

# **Responsible Gaming Report**

## **2022**

---

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG - RESPONSIBLE GAMING .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DER SPIELER- UND JUGENDSCHUTZ .....</b>	<b>4</b>
2.1	IN DEN ANNAHMESTELLEN .....	4
2.1.1	<i>Mitarbeiterschulung</i> .....	4
2.1.2	<i>Information und Aufklärung</i> .....	4
2.1.3	<i>Minderjährigenschutz</i> .....	5
2.1.4	<i>Testkäufe</i> .....	6
2.1.5	<i>Kundenkarte</i> .....	6
2.1.6	<i>Sperrsystem</i> .....	6
2.2	IM INTERNET .....	7
<b>3</b>	<b>DIE VERANTWORTUNGSVOLLE WERBUNG .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>DIE SUCHTPRÄVENTION .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>DIE ZUSAMMENARBEIT MIT DEN INTERESSENVERTRETERN .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>KONTAKT .....</b>	<b>11</b>

Anmerkung:

Die in diesem Report aufgeführten Begrifflichkeiten gelten gleichermaßen für die männliche, die weibliche sowie diverse Form und werden nicht zum Nachteil eines Geschlechts verwendet.

---

## 1 Einleitung - Responsible Gaming

Als staatlich genehmigter Lotterieveranstalter ist die Bremer Toto und Lotto GmbH (Lotto Bremen) dem Glücksspielstaatsvertrag 2021 (GlüStV 2021) verpflichtet. Die Wahrung des Jugend- und Spielerschutzes sowie die Verhinderung der Entstehung von Glücksspielsucht wie auch die Suchtbekämpfung sind darin als wesentliche gleichrangige Ziele genannt.

Der verantwortungsvolle Umgang mit Glücksspielen („Responsible Gaming“) ist daher fester und wichtiger Teil der Unternehmenskultur von Lotto Bremen geworden. Ziel ist es, ein sicheres und seriöses, aber auch attraktives Glücksspiel anzubieten, ohne die Risiken außer Acht zu lassen und unsere Kunden vor den negativen Begleiterscheinungen des Glücksspiels zu schützen.

Der Begriff „Responsible Gaming“ der europäischen Lotterievereinigung European Lotteries (EL) beschreibt ein international gültiges Branchenleitbild, unter dem attraktive Glücksspielangebote mit proaktivem Spielerschutz zusammengeführt werden. Im Kern bedeutet „Responsible Gaming“ die fein abgestimmte Balance zwischen der Bereitstellung hinreichend attraktiver Spielangebote auf der einen Seite und dem Ergreifen präventiver Maßnahmen auf der anderen Seite. Dieses Leitbild ist damit die zeitgemäße Antwort auf die gesellschaftliche Forderung nach einem sozial verträglichen Glücksspielangebot.

Verantwortungsvolles Spielen bedeutet für Lotto Bremen insbesondere:

- Die Gewährleistung eines effektiven Spieler- und Jugendschutzes in den Annahmestellen und im Internet,
- der Umgang mit verantwortungsvoller Werbung,
- die Sensibilisierung für die Risiken von Glücksspielen durch Information und Aufklärung bis hin zur Beratung und Vermittlung von Suchtberatungsstellen – kurz: Suchtprävention sowie
- die Zusammenarbeit mit den Interessenvertretern zum Thema Responsible Gaming.

Mit einem entsprechend gestaltetem Spielangebot, regelmäßigen Schulungen unserer Mitarbeiter sowie unserer Vertriebspartner, mit der Bereitstellung umfassender Informationen zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen, aber auch mit unseren klaren Regularien zum Jugendschutz nimmt Lotto Bremen seine gesellschaftliche und soziale Verantwortung sehr ernst.

Um unseren Kunden ein verlässlicher Partner im Umgang mit verantwortungsvollem Glücksspiel zu sein, hat sich Lotto Bremen 2022 – neben den bereits weltweit gültigen Sicherheitszertifikaten ISO 27001:2017 sowie WLA-SCS 2020 - auch nach dem Standard der European Lotteries (EL) zertifizieren lassen. Dies dient auch der klaren Abgrenzung zu den illegalen Glücksspielanbietern auf dem Markt.

Mit dem vorliegenden „Responsible Gaming Report“ sind die Unternehmensaktivitäten zum Jugend- und Spielerschutz und zur Suchtprävention von Lotto Bremen für das Jahr 2021/2022 dokumentiert.

---

## **2 Der Spieler- und Jugendschutz**

Bei Lotto Bremen genießt der Spieler- und Jugendschutz höchste Priorität, egal ob der Spielauftrag der Kunden in einer Annahmestelle im Land Bremen oder online über das Internet abgegeben wird.

### **2.1 In den Annahmestellen**

#### **2.1.1 Mitarbeiterschulung**

Da die Annahmestellen von Lotto Bremen die ersten Ansprechpartner für die Kunden sind, kommt diesen auch eine entsprechend große Verantwortung im Umgang mit dem Spieler- und Jugendschutz zu.

Alle Mitarbeiter in den Annahmestellen werden im Rahmen der als verpflichtend vorgegebenen Grundlagenschulung mit speziell erstelltem Informationsmaterial zur Glücksspielsucht, problematischem Glücksspielverhalten, Möglichkeiten zur Suchtprävention und zu der herausragenden Bedeutung des Jugendschutzes geschult. Dazu gehört auch ein eigenes Kapitel zum Thema Responsible Gaming.

Die verpflichtende Grundlagenschulung besteht aus der erfolgreichen Absolvierung eines Online-Schulungstools (zu den Glücksspielarten und zu Responsible Gaming) sowie einer Präsenzsulung in der Zentrale von Lotto Bremen. Ohne diese Schulung bekommt kein Mitarbeiter in der Annahmestelle einen Zugang zum Verkaufsterminal und ist nicht befugt, Glücksspiele zu vertreiben. Im Falle der Missachtung dieser Vorgaben drohen den Verantwortlichen Vertragsstrafen.

Die Annahmestellen sind angewiesen, das generelle Spielverhalten ihrer Kunden zu beobachten und auffälliges Glücksspielverhalten zu melden bzw. die Kunden anzusprechen und sei es nur mit der Aushändigung der entsprechenden Spielsucht-Flyer mit regionalen oder überregionalen Hilfeangeboten. Auch in der Zentrale von Lotto Bremen werden plötzlich auffällig hohe Spieleinsätze in der Annahmestelle dokumentiert und hinterfragt. Dieses interne Monitoringsystem beinhaltet auch die Überprüfung, ob der Annahmestellenleiter oder das Personal in der eigenen Annahmestelle spielt oder gespielt hat. Das Verbot des Spielens in der eigenen Annahmestelle ist gesetzlich normiert und wird von Lotto Bremen streng kontrolliert und im Falle eines Verstoßes mit Vertragsstrafen geahndet.

Im Rahmen von turnusmäßigen Zeitabständen (mindestens einmal jährlich) werden auch alle Mitarbeiter in der Zentrale von Lotto Bremen zum Thema Responsible Gaming geschult.

#### **2.1.2 Information und Aufklärung**

Die Informations- und Aufklärungsarbeit von Lotto Bremen umfasst alle Maßnahmen, mit denen Spielteilnehmer, die allgemeine Öffentlichkeit aber auch das Personal in den Annahmestellen sowie die Mitarbeiter bei Lotto Bremen über die Risiken des Glücksspiels, über Hilfsmöglichkeiten und das Spielverbot Minderjähriger informiert werden.

---

Daher finden sich auf allen Mitteln der werblichen und informierenden Kommunikation wie Spielscheinen, Losen, Quittungen, Infos, Kundenzeitschriften und Werbematerialien wie Flyer, Fahnen, Plakaten in den Annahmestellen Hinweise zum Verbot der Teilnahme Minderjähriger sowie Warnhinweise, die über Suchtrisiken und Hilfsangebote informieren („Spielen ab 18. Spielen kann süchtig machen. Infos in Annahmestellen und auf [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de), Fachberatung unter 0800 1372700 (kostenlos)“). Informationen zu Höchstgewinnen (Jackpots) bei einzelnen Spielarten werden grundsätzlich mit der Angabe der theoretischen Gewinnwahrscheinlichkeit ergänzt. Die Werbung von BTL spricht keine Kinder, Jugendliche oder in Bezug auf problematisches Glücksspielverhalten vulnerable Personen an.

Wesentlicher Bestandteil im Rahmen der Aufklärung sind die in allen Annahmestellen im Land Bremen befindlichen Informationsflyer der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) sowie der Bremer Fachstelle Glücksspielsucht, die sowohl in Papierform vorhanden als auch elektronisch auf Tablets in den Annahmestellen abrufbar sind. Auf den Tablets bietet sich für den Kunden zudem die Möglichkeit, sich diese Flyer per E-Mail zusenden zu lassen.

Auch der aktive Umgang mit dem bereitgestellten Informationsmaterial, um es beispielsweise einem auffällig spielenden Kunden mitzugeben, wird in den verpflichtenden Schulungen dem Annahmestellenpersonal vermittelt.

### **2.1.3 Minderjährigenschutz**

Ein wesentliches Ziel eines verantwortungsbewussten Glücksspielangebots ist es, die Entwicklung junger Menschen vor Schäden durch Glücksspiel zu schützen. Der Erstkontakt mit Glücksspielen sollte nicht zu früh stattfinden. Aus diesem Grund schützt der Gesetzgeber Minderjährige und erlaubt den Verkauf von bzw. die Nachfrage nach Glücksspielen erst ab 18 Jahren. Die Teilnahmebeschränkung der Glücksspielprodukte von Lotto Bremen auf Volljährige ist deshalb ein zentraler Baustein des Jugendschutzes.

Dazu gehört auch die klarstellende Information und Handhabung durch die Annahmestellen, dass sich das Verbot auch auf die Vertretung durch Minderjährige erstreckt, sei es in Form von einfachen Botengängen zur Gewinnabholung oder gar Vorlage von Vollmachten für die Benutzung von Kundenkarten. Die Annahmestellen sind angehalten, jegliche glücksspielrelevanten Tätigkeiten mit Minderjährigen, auch in Begleitung von Erwachsenen, abzulehnen. Zur Erinnerung und Sicherstellung erscheint auch auf dem Bedienterminal in der Annahmestelle ein eingeblendeter Hinweis zum Jugendschutz für das Annahmestellenpersonal und erinnert an die Alterskontrolle. Das Terminal bietet hier ein technisches Hilfsmittel, um schnell und sicher den Abgleich des Geburtsdatums vorzunehmen. Bei der Alterskontrolle in den Annahmestellen gilt generell die sog. „18+7“-Regel, das bedeutet, bei jeder Person, die jünger aussieht als 25 Jahre, ist nach einem amtlichen Ausweis zu fragen.

Die Sensibilisierung für das Thema Jugendschutz stellt in den von Lotto Bremen durchgeführten Schulungen für die Annahmestellen einen ganz wesentlichen Punkt dar, um auch gut vorbereitet für die von einem Drittunternehmen durchgeführten Testkäufen aufgestellt zu sein.

---

#### **2.1.4 Testkäufe**

Im besonderen Fokus stehen die Mitarbeitenden in den Annahmestellen, die mit Blick auf die Früherkennung und Vermeidung von exzessivem Spielen in der Regel die erste Anlaufstelle für Kunden sind, die ein problematisches Glücksspielverhalten aufweisen.

Lotto Bremen ist laut ihrer Veranstaltererlaubnis dazu verpflichtet, die Einhaltung des Jugendschutzes in den Annahmestellen durch Testkäufe sicherzustellen. Dazu werden turnusgemäß alle Annahmestellen im Land Bremen das Jahr über hinweg mit Testkäufen durch einen externen Dienstleister überprüft. Im Rahmen der Testkäufe werden Minderjährige in Begleitung eines Erwachsenen in die Annahmestellen geschickt und aufgefordert, einen Spielschein abzugeben oder ein Rubbellos zu kaufen. Bei Verstößen gegen den Minderjährigenschutz verhängt Lotto Bremen Vertragsstrafen. Im äußersten Fall droht sogar die Kündigung des mit der Annahmestelle geschlossenen Vertrages und der Ausschluss von der Tätigkeit in einer Annahmestelle.

Alle Mitarbeiter der Annahmestellen, die einen Testkauf mit Minderjährigen nicht bestanden haben, müssen neben der Vertragsstrafe zusätzlich an einer extra stattfindenden Schulung, speziell zum Jugendschutz, teilnehmen. Die Schulung dauert etwa drei Stunden und wird von besonders fachkundigen und erfahrenen Experten aus der Suchtforschung und -hilfe der Universität Bremen durchgeführt. Diese Veranstaltung, wie auch das Schulungstool für die Annahmestellen, stehen selbstverständlich auch den Mitarbeitern von Lotto Bremen zur Verfügung.

#### **2.1.5 Kundenkarte**

Die Kundenkarte von Lotto Bremen, die sog. LottoCard, ist ein weiteres Instrument zur Einhaltung des Spieler- und Jugendschutzes.

Sie ist nicht nur Servicekarte für den volljährigen Kunden, sondern muss auch immer für die Teilnahme bei der Spielart KENO oder TOTO eingesetzt werden. Hier findet bei der Teilnahme an der Spielart KENO auch immer der Abgleich mit der zentralen Sperrdatei OASIS statt, um gesperrte Spieler von KENO auszuschließen. Der Einsatz der Kundenkarte (LottoCard) bei der Spielart TOTO erfolgt aufgrund der Anforderungen aus dem Rennwett- und Lotteriegesetz.

Durch den Einsatz der Kundenkarte in Verbindung mit der Vorlagepflicht des Personalausweises ist die Einhaltung des Jugendschutzes immer gewährleistet.

#### **2.1.6 Sperrsystem**

Lotto Bremen ist seit der Einführung an OASIS, das bundesweite, spielformübergreifende Sperrsystem, angeschlossen.

Spieler, die in der bundesweit zuständigen Sperrdatei OASIS in Hessen eingetragen sind, dürfen und können nicht am Spielbetrieb der staatlichen Spielbanken, von Sportwettenanbietern und Buchmachern

---

sowie an Lotterien, die mehr als zweimal pro Woche veranstaltet werden, teilnehmen. Das gilt sowohl für den Vertrieb in den Annahmestellen als auch für das Internetspielangebot von Lotto Bremen.

Die Spielersperre kann auf zwei unterschiedliche Arten erfolgen: Neben der auf eigenen Wunsch eingerichteten Spielersperre (Selbstsperre) besteht auch die Möglichkeit, Personen, bei denen der Verdacht auf ein problematisches Glücksspielverhalten besteht, durch externe Dritte sperren zu lassen (Fremdsperre).

Diesbezügliche Sperranträge sind in allen Annahmestellen erhältlich oder können über die Internetseite von Lotto Bremen heruntergeladen werden. Das Annahmestellenpersonal ist im Umgang mit dem Wunsch nach einer Spielersperre geschult und kann den betroffenen Kunden beim Ausfüllen behilflich sein und den Antrag entgegennehmen, um diesen an die Zentrale von Lotto Bremen zur weiteren Bearbeitung bzw. für die Eintragung in die Sperrdatei weiterzuleiten. Erfahrungsgemäß suchen die Personen, die eine Sperre für sich selbst oder andere eintragen lassen wollen, direkt die Zentrale auf, wo ebenfalls geschultes Personal vor Ort den Antrag entgegennimmt und die Eintragung der Sperre veranlasst. Darüber hinaus kann der Antrag mit einer Ausweiskopie auch direkt per Post an Lotto Bremen zur weiteren Bearbeitung gesandt werden. Bei einer Fremdsperre wird der zu Sperrende in jedem Fall vor Sperrung angehört, um ihm Gelegenheit zu geben, sich zu der vorzunehmenden Sperre zu äußern.

Die Aufhebung der Sperre ist nur auf schriftlichen Antrag der gesperrten Person bei der zuständigen Behörde möglich. Nach dem GlüStV 2021 kann der Antrag auf Selbstsperre oder Fremdsperre auch direkt bei der für die Führung der Sperrdatei zuständigen Stelle gestellt werden.

## **2.2 Im Internet**

Lotto Bremen bietet einen Teil seines Glücksspielangebots auch via Internet über die Webseite [www.lotto-bremen.de](http://www.lotto-bremen.de) an, um auch die jüngeren, spielaffinen Kunden zu erreichen und diesen die Möglichkeiten des legalen staatlichen Glücksspiels aufzuzeigen.

Auch beim Internetspielangebot unter [www.lotto-bremen.de](http://www.lotto-bremen.de) sorgt Lotto Bremen durch ein KJM-konformes Identifizierungs- und Authentifizierungsverfahren dafür, dass minderjährige Spielteilnehmer vom Spielangebot ausgeschlossen werden. Die eindeutige Identifizierung und Überprüfung der Volljährigkeit der Spielteilnehmenden erfolgt bei Lotto Bremen zum einen über die Schufa und alternativ über die Identifizierung per Ausweis in der Annahmestelle.

Zu den gesetzlichen Regulierungen aus dem GlüStV 2021 gehört, dass der Spieler sich bei der Registrierung ein individuelles monatliches anbieterübergreifendes Einzahlungslimit in Höhe von maximal 1.000 Euro pro Monat setzen muss. Ohne das gesetzte Einzahlungslimit ist eine Spielteilnahme (bei Lotto Bremen für KENO) nicht möglich. Ein vom Spieler zu hoch festgesetztes Einzahlungslimit wird vom System abgelehnt. Daneben sieht der GlüStV 2021 auch vor, dass dem Spieler jederzeit die Möglichkeit eingeräumt werden muss, ein zusätzliches anbieterbezogenes tägliches, wöchentliches oder monatliches Einsatz-, Einzahlungs- und Verlustlimit einzurichten, unabhängig von der Spielart. Das monatliche Einsatzlimit beträgt bei Lotto Bremen auch 1.000 Euro, für alle angebotenen Spielarten. Die Limitierung dient dem Spielerschutz und kann jederzeit angepasst werden. Dabei werden niedrigere Limits vom System sofort berücksichtigt

---

und umgesetzt, während höhere Limits erst nach einer Schutzfrist von 7 Tagen wirksam werden und dem Kunden dann erst zur Verfügung stehen. Fällt der getätigte Spieleinsatz beispielsweise höher als das vom Kunden angegebene Limit aus, ist die Abgabe des Spielauftrages nicht möglich.

Zur besseren Transparenz und um das eigene Spielverhalten besser einschätzen zu können, öffnet sich im Spielportal nach dem Einloggen des Internetkunden ein Popup-Fenster, in dem ihm seine Einsatz- und Verlustbeträge für seine in den letzten 30 Tagen abgegebenen Spielaufträge angezeigt werden. Außerdem hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, sich über die Spielhistorie über seine Spielaufträge mit Einsätzen und Gewinnen zu informieren, um sein Spielverhalten zu kontrollieren.

Auf jeder aufrufbaren Internetseite von Lotto Bremen sowie in den Service-E-Mails an die Kunden sind außerdem gut sichtbare Hinweise über die Gefahren der Glücksspielsucht sowie zum Jugendschutz, auch als Broschüren zum Herunterladen, sowie die Kontaktdaten zu Hilfeeinrichtungen (BZgA) vorhanden. Kunden haben über die Internetseite auch jederzeit die Möglichkeit, über ein eigens dafür eingerichtetes Postfach Kontakt zum Jugendschutzbeauftragten aufzunehmen.

Weitere Informationen im Internet finden sich auch unter den eigenen Rubriken Jugendschutz sowie Spielerschutz.

### **3 Die verantwortungsvolle Werbung**

Regelungen zur Werbung im Glücksspielrecht ergeben sich aus dem Glücksspielstaatsvertrag 2021. Art und Umfang der Werbung dürfen dabei den Zielen des § 1 GlüStV 2021 nicht zuwiderlaufen. Weitere detailliertere Vorgaben zur Werbung sind in den Nebenbestimmungen zu der ab 1. Juli 2022 geltenden Veranstaltererlaubnis von Lotto Bremen festgehalten.

Lotto Bremen hat sich darüber hinaus einem sog. Marketing-Kodex verpflichtet, in dem eine Vielzahl von Werbe- und Marketingrichtlinien verankert sind. Dieser orientiert sich an den Responsible Gaming-Richtlinien der europäischen Dachorganisation European Lotteries (EL). Die Mitarbeiter von Lotto Bremen sind verpflichtet, ihr Handeln an dieser Richtlinie auszurichten.

Sämtliche Werbemaßnahmen richtet Lotto Bremen daher an diesen Regularien und gesetzlichen Vorgaben zum Spieler- und Jugendschutz aus. Die von Lotto Bremen herausgegebenen bzw. veröffentlichten Werbemittel, sei es in den Annahmestellen als Printwerbung, als Rundfunkwerbung oder online im Internet, ist stets mit den sog. Pflichthinweisen, d.h. Hinweisen zum Spielverbot für Minderjährige, mit einem Hinweis auf die Suchtgefahr von Glücksspielen sowie mit einem Hinweis zur Fachberatung bei Einrichtungsstellen, versehen.

Gerade im Internet verfolgt die Werbung in erster Linie das Ziel, den natürlichen Spieltrieb auf die legalen Angebote der staatlichen Glücksspielveranstalter zu kanalisieren und den zum Glücksspiel entschlossenen Spieler von der Teilnahme am illegal angebotenen Spiel im Internet abzuhalten. Dabei wird bei der Werbung im Internet, insbesondere in sozialen Netzwerken, darauf geachtet, dass die Werbung auf den Kreis der volljährigen Nutzer beschränkt wird, soweit die jeweilige Plattform dies ermöglichen kann.



---

In dem jährlich zu überarbeitenden und der zuständigen Aufsichtsbehörde zu übermittelnden Werbekonzept müssen außerdem sämtliche Kommunikationsmaßnahmen, denen ein werblicher Charakter zu Grunde liegt, aufgelistet und abgenommen werden. Gleiches gilt für das Sozialkonzept, das Lotto Bremen jedes Jahr aktuell bei der Aufsichtsbehörde einzureichen hat.

## **4 Die Suchtprävention**

Das Sozialkonzept von Lotto Bremen »Verantwortungsvoller Umgang mit den Glücksspielangeboten von LOTTO Bremen« ist Bestandteil der Erlaubnis zum Veranlassen von Glücksspielen im Land Bremen. Die Übersendung an die Aufsicht für Lotto Bremen ist nach dem GlüStV 2021 auch verpflichtend.

Es umfasst ein Bündel an Spielerschutzmaßnahmen. Übergeordnetes Ziel ist es, potenzielle Schäden, die mit dem Glücksspiel verbunden sein können, zu verhindern. Der präventiv ausgerichtete Ansatz orientiert sich im Wesentlichen an:

- einem zurückhaltenden Produktangebot und dessen verantwortungsvoller Ausgestaltung,
- der Vorbeugung glücksspielbezogener Probleme durch Information und Aufklärungskampagnen,
- der Förderung ausgewogener glücksspielbezogener Einstellungen und Verhaltensweisen,
- dem Schutz von Risikogruppen vor glücksspielbezogenen Folgeschäden.

Die Erstellung des Sozialkonzeptes und die Umsetzung der Maßnahmen im Bereich Prävention von Glücksspielsucht finden in Bremen mit Unterstützung der Fachstellen Glücksspielsucht im Land Bremen (konkrete Maßnahmen seit 2006), kommunalen Einrichtungen der Suchtberatung und -prävention sowie in Kooperation mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) statt.

Zur Koordination der einzelnen Maßnahmen des Sozialkonzeptes und zur Überwachung der konsequenten Umsetzung hat BTL zwei Beauftragte (Spielerschutzbeauftragte und Jugendschutzbeauftragte) eingesetzt. Diese Personen sind Ansprechpartner sowohl nach innen wie nach außen und mit sämtlichen Maßnahmen zum Spielerschutz sowie mit Glücksspielsuchtprävention beauftragt und eingehend vertraut.

Eine Reihe von Maßnahmen sind unter Hinzuziehung der Expertise der Fachstellen Glücksspielsucht im Land Bremen entwickelt und umgesetzt worden, daneben gibt es eine mit allen bundesweiten Lottogesellschaften abgestimmte Zusammenarbeit mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Ebenfalls unterstützen die Landeslotteriegesellschaften, so auch die BTL, den Glücksspielsurvey des ISD Hamburg e.V..

## **5 Die Zusammenarbeit mit den Interessenvertretern**

Nach Ansicht von Suchtexperten wird Betroffenen am besten geholfen, wenn sie möglichst frühzeitig den Weg in das Hilfesystem und somit zu einer professionellen Beratung finden. Interessenvertreter sind all diejenigen, die außerhalb des Unternehmens mit Glücksspiel zu tun haben.

---

Auf dem Gebiet des Spielerschutzes arbeitet Lotto Bremen daher seit Jahren eng zusammen mit den regional ansässigen Fachstellen Glücksspielsucht im Land Bremen, die Betroffene über das Internet oder telefonisch kontaktieren oder vor Ort aufsuchen können. Die Fachstellen Glücksspielsucht bieten in den Städten Bremen und Bremerhaven neben der Beratung in Einzelgesprächen auch Therapievermittlung und Informationsveranstaltungen an. Der von den Fachstellen erstellte Info-Flyer ist in den Annahmestellen von Lotto Bremen erhältlich.

Überregionale Hilfeangebote bietet die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), mit der die Gesellschaften des Deutsche Lotto- und Totoblock (DLTB) eine Kooperationsvereinbarung geschlossen haben. Seit 2007 führt die BZgA in Kooperation mit dem DLTB die bundesweite Kampagne „Spiel nicht bis zur Glücksspielsucht“ zur Prävention problematischer Glücksspielnutzung durch. Die Kampagne wurde auf Grundlage des GlüStV 2012 ins Leben gerufen und bildet seit dem 1. Juli 2012 die Grundlage der Präventionsbemühungen der BZgA zur Verhinderung der Entstehung von Glücksspielsucht. Auf Bundesebene wurden mit dieser Kampagne bisher folgende durch Bundesmittel finanzierte Maßnahmen umgesetzt:

- Beratungs- und Informationsangebote im Internet,
- Bundesweite Telefonberatung zum Thema Glücksspielsucht,
- Bereitstellung schriftlicher Informationsmaterialien,
- Nutzung von Massenmedien zur Vermittlung glücksspielsuchtpräventiver Botschaften an die Bevölkerung bzw. spezifische Zielgruppen.

Im Auftrag und mit Hilfe der Mittel des DLTB bietet die BZgA eine persönliche Telefonberatung über die bundesweite telefonische Hotline-Nummer 0800 - 137 27 00 an, an die sich die Menschen wenden können, die Fragen zum Thema Glücksspielsucht haben oder konkrete Hilfe benötigen. Die Telefonberatung der BZgA ist bundesweit die am besten erreichbare Glücksspielsuchtberatung und arbeitet an 362 Tagen im Jahr von Montag bis Donnerstag von 10 bis 22 Uhr und Freitag bis Sonntag von 10 bis 18 Uhr.

Am Telefon der BZgA erwartet die Anrufer qualifiziertes Fachpersonal, das aufgrund der Kompetenz individuell auf die jeweilige psychische und soziale Situation jeden einzelnen Anrufers passgenau eingehen kann. Die Beratung erfolgt anonym, der Anruf ist für den Anrufer kostenlos und wird mittlerweile in verschiedenen Sprachen angeboten (Türkisch, Russisch, Polnisch). Die geschulten Berater sind auch mit den kommunalen Hilfeangeboten der einzelnen Länder vertraut und helfen mit regionalen Ansprechpartnern der örtlichen Suchtberatungsstellen. Die (kostenlose und anonyme) Hotline-Nummer wird von Lotto Bremen umfassend kommuniziert und ist auf allen Spielscheinen, Spielquittungen, Broschüren, Werbeplakaten und sonstigen Online- oder Printangeboten terrestrisch und im Internet abgedruckt.

Schwerpunkt der Online-Präventionsarbeit der BZgA ist die Internetseite [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de). Über diese von der BZgA angebotene Internetseite können sich Interessierte über die Gefahren der Glücksspielsucht umfassend informieren und erhalten alle Kontaktdaten von Hilfeangeboten. Neben der telefonischen Hotline-Möglichkeit der BZgA wird auch eine Online-Beratung per E-Mail angeboten sowie ein interaktiver Selbsttest „Check dein Spiel“. Der Großteil des Selbsttests basiert auf dem Diagnoseinstrument PGSI (Problem Gambling Severity Index), der problematisches Glücksspielverhalten erfasst. Beim Vorliegen eines riskanten Glücksspielmusters werden praktische Ratschläge erteilt, wie das Risiko für die Entwicklung von Glücksspielsucht verringert werden kann. Zudem wird auffälligen Testteilnehmern empfohlen, weitere Beratung in Anspruch zu nehmen. In dem Online-Beratungsprogramm finden Spieler mit

---

glücksspielbezogenen Problemen umgehend Unterstützung. Die Teilnehmer führen vier Wochen lang anonym ein internetbasiertes Tagebuch, in das sie jeden Tag Angaben zu ihrem Glücksspielverhalten eintragen. Mit Hilfe dieses Tagebuchs werden die Teilnehmer des Programms somit im Sinne eines »Self-Monitorings« dazu angehalten, kontinuierlich sich selbst und ihr Verhalten zu beobachten, um auf diese Weise eine ungefährliche Spielweise entwickeln bzw. ihr Glücksspielverhalten korrigieren zu können. Auf der Internetseite von Lotto Bremen ist unter dem Reiter „Spielerschutz“ auch die Internetseite [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) verlinkt und damit direkt von dort aufrufbar.

Die von der BZgA herausgegebenen verschiedenen Broschüren und Flyer, gezielt für Erwachsene, für Jugendliche und für Angehörige, sowie der Basisflyer zur Glücksspielsucht sind nicht nur online bei Lotto Bremen über die Internetseiten abrufbar, sondern liegen auch gut sichtbar neben den Spielscheinen zum Mitnehmen in den Annahmestellen im Land Bremen aus.

Neben dem Kooperationspartner BZgA ist Lotto Bremen auch Mitglied im weltweiten Lotterieverband World Lottery Association (WLA) und in der Europäischen Vereinigung European Lotteries (EL). Beide Organisationen haben sich das Thema Responsible Gaming groß auf die Fahne geschrieben und bieten entsprechende Informationen und Veranstaltungen zu dem Thema an.

## **6 Kontakt**

Zu allen Fragen des Spieler- und Jugendschutzes können Sie uns und unsere Jugendschutz- und Spielerschutzbeauftragten gerne kontaktieren unter:

Bremer Toto und Lotto GmbH  
Schwachhauser Heerstraße 115  
28211 Bremen

Tel: 0421-49990-0  
E-Mail: [btl@lotto-bremen.de](mailto:btl@lotto-bremen.de)  
[jugendschutz@lotto-bremen.de](mailto:jugendschutz@lotto-bremen.de)