

# Responsible Gaming

# Inhalt

---

<b>1</b>	<b>VORWORT</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RESPONSIBLE GAMING STANDARD DER EUROPEAN LOTTERIES</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Responsible Gaming Steuerung</b>	<b>4</b>
2.1.1	Spieler- und Jugendschutzbeauftragter	4
2.1.2	Sozialkonzept	5
2.1.3	Testkäufe in den Annahmestellen	6
<b>2.2</b>	<b>Sensibilisierung der Bedienkräfte und der Beschäftigten von LOTTO MV</b>	<b>6</b>
2.2.1	Schulung	6
2.2.2	Wissenswettbewerb	7
2.2.3	Lotto-Terminal	7
2.2.4	Newsletter	7
<b>2.3</b>	<b>Ausgestaltung des Spielangebots</b>	<b>7</b>
2.3.1	Produktentwicklung	7
2.3.2	Sperrsystem	8
<b>2.4</b>	<b>Digitale Kanäle</b>	<b>9</b>
2.4.1	“Länderübergreifendes Glücksspielaufsichtssystem” (LUGAS)	9
2.4.2	Einzahlungslimit	9
<b>2.5</b>	<b>Verantwortungsvolle Werbung</b>	<b>9</b>
<b>2.6</b>	<b>Beratungs- und Hilfsangebote</b>	<b>10</b>
2.6.1	Bundesweite Telefonberatung zur Glücksspielsucht	10
2.6.2	Informations- und Hilfsangebot im Internet	11
2.6.3	Regionales Hilfsangebot	11
<b>2.7</b>	<b>Information und Aufklärung der Spielteilerinnen und Spielteiler</b>	<b>11</b>
<b>2.8</b>	<b>Zusammenarbeit mit Interessenvertretern (Stakeholder)</b>	<b>12</b>
2.8.1	Kommunikation mit Interessengruppen	12
2.8.2	<a href="http://www.lottoindeutschland.de">www.lottoindeutschland.de</a>	12
<b>2.9</b>	<b>Forschung</b>	<b>13</b>
2.9.1	Glücksspielsurvey	13
2.9.2	Evaluierung und Berichtswesen	13
2.9.3	Handlungspotentiale	13
<b>3</b>	<b>KONTAKT</b>	<b>14</b>

# 1 VORWORT

---

Liebe Leserinnen und Leser,

als staatlicher Lotterieveranstalter steht LOTTO MV seit mittlerweile über 30 Jahren für Sicherheit und Seriosität. Mit einer ganzheitlichen Ausrichtung an den Maßgaben des Jugend- und Spielerschutzes und der Prävention vor Glücksspielsucht übernimmt LOTTO MV bewusst eine gesellschaftliche Verantwortung. Die Ernennung eines Spieler- und Jugendschutzbeauftragten hat ebenso dazu beigetragen.

Glücksspiele wie Lotterien und Sportwetten hängen vom Zufall ab und sind reine Glückssache. Die Hoffnung auf das große Glück birgt die Gefahr, dass Spielen zur Sucht wird. Bei der Glücksspielsucht handelt es sich um eine anerkannte Krankheit. Wird Glücksspielen zur Sucht, kann dies weitreichende persönliche und finanzielle Folgen für die Betroffenen und ihr soziales Umfeld haben. Ein frühzeitiges Erkennen kann solchen negativen Folgen entgegenwirken.

LOTTO MV verpflichtet sich gezielt präventive Maßnahmen zu ergreifen, um den gesundheitlichen und sozialschädlichen Auswirkungen von Glücksspielsucht entgegenzuwirken und dabei zu jeder Zeit einen transparenten und sicheren Spielablauf zu gewährleisten. Dafür hält sich LOTTO MV an die gesetzlichen Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrages und verpflichtet sich zur Umsetzung des von den European Lotteries (EL) entwickelten europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel (Responsible Gaming), um auch in Zukunft die Rolle als zuverlässiger Glücksspielanbieter wahrzunehmen und für die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer weiterhin ein fairer und seriöser Partner zu sein.

Im Berichtsjahr 2022 ist die erstmalige Zertifizierung nach den Responsible Gaming Standards der EL durch eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft erfolgt. Um die Zertifizierung und damit den Status „angeglichen“ beizubehalten, wird sich LOTTO MV alle drei Jahre einer erneuten Bewertung sowie einer Teilbewertung innerhalb des dreijährigen Zertifizierungszeitraums unterziehen.

Mit dem Responsible Gaming Bericht möchten wir Ihnen zusammengefasst die in 2022 ergriffenen Maßnahmen im Bereich Responsible Gaming, Spieler- und Jugendschutz vorstellen.

Ihr



Dr. Ait Stapelfeld

Geschäftsführer

## 2 RESPONSIBLE GAMING STANDARD DER EUROPEAN LOTTERIES

---

Im Berichtsjahr 2022 ist LOTTO MV nach den Responsible Gaming Standards der European Lotteries zertifiziert worden. Dabei wurden anhand von zehn Kategorien alle bestehenden Maßnahmen und Ziele für ein verantwortungsvolles Spiel sowie zum Ausbau des Responsible Gaming Systems bewertet. Die Zertifizierung durch die EL bescheinigt dem Unternehmen, dass es die höchsten Anforderungen im Bereich des verantwortungsvollen Glücksspiels erfüllt. Um die Zertifizierung und damit den Status „angeglichen“ beizubehalten, wird sich LOTTO MV innerhalb des Zertifizierungszeitraumes einer Teilbewertung sowie alle drei Jahre einer erneuten Bewertung unterziehen.

### 2.1 Responsible Gaming Steuerung

LOTTO MV strebt ein hohes Verantwortungsniveau und eine stetige Verbesserung im Bereich Spieler- und Jugendschutz an und hat dazu eine Vielzahl von Aktivitäten entfaltet, um für die Spielerinnen und Spieler eine verantwortungsvolle Glücksspielteilnahme sicherzustellen. Um diese zu dokumentieren und an Interessenvertreterinnen und -vertreter (Stakeholder) zu kommunizieren, wurde ein internes und externes Berichtswesen zum Responsible Gaming geschaffen. Dieses umfasst neben dem Bericht zur Umsetzung des unternehmenseigenen Sozialkonzepts auch diesen Responsible Gaming Bericht zur Darlegung der Umsetzung der Vorgaben des Standards für verantwortungsvolles Glücksspielen der European Lotteries.

Im Rahmen eines Responsible-Gaming-Management-Systems (RGMS) des Unternehmens sollen Aspekte zur Vermeidung problematischen Spiels intensiv bei der Durchführung der Geschäftsprozesse berücksichtigt werden. Es wird stets eine Verbesserung des RGMS angestrebt. Unternehmensinterne Leitlinien und Anweisungen halten sowohl Ziele mit Blick auf Responsible Gaming als auch Vorgaben zur Erreichung dieser Ziele fest, die jeder Beschäftigte von LOTTO MV einzuhalten und umzusetzen hat.

Eine Arbeitsgruppe Responsible Gaming beschäftigt sich regelmäßig mit aktuellen Themen und unterstützt den Spielerschutzbeauftragten sowie die Geschäftsführung.

#### 2.1.1 Spieler- und Jugendschutzbeauftragter

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 den Spieler- und Jugendschutz betreffenden Aufgaben. Er steht in der Funktion als Koordinator und Kontrollinstanz für alle umzusetzenden Maßnahmen und dokumentiert diese kontinuierlich.

Die Aufgabe des Spieler- und Jugendschutzbeauftragten ist vor allem die Sicherstellung der Vorgaben aus § 1 Nummer 3 des Glücksspielstaatsvertrags im Unternehmen durch Einbindung in alle relevanten Unternehmensprozesse. Um diese Ziele zu erreichen, sind differenzierte Maßnahmen für die einzelnen Glücksspielformen vorgesehen, um deren

spezifischen Sucht-, Betrugs-, Manipulations- und Kriminalitätsgefährdungspotentialen Rechnung zu tragen.

**Die Ziele des Staatsvertrages sind gleichrangig:**

- *das Entstehen von Glücksspielsucht und Wettsucht zu verhindern und die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung zu schaffen,*
- *durch ein begrenztes, eine geeignete Alternative zum nicht erlaubten Glücksspiel darstellendes Glücksspielangebot den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken sowie der Entwicklung und Ausbreitung von unerlaubten Glücksspielen in Schwarzmärkten entgegenzuwirken,*
- *den Jugend- und den Spielerschutz zu gewährleisten,*
- *sicherzustellen, dass Glücksspiele ordnungsgemäß durchgeführt, die Spieler vor betrügerischen Machenschaften geschützt, die mit Glücksspielen verbundene Folge- und Begleitkriminalität abgewehrt werden, und*
- *Gefahren für die Integrität des sportlichen Wettbewerbs beim Veranstanden und Vermitteln von Sportwetten vorzubeugen.*

Mit dem Inkrafttreten des neuen Glücksspielstaatsvertrages zum 1. Juli 2021 (GlüStV 2021) wurde die Position des Spielerschutzbeauftragten/Beauftragten für das Sozialkonzept insbesondere durch die erforderliche Einbeziehung in die Ausgestaltung der Unternehmenskommunikation, der Werbung und des Sponsorings gestärkt.

Der Spielerschutzbeauftragte befindet sich in engem Austausch mit den Fachabteilungen des Unternehmens. Er leistet Zuarbeit für die Geschäftsführung bei der Vorbereitung von spielerschutzrelevanten Themen für den Austausch mit Stakeholdern.

### **2.1.2 Sozialkonzept**

Auf Grundlage der Vorgaben des § 6 GlüStV 2021 sowie nach den europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel der European Lotteries, hat LOTTO MV ein Sozialkonzept verfasst, welches stetig weiterentwickelt und umgesetzt wird. Das Sozialkonzept ist zudem Bestandteil der Erlaubnis zum Veranstanden, Durchführen und Vermitteln von Glücksspielen des Landes Mecklenburg-Vorpommern.

In dem Sozialkonzept sind alle unternehmensrelevanten Maßnahmen aufgeführt, die in ihrer Gesamtschau den Spieler- und Jugendschutz bzw. Responsible Gaming im Rahmen der Veranstaltung und des Vertriebes von Lotterien und Wetten gewährleisten und die Entstehung von Glücksspielsucht verhindern sollen.

Zu den Zielen des Sozialkonzeptes gehören unter anderem:

- ✿ Die Sensibilisierung der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer für den verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel und dem Gefährdungspotential von Glücksspielen.
- ✿ Die Sensibilisierung der Beschäftigten und der Bediensteten in den Annahmestellen zur Gesamthematik Glücksspielsucht und deren Folgen.

- ✿ Die Gewährleistung des Ausschlusses der Spielteilnahme von Minderjährigen und gesperrten Spielern am Glücksspiel.
- ✿ Das Entgegenwirken der Entwicklung eines möglichen problematischen Glücksspielverhaltens.
- ✿ Die Wahrung eines hohen Niveaus bei der Suchtprävention.
- ✿ Die Schaffung verbindlicher Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie Abläufe im Zusammenhang mit dem jeweiligen Glücksspielangebot.
- ✿ Das Erreichen eines hohen Verantwortungsniveaus im Bereich Responsible Gaming.
- ✿ Eine beständige Weiterentwicklung und Anpassung an z.B. neue gesetzliche Vorgaben und die Standards der European Lotteries.

Das Sozialkonzept wurde in 2022 überarbeitet und von der Geschäftsleitung freigegeben. Es stützt sich auf die aktuellen gesetzlichen Grundlagen, den Responsible Gaming Standard und die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse.

### **2.1.3 Testkäufe in den Annahmestellen**

Durch jährlich in allen Annahmestellen von LOTTO MV stattfindende Testkäufe mit minderjährigen Testpersonen wird die Sicherstellung des Jugendschutzes überprüft. Ein im Unternehmen festgelegtes Sanktionsmodell beschreibt stufenweise das Verfahren bei negativen Testkäufen. Die daraus resultierenden Sanktionen und Maßnahmen, wie beispielsweise Auswertungsgespräche in den Annahmestellen durch die Bezirksstellenleitung oder die Geschäftsführung von LOTTO MV, dienen der Sensibilisierung der Bedienkräfte vor Ort. Sie werden fortlaufend dokumentiert und evaluiert. Dazu stellt die Testkaufagentur umfangreiche Möglichkeiten der Auswertung zur Verfügung.

## **2.2 Sensibilisierung der Bedienkräfte und der Beschäftigten von LOTTO MV**

### **2.2.1 Schulung**

Die Bedienkräfte, Leiterinnen und Leiter der Annahmestellen in Mecklenburg-Vorpommern sowie neue Beschäftigte des Unternehmens werden im Rahmen von unterschiedlichen Schulungsveranstaltungen umfassend über folgende Inhalte informiert:

- ✿ Grundlagen des Glücksspiels und Risiken der Glücksspielsucht
- ✿ Gesetzliche Grundlagen
- ✿ Jugendschutzbestimmungen
- ✿ Präventionsmaßnahmen
- ✿ Verantwortung der Annahmestellen
- ✿ Erkennungsmerkmale eines problematischen Glücksspielverhaltens und Umgang mit Kunden, die riskante Glücksspielverhaltensmerkmale zeigen
- ✿ Handlungsspielräume für Annahmestellen, Hilfestellungen in der Argumentation
- ✿ Kenntnis über Informationsmaterial und Hilfsangebote regionaler Beratungsstellen
- ✿ Information über Testkäufe und Maßnahmen bei Verstößen.

Das Personal in den Annahmestellen - mit Blick auf die Früherkennung und Vermeidung von übermäßigem Spielen - ist in der Regel die erste Anlaufstation für Kundinnen und Kunden, die ein möglicherweise problematisches Spielverhalten aufweisen. Neben Produktinformation und eine Einweisung in die Bedienung des Terminals beinhaltet die Schulung daher auch die Bereiche Spieler- und Jugendschutz.

Die Schulungsmodule zeigen zudem eigens produzierte Filmsequenzen, in denen von LOTTO MV angebotene Lotterien, Arbeitsbereiche des Unternehmens und der Alltag in den Annahmestellen vorgestellt werden.

Regelmäßige Besuche der Bezirksstellenleitung, Wissenswettbewerbe und Umfragen in den Annahmestellen sollen die Sensibilisierung des Personals ergänzen.

Der Spielerschutzbeauftragte stellt in seiner Funktion ein jährliches Review der Schulungsunterlagen und Schulungspräsentationen sicher, sodass aktuelle gesetzliche Vorgaben und wissenschaftliche Erkenntnisse in die Schulung einfließen.

Im Berichtsjahr 2022 haben insgesamt 510 Bedienstete und 6 neue Beschäftigte von LOTTO MV an der Produkt- und Suchtpräventionsschulung teilgenommen.

### **2.2.2 Wissenswettbewerb**

Jährlich veranstaltet LOTTO MV den Annahmestellenwettbewerb „LOTTO-CUP“. Dieser soll anhand von Wissensfragen zu diversen Lottothemen zur wiederholten Sensibilisierung der Bediensteten in den Annahmestellen beitragen. Anhand der Antworten zum Spieler- und Jugendschutz kann darüber hinaus ein eventuelles Verbesserungspotential der Schulungsinhalte ermittelt werden.

### **2.2.3 Lotto-Terminal**

Das Personal in den Annahmestellen wird mithilfe des Terminals über aktuelle Entwicklungen im Bereich des Spieler- und Jugendschutzes informiert. Verschiedene Informationsmaterialien und Alterskontrollen über das Terminal dienen dem Personal in den Annahmestellen als Unterstützung bei der Sicherstellung des Jugendschutzes. Bei Fragen zu allen Spieler- und Jugendschutzthemen ist neben den Bezirksstellenleitern stets der Spielerschutzbeauftragte der Ansprechpartner für die Annahmestellen.

### **2.2.4 Newsletter**

Ein für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von LOTTO MV erstellter interner Newsletter, welcher in regelmäßigen Abständen veröffentlicht wird, informiert und sensibilisiert abteilungsübergreifend über Neuigkeiten und Wissenswertes aus den Bereichen Spieler- und Jugendschutz sowie weiterer relevanter Themen.

## **2.3 Ausgestaltung des Spielangebots**

### **2.3.1 Produktentwicklung**

LOTTO MV ist sich bereits bei der Produktentwicklung der besonderen Verantwortung gegenüber den Kundinnen und Kunden bewusst. Ziel ist ein ausgeglichenes und risikoarmes Angebotsspektrum im Lotteriebereich, was sich auf die Produktgestaltung und Werbeaktivitäten überträgt. Um den gesetzlichen Kanalisierungsauftrag zu erfüllen, ist es jedoch erforderlich ein ausreichendes und attraktives Angebot bereitzustellen sowie entsprechend der Nachfrage der Bevölkerung weiterzuentwickeln.

Neue Spielangebote werden vor der Einführung auch unter dem Gesichtspunkt „Responsible Gaming“ kritisch bewertet. Insbesondere wird geprüft, ob sämtliche gesetzliche Vorgaben zum Spieler- und Jugendschutz eingehalten werden und ob mit einem neuen Produkt ein Kanalisierungseffekt erzielt werden kann. Dabei werden externe Fachleute wie aus den Bereichen Wissenschaft und Forschung in die Bewertung neuer Produkte einbezogen.

### **2.3.2 Sperrsystem**

Glücksspiele bergen ein Suchtrisiko. LOTTO Mecklenburg-Vorpommern bietet nach gesetzlicher Definition besonders risikoreiche Lotterien, wie die tägliche Zahlenlotterie KENO und Wetten wie TOTO und ODDSET an. Zum Schutz der Spielerinnen und Spieler und zur Bekämpfung der Glücksspielsucht wird entsprechend der gesetzlichen Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrages ein zentrales, spielformübergreifendes Sperrsystem OASIS (Online-Abfrage-Spieler-Informationen-System) unterhalten. Ziel ist es, gesperrten Personen die Teilnahme an öffentlichen Glücksspielen zu verwehren. Von dem Verbot ausgenommen ist die Teilnahme an Lotterien, die nicht häufiger als zweimal pro Woche veranstaltet werden. Veranstalter und Vermittler von Glücksspielen, an denen gesperrte Spielerinnen und Spieler nicht teilnehmen dürfen, sind verpflichtet entsprechende Identitätskontrollen durchzuführen und vor der eigentlichen Spielteilnahme einen Abgleich mit der Sperrdatei sicherzustellen.

Mit Hilfe des Sperrsystems können sich Betroffene von der Spielteilnahme ausschließen lassen. Es wird dabei nach Selbstsperre und Fremdsperre unterschieden. Spielteilnehmer haben die Möglichkeit, sich für die Teilnahme an öffentlichen Glücksspielen für die eigene Person sperren zu lassen (Selbstsperre). Die Beweggründe können verschiedener Natur sein – z.B. der Wunsch nach einer Spielpause sowie finanzielle oder soziale Probleme. Eine Begründung ist für die Beantragung der Selbstsperre nicht erforderlich. Auch Dritte (z.B. Angehörige) können, wenn der begründete Verdacht besteht, dass eine Person durch ihr auffälliges Spielverhalten negative Konsequenzen wie bspw. eine Spielsüchterekrankung oder Überschuldung riskiert, eine Sperre für diese Person beantragen (Fremdsperre). Der betroffene Spieler erhält vor Verfügung einer Sperre die Möglichkeit zur Stellungnahme. Nach Prüfung und Zustimmung des Sperrantrages wird die betroffene Person in dem bundesweiten Sperrsystem registriert, sodass die Sperre länderübergreifend für die Teilnahme über Veranstalter und Vermittler öffentlicher Glücksspiele sowie Spielbanken ihre Gültigkeit besitzt. Die Spielersperre hat im Grundsatz eine Laufzeit von mindestens einem Jahr. Eine Selbstsperre für die eigene Person kann auch mit einer Sperrdauer von mindestens drei Monaten verfügt werden.

Eine Aufhebung der Spielersperre kann nur auf schriftlichen Antrag der gesperrten Person nach Ablauf der Mindestsperrdauer erfolgen. Der Antrag auf Aufhebung einer Spielersperre ist bei der für die Führung der Sperrdatei zuständigen Behörde (die Glücksspielbehörde des Landes Hessen, vertreten durch das Regierungspräsidium Darmstadt) zu stellen.

LOTTO MV hat die eigenen Sperranträge und die damit verbundenen internen Prozesse an die gesetzlichen Rahmenbedingungen angepasst. Im Berichtsjahr 2022 hat der Spielerschutzbeauftragte von LOTTO MV mehrere Anträge zur Selbstsperre bearbeitet und in das zentrale Sperrsystem OASIS eingetragen. Die Sperranträge sind in allen

Annahmestellen in Mecklenburg-Vorpommern erhältlich und können zudem auf der unternehmenseigenen Webseite [www.lottomv.de](http://www.lottomv.de) in der Rubrik Verantwortung/Spielersperrung abgerufen werden.

## 2.4 Digitale Kanäle

### 2.4.1 “Länderübergreifendes Glücksspielaufsichtssystem” (LUGAS)

LOTTO MV bietet neben dem Vertrieb in den Annahmestellen auch über die unternehmenseigene Webseite [www.lottomv.de](http://www.lottomv.de) sowie über die LOTTO MV-App die Online-Spielteilnahme an.

Der Glücksspielstaatsvertrag sieht vor, dass der Ausschluss Minderjähriger und gesperrter Personen durch Identifizierung und Authentifizierung sichergestellt wird und dass der Online-Glücksspielmarkt durch informationstechnische Systeme überwacht werden soll. Um Online-Glücksspiel anbieten zu dürfen, müssen sich Anbieter an das “Länderübergreifende Glücksspielaufsichtssystem” (LUGAS) anschließen. Es handelt sich um ein Auswertesystem gemäß § 6i Abs. 2 GlüStV 2021, das die für die Durchführung der Glücksspielaufsicht von den Glücksspielanbietern selbst erfassten Daten auswertet und zentrale Dateien, die für die Spieler die Einhaltung der Einzahlungslimitierung steuern (§ 6c GlüStV 2021) sowie das parallele Spielen bei mehreren Glücksspielanbietern verhindern (§ 6h GlüStV 2021). Die Anbindung an die Zentraldateien (LUGAS) ist im März 2022 erfolgt.

### 2.4.2 Einzahlungslimit

Das anbieterübergreifende Online-Einzahlungslimit von maximal 1.000 Euro je Spielerin bzw. Spieler ist ebenso per Gesetz definiert und soll ein übermäßiges Online-Spiel verhindern. Darüber hinaus sind unsere Kundinnen und Kunden angehalten, sich freiwillig ein selbst gewähltes tägliches, wöchentliches oder monatliches Einsatz-, Einzahlungs- und Verlustlimit einzurichten. Eine Erhöhung der Limits ist erst nach Ablauf von sieben Tagen möglich, wohingegen Reduzierungen sofort wirksam werden.

## 2.5 Verantwortungsvolle Werbung

§ 5 des Glücksspielstaatsvertrages 2021 (GlüStV 2021) und die Erlaubnis zur Veranstaltung und Durchführung öffentlicher Glücksspiele des Ministeriums für Inneres, Bau und Digitalisierung Mecklenburg-Vorpommern geben die Eckpunkte zulässiger Werbeaktivitäten für Glücksspiele vor. Art und Umfang der Werbung für öffentliches Glücksspiel dürfen dabei den Zielen des § 1 GlüStV 2021 nicht zuwiderlaufen. Werbung darf u.a. nicht übermäßig oder irreführend sein sowie sich nicht an Minderjährige oder vergleichbar gefährdete Zielgruppen richten.

Das Unternehmen richtet davon ausgehend sämtliche Werbemaßnahmen an den Vorgaben des Spieler- und Jugendschutzes aus und achtet dabei in besonderem Maße auf Sicherheit, Transparenz, Vertrauen und Verantwortungsbewusstsein. Zur Durchsetzung der Anforderungen ist ein interner Werbekodex erlassen worden, um eine rechts- sowie spielerenschutzkonforme Gestaltung von Werbung sicherzustellen.

Alle Print- und Onlinemedien werden stets mit den Pflichthinweisen zum Spielteilnahmeverbot Minderjähriger, Hinweisen auf die Suchtgefahren sowie dem Hinweis auf vorhandene Hilfsmöglichkeiten versehen.

Informationen zu Höchstgewinnen sind grundsätzlich mit der Angabe der theoretischen Gewinnwahrscheinlichkeit ergänzt.

Der Spielerschutzbeauftragte wird fortlaufend in die Konzeption und Bewertung von Werbemaßnahmen einbezogen.

Sämtliche Kommunikationsmaßnahmen mit werblichem Charakter sind zudem Bestandteil eines ganzheitlichen Kommunikationskonzeptes, welches einer eingehenden Prüfung durch die zuständige Aufsichtsbehörde unterzogen wurde.

## 2.6 Beratungs- und Hilfsangebote

### 2.6.1 Bundesweite Telefonberatung zur Glücksspielsucht

Rund um die Prävention von Glücksspielsucht bildet die im Jahr 2007 gestartete umfangreiche Kooperation zwischen der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) und den Gesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) einen wichtigen Eckpfeiler des Engagements von LOTTO MV.

Im Auftrag der Lottogesellschaften des DLTB betreibt die BZgA seither eine bundesweite Telefonberatung zur Glücksspielsucht unter der Rufnummer:

**0800 137 27 00 (kostenlos und anonym)**

Montag bis Donnerstag 10 Uhr bis 22 Uhr

Freitag bis Sonntag 10 Uhr bis 18 Uhr

Die gemeinsame Initiative der Lotteriegesellschaften des DLTB und der BZgA setzt sich für den verantwortungsbewussten Umgang mit Lotterien und Sportwetten ein.

Die Hotline-Nummer wird von LOTTO MV umfassend kommuniziert und ist auf nahezu allen Print- und Onlinemedien abgebildet. Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer sowie Angehörige erhalten hier Unterstützung und Informationen von einem speziell ausgebildeten und erfahrenen Beratungsteam. Dabei steht die Vermittlung von Informationen und Aufklärung über das Thema Glücksspielsucht, die Beratung und Weitervermittlung zu weiterführenden Hilfen sowie eine differenzierte Beratung und Hilfestellungen bei aktuellen psychosozialen Problemen aufgrund von pathologischem Glücksspiel im Vordergrund.

Auf Grundlage der Gesamtjahresauswertung der BZgA kann festgehalten werden, dass 32,8 % derjenigen, welche die Telefonberatung in 2022 für ein Beratungsgespräch in Anspruch genommen haben, der Altersgruppe der 26- bis 35-Jährigen zugeordnet werden können. 38,4 % entfallen auf die Risiko-Altersgruppe der jungen Erwachsenen zwischen 18 und 25 Jahren und etwas über 27 % sind 36 Jahre oder älter. Das Durchschnittsalter der an Glücksspielen teilnehmenden Personen, die sich an die Telefonberatung der BZgA gewandt haben, lag in 2022 bei 33,1 Jahren und damit im

Bereich der Vorjahre. Insgesamt 86,8 % aller Anrufernden, die sich in 2022 telefonisch bei der BZgA haben beraten lassen, sind männlich.

### **2.6.2 Informations- und Hilfsangebot im Internet**

Auf den von der BZgA betriebenen Internetseiten [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) und [www.bzga.de](http://www.bzga.de) finden Betroffene und Angehörige im Internet ein umfangreiches Informations- und Hilfsangebot zu den Themenbereichen Glücksspiel und Glücksspielsucht. Das Internetangebot wird zudem durch einen interaktiven Selbsttest zur Einschätzung des eigenen Spielverhaltens und durch eine kostenlose Online-Beratung bei Glücksspielsucht ergänzt.

### **2.6.3 Regionales Hilfsangebot**

Einen übersichtlichen Zugang zu regionalen kostenlosen und anonymen Hilfsangeboten bei Glücksspielsucht für Betroffene, Angehörige und Interessierte haben die Landeskoordinierungsstellen Glücksspielsucht auf [www.bundesweit-gegen-gluecksspielsucht.de](http://www.bundesweit-gegen-gluecksspielsucht.de) und [www.buwei.de](http://www.buwei.de) zusammengefasst.

In Mecklenburg-Vorpommern finden Betroffene und Angehörige bei der Landesfachstelle Glücksspielsucht M-V Informationen und Aufklärung über die Themen Glücksspiel und Glücksspielsucht. Auf der Seite [www.gluecksspielsucht-mv.de](http://www.gluecksspielsucht-mv.de) hält die Beratungsstelle zahlreiche Informationen und Hilfestellungen bereit.

Zur Sensibilisierung und Aufklärung von Eltern, Lehrkräften sowie Jugendlichen in Mecklenburg-Vorpommern unterstützt LOTTO MV den Ratgeber „SUCHT-HILFE“ des gemeinnützigen Vereins Sucht- und Jugendhilfe e.V. Der Ratgeber informiert über verschiedene Suchtgefahren und Hilfsmöglichkeiten.

Die enge Zusammenarbeit mit dem Hilfesystem der BZgA und regionalen Einrichtungen in Mecklenburg-Vorpommern, Onlineangebote sowie Ergebnisse und Auswertungen von Umfragen unterstützen das Unternehmen nachhaltig in den Bereichen Spieler- und Jugendschutz und in der Rolle als verantwortungsvoller Glücksspielanbieter.

## **2.7 Information und Aufklärung der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer**

Mit Informations- und Aufklärungsarbeit setzt LOTTO MV die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer im Besonderen, aber auch die allgemeine Öffentlichkeit, das Personal in den Annahmestellen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rostocker LOTTO-Zentrale über die Risiken des Glücksspiels, Hilfsmöglichkeiten und das Spielteilnahmeverbot Minderjähriger in Kenntnis.

Die Informationen beinhalten insbesondere die folgenden Bestandteile:

- ✿ Sämtliche Spielscheine, Quittungen, Teilnahmebedingungen, Plakate sowie andere eingesetzte Werbemittel sind mit gut sichtbaren Warnhinweisen versehen, die über Suchtrisiken, das Spielverbot Minderjähriger und Hilfsangebote der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) informieren.
- ✿ Verschiedene Flyer zur Aufklärung und Information über Glücksspielsucht und Hilfsmöglichkeiten sind an jeder Infowand einer Annahmestelle ausgelegt. Wichtiger Bestandteil sind die von der BZgA herausgegebenen Broschüren wie beispielsweise „Informationen zur Glücksspielsucht“, um über die mit dem

Glücksspiel verbundenen Gefahren aufzuklären und auf das kostenlose und anonyme Beratungstelefon zu verweisen. Eine anlassbezogene Weitergabe der Broschüren an Kundinnen und Kunden sowie an Betroffene oder Angehörige soll zu jeder Zeit sichergestellt werden. Deshalb sind alle Annahmestellen in Mecklenburg-Vorpommern mit der aktuellen Broschüre ausgestattet.

- ✿ Das Internet ist zudem auch weiterhin ein wichtiges Informationsmedium. Auf der unternehmenseigenen Webseite [www.lottomv.de](http://www.lottomv.de) finden Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer sowie Interessierte in der Rubrik Verantwortung weitere Informationen zum verantwortungsbewussten Umgang mit dem Glücksspiel. Es werden Hinweise auf regionale und überregionale Hilfs- und Beratungsmöglichkeiten, Verlinkungen zu anderen Webseiten mit Spielerschutzrelevanz wie [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) und Informationen zum nationalen Sperrsystem angeboten. Zusätzlich stehen verschiedene Informationsmaterialien und Formulare zum Download zur Verfügung.

## 2.8 Zusammenarbeit mit Interessenvertretern (Stakeholder)

### 2.8.1 Kommunikation mit Interessengruppen

Die Bereitstellung eines verantwortungsvollen Glücksspielangebots bedarf in besonderem Maße der Kommunikation mit verschiedenen Interessengruppen. LOTTO MV sucht daher vor allem mit fachlichen Expertinnen und Experten sowie Hilfseinrichtungen einen offenen und sachlichen Austausch.

LOTTO MV...

- ✿ ist Mitglied im weltweiten Lotterieverband World Lottery Association (WLA) sowie in der europäischen Vereinigung European Lotteries (EL). Beide Organisationen widmen sich eingehend dem Thema „Responsible Gaming“ und bieten neben Seminaren einen umfangreichen Zertifizierungsrahmen an, der von einer unabhängigen Prüfungsgesellschaft überprüft wird.
- ✿ ist seit 2007 Kooperationspartner der BZgA. Es findet ein regelmäßiger Austausch im Rahmen von Treffen der Spielerschutzbeauftragten des DLTB sowie anderen gemeinsamen Veranstaltungen statt.
- ✿ ist in der Arbeitsgruppe Spielerschutz & Prävention des DLTB vertreten.
- ✿ steht in engem Austausch mit einer Kommunikationswissenschaftlerin des Kompetenzzentrums Spielerschutz & Prävention der Universität Mainz, um Spielerschutz und Responsible Gaming im Unternehmen zu verbessern und stetig weiterzuentwickeln.
- ✿ nutzt darüber hinaus den ständigen Austausch mit weiteren Interessenvertreterinnen und -vertretern aus Forschung, Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Gesellschaft, aber auch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern, Lieferantinnen und Lieferanten sowie anderen Glücksspielanbietern. So kann das Sozialkonzept fortlaufend optimiert und Spielerschutzmaßnahmen weiterentwickelt werden.

### 2.8.2 [www.lottoindeutschland.de](http://www.lottoindeutschland.de)

Die Informationsplattform [www.lottoindeutschland.de](http://www.lottoindeutschland.de) des DLTB hält ein umfassendes Informationsangebot bereit, welches speziell an Vertreterinnen und Vertreter aus den

Bereichen Medien, Politik und Verwaltung gerichtet ist. Neben Informationen zum deutschen Glücksspielmarkt finden Interessierte auch Informationen zum Spieler- und Jugendschutz sowie zum gemeinwohlorientierten Lotto-Prinzip.

## **2.9 Forschung**

### **2.9.1 Glücksspielsurvey**

Um neue wissenschaftliche Erkenntnisse zu gewinnen und in das Sozialkonzept einfließen zu lassen, steht insbesondere ein vom DLTB geförderter Glücksspiel-Survey im Fokus, der in 2021 erstmals vom Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung in Zusammenarbeit mit der Universität Bremen durchgeführt wurde. Mit dessen Hilfe können das Spielverhalten der Bevölkerung und die Wirksamkeit ergriffener Maßnahmen in den Bereichen Spieler- und Jugendschutz untersucht werden.

Insgesamt werden im Rahmen des Glücksspiel-Surveys bundesweit über 12.000 Personen im Alter zwischen 16 und 70 Jahren in Form von telefonischen als auch onlinegestützten Befragungen in die Studie einbezogen. Der Glücksspiel-Survey wird künftig, wie auch das bislang in Zusammenarbeit mit der BZgA aufgesetzte „Monitoring“, in einem zweijährigen Rhythmus durchgeführt. Die inhaltliche Ausrichtung wird dabei fortlaufend weiterentwickelt und an die aktuellen Gegebenheiten angepasst.

Die jüngste vom DLTB geförderte Studie „Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland – Survey 2021“, mit deren Hilfe wichtige Erkenntnisse über das Spielverhalten der Bevölkerung und über den Erfolg entsprechender Maßnahmen zum Spielerschutz gewonnen werden konnten, wurde von Anfang August bis Mitte Oktober 2021 durchgeführt. Dabei lag der inhaltliche Schwerpunkt auf der Glücksspielteilnahme in den letzten zwölf Monaten, den glücksspielbezogenen Störungen, Glücksspielproblemen im sozialen Umfeld, den Maßnahmen des Jugend- und Spielerschutzes und auf der Wirkung von Werbung für Glücksspiele. Die entsprechenden Ergebnisse wurden im März 2022 veröffentlicht. Der nächste Erhebungszeitraum ist für das Jahr 2023 angesetzt.

### **2.9.2 Evaluierung und Berichtswesen**

Gemäß der Erlaubnis des Ministeriums für Inneres, Bau und Digitalisierung Mecklenburg-Vorpommern zur Veranstaltung und Durchführung öffentlicher Glücksspiele ist LOTTO MV verpflichtet der Aufsichtsbehörde über verschiedene den Lotteriebereich betreffende Themen zu berichten und Evaluierungen durchzuführen, die vor allem die Sicherstellung des Kanalisierungsauftrages sowie des Spieler- und Jugendschutzes als Ziele des Glücksspielstaatsvertrages darlegen sollen.

Im Bereich des Vertriebsnetzes von LOTTO MV wird zum Beispiel jährlich eine Evaluierung des Kanalisierungserfolgs der 10 € und 20 € Sofortlotterien durchgeführt, um sowohl die Akzeptanz am Glücksspielmarkt als auch die Kanalisierungswirkung auf Risikospielerinnen und -spieler aufzuzeigen.

Im Jahr 2023 ist eine Evaluierung der Mitarbeiterschulungen geplant.

### **2.9.3 Handlungspotentiale**

LOTTO MV hat das am 16.09.2022 stattgefundene „Online-Event: Lootboxen und Gaming im Fokus der Glücksspielregulierung“, erneut zum Anlass genommen, um in der

Politik auf diese Problematik und die damit verbundenen Folgen hinzuweisen. In einem Schreiben an die Ministerin für Soziales, Gesundheit und Sport in Mecklenburg-Vorpommern ist ein regulatorisches/behördliches Einschreiten als unverzichtbar dargestellt worden.

Die folgende Pressemitteilung ist am 28.09.2022 veröffentlicht worden:

*„Lootboxen: „Es ist Zeit zu handeln“*

*LOTTO Mecklenburg-Vorpommern Geschäftsführer Dr. Ait Stapelfeld sieht die besondere Attraktivität von sog. In-Game-Käufen bei Online-Spielen gerade bei jugendlichen Spielern als sehr problematisch an. Dies gilt insbesondere deshalb, weil der teilweise sehr unkritische Umgang mit den sog. Lootboxen als Glücksspiel einzustufen ist und rechtlich nicht reguliert ist. Anlässlich des Aktionstages gegen Glücksspielsucht 2022 informierte er die Ministerin für Soziales, Gesundheit und Sport Stefanie Drese über diese seines Erachtens unterschätzte Problematik.“*

In den kommenden Jahren möchte LOTTO MV diese Problematik weiterverfolgen.

### **3 KONTAKT**

---

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).