

RESPONSIBLE GAMING BERICHT 2025

(Verantwortungsvolles Glücksspiel)

Verantwortung übernehmen – Spieler- und Jugendschutz im Jahr 2025

LOTTO Mecklenburg-Vorpommern (LOTTO MV) nimmt als staatlicher Lotterieveranstalter seine besondere gesellschaftliche Verantwortung sehr ernst. Der Schutz von Spielenden sowie von Minderjährigen ist zentraler Bestandteil des gesetzlichen Auftrags und prägt das tägliche Handeln des Unternehmens. Auch im Jahr 2025 stand Responsible Gaming im Fokus zahlreicher Aktivitäten, Maßnahmen und Weiterentwicklungen.

Dieser Responsible-Gaming-Bericht 2025 stellt dar, wie LOTTO MV bestehende Maßnahmen im vergangenen Jahr umgesetzt und weiterentwickelt hat. Grundlage der Darstellung ist der Standard für Verantwortungsvolles Glücksspiel der European Lotteries and Toto Association (EL) mit seinen zehn Kategorien:

Steuerung

Responsible Gaming ist bei LOTTO MV fest in der Unternehmenssteuerung verankert. Die Geschäftsführung bekennt sich ausdrücklich zu verantwortungsvollem Glücksspiel und stellt sicher, dass Spieler- und Jugendschutz in allen relevanten Geschäftsprozessen berücksichtigt werden. Dieses Bekenntnis wurde im Jahr 2025 erneut durch die konsequente Priorisierung entsprechender Maßnahmen in allen Abteilungen unterstrichen.

Beauftragte Person für Spieler- und Jugendschutz

Die beauftragte Person für Spieler- und Jugendschutz war auch 2025 zentraler Ansprechpartner für alle Fragen des Responsible Gaming. Er koordinierte die Umsetzung der Maßnahmen, begleitete interne Prozesse, stand Annahmestellen sowie Mitarbeitenden beratend zur Seite und dokumentierte sämtliche Aktivitäten fortlaufend. Grundlage der beschriebenen Maßnahmen war das bestehende Sozialkonzept von LOTTO MV (Stand 2024), das im Berichtsjahr 2025 als verbindlicher Orientierungs- und Handlungsrahmen diente. Sämtliche im Folgenden dargestellten Aktivitäten und Maßnahmen sind der praktischen Umsetzung der dort festgelegten Ziele, Grundsätze und Instrumente des Spieler- und Jugendschutzes zuzuordnen.

Re-Zertifizierung nach dem Responsible Gaming Standard der European Lotteries (EL)

Im Jahr 2025 wurde Lotto und Toto Mecklenburg-Vorpommern mbH erfolgreich nach dem Europäischen Standard für Verantwortungsvolles Glücksspiel der European Lotteries and Toto Association (EL) rezertifiziert. Die unabhängige Prüfung bestätigte, dass LOTTO MV die Anforderungen des Standards umfassend erfüllt und

mit 965 von 990 möglichen Punkten einen sehr hohen Erfüllungsgrad von 97,5 % erreicht. Besonders positiv hervorgehoben wurden der hohe Stellenwert von Responsible Gaming auf Ebene der Geschäftsführung, die ausgeprägte Fachkompetenz im Spielerschutz sowie das unternehmensweite Bewusstsein und Engagement für den Spieler- und Jugendschutz. Seit der Erstzertifizierung wurde das Responsible-Gaming-Programm kontinuierlich weiterentwickelt und noch stärker in zentrale Unternehmensprozesse integriert. Die Re-Zertifizierung unterstreicht den Anspruch von LOTTO MV, seiner gesetzlichen und gesellschaftlichen Verantwortung gerecht zu werden und den Schutz der Spielenden sowie Minderjähriger dauerhaft auf hohem Niveau sicherzustellen.

Schulung

Ein Schwerpunkt der Responsible-Gaming-Aktivitäten im Jahr 2025 lag erneut auf der Schulung und Sensibilisierung aller Beteiligten. Gut informierte Mitarbeitende der Verwaltungsgesellschaft sowie Bedienkräfte der Annahmestellen sind eine zentrale Voraussetzung für wirksamen Spieler- und Jugendschutz.

Schulungskonzept bei LOTTO MV

LOTTO MV setzte auch 2025 auf ein kombiniertes Schulungskonzept aus Präsenzs Schulungen und digitalen Lernformaten. Die Schulungen vermittelten Kenntnisse zu gesetzlichen Grundlagen, Jugendschutzbestimmungen, Spielsuchtprävention sowie zum Erkennen und Ansprechen problematischen Spielverhaltens. Neue Mitarbeitende und Annahmestellenbetreiber wurden systematisch in die bestehenden Konzepte eingeführt.

Präsenzs Schulungen

LOTTO MV führt gezielte Schulungsprogramme durch, um das Bewusstsein für Responsible Gaming zu schärfen und Mitarbeitende auf die verantwortungsvolle Handhabung von Glücksspiel und den Umgang mit problematischem Verhalten vorzubereiten. Die Präsenzs Schulungen richten sich an Bedienkräfte, Leitungen der Annahmestellen sowie Beschäftigte der Verwaltungsgesellschaft. Sie vermitteln grundlegende Informationen zu Glücksspiel und den Risiken der Glücksspielsucht. Themenschwerpunkte sind gesetzliche Grundlagen, Jugendschutzbestimmungen, Präventionsmaßnahmen und die Verantwortung der Annahmestellen, sowie die Erkennung und der Umgang mit problematischem Glücksspielverhalten. In den Schulungen werden auch praktische Handlungsspielräume und Hilfestellungen vorgestellt, einschließlich regionaler Beratungsstellen und Informationsmaterialien.

Schulungen am LOTTO-Terminal

Der LOTTO CUP ist ein interner Wissenstest für alle Mitarbeitenden der LOTTO-Annahmestellen in Mecklenburg-Vorpommern. In zwei Quizrunden können Teilnehmende ihr Wissen zu LOTTO-Produkten, Jugendschutz und Suchtprävention

unter Beweis stellen. Zusätzlich gibt es unterhaltsame „Kaffeerunden“ mit Schätzfragen. Insgesamt werden über 300 Preise vergeben – darunter Wunschgutscheine, Kaffeepakete und als Hauptpreis Konzerttickets.

Der LOTTO CUP dient gleichzeitig als offizielle Schulungsmaßnahme und ist Teil der Fortbildungspflicht der Bedienkräfte. Die Teilnahme erfolgt direkt über das LOTTO-Terminal in der Annahmestelle.

Einzelhändlerprogramme (Annahmestellen)

Anforderungen an Annahmestellen

Die LOTTO-Annahmestellen waren auch im Jahr 2025 ein zentraler Fokus der Responsible-Gaming-Arbeit. Leitungen der Annahmestellen und Bedienkräfte sind vertraglich verpflichtet, die gesetzlichen Vorgaben zum Spieler- und Jugendschutz einzuhalten. Dazu gehören insbesondere konsequente Alterskontrollen, die Beachtung der Spielteilnahmeverbote sowie die Bereitstellung aktueller Informationsmaterialien.

LOTTO-Terminal und Informationsportal

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 direkt über das Terminal kontaktiert werden kann.

Das sogenannte „Info-Portal“ bietet den Bedienkräften aktuelle Dokumente zum Abruf:

- Antrag Selbstsperre
- Antrag Fremdsperre
- Handlungshilfe Jugendschutz
- Infoblatt Jugendschutz
- Schulungsunterlagen
- Checkliste Spielersperre
- Zusammenfassung Sozialkonzept

Jugendschutztestkäufe

Zur Überprüfung der Einhaltung dieser Vorgaben wurden auch 2025 unangekündigte Jugendschutz-Testkäufe durchgeführt. Die Ergebnisse zeigten insgesamt ein gutes stabiles Niveau. Erfolgreich geprüfte Annahmestellen wurden mit einer Prämie belohnt, während bei festgestellten Verstößen abgestufte Maßnahmen zur Sensibilisierung und Qualitätssicherung ergriffen wurden. Ziel war es auch im Jahr 2025, durch Prävention und Aufklärung nachhaltige Verbesserungen zu erreichen.

Interne Kommunikation zum Responsible Gaming

Das Thema Responsible Gaming wurde in internen Newslettern und Schulungen verstärkt behandelt. Ziel war es, das Bewusstsein für Spielsuchtprävention und Jugendschutz bei allen Mitarbeitenden zu schärfen und sie mit den neuesten Erkenntnissen und Prozessen vertraut zu machen.

Interne Prüfungen und Qualitätssicherung

Im Jahr 2025 führte LOTTO MV verschiedene interne Prüfungen im Kontext des Spieler- und Jugendschutzes durch. Diese umfassten unter anderem Stichprobenprüfungen in den Annahmestellen, die Prüfung sämtlicher neu abgeschlossener oder verlängerter Verträge mit Bezug zum Spieler- und Jugendschutz sowie die Überprüfung von Pressemitteilungen, Newslettern und weiteren internen Veröffentlichungen. Darüber hinaus wurden Sport- und Kulturkooperationen sowie Social-Media-Aktivitäten im Hinblick auf die Einhaltung der Vorgaben zum verantwortungsvollen Glücksspiel geprüft.

Spieldesign und Produktgestaltung

LOTTO MV berücksichtigte auch im Jahr 2025 bei der Gestaltung und Weiterentwicklung des Spielangebots systematisch die Anforderungen des Responsible Gaming. Neue oder angepasste Produkte wurden vor ihrer Einführung hinsichtlich möglicher Risiken geprüft. Dabei standen die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sowie die Minimierung potenzieller Gefährdungen für Spielende im Vordergrund.

Einsatzhöhen, Spielmechaniken und Teilnahmebedingungen sind so ausgestaltet, dass ein kontrolliertes und sicheres Spielumfeld gewährleistet bleibt. Ziel war es in 2025, Spielanreize verantwortungsvoll zu gestalten und potenzielle Risiken frühzeitig zu minimieren.

Zusammenarbeit mit Stakeholdern

LOTTO MV pflegte im Jahr 2025 den regelmäßigen Austausch mit relevanten internen und externen Stakeholdern. Dieser Austausch entspricht dem im Sozialkonzept verankerten Kooperationsansatz und diente der Sicherstellung einer fachlich fundierten Umsetzung der Maßnahmen. Dazu gehörten Fachstellen, Behörden, Branchenpartner sowie Gremien der Deutschen Lotto- und Totoblock-Gemeinschaft.

Der fachliche Austausch auf Spielerschutztreffen, in Arbeitsgruppen, in bilateralen Gesprächen sowie im internationalen Kontext trug dazu bei, aktuelle Entwicklungen, Best Practices und wissenschaftliche Erkenntnisse für die Anwendung und Bewertung bestehender Maßnahmen zu nutzen. Im Berichtsjahr 2025 fand hierzu ein

fachlicher Wissensaustausch zwischen dem Spieler- und Jugendschutzbeauftragten von LOTTO MV und dem Spieler- und Jugendschutzbeauftragten der finnischen Lotteriegesellschaft Veikkaus statt. Ergänzend nahm der Spieler- und Jugendschutzbeauftragte von LOTTO MV an themenbezogenen Videokonferenzen mit internationalen Fachkollegen teil.

Digitale Kanäle

Online-Spielteilnahme

Im Online-Angebot von LOTTO MV standen auch 2025 umfangreiche Schutzmechanismen im Mittelpunkt. Die Teilnahme am Online-Spiel war nur nach eindeutiger Identifizierung und Altersprüfung möglich. Gesetzliche und freiwillige Einsatz-, Einzahlungs- und Verlustlimits unterstützten Spielende dabei, ihr Spielverhalten selbst zu kontrollieren.

LOTTO MV war weiterhin an die bundesweiten Aufsichtssysteme angebunden, die eine anbieterübergreifende Überwachung sicherstellen. Damit wurde auch im Jahr 2025 ein hohes Maß an Transparenz und Schutz im digitalen Spielangebot gewährleistet.

Länderübergreifendes Glücksspielaufsichtssystem (LUGAS)

LOTTO MV bietet Online-Spielteilnahme über 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. Zusätzlich können Nutzende freiwillige tägliche, wöchentliche oder monatliche Einsatz-, Einzahlungs- und Verlustlimits festlegen. Erhöhungen dieser Limits sind erst nach sieben Tagen möglich, während Reduzierungen sofort wirksam werden.

Werbung und Marketing

Werbung und Marketing von LOTTO MV erfolgten auch 2025 verantwortungsvoll und im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben. Zahlreiche Werbemaßnahmen wurden vorab geprüft, um eine Ansprache Minderjähriger oder gefährdeter Zielgruppen auszuschließen.

Werbemittel enthielten verpflichtende Warnhinweise sowie Hinweise auf Hilfsangebote. Sport- und Kulturkooperationen sowie Social-Media-Aktivitäten wurden im Hinblick auf Spieler- und Jugendschutz regelmäßig überprüft.

Behandlungsvermittlung

LOTTO MV verstand es auch im Berichtsjahr 2025 als seine Aufgabe, betroffene Spielende frühzeitig auf Unterstützungs- und Hilfsangebote hinzuweisen. Damit wurde ein zentrales Element des Sozialkonzepts zur Behandlungsvermittlung und Risikobegrenzung praktisch umgesetzt. Die Vermittlung erfolgte im Rahmen der etablierten Verfahren und Informationswege. In Annahmestellen, online und über Informationsmaterialien wurde auf Beratungsstellen und anonyme Hilfsangebote verwiesen.

Spielersperrsystem

Das bundesweite Spielersperrsystem OASIS stellte ein zentrales Instrument dar. Selbst- und Fremdsperren konnten unkompliziert beantragt werden und trugen maßgeblich zur Prävention problematischen Spielverhaltens bei. Spielende konnten sich selbst sperren lassen oder durch Dritte gesperrt werden, sofern Anzeichen problematischen Spielverhaltens vorlagen. Die Bearbeitung von Sperranträgen erfolgte auch 2025 nach klar definierten und transparenten Abläufen.

Gesperrte Personen wurden zuverlässig von besonders risikobehafteten Spielangeboten sowie vom Online- und Abonnementspiel ausgeschlossen. Die Spielersperre stellte damit auch im Jahr 2025 ein zentrales Instrument des präventiven Spielerschutzes dar.

Information und Aufklärung

LOTTO MV stellte auch im Berichtsjahr 2025 umfangreiche Informationen zu Hilfs- und Beratungsangeboten bereit und unterstützte Betroffene dabei, frühzeitig geeignete Ansprechpartner zu finden. Die Vermittlung erfolgte im Rahmen der etablierten Verfahren und Informationswege. In Annahmestellen, online und über

Informationsmaterialien wurde auf Beratungsstellen und anonyme Hilfsangebote verwiesen:

Diese Anlaufstellen bieten Unterstützung für Betroffene und deren Angehörige:

BIÖG - Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (ehemals BZgA)

Telefon: 0800 137 27 00

Website: www.bioeg.de

Psychosoziale Beratungsstelle für Glücksspielabhängigkeit Rostock

Telefon: 0381 456 8790

E-Mail: rostock@gluecksspielberatung-mv.de

AWO Suchtberatung Rostock

Telefon: 0381 202 60 23

E-Mail: suchtberatung-rostock@awo-mv.de

Caritas Suchtberatung Rostock

Telefon: 0381 202 6210

E-Mail: rostock@caritas-mv.de

Online-Hilfe:

www.check-dein-spiel.de

www.spielsucht-hilfe.de

Unterrichtung der Spielenden

Ein Schwerpunkt im Jahr 2025 war die umfassende Information und Aufklärung der Spielteilnehmer. LOTTO MV informierte über verschiedene Kanäle – in Annahmestellen, auf Spielscheinen, Quittungen, Plakaten sowie im Online-Angebot – gut sichtbar über verantwortungsvolles Spielen, Jugendschutz und bestehende Hilfsangebote.

Online-Ressourcen

Auf der Website www.lottomv.de unter der Rubrik „Verantwortung“ erhielten Spielende ausführliche Informationen zu Risiken des Glücksspiels, geltenden Altersbeschränkungen, Schutzmechanismen beim Online-Spiel, dem bundesweiten Sperrsystem OASIS sowie zu regionalen und überregionalen Beratungs- und

Unterstützungsangeboten. Außerdem standen Teilnahmebedingungen und weitere spielbezogene Informationen zum Download bereit.

Printmaterialien

In allen Annahmestellen lagen Informationsmaterialien der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA, jetzt BIÖG), wie z. B. „Informationen zur Glücksspielsucht“, aus. Alle Spielscheine, Quittungen, Plakate und Werbemittel waren mit gut sichtbaren Warnhinweisen versehen, die auf Suchtrisiken, das Spielverbot für Minderjährige und Hilfsangebote der BZgA hinwiesen. Flyer und Broschüren konnten bei Bedarf an Kundschaft und betroffene Personen weitergegeben werden.

Ausblick

Für die Zukunft plant LOTTO MV, die Maßnahmen im Bereich Responsible Gaming weiter zu stärken und auszubauen. Geplant ist die Einführung von KPIs, um den Erfolg von Präventions- und Schutzmaßnahmen noch besser messen und steuern zu können. Zudem sollen neue Terminals implementiert werden, die erweiterte Schutzfunktionen bieten und die Spielenden durch nutzerfreundliche Informationen gezielt unterstützen. Ergänzend ist eine personelle Aufstockung im Bereich Spielerschutz vorgesehen, um Beratung, Monitoring und die Bearbeitung von Sperranträgen weiter zu intensivieren. Mit diesen Maßnahmen will LOTTO MV sicherstellen, dass das Glücksspielangebot weiterhin verantwortungsvoll, transparent und sicher gestaltet wird.

Abkürzungsverzeichnis

- **AWO** – Arbeiterwohlfahrt
- **BIÖG** – Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit (ehemals BZgA)
- **BZgA** – Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung
- **EL** – European Lotteries and Toto Association
- **KPI** – Key Performance Indicator (Leistungskennzahl)
- **LUGAS** – Länderübergreifendes Glücksspielaufsichtssystem
- **LOTTO MV** – LOTTO Mecklenburg-Vorpommern
- **OASIS** – Bundesweites Spielersperrsystem

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.