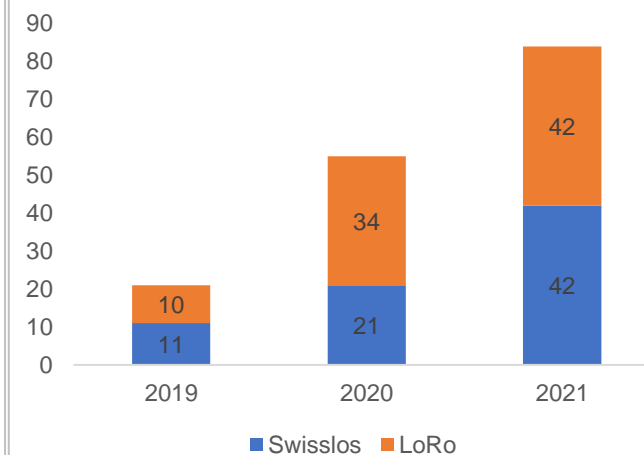
**Anteil (%) aktiver Spieler, welche sich selbst vorübergehend vom Spiel ausgeschlossen haben.**



**Anteil (%) aktiver Spieler, welche die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht haben.**



**Anzahl verhängte Spielsperren gemäss Art. 80 BGS**



## 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 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/Zulassungsbeschränkungen

Dokumentiert ist beispielsweise die Anzahl und das Ergebnis durchgeführter Mystery Shopping-Aktionen und Kontrollen durch den Aussendienst sowie Anfragen an die Stelle „Spielerschutz“. Gewisse Massnahmen mussten im Vorjahr aufgrund der Pandemie und den damit verbundenen Einschränkungen verschoben werden. Dies gilt beispielsweise für die spezifische Schulung für die Depositäre der Loterie électronique oder die von Swisslos geplante Befragung des Verkaufsstellenpersonals über Spieler mit vermuteten Problemen. Diese Massnahmen konnten im Berichtsjahr nachgeholt werden.

Erstmals wurden im Berichtsjahr Fragen zur Vertriebsvariante via App (Vorbereitung auf dem Smartphone, QR-Code scannen am Kiosk) gestellt. Der klassische Vertrieb via Kiosk bzw. das Ausfüllen von Papierscheinen verliert in der Tendenz an Bedeutung. Es interessierte in diesem Zusammenhang, wie hoch der Anteil am terrestrischen Umsatz ist, der mit derartigen Apps generiert wird. Die Angaben beider Lotteriegesellschaften zeigen, dass gerade bei den Sportwetten die Teilnahme via App mit QR-Code sehr verbreitet ist. Es kann festgestellt werden, dass die Grenze zwischen dem terrestrischen Vertrieb und dem Online-Spiel im Zuge der Digitalisierung bis zu einem gewissen Grad aufgeweicht wird, was sich auch auf den Spielerschutz auswirkt.

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	7
1. Sozialschutz im Online-Bereich	8
1.1 <i>Wallet-Nettoverluste</i>	8
1.2 <i>Verlustlimiten (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 87 VGS)</i>	10
1.3 <i>Vorübergehender Spielausstieg (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 89 VGS)</i>	12
1.4 <i>Früherkennung (Art. 78 BGS in Verbindung mit Art. 90 VGS)</i>	12
1.5 <i>Spielsperre (Art. 80 BGS)</i>	15
2. Sozialschutz im terrestrischen Bereich	16
3. Allgemeines Fazit	20

## Einleitung

Zur Vorbeugung von exzessivem Geldspiel und Kontrolle des Spielverhaltens setzen die beiden Lotteriegesellschaften Swisslos und Loterie Romande ein gesamtheitliches Sozialkonzept um. Die Veranstalterinnen sind gesetzlich 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 und umfassen die Artikel 71 – 84 BGS sowie die Artikel 76 – 91 der Geldspielverordnung (VGS).

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 Spieler<sup>2</sup> vor exzessivem Geldspiel einreichen. Anhand der Wirksamkeitsberichte wird die Basis für eine kontinuierliche Prüfung und allfällige Weiterentwicklung der Sozialschutzmassnahmen geschaffen.

Der Fragenkatalog für den Online-Bereich ist identisch mit demjenigen des Vorjahres, einzig eine Frage in Bezug auf die Wirksamkeit der 2021 von Swisslos eingeführten Erklärvideos bei Sporttip wurde neu aufgenommen. Betreffend den terrestrischen Bereich wurde ebenfalls eine Frage neu aufgenommen in Bezug auf die Vertriebsvariante via App (Vorbereitung auf dem Smartphone, QR-Code scannen an der Verkaufsstelle).

Die Gespa hat die Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften wie die letzten Jahre 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 wurde der letzte Auswertungsbericht (über das Jahr 2020) auf der Website der Gespa veröffentlicht. Die Auswertungsberichte sollen auch zukünftig veröffentlicht werden. Die Gespa ist überzeugt, dass eine Publikation des Auswertungsberichts auch weiterhin ein positives Signal sendet, indem sie die Transparenz im Bereich Sozialschutz deutlich erhöht.

Im vorliegenden Auswertungsbericht fokussiert sich die Gespa 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.

---

<sup>2</sup> 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 2021 zwischen CHF 50 und CHF 85. Nicht berücksichtigt sind bei diesen Angaben drei Ausreisser bzw. Grossgewinne in den Monaten Januar (CHF 37 Mio.), Februar (CHF 230 Mio.) sowie Oktober (CHF 17 Mio.).<sup>3</sup>

Bei der Loterie Romande kam es vom 11. bis 13. September 2021 auf der Internetspielplattform (ISP) zu einem technischen Problem im Zusammenhang mit dem virtuellen Los Monopoly. Dieser Vorfall beeinflusst die Daten zu den monatlichen Nettoverlusten aufgrund der fehlerhaften Anzahl hoher Gewinne. Aus Gründen der Konsistenz und Vergleichbarkeit mit den Vorjahren werden im Folgenden die Zahlen ohne Verbuchung der Transaktionen und Gewinne von Monopoly aufgeführt. Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spieler lagen 2021 zwischen CHF 70 und CHF 87.

Wie schon letztes Jahr waren auch im Berichtsjahr auf der *Swiss/os*-Plattform die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste pro Monat beim Produkt Sporttip am höchsten (zwischen CHF 45 und 103; 2020: zwischen CHF 24 und 110). Danach folgen die Produkte Bingo, Swiss Lotto und Euro Millions.

Die durchschnittlichen jährlichen Wallet-Nettoverluste bei Sporttip lagen bei rund CHF 314 (2020: CHF 298; 2019: CHF 203). Im Berichtsjahr hat sich somit der Trend in Richtung höhere Verluste bei den Sportwetten verlangsamt. Die Swisslos hat aufgrund der bisherigen Resultate bei Sporttip zwei neue Präventionsmassnahmen in Form von Erklärvideos für Intensiv-Wettende entwickelt und diese 2021 erstmals eingesetzt. Weiter wurde ein Forschungsprojekt realisiert, um mehr über das Sporttip-Spielverhalten in Erfahrung zu bringen. Die Gespa begrüsst dieses proaktive Vorgehen.

Hinzuweisen ist an dieser Stelle auf einen Forschungsbericht mit dem Titel „Sporttip: Kundenstrukturentwicklung und Spielerschutz“, der auf der Webseite der Swisslos abrufbar ist. Entgegen der Schlussfolgerung in diesem Bericht, wonach der durchschnittliche Nettoverlust pro Spieler nach der Aktualisierung von Sporttip zwar leicht angestiegen, zwischen 2019 und 2021 jedoch konstant geblieben sei, zeigen die Daten aus den Wirksamkeitsberichten, dass die Verluste bei Sporttip seit 2019 deutlich zugenommen haben. Beim erwähnten Forschungsbericht wurde jeweils einzig der Monat Oktober für die Analyse herangezogen, während im Wirksamkeitsbericht der durchschnittliche jährliche Nettoverlust pro Spieler aufgeführt wird. Die Vergleichsgrundlagen sind damit nicht identisch. Aus der Sicht der Gespa erscheint der Vergleich der durchschnittlichen jährlichen Verluste pro Spieler über die letzten drei Jahre hinweg als aussagekräftiger als ein punktueller Vergleich anhand nur eines Monats.

Bei der *Loterie Romande* zeigte sich, dass Spieler von PMU die höchsten monatlichen Wallet-Nettoverluste erleiden (2021: CHF 102; 2020: CHF 108; 2019: CHF 93), gefolgt von Jouezsport. Im Vergleich zum Vorjahr haben die durchschnittlichen Verluste bei Jouezsport leicht abgenommen (2021: CHF 89; 2020: CHF 96; 2019: CHF 80). Die Wallet-Nettoverluste sind bei den Produkten Magic 3 und Magic 4 deutlich am geringsten.

---

<sup>3</sup> Grossgewinne haben einen bedeutenden Einfluss auf die durchschnittlichen monatlichen Nettoverluste pro Spieler. So führte das Knacken des Jackpots bei Euro Millions in der Höhe von CHF 230 Mio. durch eine Person dazu, dass in diesem Monat rechnerisch ein durchschnittlicher Nettogewinn von CHF 819 pro Spieler erzielt wurde.



### Wallet-Nettoverluste über CHF 500 monatlich

Bei der Swisslos wiesen im Jahr 2021 total 4.46 % (2020: 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 4.7 % (2020: 4.4 %; 2019: 3.9 %).

Die Resultate zu den *produktspezifischen Unterschieden* bei der Loterie Romande ergeben, dass unter den Spielern mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten von über CHF 500 die Jouezsport-Spieler die grösste Gruppe ausmachen, gefolgt von PMU-, virtuellen Lose- und Loto Express-Spielern. In diesem Jahr war der Anteil Jouezsport-Spieler mit Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 noch einmal leicht höher als die letzten Jahre (2021: 7.6 %; 2020: 6.8 %; 2019: 5.2 %). Die durchschnittlichen monatlichen Verluste haben bei Jouezsport im Vergleich zum letzten Jahr zwar leicht abgenommen (vgl. oben), der Anteil Spieler mit Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 monatlich hat demgegenüber jedoch leicht zugenommen.

Bei der Swisslos zeigte sich – wie in den letzten Jahren –, dass es beim Produkt Bingo anteilmässig 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).

### 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, 0.62 % bzw. 857 Spieler (2020: 0.52 % bzw. 572 Spieler; 2019: 0.49 % resp. 396 Spieler). Der Anteil hat in den letzten Jahren tendenziell leicht zugenommen.

Betreffend die *produktspezifischen Unterschiede* lässt sich wie letztes Jahr 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, wobei dieser Anteil im Vergleich zum Vorjahr leicht abgenommen hat. Im Vergleich zu den beiden letzten Jahren hat der Anteil Jouezsport-Spieler mit Verlusten über CHF 2'000 noch einmal zugenommen (2021: 1.37 % resp. 414 Spieler; 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: 0.57 % der aktiven ISP-Nutzer wiesen mindestens einmal einen monatlichen Wallet-Nettoverlust von über CHF 2'000 aus. Dies entspricht 2'542 Spielern (2020: 0.47 % resp. 1'745 Spieler; 2019: 0.37 % resp. 1'164 Spieler). Auch hier hat der Anteil somit tendenziell leicht zugenommen in den letzten Jahren.

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. Swisslos kündigt an, ihre Präventionsmassnahmen bei den Sportwetten auch im Jahr 2023 weiter zu verstärken.

### Fazit Wallet-Nettoverluste:

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

Im Bereich der Sportwetten stiegen die Verluste seit der Angebotserweiterung und insbesondere der Einführung von Live-Wetten im Jahr 2019 bei beiden Lotteriegesellschaften signifikant. Diese Entwicklung war zu erwarten. 2021 war das zweite vollständige Kalenderjahr, in dem das neue Angebot auf dem Markt war. 2021 fanden zudem Grossereignisse wie die Fussballeuropameisterschaft statt, was nochmals zu einem Zuwachs geführt haben dürfte. Zudem 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 neuen 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. Während die durchschnittlichen monatlichen Verluste bei Sporttip 2021 noch einmal gestiegen sind, haben sie bei Jouezsport leicht abgenommen. Zugenommen hat im Weiteren der Anteil Spieler mit monatlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 und CHF 2'000.

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 vergleichsweise vulnerabel für die Entwicklung einer Glücksspielstörung sind. Dies gilt es im Rahmen der Festlegung angemessener Sozialschutzmassnahmen zu berücksichtigen.

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

Auf der ISP der Loterie Romande gibt es freiwillige Verlustlimiten für 1, 7 oder 30 Tage, welche sich auf alle auf der ISP angebotenen Ziehungsspiele (ausser Loto Express) beziehen. Daneben gibt es obligatorische Limiten, welche 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 CHF 8'000 festgelegt.

Auf der ISP der Swisslos gibt es freiwillige Einzahlmlimiten 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. Daneben gibt es auch für Jass obligatorische Verlustlimiten (Maximalbetrag pro Monat: CHF 900). 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 mit obligatorischen Limiten<sup>4</sup>, die eine selbstgesetzte 30-Tages-Limite von mehr als CHF 1'000 tatsächlich ausschöpfen) lässt sich auch für das Berichtsjahr 2021 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 165 bzw. 0.77 % aller Spieler mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 (2020: 136 Spieler bzw. 0.65 %) und bei der Loterie Romande 290 Spieler bzw. 2.7 % aller Spieler mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 (2020: 245 Spieler bzw. 3.3 %).

<sup>4</sup> 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.

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 7 Spieler (0.5 %), die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für PMU gesetzt haben, diese Maximallimite erreicht, bei Jouezsport waren es 51 Spieler (0.7 %), die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für Jouezsport gesetzt und diese ausgeschöpft haben (2020: 19 Spieler bzw. 0.6 %). Bei der Swisslos wurde die Maximallimite von CHF 9'999 bei Sporttip im Berichtsjahr von keinem Spieler ausgeschöpft. Das Produkt PMU wird auf der Internetspielplattform der Swisslos nicht angeboten.

Grundsätzlich wählen die Spieler vernünftige Limiten. Nur eine Minderheit der aktiven Spieler wählt Limitenkategorien über CHF 1'000 und noch weniger schöpfen eine solche Limite tatsächlich aus. Es lässt sich festhalten, dass die von den Spielern gewählten Limiten eine moderierende Wirkung auf das Spielverhalten haben.

Die freiwillige Einzahlilimite wird auf der ISP der Swisslos nach wie vor selten genutzt (2021: 1'643 Spieler bzw. 0.37 %; 2020: 1'314 Spieler bzw. 0.35 %). Die Stelle Spielerschutz führte 2021 Aktivitäten zur Promotion dieser Option aus; die entsprechenden Massnahmen Ende Jahr haben zu einer Steigerung der Verwendung geführt. Für das nächste Jahr sind weitere Aktivitäten geplant. Bei der Loterie Romande wird die Option von freiwilligen Verlustlimiten häufiger genutzt. 2021 haben sich aber im Vergleich zum Vorjahr deutlich weniger Personen eine freiwillige Limite gesetzt (2021: 5'807 Spieler bzw. 4.2 %; 2020: 18.2 %). Dieser Rückgang ist wohl auf die Änderung des Limitensystems zurückzuführen; die Spieler wurden verpflichtet, sich für Jouezsport und PMU obligatorische Verlustlimits zu setzen. 2021 war das erste volle Jahr, in dem die freiwilligen Limiten nur für Spiele mit geringem Gefährdungspotenzial galten. Die freiwilligen Limiten werden von den Spielenden selten ausgeschöpft und modifiziert, die Zahlen sind im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesunken.

**Fazit Verlustlimiten:**

Der moderierende Einfluss der Limiten auf das Verhalten der Spielenden zeigt sich auch im aktuellen Berichtsjahr. 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 wird auch in Zukunft eine zentrale Rolle spielen, wenn es darum geht, exzessive Spieler mit hohen Verlusten vor noch grösseren finanziellen Einbussen zu schützen.

165 Spieler (0.77 %) bei der Swisslos und 290 Spieler (2.7 %) 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 (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 auf der ISP).

Der Anteil Spieler, der von dieser Option im Berichtsjahr Gebrauch machte, betrug 0.56 % (Swisslos; 2020: 0.46 %) bzw. 0.4 % (Loterie Romande; 2020: ebenfalls 0.4 %). 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, Clix und Sporttip bei Swisslos, virtuelle Lose und Jouezsport bei der Loterie Romande). Dieses bzw. ein ähnliches 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.

In Bezug auf die verschiedenen *Spieltypen* zeigte sich auf der ISP der Loterie Romande, dass der durchschnittliche Wallet-Nettoverlust pro selbstgesperrter Spieler bei Jouezsport am höchsten war, gefolgt von PMU.

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 anderen aktiven Spielern. Dies deutet darauf hin, dass die Selbstsperrung vor allem von denjenigen Spielern 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 Selbstsperrung 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 Loterie Romande).

Dass die freiwillige Sperrdauer gemäss Geldspielverordnung (Art. 89 VGS) auf sechs Monate begrenzt wurde, ist zu bedauern, da es zweifellos Spieler gibt, die sich für eine längere Zeitspanne sperren möchten.

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

#### 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 Spielerkonto 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, die diese Kriterien erfüllen, Kontakt auf. Im Jahr 2021 haben 175 Spieler die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht (2020: 143). Die Loterie Romande kontaktierte im Jahr 2021 diese 175 Spieler per Telefon und/oder E-Mail. Nach der Kontaktaufnahme konnte die Loterie Romande die finanzielle Situation von 44 Spielern im Jahr 2021 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 2021 wurden 21 Spieler in den monatlichen 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 27 Spieler im Jahr 2021 (2020: 18).

*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 2021 bei 133 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 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 2021 wurden 625 (2020: 192) automatisierte Meldungen an die Stelle Spielerschutz ausgelöst. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden dem Spieler schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über sein Spielverhalten, über Hilfsangebote und über ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung

gestellt. Insbesondere Spieler, 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 Sporttip gelangen ebenfalls automatisiert erhobene Früherkennungskriterien zum Einsatz (Beispielkriterium: „In den letzten 6 Kalendermonaten wird in mindestens 3 Kalendermonaten ein Verlust von CHF 2'000 erreicht“).

Die bei Sporttip definierten Kriterien führten im Jahr 2021 zu 1'778 (2020: 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. 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 dem Spieler Kontakt aufgenommen und ihn an eine Fachstelle vermittelt, falls dies angezeigt erschien. Führten die vorangegangenen Hilfsmassnahmen zu keinen Erfolgen, verhängte Swisslos eine Spielsperre.

Im Vergleich zum Vorjahr haben die automatisierten Meldungen bei Sporttip nochmals deutlich zugenommen. Swisslos hat daher in Zusammenarbeit mit der Präventions- und Beratungsorganisation Radix zusätzliche Präventionsmassnahmen entwickelt. Es handelt sich um

- a) ein Erklärvideo zur Funktionsweise der Sportwetten
- b) ein Erklärvideo zu den Möglichkeiten für Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielsperren.

Swisslos macht dazu nachfolgende Ausführungen: Beispielsweise im Juni 2021 haben 106 Sporttip-Spieler mindestens ein Kriterium erfüllt und das Mail mit dem Link zum Video erhalten. Davon haben 17 Spieler auf den Link zum Video geklickt (= 16 % der versendeten E-Mails). Von diesen 17 Spielern haben 5 Spieler das Erklärvideo zur Funktionsweise der Sportwetten gestartet (= 4.7 %) und davon haben 2 Spieler das Video vollständig angeschaut (= 1.9 %). Insgesamt betrachtet wurde eine durchschnittliche monatliche Klickrate von 9.6 % erreicht. Ob sich das Spielverhalten nach Ansicht des Videos geändert hat, ist nicht feststellbar, da die Kundendaten im verwendeten Tool Google Analytics anonymisiert sind.

Die Stelle Spielerschutz plant für das Jahr 2022 weitere Aktivitäten zur Promotion der Erklärvideos (z. B. Einsatz auf der Swisslos-Website während der Fussball-Weltmeisterschaft 2022). Ein weiteres Frühwarn- bzw. Kontrollinstrument in Form eines Selbsttests soll 2023 eingeführt werden, in dessen Rahmen sich der Spieler mit seinem Spielverhalten sowie seinem Spielbudget auseinandersetzt.

Für weniger gefährliche Spiele wie Swiss Lotto sind grundsätzlich keine Früherkennungsprozesse vorgesehen. Die Spielsperre bzw. die Bestimmung von 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 geringerem Gefahrenpotenzial (Euro Millions, Swiss Lotto, Joker, Super-Star) das Spielverhalten beobachtet. Das in diesem Zusammenhang definierte Früherkennungskriterium führte 2021 zu 13 automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz und entsprechenden Folge-massnahmen (2020: 5).

Von den insgesamt 2'416 (2020: 1'003; 2019: 452) Personen, die im Prozess der Früherkennung identifiziert wurden, wurden 27 Spieler gestützt auf Art. 80 BGS gesperrt (= 1.12 %; 2020: 0.70 %; 2019: 0.88 %). Dies entspricht einer leichten Zunahme im Vergleich zum Vorjahr.

#### **Fazit Früherkennung:**

Der Prozess der Früherkennung gefährdeter Personen ist eine zentrale Schutzmassnahme.

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 2021 haben 175 Spieler die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht. Dies entspricht einem Anteil von 0.13 % der aktiven Spieler.

Auch die Swisslos verfügt über ein zweckmässiges Früherkennungssystem und hat Kriterien festgelegt, die zu einem automatisierten Alarm und zu weiteren Abklärungen führen. 2021 wurden im Prozess der Früherkennung insgesamt 2'416 Personen identifiziert. Dies entspricht einem Anteil von 0.5 % der aktiven Nutzer. Es zeigte sich, dass der Grossteil der automatisierten Meldungen bei Sporttip ausgelöst wurden. Im Vergleich zum Vorjahr haben die automatisierten Meldungen bei Sporttip nochmals zugenommen. Swisslos hat in Zusammenarbeit mit Radix drei neue Präventionsinstrumente entwickelt, die 2021 eingesetzt wurden. Ein grosser Teil der Früherkennungsfälle wird persönlich kontaktiert. Nicht selten sind gemäss Swisslos mehrere Kontakte notwendig, um mit Vielspielenden moderierende Vereinbarungen zu treffen oder sie von einer Kontaktaufnahme mit spezialisierten Suchtberatungsstellen zu überzeugen. Swisslos baut ihre Kapazitäten im Jahr 2022 daher aus, um ihr Ziel zu erreichen, Spielende mit Problemen zu begleiten und nicht vorschnell zu sperren.

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 immer noch relativ neu und es kann sich mit der Zeit Anpassungsbedarf ergeben; es handelt sich um einen dynamischen Prozess. Gerade bei Produkten mit hohem Gefährdungspotenzial und vergleichsweise hohen Verlusten wären zusätzliche Früherkennungskriterien denkbar, damit gefährdete Spieler nicht unentdeckt bleiben.

## **1.5 Spielsperre (Art. 80 BGS)**

### **Swisslos**

Swisslos hat 2021 insgesamt 42 (2020: 21) Spielsperren verhängt. Es gab 13 Spielsperren, die von den Spielern selbst beantragt wurden und 27 Spielsperren, die durch Swisslos nach Überprüfung der finanziellen Situation ausgesprochen wurden. Erstmals wurden im Berichtsjahr zwei Spielsperren aufgrund der Meldung einer Behörde verhängt. Es gab im Jahr 2021 einen Antrag auf Aufhebung einer Spielsperre. Da der Grund für die Spielsperre (Finanzen) zu dem Zeitpunkt nicht mehr bestand, wurde dem Antrag entsprochen und die Spielsperre aufgehoben.

### Loterie Romande

Im Berichtsjahr hat die Loterie Romande ebenfalls 42 Spielsperren verhängt (2020: 34). 15 Spielsperren wurden von den Spielern selbst beantragt, die restlichen 27 wurden von der Loterie Romande nach Überprüfung der finanziellen Situation vorgenommen. Es wurden im Berichtsjahr sieben Anträge auf Aufhebung der Spielsperre gestellt; die Loterie Romande hat 2021 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.

Mit einer ohne flankierende Hilfsmassnahmen ausgesprochenen Spielsperre werden Spieler 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 Zahl der schweizweit geltenden Spielsperren liegt bei über 70'000. Die Spielsperre für die Lotteriegesellschaften gibt es 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 – ein Vorgehen, welches die Gespa grundsätzlich begrüsst. 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. Berücksichtigt werden sollte auch, dass die Casinos seit fast 20 Jahren solche Spielsperren verhängen. In der Sperrliste dürften sich somit zahlreiche Personen befinden, die inzwischen verstorben sind oder aus dem Ausland stammen und seit Jahren nicht mehr in die Schweiz eingereist sind.

## 2. Sozialschutz 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.

Zu erwähnen ist, dass im Zuge der Digitalisierung die klassische Trennung zwischen dem terrestrischen und dem Onlinespiel tendenziell aufgeweicht wird. Die Einführung hybrider Spielformen, beispielsweise in Form von Apps oder Selbstbedienungsgeräten, können grundsätzlich auch einen Einfluss auf das Gefährdungspotenzial haben (vgl. hierzu die Ausführungen unten).



Auch wenn die Möglichkeiten insgesamt eingeschränkt sind, 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/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 können den Sozialkonzepten der Lotteriegesellschaften entnommen werden<sup>5</sup>. Nachfolgend werden exemplarisch mehrere Ergebnisse dargestellt, die Hinweise für die Wirksamkeit von Massnahmen liefern:

#### **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. Während der Schliessung von Verkaufsstellen im Zusammenhang mit Corona wurden die Mystery-Shopping-Kontrollen vorübergehend unterbrochen. 2021 wurden insgesamt 1'266 Besuche durchgeführt. In diesem Zusammenhang wurde eine Verwarnung wegen eines Verstosses gegen die Responsible-Gaming-Bestimmungen ausgesprochen.
- Auf der Internetseite der Loterie Romande finden sich zahlreiche Informationen zum verantwortungsvollen Spiel. Im Januar 2022 wurde eine neue Option eingeführt in Form eines Kontaktformulars, das Spielern mit Problemen die Möglichkeit bietet, eine Kontaktaufnahme durch einen Spezialisten auf dem Gebiet der Spielsucht anzufordern. Die Gespa begrüsst diese Option.
- 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.
- 2021 organisierte die Loterie Romande 11 Schulungen für die 350 Depositäre der Loterie électronique. Die Ausbildung besteht aus einem Grundkurs für neue Depositäre und einem Fortgeschrittenkurs für jene, die bereits den Grundkurs absolviert haben.
- Der Schwerpunkt im Fortgeschrittenkurs lag 2021 auf dem Spielverhalten im Kontext von Covid-19 sowie sechs typischen Situationen problematischen Spielens im Zusammenhang mit der Loterie électronique, auf die zwingend reagiert werden muss (Beispiel: Der Spieler berichtet wiederholt von einer problematischen finanziellen Situation aufgrund seines Geldspiels). Der Depositär wird bei Auftreten einer solchen Situation gebeten, eine E-Mail an den Service Jeu Responsable der Loterie Romande zu senden, welcher daraufhin Kontakt aufnimmt, um weitere Informationen zu erhalten und die entsprechenden Massnahmen zu ergreifen.
- Die Schulungen im Bereich Loterie électronique, die in Zusammenarbeit mit dem Centre du jeu excessif (CJE) und der Vereinigung Rien Ne Va Plus erteilt werden, werden durch das CJE evaluiert. Folgende Ergebnisse zeigten sich 2021 unter anderem: 93.3 % der Teilnehmer, die den Grundkurs absolviert haben, sind mit der Auswahl der behandelten Themen zufrieden, 86.4 % schätzen die Qualität des Austauschs und 90 % begrüssen den Nutzen der Schulung für die Praxis. Auch die Resultate betreffend den Fortgeschrittenkurs fielen positiv aus.

<sup>5</sup> [Sozialkonzept Swisslos](#); [Sozialkonzept Loterie Romande](#)

- 2021 hat die Loterie Romande eine neue Version der interaktiven Schulung für das Personal (Kiosk, Café, Restaurant) mit aktualisierten Inhalten entwickelt; inkl. neuen Videos und Interviews. 2021 haben 2'302 Verkaufsstellenleiter/-angestellte diese Ausbildung absolviert und ihr Zertifikat „Jeu Responsable“ erhalten.
- 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 seit dem 1. August 2019 eine spezifische Alterskontrolle 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 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 und 2021 19'775 Karten. 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 keine Verstösse in Bezug auf das Spielen von Minderjährigen ans Licht gebracht.
- Ausdehnung der Spielsperre auf die Loterie électronique: Diese war 2021 noch nicht in Kraft, daher können an dieser Stelle keine Ausführungen gemacht werden. Zum Berichtszeitpunkt ist das Verfahren beim Geldspielgericht hängig. 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.
- Die Loterie Romande organisierte 2021 ein Austausch- und Diskussionsforum per Videokonferenz mit Vertretern der kantonalen Fachstellen, Pflegezentren sowie Experten für die Prävention der Spielsucht in der Westschweiz. Dieser Austausch bot die Gelegenheit, sich über die Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Spielerschutz auszutauschen, Meinungsverschiedenheiten anzusprechen und über Verbesserungsmöglichkeiten zu diskutieren. Am Ende dieses Forums wurden mehrere Bereiche der Zusammenarbeit identifiziert. Gezielte Aktionen in diesen Bereichen sollen nun zur Verbesserung der Sozialschutzmassnahmen beitragen. Die Gespa begrüsst diese Aktion.

### 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 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 2021 wurden 278 Kontaktaufnahmen verzeichnet (2020: 271; 2019: 176). Zusätzlich erhielt die Stelle 2021 insgesamt 101 Anfragen von Casinogesperrten Personen, die sich bei Swisslos über eine allfällige Entsperrung erkundigten.
- Ende 2020 bis zur ersten Hälfte des Jahres 2021 wurde eine Aktion in Gastro-Verkaufsstellen durchgeführt, bei der Spielende über die gezielte Abgabe eines Feuerzeugs durch das Personal auf die kostenlose interne Anlaufstelle hingewiesen wurden. Diese Aktion wurde von den Verkaufsstellen insgesamt als positiv bewertet.
- 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 2021 erfolgten zwei Verkaufsstellen-Meldungen über Spieler mit vermuteten Problemen an die Swisslos-Spielerschutzstelle (2020: 16; 2019: 2). Den betroffenen Verkaufsstellen wurden Tipps und Hilfestellungen vermittelt, wie sie mit der Situation umgehen können.

Eine Erklärung für die im Vergleich zum Vorjahr tiefen Zahl der Meldungen durch die Verkaufsstellen besteht gemäss Swisslos darin, dass das Personal aufgrund der zunehmenden Sensibilisierungs- und Schulungsmassnahmen Anfragen und Problemfälle direkt bearbeiten kann und diese der Stelle Spielerschutz nicht (mehr) weiterleitet. Weiter wenden sich die Verkaufsstellen mit Fragen zur Geldspielsucht vermehrt direkt an die Swisslos-Aussendienstmitarbeitenden, die ebenfalls sensibilisiert sind und zweckdienliche Auskünfte geben können.

- Um die Meldungen von Verkaufsstellen über Spieler mit vermuteten Problemen zu fördern, wurde eine aktive Abfrage durch die Aussendienstmitarbeitenden von Swisslos durchgeführt. Diese gezielte Abfrage an den Gastro-Verkaufsstellen im Herbst 2021 über Spieler mit vermuteten Problemen führte jedoch zu keiner erhöhten Anzahl Meldungen von Verdachtsfällen (n = 2). Es besteht folglich nur wenig Interesse seitens der Verkaufsstellen-Mitarbeitenden, direkt von der Stelle Spielerschutz Unterstützung im Umgang mit auffälligen Spielern in Anspruch zu nehmen.
- Swisslos plant, ihre Präventionsmassnahmen im Jahr 2022 auszubauen. Neu wird auf der Website ein Selbsthilfe-Manual eingepflegt. Darauf kann auch beim landbasierten Spielbetrieb bzw. vom Swisslos-Aussendienst sowie vom Verkaufsstellenpersonal hingewiesen werden. Die Gespa begrüsst diese Massnahme.
- 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.

### **Vertriebsvariante via App (Vorbereitung auf dem Smartphone, QR-Code scannen am Kiosk)**

Im Rahmen des letzten Auswertungsberichts hielt die Gespa fest, dass Vertriebsvarianten, die für den Konsumenten die Grenze zwischen terrestrisch und online aufweichen, beobachtet und allenfalls durch zusätzliche Massnahmen flankiert werden müssen. Es handelt sich bei der terrestrischen Teilnahme via App um keinen neuartigen oder eigenständigen Vertriebsweg, sondern um eine Variante des Vertriebs über terrestrische Verkaufsstellen. Die QR-Code-Ausgabefunktion ermöglicht den Ersatz der Spielscheine. Der Papierspielschein wird durch einen elektronischen Datenträger ersetzt; es gelten dieselben Bedingungen. Die beiden Lotteriegesellschaften hatten anzugeben, wie hoch der Anteil am terrestrischen Umsatz ist, der via solche Apps generiert wird. Bei der Swisslos ist der Anteil der mit der Sporttip-App generierten „QR-Code-Teilnahmen“ am gesamten Sporttip-Umsatz auf 36.4 % und am via terrestrische Verkaufsstellen generierten Sporttip-Umsatz auf 55.7 % angewachsen. Bei der Loterie Romande wird die Jouezsport-App ebenfalls von einer Mehrheit der Spieler in den Verkaufsstellen genutzt. 77.7 % des terrestrischen Jouezsport-BSEs stammen aus der App mit QR-Code.

Es zeigt sich also, dass gerade bei den Sportwetten die Teilnahme via App mit QR-Code verbreitet ist. Diese Entwicklung ist zeitgemäss und zu erwarten, gerade die Sportwetten-Spieler sind in der Tendenz eher jünger und technikaffiner. Dennoch muss sichergestellt werden, dass der Sozialschutz in genügender Form gewährleistet ist.

#### **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 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.

Eine Entwicklung, die die Charakteristik des terrestrischen Vertriebs beeinflusst, ist das Zurverfügungstellen von Apps zur Vorbereitung der Spielteilnahme. Dies stellt in gewisser Weise eine Annäherung der terrestrischen Teilnahme am Onlinespiel dar. Soweit das Gefährdungspotenzial dadurch verändert wird, werden auch Anpassungen der Sozialschutzmassnahmen geprüft werden müssen.

### **3. Allgemeines Fazit**

Mit den Wirksamkeitsberichten soll die Grundlage für eine kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung der Sozialschutzmassnahmen geschaffen werden. Via Auswertungsbericht können Erkenntnisse an die Veranstalter zurückgespiegelt werden und für weitere interessierte Kreise Transparenz geschaffen werden.

Der Prozess der Berichterstattung durch die Lotteriegesellschaften ist 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 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. Die Wirksamkeit dieser Massnahmen wird in den kommenden Jahren weiter evaluiert werden.

Herausforderungen stellen sich namentlich bei den Produkten Sporttip und Jouezsport. Das Ziel, Marktanteile vom illegalen Markt zurückzuerobern, schien auch 2021 erreicht worden zu sein. Da es sich um Angebote mit erhöhtem Gefährdungspotenzial handelt, wird aber auch das teilweise problematische Spielverhalten in den legalen Markt verschoben. Hier gilt es, das Versprechen einzulösen, dass diese Spielenden in einem seriös regulierten Markt mit verantwortungsvoller Anbieterin besser aufgehoben sind als im nicht autorisierten Markt. Diesbezüglich unternehmen die Lotteriegesellschaften Anstrengungen und es wurden bereits erste zusätzliche Sozialschutzmassnahmen eingeführt. Es wird sich zeigen, ob dies ausreicht oder ob zusätzliche Massnahmen geprüft werden müssen.

Im Gegensatz zum Online-Bereich lassen sich im terrestrischen Bereich nur begrenzt Massnahmen umsetzen und die Wirksamkeit lässt sich weniger gut beurteilen. Vor diesem Hintergrund erscheinen insbesondere die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen der Lotteriegesellschaften relevant, welche in Zusammenarbeit mit Experten konzipiert werden. Ein besonderes Augenmerk gilt es der Konvergenz zwischen terrestrischen und online-Vertriebsformen zu widmen. Im Zuge der Digitalisierung werden sich vermutlich auch künftig immer wieder neue Fragestellungen ergeben.

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. 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 ist es auch in Zukunft wichtig, den Spielerschutz und die Sozialverträglichkeit des legalen Angebots zu gewährleisten – 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 Sozialschutz zu evaluieren und allfälligen Handlungsbedarf zu identifizieren.