

# Responsible Gaming

## Einleitung

---

Liebe Leserinnen und Leser,

auch im Jahr 2023 hat sich LOTTO MV dem verantwortungsvollen Glücksspiel verpflichtet. Als etablierter staatlicher Lotterieveranstalter stehen wir seit über drei Jahrzehnten für ein verantwortungsvolles Spiel. Wir setzen uns aktiv für den Schutz unserer Spieler, insbesondere der Jugendlichen, ein und arbeiten daran, die Risiken der Glücksspielsucht zu minimieren.

Ein zentrales Element unserer Strategie ist, neben den gesetzlichen Regelungen und den Vorgaben aus der Veranstaltererlaubnis, die Einhaltung und Umsetzung der europäischen Responsible Gaming Standards der European Lotteries (EL). Damit wollen wir sicherstellen, dass wir stets nach den höchsten Standards operieren, die in der Glücksspielbranche etabliert sind. Wir unterziehen uns regelmäßig einer Responsible Gaming Zertifizierung, die unsere fortlaufenden Bemühungen und Erfolge im Bereich des verantwortungsvollen Glücksspiels bestätigt.

Dieser Responsible Gaming Bericht gibt Ihnen einen umfassenden Überblick über die von uns durchgeführten Maßnahmen und Initiativen in 2023. Er verdeutlicht unser Engagement für ein sicheres und faires Glücksspielumfeld. Wir sind stolz auf unsere Fortschritte und darauf, dass wir den hohen Anforderungen des Spieler- und Jugendschutzes gerecht werden.

Wir laden Sie ein, sich in diesem Bericht über unsere Anstrengungen und Erfolge im Bereich Responsible Gaming zu informieren.

Mit besten Grüßen,

Ihr



Dr. Ait Stapelfeld

Geschäftsführer

## Grundlegende Werte und Ziele von LOTTO MV im Bereich Responsible Gaming

---

### Leitlinie Responsible Gaming

LOTTO MV gewährleistet die Einhaltung des Spieler- und Jugendschutzes sowie die Spielsuchtprävention gemäß den Zielen des Glücksspielstaatsvertrags 2021 im täglichen Betrieb. Seit 2022 wird LOTTO MV als Mitglied der European Lotteries and Toto Association (EL) regelmäßig von unabhängigen Auditoren nach den Europäischen Standards für Verantwortungsvolles Glücksspiel zertifiziert. Diese Standards umfassen zehn Kategorien: Steuerung, Mitarbeiterschulung, Einzelhändlerprogramme, Spieldesign, digitale Kanäle, Werbung und Marketing, Behandlungsvermittlung, Spielerunterrichtung, Zusammenarbeit mit Interessensvertretern und Forschung.

Die „Leitlinie Responsible Gaming“ integriert diese Standards innerhalb des Unternehmens und bildet die Grundlage für ihre Einhaltung.

### Verpflichtungserklärung zum Responsible Gaming

Alle Mitarbeitenden von LOTTO MV verpflichten sich durch eine Zusatzerklärung im Arbeitsvertrag, den Responsible Gaming Standard der EL in ihrem Verantwortungsbereich zu beachten und aktiv zu fördern, sodass Responsible Gaming Teil der Unternehmenskultur bleibt.

### Sozialkonzept

Auf Grundlage von § 6 GlüStV 2021 und den europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel hat LOTTO MV ein Sozialkonzept entwickelt, das kontinuierlich weiterentwickelt wird. Die Ziele des Sozialkonzepts sind:

- Sensibilisierung der Spielteilnehmer und Beschäftigten für verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspiel und dessen Gefahren
- Sicherstellung des Ausschlusses von Minderjährigen und gesperrten Spielern
- Prävention problematischen Glücksspielverhaltens
- Aufrechterhaltung eines hohen Niveaus der Suchtprävention
- Etablierung verbindlicher Zuständigkeiten und Abläufe für das Glücksspielangebot
- Erreichen eines hohen Verantwortungsniveaus im Bereich Responsible Gaming
- Stetige Anpassung an neue gesetzliche Vorgaben und Standards der European Lotteries.

Die Maßnahmen des Sozialkonzepts richten sich an alle Kunden und potenzielle Neukunden sowie Minderjährige. Der Verbraucherschutz umfasst ausdrücklich alle aktuellen und potenziellen Spielteilnehmer, nicht nur gefährdete Gruppen wie:

- Spieler mit geringem Einkommen, die überproportional viel einsetzen
- Überschuldete Spieler
- Spieler, die nicht verantwortungsvoll mit Glücksspiel umgehen können
- Glücksspielsüchtige oder gefährdete Spieler
- Minderjährige Spieler

Seit 2023 liegt dieses Konzept in vereinfachter Form auch den Annahmestellen vor.

## Maßnahmen und Initiativen

---

### Integration des Spielerschutzes in die Unternehmensprozesse

Zur Koordination und Überwachung der Umsetzung aller festgelegten Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen hat LOTTO MV einen Spieler- und Jugendschutzbeauftragten ernannt. Er bildet die zentrale Schnittstelle für alle Aufgaben im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes. In seiner Funktion als Koordinator und Kontrollinstanz überwacht er die Umsetzung aller Maßnahmen und dokumentiert diese kontinuierlich.

Die Aufgabe des Spieler- und Jugendschutzbeauftragten ist vor allem die Sicherstellung der Vorgaben aus § 1 Satz 1, Nr. 3 des Glücksspielstaatsvertrags („den Jugend- und den Spielerschutz zu gewährleisten“) im Unternehmen durch Einbindung in alle relevanten Unternehmensprozesse. Um dieses Ziel zu erreichen, sind differenzierte Maßnahmen für die einzelnen Glücksspielformen vorgesehen, um deren spezifischen Suchtgefährdungspotenziale zu berücksichtigen.

### Testkäufe in LOTTO-Annahmestellen

Durch unangemeldete Testkäufe in den LOTTO-Annahmestellen soll die Einhaltung der Jugendschutzvorschriften sichergestellt werden. Das Unternehmen hat hierfür Dritte zur Durchführung von Testkäufen mit Minderjährigen beauftragt. Alle LOTTO-Annahmestellen werden mindestens einmal pro Jahr kontrolliert.

Im Rahmen der Testkäufe wird außerdem die Auslage und Wahrnehmung der Hinweise und Materialien zum Spieler- und Jugendschutz geprüft.

Verstöße bei Testfehlkäufen werden anhand eines Sanktionsplanes geahndet. Er sieht eine Unterscheidung der Sanktionen für Annahmestelleneinhaber und betroffene Bedienkräfte, die die Wahrung des Jugendschutzes nicht eingehalten haben, vor. Die Bewertung der Testkäufe erfolgt daher auf personeller Ebene.

LOTTO MV kann die Verstöße gegen die Einhaltung des Minderjährigenschutzes mit Ermahnung, Abmahnung, Vertragsstrafen und weiteren Reaktionen bis zur fristlosen Kündigung des Geschäftsbesorgungsvertrages ahnden.

Die Testkauf-Ergebnisse lagen in 2023 auf einem konstant guten Niveau.

### Externe wissenschaftliche Beratung

Im gesamten Zeitraum des Jahres 2023 nahm LOTTO MV eine externe wissenschaftliche Beratung zu Fragen des Spieler- und Jugendschutzes in Anspruch. Im Fokus stand dabei die fachliche Zuarbeit bei der weiteren Angleichung an den Responsible Gaming Standard der EL.

### Schulung

Die Bedienkräfte, Leiterinnen und Leiter der Annahmestellen in Mecklenburg-Vorpommern und neue Beschäftigte werden in Schulungsveranstaltungen umfassend informiert über:

- Grundlagen des Glücksspiels und Risiken der Glücksspielsucht
- Gesetzliche Grundlagen und Jugendschutzbestimmungen
- Präventionsmaßnahmen und Verantwortung der Annahmestellen

- Erkennung und Umgang mit problematischem Glücksspielverhalten
- Handlungsspielräume und Hilfestellungen
- Informationsmaterial und Hilfsangebote regionaler Beratungsstellen
- Testkäufe und Maßnahmen bei Verstößen

Die Schulung umfasst auch Spieler- und Jugendschutz sowie die Bedienung des Terminals. Im Jahr 2023 nahmen 510 Bedienkräfte und 6 neue Beschäftigte an diesen Schulungen teil.

## **Wissenswettbewerb**

Jährlich veranstaltet LOTTO MV den „LOTTO-CUP“, bei dem Wissensfragen zu verschiedenen Lottothemen die Sensibilisierung der Bedienkräfte fördern. Die Antworten helfen auch, das Schulungsprogramm zu verbessern. 2023 wurden die Fragen zum Spieler- und Jugendschutz aktualisiert.

## **LOTTO-Terminal**

Das Personal in den Annahmestellen wird über das Terminal über aktuelle Entwicklungen im Spieler- und Jugendschutz informiert. Das Terminal bietet Informationsmaterial und Alterskontrollen zur Unterstützung des Jugendschutzes. Bei Fragen steht neben den Bezirksstellenleitern auch der Spielerschutzbeauftragte zur Verfügung. Der Menüpunkt „Spieler- und Jugendschutz“ im Terminal wurde übersichtlicher gestaltet und die Dokumente sind nun leichter auffindbar.

## **Newsletter**

Ein interner Newsletter informiert regelmäßig alle Mitarbeiter über Neuigkeiten und Wissenswertes aus den Bereichen Spieler- und Jugendschutz sowie weitere relevante Themen.

## **Neuaufgabe Annahmestellenzeitschrift**

Das frühere Annahmestelleninformationsblatt „Forum“ wurde wieder aufgelegt und erhielt den neuen Namen Kleeblatt“. Aktuelle Inhalte zum Spieler- und Jugendschutz sind nun ein fester Bestandteil.

## **Ausgestaltung des Spielangebots**

Um den gesetzlichen Kanalisierungsauftrag zu erfüllen, ist ein attraktives und ausreichendes Angebot notwendig, das entsprechend der Nachfrage weiterentwickelt wird. LOTTO MV berücksichtigt bei der Einführung neuer Produkte die Verantwortung gegenüber den Kundinnen und Kunden. Ziel ist ein ausgewogenes und risikoarmes Angebot im Lotteriebereich, das sich auch auf die Produktgestaltung und Werbung auswirkt.

Neue Spielangebote werden vor Einführung unter dem Aspekt des „Responsible Gaming“ kritisch geprüft. Dabei wird überprüft, ob alle gesetzlichen Vorgaben zum Spieler- und Jugendschutz eingehalten werden und ob ein Kanalisierungseffekt erzielt werden kann.

## **Sperrsystem**

Glücksspiele bergen ein Suchtrisiko. LOTTO Mecklenburg-Vorpommern bietet risikoreiche Lotterien wie die tägliche Zahlenlotterie KENO sowie Sportwetten wie TOTO und ODDSET an. Zum Schutz der Spielerinnen und Spieler sowie zur Bekämpfung der

Glücksspielsucht wird ein zentrales, spielformübergreifendes Sperrsystem OASIS (Online-Abfrage-Spieler-Informationen-System) betrieben. Ziel ist es, gesperrten Personen die Teilnahme an öffentlichen Glücksspielen zu verwehren, ausgenommen Lotterien, die nicht häufiger als zweimal pro Woche stattfinden. Veranstalter und Vermittler von Glücksspielen müssen daher Identitätskontrollen durchführen und einen Abgleich mit der Sperrdatei vornehmen.

Betroffene können sich selbst vom Spiel ausschließen (Selbstsperre) oder von Dritten gesperrt werden (Fremdsperre), wenn ein begründeter Verdacht auf problematisches Spielverhalten besteht. Die betroffene Person hat vor der Sperre die Möglichkeit zur Stellungnahme. Nach Prüfung und Zustimmung wird die Person in das bundesweite Sperrsystem eingetragen. Die Sperre gilt länderübergreifend für öffentliche Glücksspiele und Spielbanken und hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr, bei Selbstsperre mindestens drei Monate.

Eine Aufhebung der Sperre kann nur schriftlich nach Ablauf der Mindestsperrdauer bei der Glücksspielbehörde des Landes Hessen, vertreten durch das Regierungspräsidium Darmstadt, beantragt werden.

LOTTO MV hat seine internen Prozesse und Sperranträge an die gesetzlichen Vorgaben angepasst. Im Jahr 2023 hat der Spielerschutzbeauftragte von LOTTO MV Selbstsperranträge bearbeitet und in das OASIS-System eingetragen. Sperranträge sind in allen Annahmestellen in Mecklenburg-Vorpommern und auf der Webseite [www.lottomv.de](http://www.lottomv.de) erhältlich.

### **“Länderübergreifendes Glücksspielaufsichtssystem” (LUGAS)**

LOTTO MV bietet Online-Spielteilnahme über [www.lottomv.de](http://www.lottomv.de) und die LOTTO MV-App an. Der Glücksspielstaatsvertrag verlangt, dass Minderjährige und gesperrte Personen ausgeschlossen und der Online-Glücksspielmarkt überwacht werden. Anbieter müssen sich an das „Länderübergreifende Glücksspielaufsichtssystem“ (LUGAS) anschließen, das Daten auswertet und zentrale Dateien zur Einhaltung der Einzahlungslimitierung und zur Verhinderung parallelen Spielens nutzt. LOTTO MV ist seit März 2022 an LUGAS angebunden.

### **Einzahlungslimit**

Das gesetzlich festgelegte anbieterübergreifende Online-Einzahlungslimit beträgt maximal 1.000 Euro pro Spieler und soll übermäßiges Online-Spiel verhindern. Kunden können auch freiwillige tägliche, wöchentliche oder monatliche Einsatz-, Einzahlungs- und Verlustlimits festlegen. Erhöhungen dieser Limits sind erst nach sieben Tagen möglich, während Reduzierungen sofort wirksam werden.

### **Verantwortungsvolle Werbung**

§ 5 GlüStV 2021 und die Erlaubnis des Ministeriums für Inneres, Bau und Digitalisierung Mecklenburg-Vorpommern regeln die zulässige Werbung für Glücksspiele. Werbung darf nicht übermäßig, irreführend oder an Minderjährige und gefährdete Zielgruppen gerichtet sein.

LOTTO MV richtet seine Werbemaßnahmen nach den Vorgaben des Spieler- und Jugendschutzes aus, wobei Sicherheit, Transparenz, Vertrauen und Verantwortungsbewusstsein im Vordergrund stehen. Ein interner Werbekodex

gewährleistet rechts- und spieterschutzkonforme Werbung. Alle Print- und Onlinemedien enthalten Hinweise zum Spielteilnahmeverbot für Minderjährige, Suchtgefahren und Hilfsmöglichkeiten sowie die theoretische Gewinnwahrscheinlichkeit bei Informationen zu Höchstgewinnen.

Der Spielerschutzbeauftragte ist in die Konzeption und Bewertung von Werbemaßnahmen eingebunden. Sämtliche werblichen Kommunikationsmaßnahmen sind Teil eines umfassenden Kommunikationskonzeptes, das von der zuständigen Aufsichtsbehörde geprüft wurde.

## Informations- und Aufklärungsarbeit bei LOTTO MV

LOTTO MV informiert die Spielteilnehmer, die Öffentlichkeit, das Personal in den Annahmestellen und die Mitarbeitenden der Rostocker Zentrale über die Risiken des Glücksspiels, Hilfsmöglichkeiten und das Spielteilnahmeverbot für Minderjährige.

Die wichtigsten Informationen umfassen:

- **Warnhinweise:** Alle Spielscheine, Quittungen, Teilnahmebedingungen, Plakate und Werbemittel sind mit gut sichtbaren Warnhinweisen versehen, die über Suchtrisiken, das Spielverbot für Minderjährige und Hilfsangebote der BZgA informieren.
- **Aufklärungsflyer:** An jeder Infowand in den Annahmestellen liegen Flyer zur Aufklärung über Glücksspielsucht und Hilfsmöglichkeiten aus, darunter Broschüren der BZgA wie „Informationen zur Glücksspielsucht“. Diese Broschüren klären über die Gefahren des Glücksspiels auf und verweisen auf das kostenlose, anonyme Beratungstelefon. Annahmestellen sind stets mit aktuellen Broschüren ausgestattet, die bei Bedarf an Kunden und Betroffene weitergegeben werden.
- **Online-Informationen:** Die Webseite [www.lottomv.de](http://www.lottomv.de) bietet in der Rubrik "Verantwortung" umfangreiche Informationen zum verantwortungsbewussten Glücksspiel. Dort finden sich Hinweise auf regionale und überregionale Hilfs- und Beratungsmöglichkeiten, Links zu relevanten Webseiten wie [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) und Informationen zum nationalen Sperrsystem. Zudem stehen verschiedene Informationsmaterialien und Formulare zum Download bereit.

## Prüfungen

---

In 2023 führte LOTTO MV verschiedene interne Prüfungen im Kontext des Spieler- und Jugendschutzes durch. Diese umfassten Stichprobenprüfungen von Annahmestellen sowie die Überprüfung von Social-Media-Auftritten und Erlaubnisunterlagen, verbunden mit der Auswertung von Jugendschutztestkäufen. Zusätzlich wurden sämtliche neu abgeschlossenen oder verlängerten Verträge, die Spieler- und Jugendschutz betreffen, sowie Sport- und Kulturkooperationen und Social-Media-Aktivitäten auf potenziell jugendschutzgefährdende Inhalte geprüft.

## Stakeholder-Engagement

---

Im Jahr 2023 hat LOTTO MV sein Stakeholder-Konzept weiterentwickelt, um die Bedürfnisse und Interessen aller relevanten Gruppen besser zu identifizieren und zu berücksichtigen. Das Konzept umfasst systematische Methoden zur Klassifizierung und Priorisierung von Ansprüchen, um eine nachhaltige und erfolgreiche Unternehmensführung zu fördern. Durch die detaillierte Analyse der Ansprüche der Stakeholder und die Entwicklung maßgeschneiderter Strategien zur Umsetzung effektiver Maßnahmen stärkt LOTTO MV die Beziehungen zu seinen Interessengruppen.

Das Stakeholder-Konzept beschreibt die Maßnahmen und Verfahren zur Identifikation, Klassifikation und Einbindung von Stakeholdern in die Unternehmensprozesse. Die Kommunikation mit den Stakeholdern erfolgt über verschiedene Kanäle, um ihre Erwartungen und Bedenken zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren. Das Konzept umfasst auch ein Konfliktmanagementsystem, das die frühzeitige Erkennung, Analyse und Bewältigung von Meinungsverschiedenheiten und Interessenkonflikten sicherstellt.

Zusätzlich betont das Konzept die Bedeutung von Zertifizierungen und die Zusammenarbeit mit verschiedenen Interessengruppen, um die Unternehmensziele vollständig zu erreichen. Durch den systematischen Einbezug von Interessengruppen und Behörden zeigt LOTTO MV sein starkes Engagement für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung und stärkt das Vertrauen seiner Stakeholder.

## Wissensaustausch

---

### Jährliche Treffen der Spieler- und Jugendschutzbeauftragten

Das jährliche Präsenz-Treffen der Spielerschützer des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) wurde 2023 von LOTTO Mecklenburg-Vorpommern in Rostock ausgerichtet. Diese Treffen bieten eine Plattform für einen umfangreichen Wissensaustausch und ermöglichen es den Teilnehmern, aktuelle Entwicklungen und Strategien im Spielerschutz zu diskutieren. Ziel ist es, den Spielerschutz kontinuierlich zu verbessern und sicherzustellen, dass Glücksspiel in einem verantwortungsvollen Rahmen stattfindet.

### Konferenzen, Fachtagungen

Im Jahr 2023 nahm der Spielerschutzbeauftragte an mehreren wichtigen Veranstaltungen teil, um sich über aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen im Bereich des Glücksspiels und der Suchtprävention zu informieren. Dazu gehörte die Teilnahme an der "Fachtagung Sportwetten & Glücksspiel 2023" in Köln, wo Themen wie Kriminalität und Geldwäsche, Glücksspielrecht und Lootboxen im Fokus standen. Zudem besuchte der Spieler- und Jugendschutzbeauftragte die Fachtagung Suchtprävention Glücksspiel in der Praxis (FSGP) in Frankfurt a.M., um sich über wirksame Maßnahmen und Standards im Spielerschutz auszutauschen. Weitere wichtige Teilnahmen waren das Glücksspielsymposium der Universität Hohenheim, das aktuelle Forschungsergebnisse und Diskussionen zu verschiedenen Aspekten des Glücksspiels umfasste, sowie eine Videokonferenz der AG Spielerschutz & Prävention, bei der die weitere Kooperation mit der BZgA-Vertrag 2023 und der aktuelle ISD-Survey 2023 besprochen wurden. Durch



diese vielfältigen Aktivitäten konnte der Spielerschutzbeauftragte wertvolle Erkenntnisse gewinnen und Netzwerke stärken, um den Spielerschutz weiter zu verbessern.

## Evaluierung und Berichtswesen

---

LOTTO MV ist gemäß der Erlaubnis des Ministeriums für Inneres, Bau und Digitalisierung Mecklenburg-Vorpommern verpflichtet, der Aufsichtsbehörde über verschiedene Themen im Lotteriebereich zu berichten und Evaluierungen durchzuführen. Diese sollen die Ziele des Glücksspielstaatsvertrages, insbesondere den Kanalisierungsauftrag sowie den Spieler- und Jugendschutz, sicherstellen:

- **Evaluierungsbericht über den Kanalisierungserfolg der 10 € und 20 € Sofortlotterien:** Ein Bericht über den Kanalisierungserfolg dieser Lotterien wurde 2023 erstellt.
- **Evaluierungsbericht zu den Auswirkungen des Eigenvertriebs im Internet:** Ein interner Bericht von LOTTO MV für die Jahre 2021 und 2022 untersucht die Auswirkungen des Eigenvertriebs im Internet auf Spielsucht und den Kanalisierungseffekt.
- **Bericht zur Umsetzung des Sozialkonzepts:** LOTTO MV hat 2023 einen Bericht über die Umsetzung des Sozialkonzepts erstellt, der die Umsetzung der Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz für die letzten zwei Jahre evaluiert.
- **Responsible Gaming Bericht:** LOTTO MV hat 2023 den ersten Responsible Gaming (RG) Bericht veröffentlicht, der den Fortschritt des RG-Programms für das Jahr 2022 zeigt.

## Ausblick auf 2024

---

### Neue LOTTO Terminals in den Annahmestellen

Im Jahr 2024 wird LOTTO MV an der Einführung neuer LOTTO-Terminals arbeiten. Diese neuen Geräte bieten mehr Möglichkeiten zur Unterstützung der Bedienkräfte bei der Einhaltung des Spieler- und Jugendschutzes und sollen die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben gewährleisten.

### Spielerschutzrelevante Kennziffern aus dem Glücksspielatlas

Im aktuellen Glücksspielatlas wurden die neuesten Erkenntnisse zur Spielsuchprävention thematisiert. Die daraus resultierenden Kennziffern sollen bei LOTTO MV noch umfangreicher evaluiert werden, um die Wirksamkeit der Spielerschutzmaßnahmen, insbesondere im Onlinebereich, weiter zu verbessern.

### LOLA (LOTTO Online Lern Akademie)

Mit der Online-Lernplattform „LOLA“ wird LOTTO MV die Anforderungen zur jährlichen Mitarbeiterschulung im Responsible Gaming gemäß dem Framework der European Lotteries abdecken. Der Start der Schulungen ist für das erste Quartal 2024 geplant.

## **Organisationshandbuch**

Ein neues Organisationshandbuch zum Spielerschutz ist in Planung. Es bietet umfassende Informationen und Handlungsabläufe für die Mitarbeiter der Verwaltungsgesellschaft im Bereich Responsible Gaming.

## **Kontaktinformationen**

---

Für Fragen und Anregungen wenden Sie sich gerne telefonisch an den Spieler- und Jugendschutzbeauftragten von LOTTO MV unter 0381 / 40 555 704 oder per Mail an [spielerschutz@lottomv.de](mailto:spielerschutz@lottomv.de).