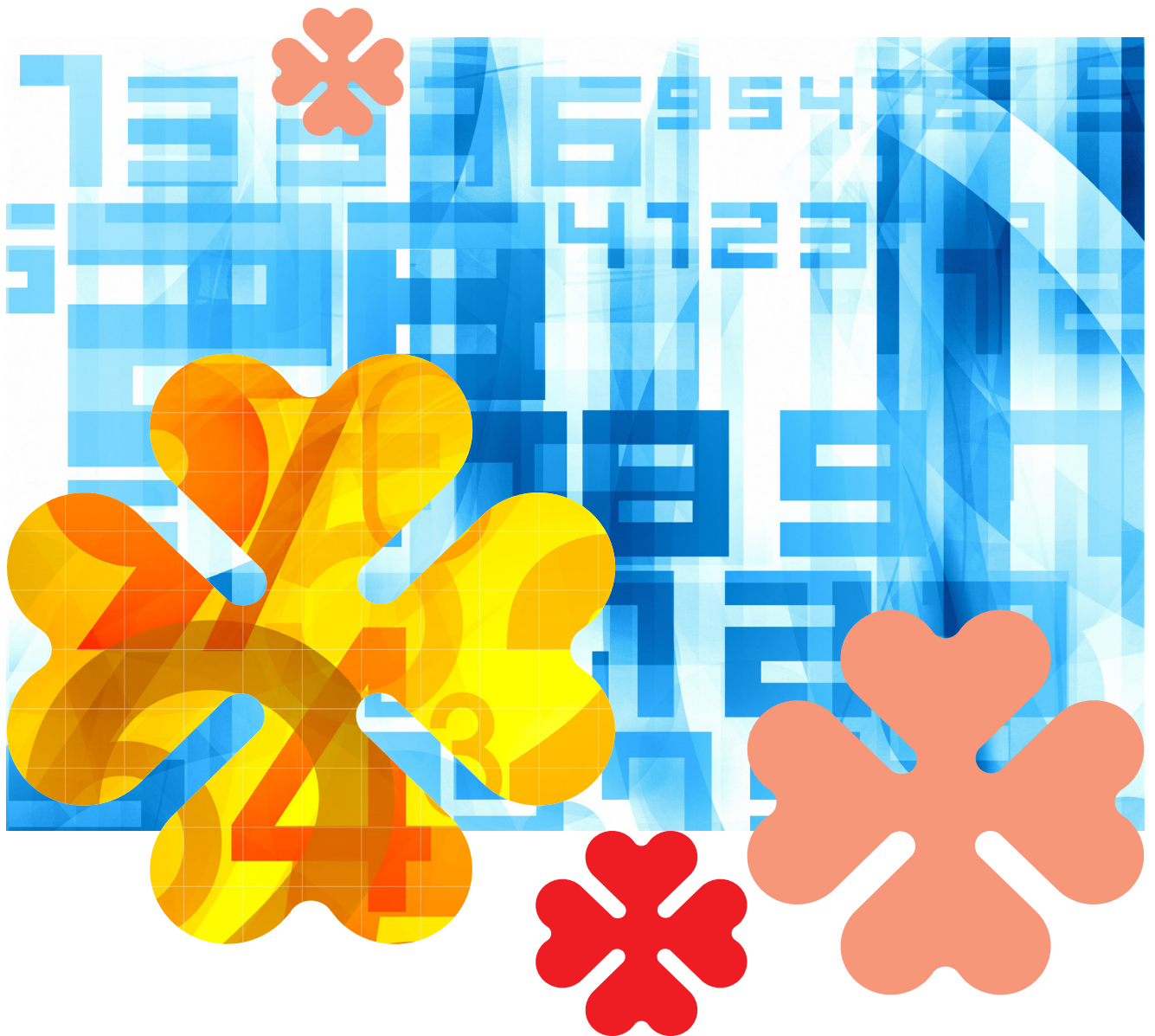


Spielerverhalten Lose und Bingo online
*Prüfung der Wirksamkeit der
Massnahmen zur Prävention von
exzessivem Geldspiel*



Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	3
1.1	Präventionsmassnahmen beim Online-Absatz	3
1.2	Bisherige Forschungen von Swisslos im vorliegenden Zusammenhang	3
1.3	Neues Geldspielgesetz mit Online-Spielbanken	4
2	Ziele dieser Untersuchung	5
2.1	Generelle Zielsetzung	5
2.2	Forschungsfragen	5
2.3	Begrifflichkeiten	5
3	Ergebnisse	6
3.1	Produktenutzung Lose und Bingo online	6
3.2	Soziodemographische Merkmale der Lose und Bingo online-Spieler	7
3.3	Limiten	8
3.3.1	Von den Spielern gesetzte Limiten	8
3.3.2	Limiten-Ausschöpfung	10
3.3.3	Limiten-Veränderung	12
3.4	Selbstsperrungen bei Lose und Bingo online	13
3.5	Spielverhalten von Spielern mit Walletverlusten > CHF 500 pro Kalendermonat	15
3.5.1	Walletverlust-Kategorien	16
3.5.2	Häufigkeit der Überschreitung eines monatlichen Walletverlustes	17
3.5.3	Walletverlust und effektiver Verlust	19
3.5.4	Effektive kumulierte 6-Monatsverluste der Untersuchungsgruppe	24
3.6	Vergleich mit dem Swiss Lotto- und Euro Millions-Spielerverhalten	25
4	Diskussion der Ergebnisse	26
4.1	Fazit Limiten	26
4.2	Fazit Selbstsperrungen	26
4.3	Fazit Spielerverhalten	27
5	Zusätzliche Anzeige bei hohen Lose und Bingo online- Walletverlusten	28
6	Zu den Swisslos-Forschungsberichten	29
	Quellenverzeichnis	30

1 Ausgangslage

Swisslos hat im Mai 2009 virtuelle Lose (Lose Online) und im April 2011 Bingo auf ihrer Internet Spiel-Plattform ISP eingeführt.

1.1 Präventionsmassnahmen beim Online-Absatz

Zur Vorbeugung der Glücksspielsucht und zur Kontrolle des Spielerverhaltens realisiert Swisslos ein gesamtheitliches Sozial- und Präventionskonzept mit Massnahmen, die folgenden fünf Themengruppen zugeordnet werden können: Limiten, Selbstsperrn, moderates Spieldesign, Teilnehmerinformation, Monitoring/Controlling.

Die fünf Themengruppen bzw. die dahinter stehenden Präventionsmassnahmen verdeutlichen, dass sich im Rahmen eines verantwortungsvollen Online-Spielangebots diverse sehr effektive Möglichkeiten zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel realisieren lassen. Das Spielverhalten jedes einzelnen Spielenden lässt sich lückenlos mitverfolgen.

Die Behauptung, dass aufgrund des Online-Geldspiels verstärkt mit Suchtproblemen zu rechnen ist¹, greift zu kurz, weil sie undifferenziert ist. Sie ist falsch, wenn es gelingt, die Online-Geldspielnachfrage auf die (attraktiven) Spielangebote der zugelassenen, sozialverantwortlich und kontrolliert agierenden Anbieter zu lenken.

1.2 Bisherige Forschungen von Swisslos im vorliegenden Zusammenhang

Im Rahmen der voranstehend erwähnten Themengruppe „Monitoring/Controlling“ realisiert Swisslos Forschungsprojekte. Folgende vier Forschungen² von Swisslos weisen einen Zusammenhang auf mit dem Spielverhalten in den Angebotsbereichen virtuelle Lose und Bingo online:

- (1) Erfahrungsbericht „Spielverhalten virtuelle Lose“. Limiten und Selbstsperrn, 2010
- (2) Erfahrungsbericht „Spielverhalten virtuelle Lose“. Zusatzauswertungen im Bereich der Höchstwerte und Spielsperren, 2010
- (3) Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch, 2011
- (4) Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch. Folgebericht, 2013

Die Ergebnisse dieser Untersuchungen lassen sich wie folgt zusammenfassen.

Auszüge aus dem Kapitel „Fazit“ von (1) und (2)

Die erhobenen Daten vermitteln einen guten Gesamtüberblick und deuten darauf hin, dass die ergriffenen Präventionsmassnahmen wirkungsvoll sind. Die Spielenden setzen sich vernünftige bzw. moderate Limiten und ändern diese nur selten, was aufgrund von Forschungsergebnissen (Kalke et al. 2011, S. 234/5) ein Indiz für wenig problematisches Spiel ist. Zudem nehmen Spielende auf www.swisslos.ch die Selbstsperr-Möglichkeit in Anspruch. Die bislang vorliegenden Auswertungen erlauben noch keine abschliessende Beurteilung. Sie deuten indessen darauf hin, dass das virtuelle Losangebot und die flankierenden Präventionsmassnahmen die gewünschte Wirkung entfalten. Nur ein sehr kleiner Teil der Spieler schöpft die selbst gesetzten Limiten aus. Die Limiten werden offensichtlich vorsichtig bzw. moderat gesetzt. Die von Swisslos per 31.8.2009 in Eigenregie eingeführte Oberlimite

¹ Vgl. z.B. Hayer (2008).

² Alle Forschungsberichte sind einsehbar unter www.swisslos.ch/responsiblegaming.

von CHF 2'000 pro Monat wurde z.B. in den voranstehend ausgewiesenen Monaten Juni bis August 2010 von keinem einzigen Spieler auch nur annähernd erreicht. Das von Wissenschaft und Praxis propagierte Konzept der Eigenverantwortlichkeit scheint durchaus zu greifen.

Auszüge aus dem Kapitel „Fazit“ von (3) und (4)

Die Analyse von Spielern, welche in den Monaten Januar bis Juli 2012 auf www.swisslos.ch mehr wie CHF 2'000 pro Monat eingesetzt haben zeigt, dass es sich um wenige Spielende handelt (im Vergleich zu den aktiven Spielenden auf der Internet-Spielplattform um ca. 0.35%) und dass die Mehrheit dieser Spieler (ca. 57%) monatliche Einsätze von CHF 2'000 bis 3'000 tätigt. Die grössten Spieleinsätze vereinigen die Zahlenlottomos Swiss Lotto und Euro Millions auf sich. Dabei gilt es zu beachten, dass für die virtuellen Lose und Bingo Nettoausgabelimiten installiert sind. Der Vergleich zum Vorjahr (Januar bis Juli 2011) ergibt, dass die Anzahl (und Nachfragestruktur) der „Vielspieler“ praktisch unverändert geblieben ist, obwohl mit Bingo eine wichtige Sortimentserweiterung vorgenommen wurde.

In Bezug auf die Früherkennung problematischer Spielender vermag die vorliegende Analyse der „Vielspieler“ nur wenige Hinweise zu liefern. Einerseits ist der Betrachtungszeitraum von sieben Monaten vergleichsweise kurz. Dies gilt vor allem auch deshalb, weil andererseits die „Vielspieler“ mit den klassischen Zahlenlottomos primär Produkte nachfragen, die nur zwei Mal pro Woche eine Ziehung aufweisen. Immerhin kann festgehalten werden, dass bei den „Vielspielern“ (1) damit die Spielhäufigkeit nicht zugenommen haben kann und (2) keine kontinuierliche Erhöhung der Spieleinsätze zu verzeichnen war (insofern auch kein „chasing“); der Mittelwert der Einsätze blieb über den Betrachtungszeitraum hinweg konstant.

1.3 Neues Geldspielgesetz mit Online-Spielbanken

Das neue Geldspielgesetz sieht vor, dass in Zukunft auch Spielbankenspiele online vertrieben werden dürfen. Spielbankenspiele werden in aller Regel mit höchsten Gewinnausschüttungsquoten, raschen Ereignisfrequenzen und im Vergleich zu Lotteriewerksprodukten vielfach sehr hohen Einsätzen gespielt. Entsprechend gilt es, im Lotterie- und Sportwettenbereich nicht voreilig einschränkende Bestimmungen zu verankern, die dann zu einem Wettbewerbsnachteil für die Lotteriewerksesellschaften der Kantone werden können. Wie z.B. die Erhöhung der Zahl der Spielautomaten in B-Casinos oder der Zahl der Spielbanken zeigt, ist der Bund (bzw. die ESBK) wenig zimperlich, wenn es darum geht, dem ihm unterstehenden Spielbankenbereich gute Marktbedingungen zu ermöglichen.

2 Ziele dieser Untersuchung

2.1 Generelle Zielsetzung

Die im vorliegenden Forschungsbericht dokumentierte Erhebung dient primär der Überprüfung des Verhaltens der Spielenden von Lose & Bingo online. Werden beide Produktgruppen kumuliert analysiert, so wird der Begriff „Entertainment“ verwendet. „Entertainment-Produkte“ zeichnen sich gegenüber den klassischen Lotterierprodukten dadurch aus, dass sie fortlaufend und ausschliesslich via ISP (Internet Spiel-Plattform) der Swisslos gespielt werden können und dass jeweils direkt im Anschluss an das Spiel bekannt wird, ob es sich um einen Gewinn handelt oder nicht. Diese Spielform birgt ein höheres Spielsuchtrisiko als beispielsweise Lottos mit den längeren Ziehungsintervallen, weshalb moderierende Massnahmen wie das Setzen von Verlustlimiten umgesetzt sind. Dieses Spielerverhalten wird durch die rund um dieses Online-Spielangebot realisierten Präventionsmassnahmen beeinflusst bzw. kontrolliert. Eine (isolierte) Prüfung der Wirksamkeit der Präventionsmassnahmen lässt sich nicht realisieren. Dazu müsste eine Kontrollgruppe installiert werden, welche Lose & Bingo online ohne (flankierende und moderierende) Präventionsmassnahmen spielt.

Die Ergebnisse der Prüfung des Spielverhaltens von Lose & Bingo online-Nachfragern ermöglicht es indessen, sich zu vergewissern, dass das entsprechende Spielangebot sozialverträglich ist und mithin die verfolgten Präventionsziele erfüllt werden.

2.2 Forschungsfragen

Folgende Spieler- und Spielverhaltensdaten wurden ausgewertet:

1. Produktnutzung Lose und Bingo online
2. Soziodemographische Merkmale der Lose und Bingo online-Spieler
3. Limiten³ (Höhe, Ausschöpfung, Veränderungen)
4. Selbstsperrungen⁴ bei Lose und Bingo online
5. Spielverhalten von Spielern mit Walletverlusten > CHF 500 pro Kalendermonat

Schliesslich erfolgt ein Vergleich mit dem Spielverhalten bei der Nachfrage nach den beiden aufgrund ihrer Spielmerkmale am wenigsten Spielsucht-Gefahrenpotenziale aufweisenden Produkten Swiss Lotto und Euro Millions.

Mehrheitlich wurden die Daten bereits früher auch schon erhoben, so dass ein Vergleich über die Zeit möglich ist. Für diesen Forschungsbericht wurden unterschiedliche Zeiträume – jedoch immer im Jahr 2014 – genauer analysiert. Datenquelle ist das Datawarehouse (DWH) von Swisslos.

2.3 Begrifflichkeiten

Die Limiten sind als „Nettoausgabe-Limiten“ für Lose und Bingo online zu verstehen. Das heisst, etwaige Los- oder Bingogewinne, die dem Spieler auf seinem Konto (Wallet) gutgeschrieben werden, erhöhen das Limit insofern, als solche Gewinne unabhängig vom Limit

³ Alle Spieler, die Lose und/oder Bingo auf der ISP spielen, müssen sich vorgängig drei Nettoausgabe-Limiten setzen: 1-Tages-, 7-Tages- und 30-Tages-Limit. Diese Limiten gelten für Lose und Bingo zusammen und können nicht ad hoc, sondern lediglich nach einer „Abkühlungsphase“ von 72 Stunden erhöht werden.

⁴ Die Spieler haben jederzeit die Möglichkeit, sich auf der ISP für einzelne oder alle Produkte selber zu sperren. Minstdauer 7 Tage, Maximaldauer 365 Tage.

wieder verspielt werden können. Im Folgenden sprechen wir auch von „Walletverlust-Limiten“. Gewinne grösser wie CHF 1'000 (sog. Grossgewinne) werden nicht auf das Wallet, sondern auf das Post-/Bankkonto des Spielers, ausbezahlt und führen somit zu keiner Erhöhung des verfügbaren Spieleinsatzbetrages.

Walletverlust wird definiert als Umsatz minus allfällige Gewinne, die aufs Wallet ausbezahlt werden. *Effektiver Verlust* wird definiert als Umsatz minus alle Gewinne (d.h. Gewinne, die aufs Wallet oder auf Post-/Bankkonto ausbezahlt wurden).

3 Ergebnisse

In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse zu den oben genannten Forschungsfragen präsentiert.

3.1 Produktenutzung Lose und Bingo online

Tabelle 1 zeigt, wie viele Spieler „nur“ Lose bzw. „nur“ Bingo online spielten, d.h. wie viele Spieler spielten Lose, nicht aber Bingo und umgekehrt (mind. eine Teilnahme im angegebenen Zeitraum). Ebenfalls legt die Tabelle dar, wie viele Spieler beide Produkte gemeinsam nutzten. Diese Spieler können weitere Produkte auf der ISP wie z.B. Swiss Lotto genutzt haben.

Monat	Anzahl Spieler nur Lose	Anzahl Spieler nur Bingo	Anzahl Spieler Lose und Bingo
Jan 14	13'921	2'690	4'226
Feb 14	10'124	4'934	5'035
Mrz 14	12'408	5'018	5'019
Apr 14	16'589	4'660	8'636
Mai 14	14'728	2'368	3'912
Jun 14	14'591	2'302	3'651
Jul 14	13'222	3'042	4'101
Aug 14	24'142	2'734	5'136

Tabelle 1: Produktenutzung Lose und Bingo online (Januar bis August 2014)

Es zeigt sich, dass deutlich mehr Personen nur Lose online spielen wie nur Bingo online. Im August 2014 nutzten 24'142 Spieler nur Lose online und 2'734 Spieler nur Bingo online. 5'136 Spieler nutzten beide Produkttypen gemeinsam.

Es fällt auf, dass im April und vor allem im August 2014 die Anzahl Spieler von nur Lose online gegenüber den anderen Monaten (deutlich) höher ist. Dies lässt sich u.a. durch eine Neu-Einführung eines Loses begründen: Am 16.4 wurde „Gold Fever“ lanciert. Generell haben Neu-Einführungen von Lose online immer eine höhere Anzahl Spieler zur Folge, weil diese neuen Lose von Marketing-Aktionen begleitet werden. Der sehr hohe Jackpot von Swiss Lotto⁵ führte im August zu deutlich mehr Spielern auf der ISP. Da die Lose online ein „Ergänzungsprodukt“ auf der ISP sind, führten mehr Lotto-Spieler in diesem Fall zu erheblich mehr Los-Spielern.

Die Anzahl der Nur-Bingo-Spieler war besonders im Februar, März und April 2014 sehr hoch mit jeweils über 4'600 Spielern, während in den anderen Monaten die Anzahl Spieler zwischen 2'300 bis 3'000 lag. Von Mitte Februar bis Mitte März lief eine Kampagne in

⁵ Der Rekord-Jackpot von Swiss Lotto wurde am 24.8.2014 in der Höhe von CHF 48.6 Mio. geknackt.

Zusammenarbeit mit Blick, welche Neukunden generierte. Zudem sind die Winter- (exkl. Dezember) und frühen Frühlingsmonate generell umsatzstärker als z.B. die Sommermonate. Im April 2014 wurde „Celebration“⁶ das erste Mal aufgeschaltet, zur selben Zeit war der Bulls Eye-Jackpot sehr hoch⁷. Der hohe Jackpot bei Bull's Eye im Juli⁸ erhöhte die Anzahl der Bingo-Spieler nur leicht und nicht so deutlich, wie im April zu sehen war. Dies könnte daran gelegen haben, dass dieser hohe Jackpot in die Ferienzeit / Sommerzeit fiel. Der hohe Swiss Lotto-Jackpot im August scheint keinen Einfluss auf die Anzahl der Bingo-Spieler gehabt zu haben – das Produktmanagement führt dies darauf zurück, dass die ISP zu dieser Zeit überlastet war, was einen Einfluss auf die Performance der Bingo-Spiele hatte.

Im April 2014 war die Anzahl Spieler, welche Lose und Bingo online gemeinsam nutzten, mit über 8'600 Spielern deutlich höher als in den anderen Monaten, in welchen die Anzahl Spieler zwischen 3'600 und 5'100 lag. Dies lässt sich mit dem neuen Los und dem hohen Bingo-Jackpot begründen.

3.2 Soziodemographische Merkmale der Lose und Bingo online-Spieler

Tabelle 2 zeigt die Aufteilung der Lose bzw. Bingo online-Spieler nach Geschlecht für den Zeitraum von Januar bis August 2014. Von den aktiven Spielern waren bei den Lose online über 71% Männer und über 28% Frauen. Bei Bingo online liegt der Männeranteil über 68% und der Frauenanteil über 31%.

Zeitraum	Lose				Bingo			
	Männer		Frauen		Männer		Frauen	
	Spieler aktiv	% von Spieler aktiv	Spieler aktiv	% von Spieler aktiv	Spieler aktiv	% von Spieler aktiv	Spieler aktiv	% von Spieler aktiv
Januar bis August 2014	40'265	71.61%	15'967	28.39%	17'521	68.95%	7'889	31.05%

Tabelle 2: Geschlecht der aktiven Spieler von Lose bzw. Bingo online (Januar bis August 2014)

Der Frauenanteil ist bei diesen beiden Produkten höher als bei den klassischen Lotterienprodukten Swiss Lotto (Frauenanteil von 22.7% auf ISP) und Euro Millions (Frauenanteil von 21.7% auf ISP).

Tabelle 3 zeigt die Altersstruktur und das Geschlecht der aktiven Spieler von Lose bzw. Bingo online im Zeitraum von Januar bis August 2014 auf. Die meisten aktiven Spieler sind in den Alterskategorien 30 – 44 und 45 – 59 Jahre zu finden.

Zeitraum	Altersgruppe	Lose		Bingo	
		Männer	Frauen	Männer	Frauen
		Spieler aktiv	Spieler aktiv	Spieler aktiv	Spieler aktiv
Januar bis August 2014	18 - 29	7'240	2'361	2'464	926
	30 - 44	15'857	5'838	5'827	2'481
	45 - 59	12'995	5'926	6'371	3'179
	60 - 74	4'430	1'993	2'800	1'323
	75 und älter	400	141	281	114
Total		40'265	15'967	17'521	7'889

Tabelle 3: Altersstruktur und Geschlecht bei Lose und Bingo online (Januar bis August 2014)

⁶ Mit jeder vom 25.04.2014 bis 27.04.2014 gekauften und gespielten Bingo-Karte des Produkts Celebration nahm der Teilnehmer automatisch einmal an der Verlosung der Promotionslotterie „3 Jahre Bingo“ teil. Anlässlich dieser Promotionslotterie konnten Preise im Gesamtwert von CHF 6'578 gewonnen werden.

⁷ Der Bulls Eye-Jackpot wurde am 29.4.2014 geknackt.

⁸ Der Bulls Eye-Jackpot wurde am 24.7.2014 geknackt.

3.3 Limiten

Die Limiten bzw. deren Funktionsweise sind u.a. im ersten Swisslos-Forschungsbericht „Erfahrungsbericht Spielverhalten virtuelle Lose. Limiten und Selbstsperrern“ vom 11. Januar 2010 auf S. 3f. detailliert beschrieben, so dass an dieser Stelle auf eine entsprechende Schilderung verzichtet werden kann.

Bei allen folgenden Ausführungen bzw. beim Vergleich der Werte ist zu beachten, dass im November 2009 nur Lose online, nicht aber Bingo online angeboten wurde. Die Limiten galten mithin 2009 lediglich für einen und nicht wie seit April 2011 für zwei Produktbereiche.

3.3.1 Von den Spielern gesetzte Limiten

139'682 Personen haben sich mit Stand 31.8.2014 eine Limite für Lose & Bingo online gesetzt und sind somit berechtigt zum Spielen dieser beiden Produkte.

Tabelle 4 zeigt, dass sich die Spieler (Stand 31.8.2014) vernünftige Limiten für Lose und Bingo setzen. Fast 80% haben sich für eine 1-Tages-Limite von CHF 0 bis 50 entschieden. Und nur 1.3% wählten eine 1-Tages-Limite von mehr als CHF 1'000.

Monat (Stichtag)	Limitenperiode	Anzahl spielberechtigte Personen ⁹	Spieler mit Limiten CHF 0-50	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 0-50	Spieler mit Limiten CHF 51-100	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 51-100
Aug 14	1-Tages-Limit	139'682	110'687	79.24%	16'620	11.90%
Aug 14	7-Tages-Limit	139'682	76'741	54.94%	30'895	22.12%
Aug 14	30-Tages-Limit	139'682	52'527	37.60%	31'184	22.32%

Monat (Stichtag)	Limitenperiode	Spieler mit Limiten CHF 101-500	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 101-500	Spieler mit Limiten CHF 501-1'000	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 501-1'000	Spieler mit Limiten CHF 1'001-2'000	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 1'001-2'000
Aug 14	1-Tages-Limit	8'529	6.11%	2'035	1.46%	1'811	1.30%
Aug 14	7-Tages-Limit	22'835	16.35%	5'499	3.94%	3'712	2.66%
Aug 14	30-Tages-Limit	37'827	27.08%	9'886	7.08%	8'258	5.91%

Tabelle 4: Limiten Lose und Bingo online (Stand 31. August 2014)

Verglichen mit den Ergebnissen von November 2009¹⁰, als die Limiten nur für Lose online galten, lässt sich nur eine geringfügige Verschiebung zu den höheren Limiten feststellen: Damals hatten 85% eine 1-Tages-Limite von CHF 0 bis 50 und 0.48% eine 1-Tages-Limite von mehr als CHF 1'000. Die Verschiebung könnte sich dadurch begründen lassen, dass die Limite für zwei anstatt wie 2009 nur für ein Produkt gilt.

⁹ Anzahl spielberechtigte Personen sind alle Personen, welche sich Limiten für Lose & Bingo online gesetzt haben, die aber diese Produkte nicht gespielt haben müssen.

¹⁰ Siehe Erfahrungsbericht „Spielverhalten virtuelle Lose“. Limiten und Selbstsperrern, 2010, S. 4.

Weiter wurde für Mai 2014 untersucht, wie gross die Walletverluste der Spielenden waren. Ebenfalls untersucht wurde, wie die Spieler sich die entsprechenden 30-Tages-Limiten gesetzt haben.

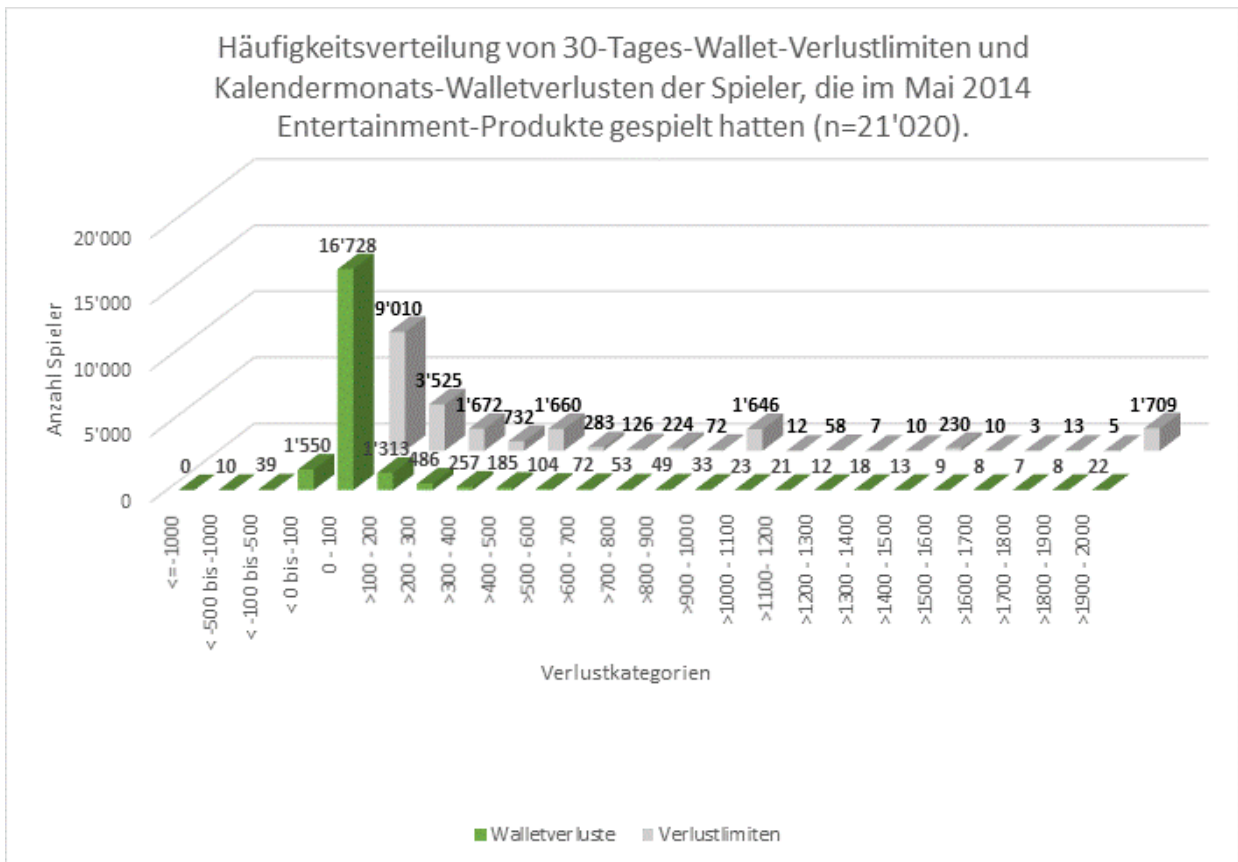


Abbildung 1: Häufigkeitsverteilung von 30-Tages-Limiten und monatlichen Walletverlusten (Mai 2014); n = 21'020 Spieler

21'020 von 135'439 im Monat Mai 2014 spielberechtigten Personen haben in diesem Monat mindestens einmal ein Entertainment-Produkt gespielt und gelten somit als aktive Spieler.

Abbildung 1 verdeutlicht, dass der Grossteil der Spieler moderate Limiten für Lose und Bingo online setzte und auch nur sehr moderate monatliche Walletverluste erlitt: 16'728 Spieler (79.5%) verloren im Mai 2014 auf dem Wallet zwischen CHF 0 und 100 Franken. 1'599 Spieler (7.6%) erzielten in diesem Monat einen Walletgewinn. Das bedeutet, lediglich 12.9% der Spieler erlitten einen monatlichen Walletverlust von mehr als CHF 100.

Der Wert CHF 500 erscheint sowohl bei den 30-Tages-Limiten auch bei den monatlichen Walletverlusten als eine „psychologische“ Grenze. Die Fallzahl der Spieler, die diese Grenze überschreiten, ist mit 452 (2.2% aller aktiven Spieler im Monat Mai 2014) bescheiden.

3.3.2 Limiten-Ausschöpfung

Tabelle 5 zeigt die Anzahl der Spieler, welche die von ihnen gesetzte Limite am jeweiligen Stichtag (per Monatsende) von Januar bis August 2014 erreicht bzw. ausgeschöpft haben. Um anschliessend einen Vergleich mit den Werten von 2009 zu ermöglichen, wurde die Anzahl der Spieler mit ausgeschöpfter Limite ins Verhältnis gesetzt zu der Anzahl der spielberechtigten Personen.

Monat (Stichtag)	Anzahl spielberechtigte Personen	1-Tages-Limit		7-Tages-Limit		30-Tages-Limit	
		Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite	Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite	Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite
31.01.2014	130'937	194	0.15%	28	0.02%	37	0.03%
28.02.2014	131'762	139	0.11%	34	0.03%	36	0.03%
31.03.2014	133'178	150	0.11%	20	0.02%	22	0.02%
30.04.2014	134'376	236	0.18%	49	0.04%	47	0.03%
31.05.2014	134'719	167	0.12%	28	0.02%	42	0.03%
30.06.2014	135'685	182	0.13%	25	0.02%	33	0.02%
31.07.2014	136'562	143	0.10%	27	0.02%	22	0.02%
31.08.2014	139'682	169	0.12%	29	0.02%	27	0.02%

Tabelle 5: Limiten-Ausschöpfung im Vergleich zur Anzahl spielberechtigter Personen (Januar bis August 2014)

Der Vergleich mit den Werten von 2009¹¹ zeigt, dass sich die Anzahl Spieler mit ausgeschöpfter 1-Tages-Limite zwar ganz leicht nach oben erhöht hat, jedoch grundsätzlich tief geblieben ist. So waren es z.B. am 31. August 2009 113 Spieler, am 31. August 2014 waren es 169 Spieler, welche ihre 1-Tages-Limite komplett ausgeschöpft haben. Dieser geringe Zuwachs ist nicht selbstverständlich, vor dem Hintergrund, dass mit Bingo ein neues Produkt dazu gekommen ist und sich die Zahl der spielberechtigten Personen von 24'253 auf 139'682 erhöht hat. Der Prozentanteil der Spieler mit ausgeschöpfter 1-Tages-Limite hat sich entsprechend reduziert von 0.47 auf 0.12%.

Bereits 2009 hatte sich abgezeichnet, dass die 7- und 30-Tages-Limite über den Betrachtungszeitraum hinweg immer weniger ausgeschöpft wurde. Dies wurde damit begründet, dass sich die Spieler bei der Lancierung der Lose online zunächst die Limiten sehr vorsichtig und eher tief gesetzt und diese in den Folgemonaten leicht angepasst haben. 2014 erreichen weniger Spieler ihre 7- und 30-Tages-Limite als noch 2009. Swisslos kommuniziert dem Spieler mittels Pop-Up, wenn dieser 90% seiner Limite ausgeschöpft hat. Diese Nachricht soll den Spieler auf sein Spielverhalten sensibilisieren.

Eine andere Betrachtungsweise bietet Tabelle 6: Es wurden am jeweiligen Stichtag (per Monatsende) von Januar bis August 2014 die Spieler mit ausgeschöpfter Limite ins Verhältnis gesetzt zu der Anzahl aktiven Spieler. Es zeigt sich dann, dass zwischen 4.5 und 6.7% der aktiven Spieler ihre 1-Tages-Limite ausschöpfen. Die 7- und 30-Tages-Limiten werden erfreulicherweise nur wenig ausgeschöpft (ca. 1%).

¹¹Siehe Erfahrungsbericht „Spielverhalten virtuelle Lose“. Limiten und Selbstsperrern, 2010, S. 5.

Monat (Stichtag)	Anzahl aktive Spieler per Stichtag	1-Tages-Limit		7-Tages-Limit		30-Tages-Limit	
		Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite	Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite	Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite
31.01.2014	3'305	194	5.9%	28	0.8%	37	1.1%
28.02.2014	3'104	139	4.5%	34	1.1%	36	1.2%
31.03.2014	2'232	150	6.7%	20	0.9%	22	1.0%
30.04.2014	3'952	236	6.0%	49	1.2%	47	1.2%
31.05.2014	2'717	167	6.1%	28	1.0%	42	1.5%
30.06.2014	2'743	182	6.6%	25	0.9%	33	1.2%
31.07.2014	2'960	143	4.8%	27	0.9%	22	0.7%
31.08.2014	2'924	169	5.8%	29	1.0%	27	0.9%

Tabelle 6: Limiten-Ausschöpfung im Vergleich zu aktiven Spielern (Januar bis August 2014)

Es wurde im Anschluss geprüft, wie sich die Anzahl Spieler mit ausgeschöpfter Limite auf die Limiten-Kategorien verteilen. Tabelle 7 zeigt die Limiten-Ausschöpfungen pro Limiten-Kategorie auf. Es zeigt sich, dass die meisten Limiten-Ausschöpfungen in den tiefen Limiten-Kategorien, d.h. zwischen CHF 0 bis 50 zu finden sind. Hohe Limiten über CHF 1'000 werden bei der 1-Tages- und 7-Tages-Limite im betrachteten Zeitraum nie und bei der 30-Tages-Limite nur sehr selten durch Spieler ausgeschöpft.

Monat (Stichtag)	Limiten-Kategorie	Spieler mit ausgeschöpfter	Spieler mit ausgeschöpfter	Spieler mit ausgeschöpfter
		Limite: 1-Tages-Limite	Limite: 7-Tages-Limite	Limite: 30-Tages-Limite
Freitag 31.01.2014	0 - 50	190	23	15
	51 - 100	4	4	9
	101 - 500	-	1	11
	501 - 1000	-	-	1
	1001 - 2000	-	-	1
		194	28	37
Freitag 28.02.2014	0 - 50	137	29	21
	51 - 100	1	3	5
	101 - 500	1	2	8
	501 - 1000	-	-	-
	1001 - 2000	-	-	2
		139	34	36
Montag 31.03.2014	0 - 50	147	18	15
	51 - 100	3	1	1
	101 - 500	-	1	6
	501 - 1000	-	-	-
	1001 - 2000	-	-	-
		150	20	22
Mittwoch 30.04.2014	0 - 50	229	41	22
	51 - 100	6	4	10
	101 - 500	1	4	13
	501 - 1000	-	-	2
	1001 - 2000	-	-	-
		236	49	47
Samstag 31.05.2014	0 - 50	164	23	16
	51 - 100	3	4	14
	101 - 500	-	1	10
	501 - 1000	-	-	2
	1001 - 2000	-	-	-
		167	28	42
Montag 30.06.2014	0 - 50	180	19	16
	51 - 100	2	4	4
	101 - 500	-	2	9
	501 - 1000	-	-	2
	1001 - 2000	-	-	2
		182	25	33
Donnerstag 31.07.2014	0 - 50	138	16	9
	51 - 100	5	9	5
	101 - 500	-	2	8
	501 - 1000	-	-	-
	1001 - 2000	-	-	-
		143	27	22
Sonntag 31.08.2014	0 - 50	163	21	17
	51 - 100	6	4	1
	101 - 500	-	4	8
	501 - 1000	-	-	-
	1001 - 2000	-	-	1
		169	29	27

Tabelle 7: Limiten-Ausschöpfung pro Limiten-Kategorie (Januar bis August 2014)

3.3.3 Limiten-Veränderung

Die Tabellen 8a, b und c zeigen die Anzahl Spieler mit Limitenveränderungen in den Monaten Januar bis August 2014. Die Kategorie Spieler mit Limitenerhöhung bzw. Limitenreduktion bedeutet, dass diese Spieler im jeweils betrachteten Monat mindestens einmal eine der drei Limiten erhöht oder reduziert haben. Spieler mit Limitenveränderung sind die Anzahl Spieler, welche entweder/oder eine Erhöhung der Limiten, eine Reduktion der Limiten oder beides im betrachteten Monat vorgenommen haben. Verglichen werden die Werte mit der Anzahl der aktiven Spieler im jeweiligen Monat, d.h. Spieler, die in diesem Monat mindestens eine Teilnahme an Lose und/oder Bingo online getätigt haben.

		1-Tages-Limite					
Monat	Anzahl aktive Spieler	Spieler mit Limitenveränderung	% Anteil Spieler mit Limitenveränderung	Spieler mit Limitenerhöhung	% Anteil Spieler mit Limitenerhöhung	Spieler mit Limitenreduktion	% Anteil Spieler mit Limitenreduktion
2014 Jan	20'836	979	4.7%	887	4.3%	129	0.6%
2014 Feb	20'091	825	4.1%	755	3.8%	106	0.5%
2014 Mrz	22'445	1'284	5.7%	1'191	5.3%	141	0.6%
2014 Apr	29'882	1'458	4.9%	1'375	4.6%	123	0.4%
2014 Mai	21'009	1'025	4.9%	949	4.5%	117	0.6%
2014 Jun	20'543	811	3.9%	757	3.7%	88	0.4%
2014 Jul	20'364	815	4.0%	763	3.7%	89	0.4%
2014 Aug	32'011	1'830	5.7%	1'732	5.4%	144	0.4%

Tabelle 8a: 1-Tages-Limite-Veränderung (Januar bis August 2014)

		7-Tages-Limite					
Monat	Anzahl aktive Spieler	Spieler mit Limitenveränderung	% Anteil Spieler mit Limitenveränderung	Spieler mit Limitenerhöhung	% Anteil Spieler mit Limitenerhöhung	Spieler mit Limitenreduktion	% Anteil Spieler mit Limitenreduktion
2014 Jan	20'836	971	4.7%	884	4.2%	127	0.6%
2014 Feb	20'091	762	3.8%	697	3.5%	99	0.5%
2014 Mrz	22'445	1'189	5.3%	1'109	4.9%	114	0.5%
2014 Apr	29'882	1'264	4.2%	1'189	4.0%	115	0.4%
2014 Mai	21'009	948	4.5%	878	4.2%	105	0.5%
2014 Jun	20'543	788	3.8%	734	3.6%	81	0.4%
2014 Jul	20'364	796	3.9%	741	3.6%	83	0.4%
2014 Aug	32'011	1'631	5.1%	1'530	4.8%	136	0.4%

Tabelle 8b: 7-Tages-Limite-Veränderung (Januar bis August 2014)

		30-Tages-Limite					
Monat	Anzahl aktive Spieler	Spieler mit Limitenveränderung	% Anteil Spieler mit Limitenveränderung	Spieler mit Limitenerhöhung	% Anteil Spieler mit Limitenerhöhung	Spieler mit Limitenreduktion	% Anteil Spieler mit Limitenreduktion
2014 Jan	20'836	965	4.6%	873	4.2%	134	0.6%
2014 Feb	20'091	744	3.7%	666	3.3%	117	0.6%
2014 Mrz	22'445	1'122	5.0%	1'037	4.6%	132	0.6%
2014 Apr	29'882	1'155	3.9%	1'078	3.6%	122	0.4%
2014 Mai	21'009	902	4.3%	842	4.0%	106	0.5%
2014 Jun	20'543	744	3.6%	693	3.4%	82	0.4%
2014 Jul	20'364	746	3.7%	686	3.4%	93	0.5%
2014 Aug	32'011	1'501	4.7%	1'402	4.4%	136	0.4%

Tabelle 8c: 30-Tages-Limite-Veränderung (Januar bis August 2014)

Die Anzahl Spieler pro Monat mit Limitenveränderungen weisen über die drei Limiten (1-, 7-, 30-Tage) ungefähr die gleichen Werte aus, so dass die Interpretation nahe liegt, dass ein Spieler, welcher seine 1-Tages-Limite anpasst, gleichzeitig auch die beiden anderen Limiten überprüft und meist ebenfalls anpasst.

Die Anzahl der aktiven Spieler ist im April und August 2014 besonders hoch mit je über 29'000 Spielern. Als Begründung lassen sich die Argumente unter Ziffer 3.1 aufführen. Es überrascht deshalb nicht, dass auch die Anzahl Spieler mit Limitenerhöhungen im April und August 2014 höher sind als in den anderen Monaten.

Verglichen mit den Werten aus 2009¹² zeigt sich, dass der prozentuale Anteil der Spieler mit Limitenveränderungen bei allen drei Limiten zurückgegangen ist und sich bei Werten um die 3.7 bis 5.7% eingependelt hat. Während im August 2009 noch eine Limitenveränderung bei den 1-Tages-Limiten von 12.78% zu verzeichnen war, haben im August 2014 nur noch 5.7% ihre 1-Tages-Limite verändert. Wie 2009 werden die Limiten eher erhöht als reduziert. Dies kann auch auf die grundsätzlich eher tief gewählten Limiten der Spieler zurückgeführt werden.

3.4 Selbstsperrren bei Lose und Bingo online

Die Möglichkeiten zur Selbstsperrre bzw. deren Funktionsweise sind u. a. im ersten Swisslos-Forschungsbericht „Erfahrungsbericht Spielverhalten virtuelle Lose. Limiten und Selbstsperrren“ vom 11. Januar 2010 auf S. 6 detailliert beschrieben, so dass an dieser Stelle auf eine entsprechende Schilderung verzichtet werden kann. Sobald sich ein Spieler selber sperrt, erhält er eine Nachricht (Pop-Up) von Swisslos, die ihn auf Beratungsangebote aufmerksam macht.



Abbildung 2: Pop-Up bei Selbstsperrre

¹² Siehe Erfahrungsbericht „Spielverhalten virtuelle Lose“. Limiten und Selbstsperrren, 2010, S. 5f.

Tabelle 9 zeigt die Anzahl Spieler mit Selbstsperrungen und die gewählte Sperrdauer für Lose und Bingo online auf. Pro Monat sperren sich über 100 Spieler selber neu für Lose und Bingo online. Das heisst, deutlich mehr Spieler nutzen das Angebot der Selbstsperrung als dies 2009 der Fall war. Ein Beispiel: Im Juli 2009 sperren sich 11 Spieler für Lose online, im Juli 2014 sperren sich 93 Spieler für Lose online. Dies ist sicherlich darauf zurückzuführen, dass die Anzahl der Lose online-Spieler über die Jahre zugenommen hat. Ebenfalls eine Möglichkeit könnte sein, dass das Angebot der Selbstsperrung bekannter ist als noch bei der Einführung der Lose online.

Monat	Produkt	7 Tage	8 - 31	32 - 90	91 - 180	181 - 270	271 - 365	Gesamt Total
		Selbstsperrungen (neu, Anzahl Spieler)	Selbstsperrungen (neu, Anzahl Spieler)	Selbstsperrungen (neu, Anzahl Spieler)	Selbstsperrungen (neu, Anzahl Spieler)	Selbstsperrungen (neu, Anzahl Spieler)	Selbstsperrungen (neu, Anzahl Spieler)	Selbstsperrungen (neu, Anzahl Spieler)
2014 Jan	Lose	18	45	18	17	-	17	109
	Bingo	14	45	26	20	1	21	120
2014 Jan Total		23	58	28	25	1	24	144
2014 Feb	Lose	9	33	14	10	2	19	84
	Bingo	17	36	22	8	3	16	97
2014 Feb Total		19	46	24	12	3	23	120
2014 Mrz	Lose	10	43	16	11	3	25	105
	Bingo	15	50	24	9	3	26	124
2014 Mrz Total		17	59	27	13	4	32	142
2014 Apr	Lose	17	33	30	7	2	20	104
	Bingo	14	37	38	8	1	20	114
2014 Apr Total		23	47	44	11	2	23	142
2014 Mai	Lose	7	37	10	9	2	17	81
	Bingo	10	46	17	8	1	14	95
2014 Mai Total		11	52	20	11	2	18	110
2014 Jun	Lose	16	36	13	7	1	20	90
	Bingo	11	38	22	4	1	20	93
2014 Jun Total		17	48	28	7	1	21	116
2014 Jul	Lose	10	35	14	15	1	24	93
	Bingo	6	42	26	13	-	20	103
2014 Jul Total		13	51	30	17	1	26	131
2014 Aug	Lose	18	42	23	15	1	35	126
	Bingo	16	51	27	14	1	36	138
2014 Aug Total		26	63	34	19	1	39	169

Tabelle 9: Anzahl neue Selbstsperrungen (Anzahl Spieler) und Dauer der Selbstsperrung für Lose und Bingo online (Januar bis August 2014)

Im Forschungsbericht Nr. 1 ist für Lose online im Jahr 2009 festgehalten: „Es wird v.a. eine längere Ausschlusszeit von 271 – 365 Tagen gewählt (30 – 62%).“ Dies kann so nicht mehr bestätigt werden: Die Spieler wählten 2014 für Lose & Bingo online v.a. eine Sperrdauer von 8 – 31 Tagen (33 – 47%). Die Ausschlusszeit von 271 – 365 Tagen wird mit 16 – 23% weniger häufig gewählt als noch 2009.

Die Auswertungen der Selbstsperrungen nach Geschlecht zeigen keine nennenswerten geschlechterspezifischen Unterschiede und werden entsprechend auch nicht aufgeführt.

3.5 Spielverhalten von Spielern mit Walletverlusten > CHF 500 pro Kalendermonat

Vertieft untersucht wurde das Spielverhalten von Spielern, die im Zeitraum Mai bis Oktober 2014 (6 Monate) mindestens einmal einen Monats-Walletverlust von grösser CHF 500¹³ im Bereich Entertainment hatten, d.h. in einem der betrachteten Monate mindestens einmal über CHF 500 auf dem Wallet verloren hatten. Alle Analysen basieren auf Kalendermonatsbasis. Insgesamt handelt es sich um 1'172 (2.08%) von 56'291 im Untersuchungszeitraum aktiven Entertainment-Spielern.

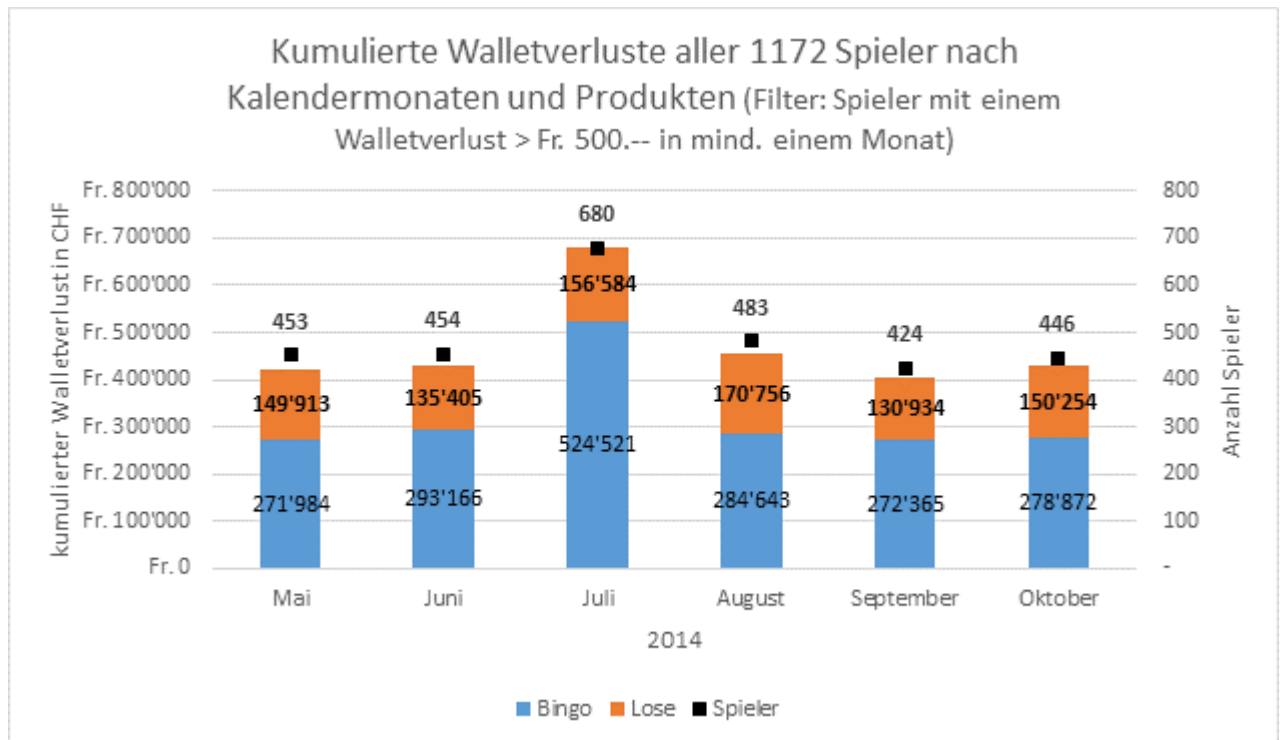


Abbildung 3: Kumulierte Walletverluste Lose und Bingo online nach Kalendermonaten (Mai bis Oktober 2014) und Produkten; n= 1'172

Lesehilfe: 453 Spieler der Untersuchungsgruppe haben im Monat Mai 2014 einen kumulierten Walletverlust für Lose und Bingo online von CHF 420'719 erlitten; CHF 271'984 bei Bingo und CHF 149'913 bei Lose online.

Wie Abbildung 3 darlegt, fallen die kumulierten monatlichen Walletverluste bei Bingo jeweils deutlich höher aus als bei Lose online. Der Monat Juli 2014 zeigt ein deutlich gesteigertes Spielaufkommen (Anzahl Spieler und kumulierter Walletverlust), für welches die Produktgruppe Bingo verantwortlich ist (siehe Erklärungen unter Ziffer 3.1). Definiert man die Anzahl Spieler je Monat als Events und addiert diese, so ergeben sich 2'940 Events, d.h. die 1'172 Spieler haben im Untersuchungszeitraum 2'940 Mal einen Monats-Walletverlust von grösser CHF 500 erfahren; im Durchschnitt 2.5 Mal pro Spieler.

¹³Wie in Ziffer 3.3.1 dargelegt, erscheint der Wert CHF 500 sowohl bei den 30-Tages-Limiten auch bei den monatlichen Walletverlusten als eine „psychologische“ Grenze und wird entsprechend als „Grenzwert“ verwendet.

3.5.1 Walletverlust-Kategorien

Um eine bessere Übersicht über die Walletverluste der Spieler zu gewinnen, wurden drei Walletverlust-Kategorien geschaffen und ausgewertet:

- > CHF 500 – 1'000
- > CHF 1'000 – 1'500
- > CHF 1'500

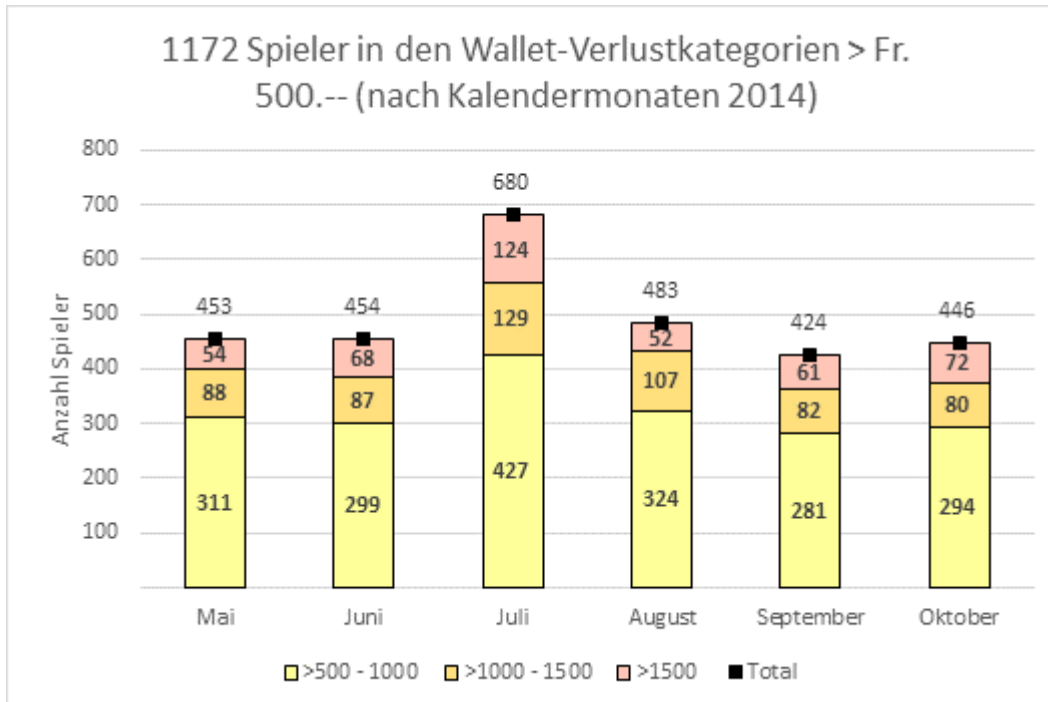


Abbildung 4: Anzahl Spieler in den Walletverlust-Kategorien grösser CHF 500. Bemerkung: Ein einzelner Spieler kann jeden Monat in einer Monats-Walletverlust-Kategorie erscheinen; n = 1'172

Abbildung 4 zeigt auf, dass sich die meisten der analysierten Spieler in der Walletverlust-Kategorie von grösser CHF 500 bis CHF 1'000 befinden. Nur wenige Spieler befinden sich in der monatlichen Walletverlust-Kategorie grösser CHF 1'500. Im Monat Juli 2014 ist eine Steigerung in allen Verlust-Kategorien ersichtlich. Das gesteigerte Spielaufkommen im Juli 2014 ist durch zwei aussergewöhnlich hohe Bingo-Jackpots begründet, die zudem im selben Monat anfielen:

24.07.2014 / 18:25	Fr.	297'355.10	Bull's Eye	BellaAnna
30.07.2014 / 22:44	Fr.	63'839.80	Moonshine	Josef_S4

Sowohl die Jackpotohöhen als auch die das Anfallen derer im selben Monat stellt eine Ausnahmesituation dar und entspricht nicht dem Normalfall.

3.5.2 Häufigkeit der Überschreitung eines monatlichen Walletverlustes

Es wurde untersucht, wie häufig die analysierten Spieler (n = 1'172) in den Kalendermonaten Mai bis Oktober 2014 einen monatlichen Walletverlust von grösser CHF 500 hatten. Abbildung 5 zeigt die Häufigkeitsverteilung auf.

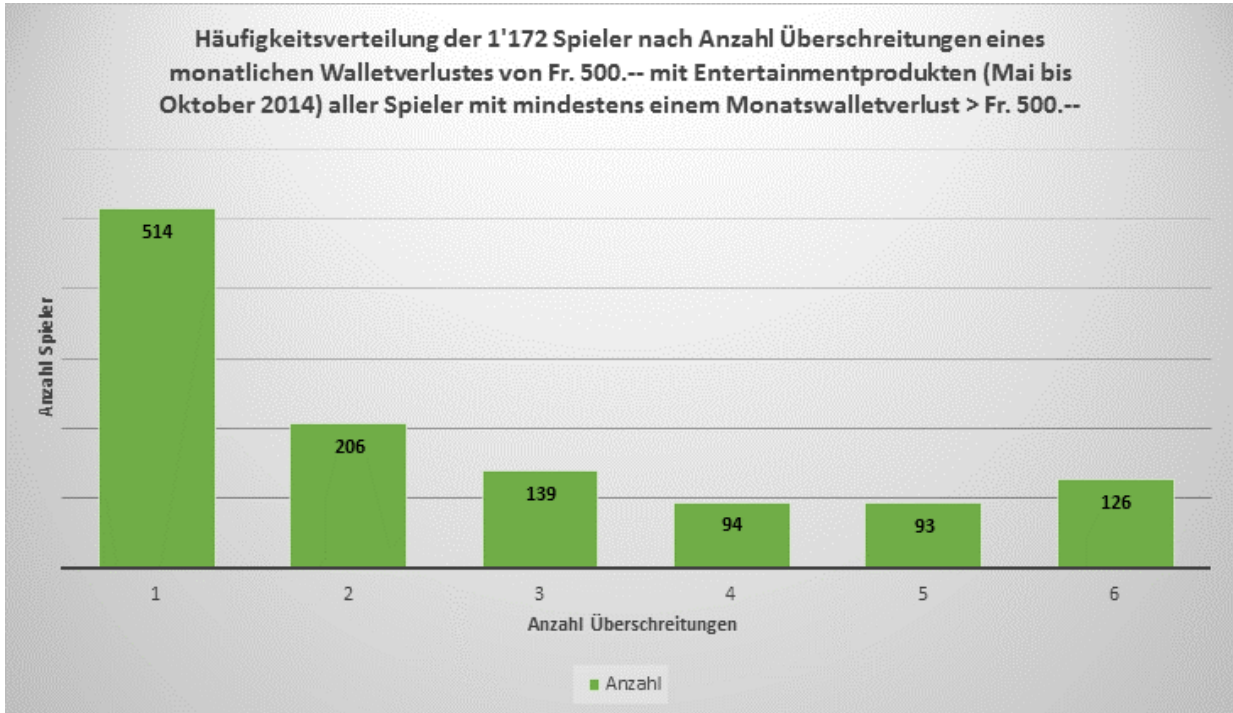


Abbildung 5: Anzahl Überschreitungen des monatlichen Walletverlustes > CHF 500 innerhalb 6 Monaten; n= 1'172

Lesehilfe: 514 Spieler haben den Monats-Walletverlust von CHF 500 innerhalb der 6 Monate genau einmal überschritten, d.h. genau einmal innerhalb von 6 Monaten mehr wie CHF 500 für Entertainment-Produkte auf dem Wallet verloren.

Von 1'172 Spielern überschritten den Monats-Walletverlust > CHF 500 für Lose und Bingo online in 6 Monaten:

- 720 Spieler (61.4%) ein bis zweimal.
- 452 Spieler (38.6%) drei bis sechsmal.

Weiter wurde untersucht, wie häufig die analysierten Spieler (n = 1'172) in den Kalendermonaten Mai bis Oktober 2014 einen monatlichen Walletverlust von grösser CHF 1'000 überschritten haben. Abbildung 6 zeigt die Häufigkeitsverteilung auf.

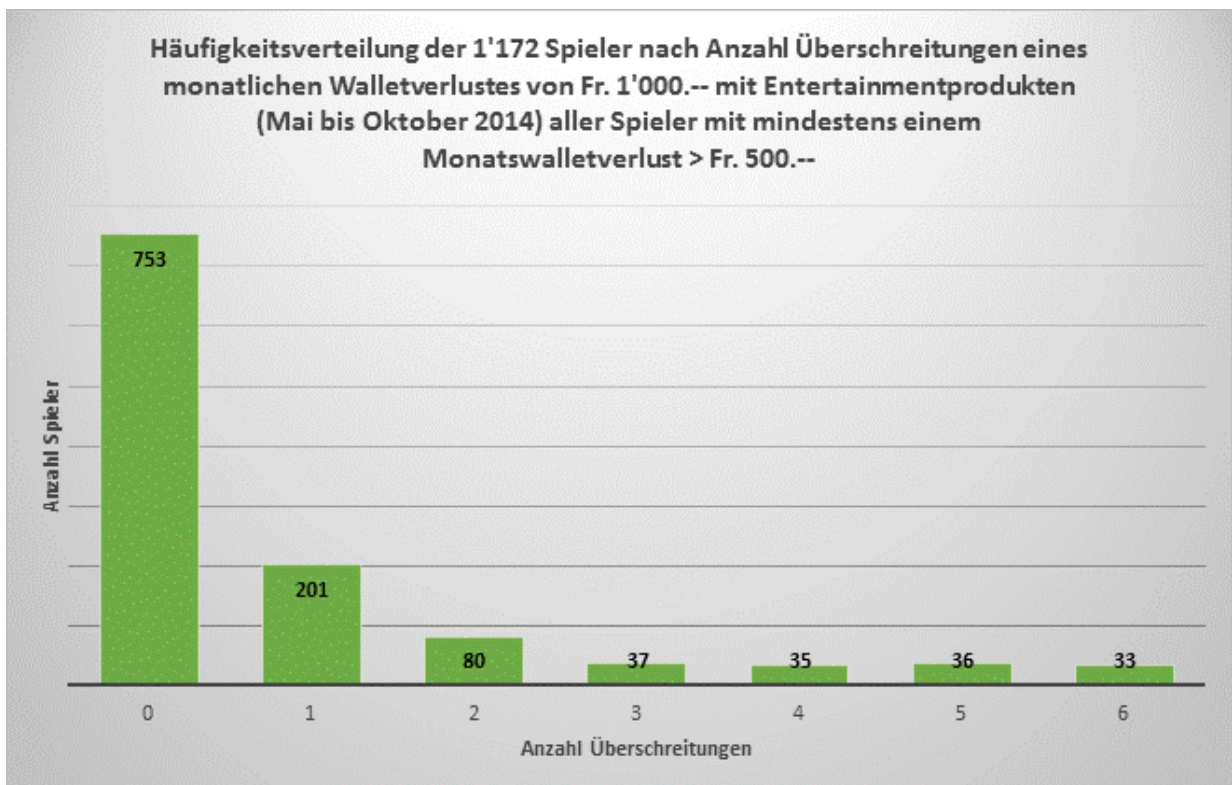


Abbildung 6: Anzahl Überschreitungen des monatlichen Walletverlustes > CHF 1'000 innerhalb 6 Monaten; n= 1'172

Lesehilfe: 753 Spieler haben den Monats-Walletverlust von CHF 1'000 innerhalb der 6 Monate nie überschritten. 201 Spieler haben den Monats-Walletverlust von CHF 1'000 innerhalb der 6 Monate einmal überschritten.

Von 1'172 Spielern überschritten den Monats-Walletverlust > CHF 1'000 für Lose und Bingo online in 6 Monaten:

- 753 Spieler (64.3%) nie.
- 281 Spieler (24.0%) ein- bis zweimal.
- 138 Spieler (11.7%) drei bis sechsmal.

Die Mehrheit der Spieler erscheint aufgrund der Frequenz der Überschreitungen unproblematisch. Als problematisch erachtet Swisslos Spieler, welche in einer sechsmonatigen Periode mindestens dreimal über CHF 500 und mindestens zweimal über CHF 1'000 auf dem Wallet mit Entertainment-Produkte verlieren.

3.5.3 Walletverlust und effektiver Verlust

Alle bisherigen Untersuchungen sind reine Walletbetrachtungen. Die Walletbetrachtung gibt jedoch keinen Aufschluss darüber, ob der Spieler effektiv einen Verlust erzielt hat, und wie hoch dieser tatsächlich ausgefallen ist, da die Walletbetrachtung die Grossgewinne (> CHF 1'000) nicht beachtet. Grossgewinne werden auf das Post-/Bankkonto des Spielers ausbezahlt.

Erfahrungsgemäss ist die Auswirkung der im Normalfall wenigen Grossgewinne auf die effektiven durchschnittlichen Verluste der Spieler gering. Im Falle von Bingo ist die Anzahl von anfallenden Grossgewinnen produktinhärent jedoch deutlich grösser.

Im Folgenden werden die Auswirkungen der Grossgewinne auf die effektiven Verluste der Spieler dargestellt.

3.5.3.1 Auswirkungen von Grossgewinnen auf den effektiven Verlust

Für die folgende Analyse wurden die 1'172 Spieler nach Häufigkeit des Überschreitens der Grenze von CHF 500 innert 6 Monaten (siehe Abbildung 5) nach Gruppen zusammengefasst und die Auswirkung der Grossgewinne auf diese Gruppen dargestellt. Es ist möglich, dass ein Spieler im betrachteten Kalendermonat mehr als einen Grossgewinn erzielt hat.

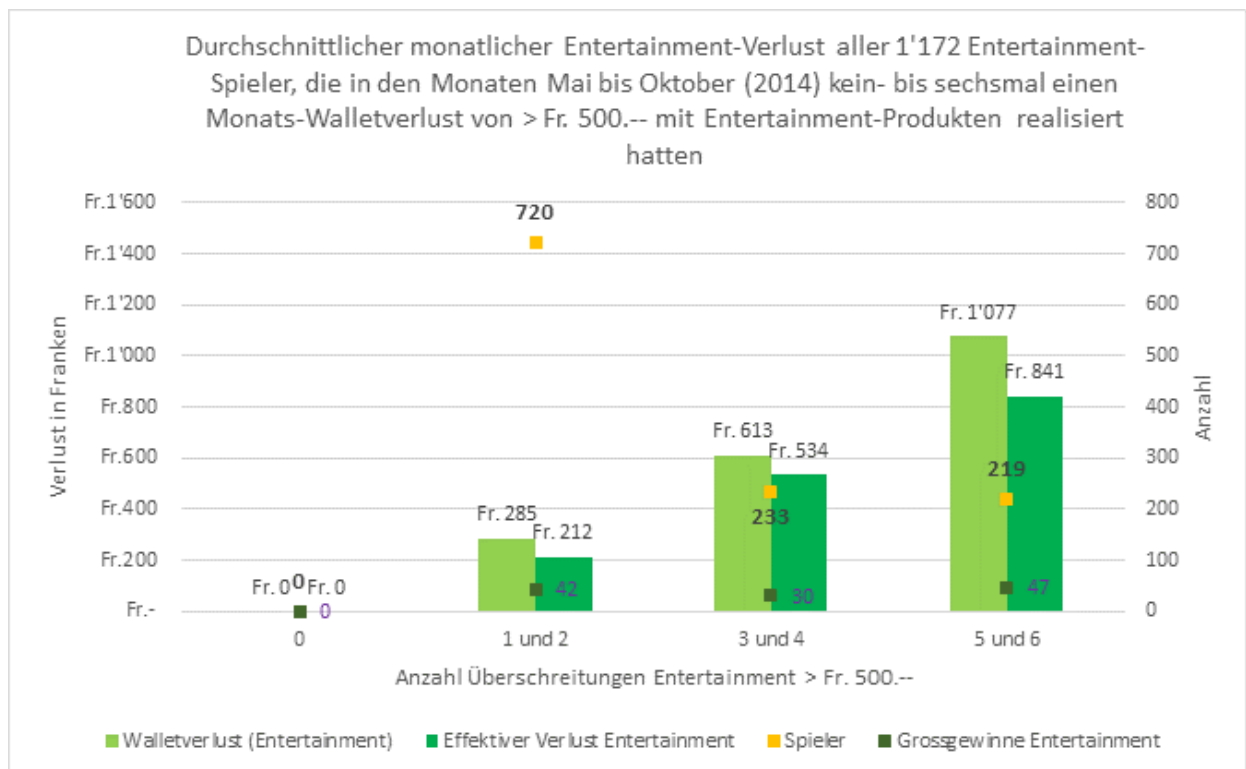


Abbildung 7: Auswirkungen von Grossgewinnen auf den effektiven Verlust, innerhalb 6 Monaten; n = 1'172

Lesehilfe 1 und 2 Überschreitungen Entertainment > CHF 500: 720 Spieler mit 42 Grossgewinnen, was deren durchschnittlichen Walletverlust von CHF 285 auf einen effektiven Verlust von CHF 212 senkte.

Abbildung 7 zeigt, dass die durchschnittlichen monatlichen Walletverluste jeweils (deutlich) höher sind als die durchschnittlichen monatlichen effektiven Verluste. Zudem ist die überproportionale Auswirkung der Grossgewinne auf die Gruppe mit 5 bis 6 Überschreitungen auffällig.

3.5.3.2 Walletverluste vs. effektive Verluste nach Produkt und Spielergruppen

Im Folgenden werden die Verluste und Grossgewinne der Spieler in der Produktgruppe Lose online analysiert. Die 1'172 Spieler wurden nach der Höhe des Monats-Walletverlustes Lose online gruppiert (a1 und a2):

a1) Monats-Walletverlust Lose > CHF 500 und <= CHF 1'000

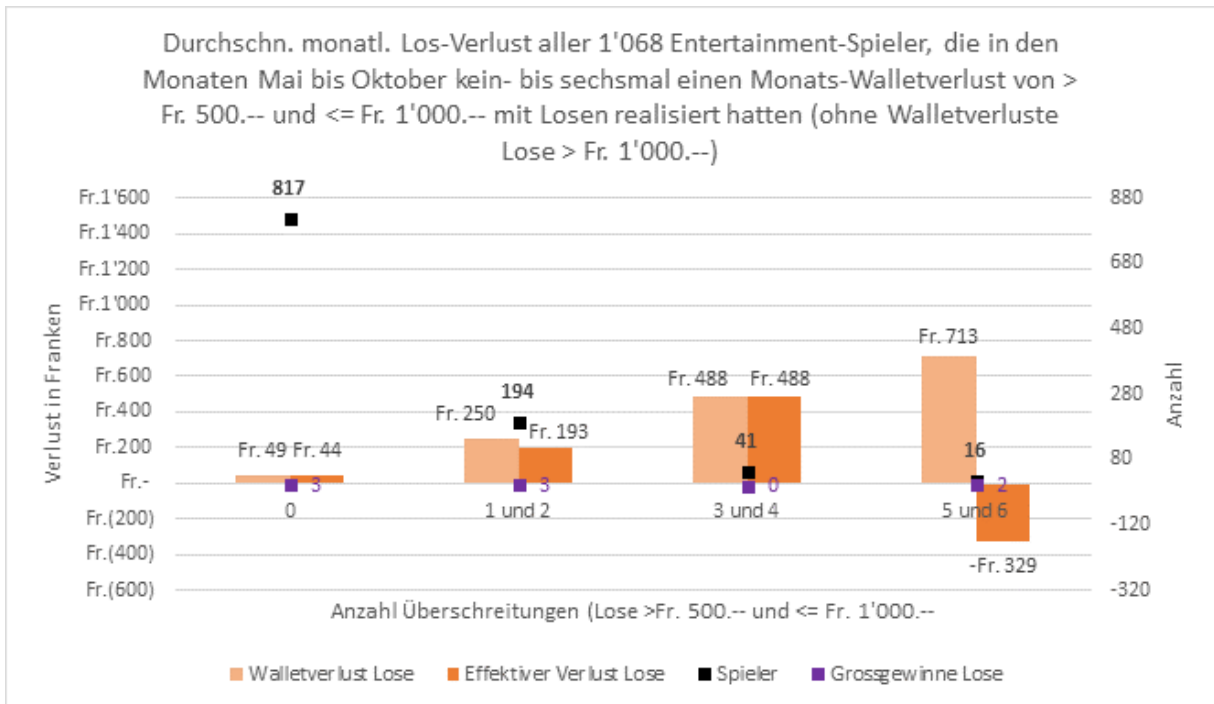


Abbildung 8: Monats-Walletverlust Lose > CHF 500 und <= CHF 1'000, innerhalb 6 Monaten; n = 1'068

Lesehilfe für Kategorie 1 und 2 Überschreitungen: 194 Spieler mit 3 Grossgewinnen weisen einen durchschnittlichen Monats-Walletverlust von CHF 250 und einen durchschnittlich effektiven Monatsverlust von CHF 193 auf.

Wie Abbildung 8 zeigt entfallen innerhalb von 6 Monaten auf 1'068 Spieler 8 Los-Grossgewinne (Ratio = 0.74%). Die Auswirkungen der Grossgewinne auf die effektiven Verluste sind mit Ausnahme der letzten Kategorie (5 und 6 Überschreitungen) klein. Die Auswirkungen in dieser Kategorie entspricht mit 2 Los-Gewinnen à CHF 50'000 auf 10 Spieler nicht dem Normalfall. Nur wenige Spieler erzielen einen Grossgewinn, der zur Reduktion ihres individuellen effektiven Verlustes führt, sich aber hier aufgrund der geringen Spieleranzahl auch im gesamten effektiven Verlust der entsprechenden Kategorie bemerkbar macht.

a2) Monats-Walletverlust Lose > CHF 1'000

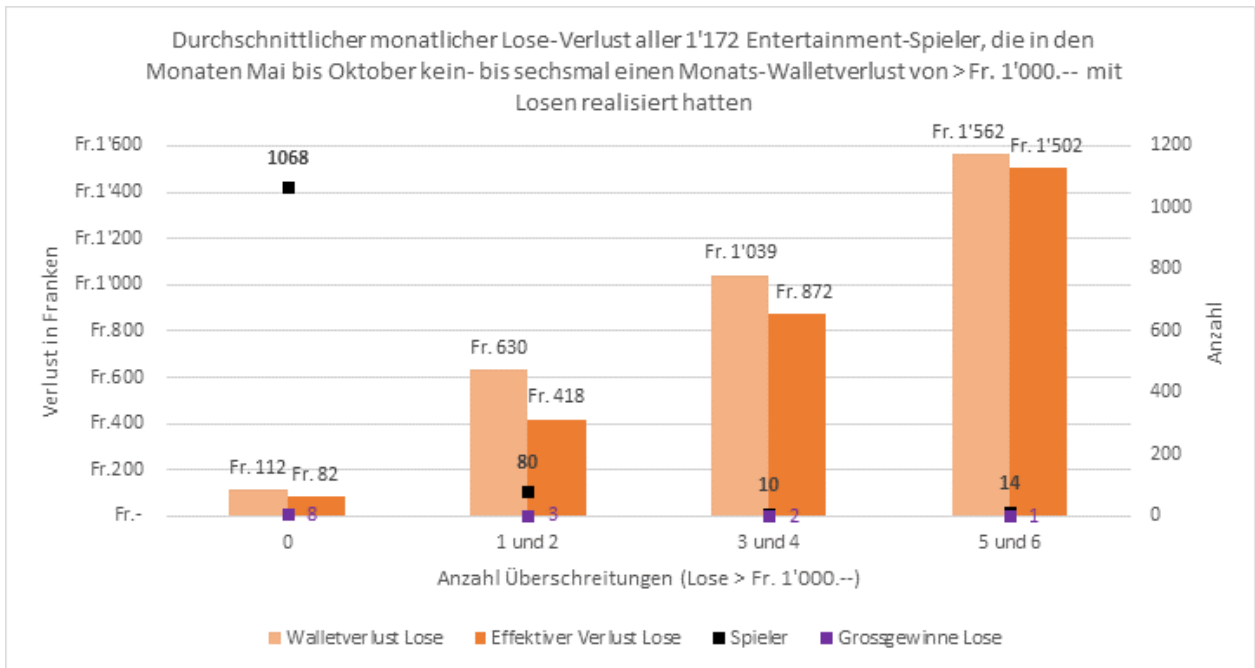


Abbildung 9: Monats-Walletverlust Lose > CHF 1'000, innerhalb 6 Monaten; n = 1'172

Abbildung 9 zeigt auf, dass auf weitere 104 Spieler innerhalb von 6 Monaten 6 Los-Grossgewinne entfallen (Ratio = 5.77%). Auch hier erzielen nur wenige Spieler einen Grossgewinn, der zur Reduktion ihres individuellen effektiven Verlustes führt, sich aber aufgrund der geringen Spieleranzahl auch im gesamten effektiven Verlust der entsprechenden Kategorie bemerkbar macht.

Im Folgenden werden die Verluste und Grossgewinne der Spieler in der Produktgruppe Bingo analysiert. Die 1'172 Spieler wurden zusätzlich nach der Höhe des Monats-Walletverlusts Bingo gruppiert (b1 und b2):

b1) Monats-Walletverlust Bingo > CHF 500 und <= CHF 1'000

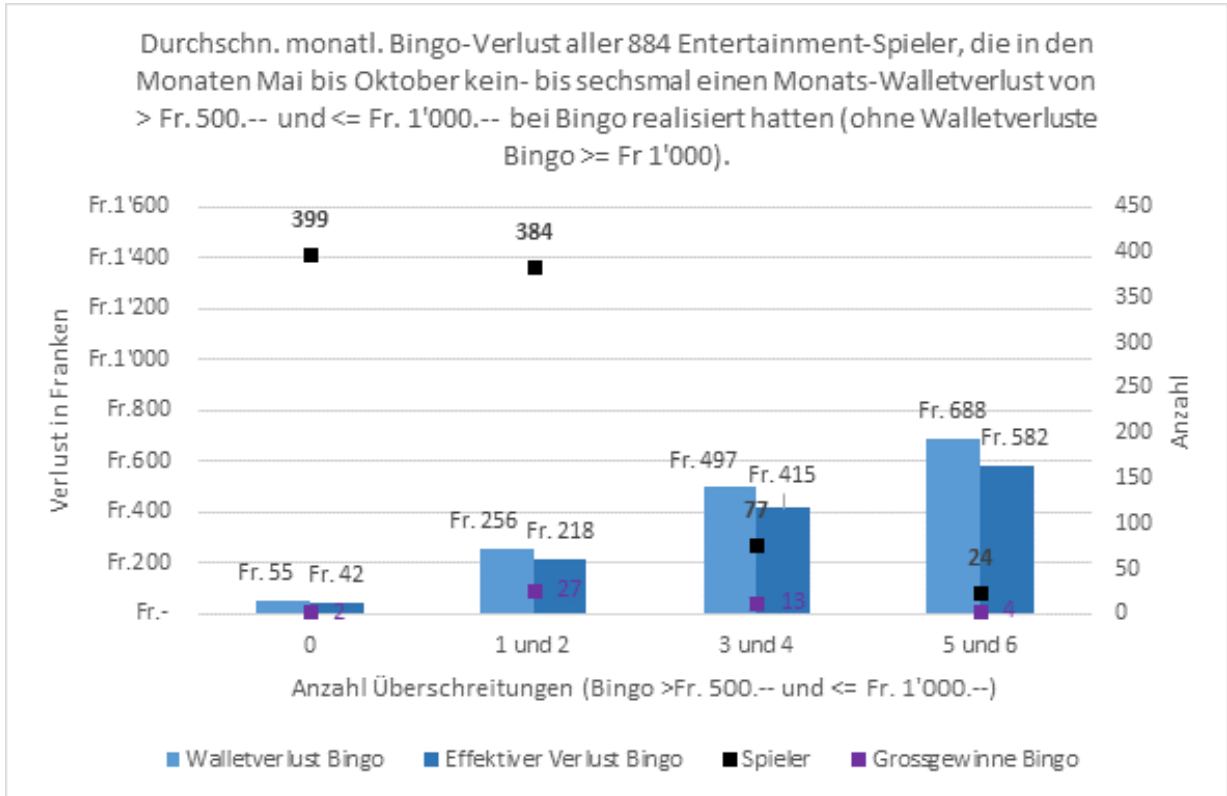


Abbildung 10: Monats-Walletverlust Bingo > CHF 500 und <= CHF 1'000, innerhalb 6 Monaten; n = 884

Abbildung 10 dokumentiert, dass auf 884 Spieler innerhalb von 6 Monaten 46 Bingo-Grossgewinne entfallen sind (Ratio = 10.23%). Auffällig sind im Vergleich zur Produktgruppe Lose online die vielen Grossgewinne (Ratio 10.23% zu 0.73%), die zu einer mehr oder minder gleichmässigen erheblichen Differenz zwischen Walletverlust und effektivem Verlust führen. Viele Spieler erzielen einen Grossgewinn, der zur Reduktion ihres individuellen effektiven Verlustes führt.

b2) Monats-Walletverlust Bingo > CHF 1'000

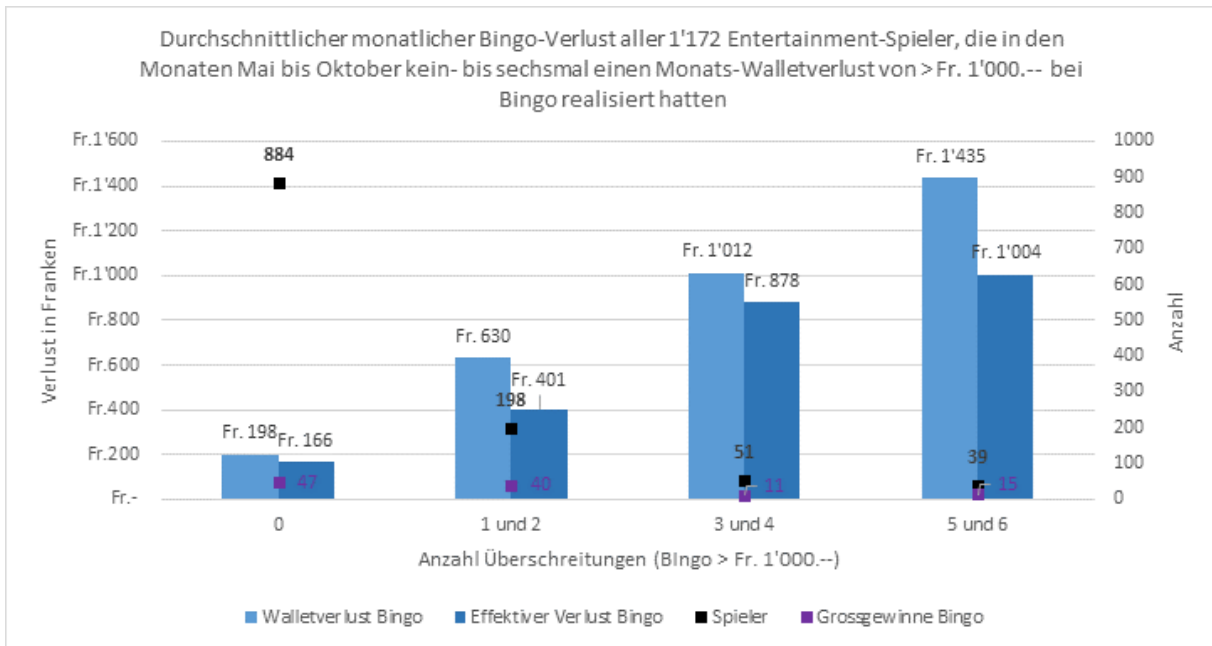


Abbildung 11: Monats-Walletverlust Bingo > CHF 1'000, innerhalb 6 Monaten; n = 1'172

Abbildung 11 zeigt, dass auf weitere 288 Spieler innerhalb von 6 Monaten 66 Bingo-Grossgewinne entfallen (Ratio = 23%). Auffällig sind im Vergleich zur Produktgruppe Lose online die vielen Grossgewinne (Ratio 23% zu 5.77%), die durchwegs zu einer erheblichen Differenz zwischen Walletverlust und effektivem Verlust führen. Viele Spieler erzielen einen Grossgewinn, der zur Reduktion ihres individuellen effektiven Verlustes führt.

3.5.4 Effektive kumulierte 6-Monatsverluste der Untersuchungsgruppe

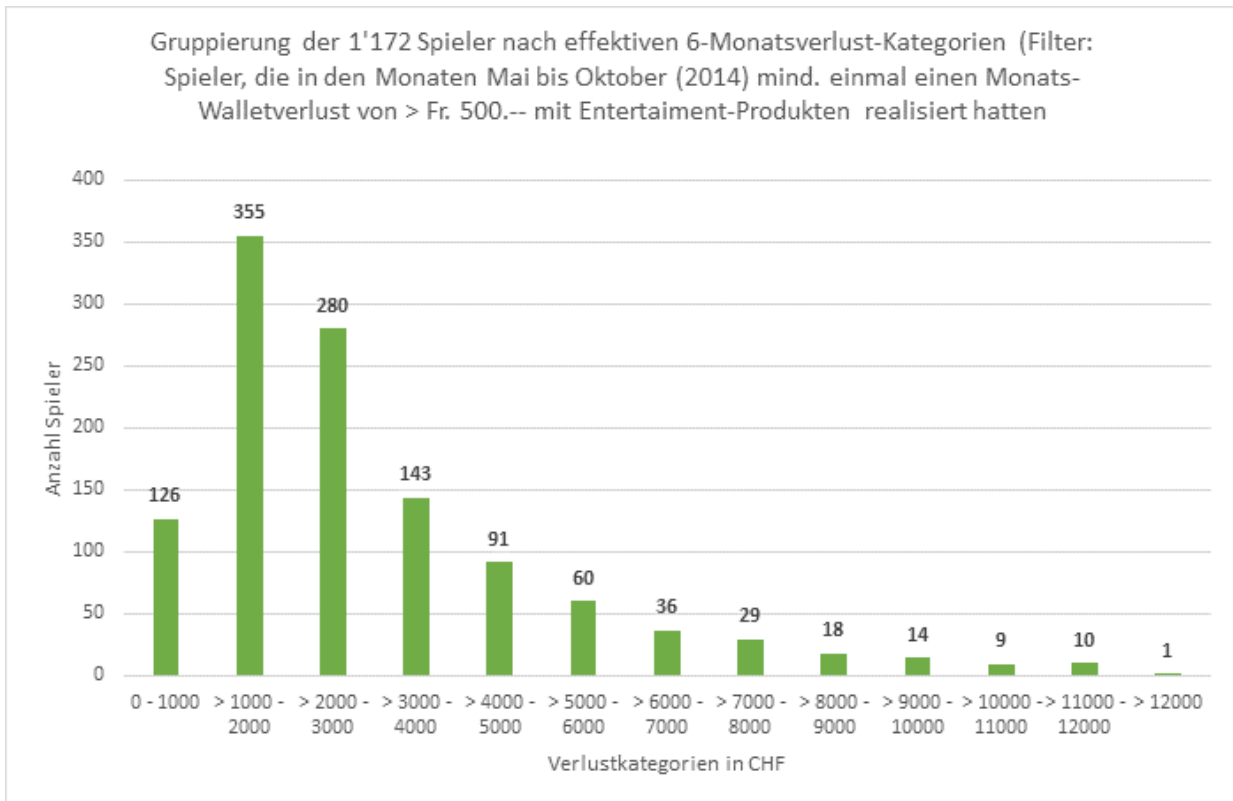


Abbildung 12: Effektive kumulierte 6-Monatsverluste der Untersuchungsgruppe; n = 1'172 (Monate Mai bis Oktober 2014)

Abbildung 12 zeigt, dass 761 (64.9%) von 1'172 Entertainment-Spielern der Untersuchungsgruppe in ihren durchschnittlichen Monatsverlusten unter CHF 500 bleiben. 411 Spieler (35.1% der Untersuchungsgruppe) überschreiten einen monatlichen Verlust von CHF 500. Diese 411 Spieler entsprechen ca. 0.73% der im Untersuchungszeitraum aktiven 56'291 Entertainment-Spieler.

3.6 Vergleich mit dem Swiss Lotto- und Euro Millions-Spielerverhalten

Die folgende Abbildung zeigt die Aufteilung des pro Kopf-Umsatzes pro Monat der von den Spielern mit > CHF 2'000 Umsatz nachgefragten Produkte. Es zeigt sich, dass der durchschnittliche Umsatz bei Swiss Lotto im August 2014 stark anstieg. Dies ist auf den hohen Jackpot in dieser Zeit zurückzuführen. Der pro Kopf-Umsatz pro Monat für Bingo liegt tendenziell über demjenigen der anderen Produkte. Bingo ist m.a.w. das am stärksten nachgefragte Produkt der Spieler mit höheren Umsätzen.

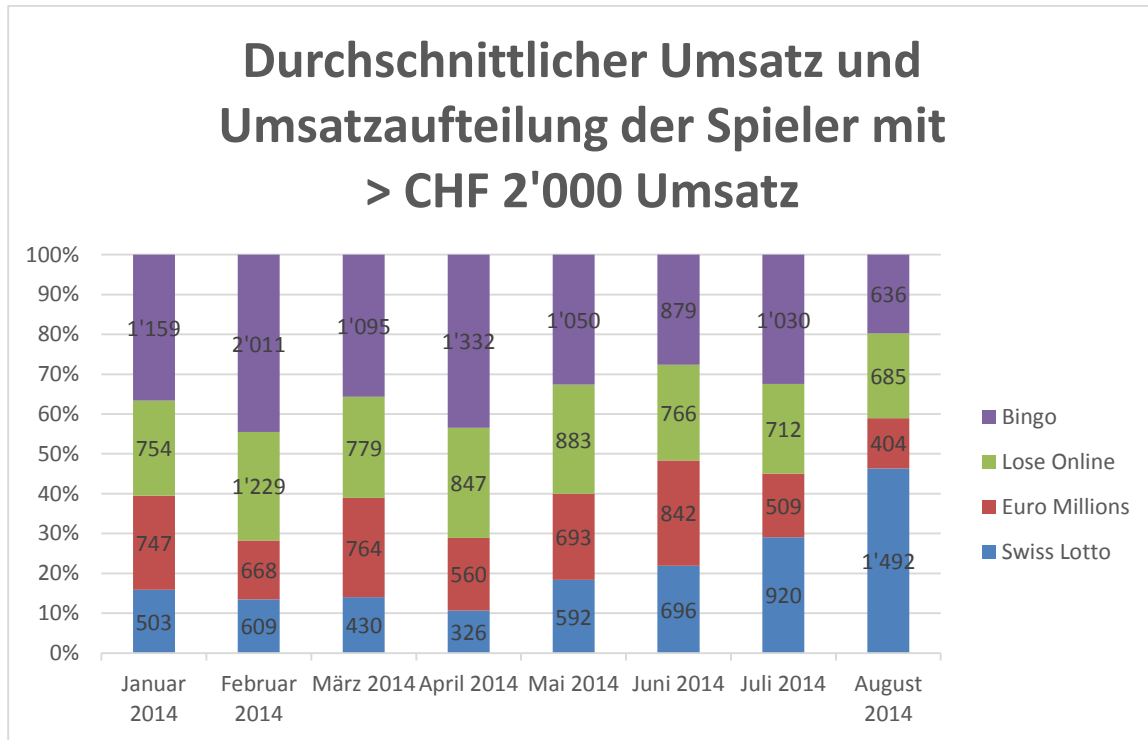


Abbildung 13: Durchschnittlicher Umsatz und Umsatzaufteilung der Spieler mit > CHF 2'000 Umsatz

Seit 2012 erhalten alle Spieler, welche innerhalb von 30 Tagen einen Betrag von grösser gleich CHF 2'000 auf der ISP verlieren (Umsatz – Wallet-Gewinne über alle Produkte) automatisch eine Pop-Up-Einblendung. Dem Spieler wird dabei der von ihm verlorene Betrag angezeigt. Diese Massnahme dient dazu, den Spieler auf sein Spielverhalten zu sensibilisieren. Abbildung 14 zeigt die heutige Sensibilisierungsmeldung.



Abbildung 14: Pop-Up bei Verlust grösser gleich CHF 2'000

4 Diskussion der Ergebnisse

Swisslos ermöglicht ihren Kunden einen kontrollierten, aufgeklärten Spielkonsum. Die erhobenen Daten deuten darauf hin, dass die ergriffenen Präventionsmassnahmen beim Online-Vertrieb von Losen und Bingo einen zentralen Beitrag zur Erreichung dieses Ziels leisten.

4.1 Fazit Limiten

Das Fazit von 2010 kann an dieser Stelle wiederholt werden: „Die Spielenden setzen sich vernünftige bzw. moderate Limiten und ändern diese nur selten“¹⁴.

Nur wenige Spieler schöpfen ihre Limiten voll aus. Dies kann evtl. auch auf die von Swisslos mittels Pop-Up kommunizierte Meldung zurückzuführen sein, welche dem Spieler angibt, wenn diese Limite beinahe erreicht/ausgeschöpft ist. Diese Nachricht soll den Spieler auf sein Spielverhalten sensibilisieren. Gemäss Forschungen bei (Online) Slot Machines sind Pop-Ups eine sinnvolle Massnahme im Bereich des Spielerschutzes. Eine Studie von Auer/Malischnig/Griffiths (2014), welche Pop-Ups bei Online Slot Machine-Spielen untersuchte, hält fest: „pop-ups appear to be another potentially helpful social responsibility tool in reducing excessive play within a session“. In der Studie von Auer et al. wird auf Stewart/Wohl (2013) hingewiesen, welche für Slot Maschine Gambling ausweisen, dass „participants who received a monetary limit pop-up reminder were significantly more likely to adhere to monetary limits than participants who did not“.

Norsk Tipping, die norwegische Lotteriegesellschaft, bietet auf ihrer Internet Spiel-Plattform „Instaspill“ Lotterie- und Casinospiele an. Sie untersuchte bei denjenigen Spielern, die ihre selber gesetzten Limiten erreichten, was diese im Anschluss tun. Hoffmann (2014) hält fest: Von 282 befragten Spielern haben 78.7% ausgesagt, dass sie nicht mehr spielen („irritated first, but very happy the next day“). 18.1% sagten, dass sie auf anderen Websites spielen und 3.2% gaben „weiss nicht“ zur Antwort. Auch wenn diese Werte nicht ohne weiteres auf Swisslos übertragen werden können, zeigt sich dennoch, dass die Limiten – auch wenn diese erreicht werden – ein gutes Pre-commitment- und Kontrollinstrument für die Spieler darstellen.

4.2 Fazit Selbstsperrern

Spieler nehmen die Selbstsperrre auf www.swisslos.ch in Anspruch. Swisslos kann bei den Selbstsperrern keine geschlechterspezifischen Unterschiede feststellen. Dies deckt sich auch mit den Ergebnissen von Percy (2014), der bei Selbstsperrern keinen Unterschied bei den Geschlechtern feststellen konnte.

Selbstsperrern werden von Spielern als nützlich eingestuft, wie u.a. „The Global Online Gambler Survey“ von 2007 belegt. Von 10'865 Online-Spielern sagten 58% aus, dass sie Selbstsperrern als „quite useful“ empfinden; 23% sagten sogar, sie seien „very“ oder „extremely“ nützlich. Spieler scheinen kurze Selbstsperrdauern zu schätzen, auch wenn sie kein Problem mit dem Spielen haben. Griffiths (2009) berichtete, dass 46% von befragten Online-Spielern die 7-Tages-Selbstsperrre als „quite/very useful“ einstufen. 24% empfanden die 1-Monats-Selbstsperrre als nützlich, 24% die 24-Stunden-Selbstsperrre und 16% die permanente Selbstsperrre. Swisslos bietet eine Selbstsperrre von mindestens 7 bis maximal 365 Tagen an. Griffiths (2014) empfiehlt: „Any online gaming company should allow gamblers the opportunity to self-exclude themselves from their gambling site for any period whether it is one day, one week, one month or one year“. Griffiths

¹⁴Siehe Erfahrungsbericht „Spielverhalten virtuelle Lose“. Limiten und Selbstsperrern, 2010, S. 7.

(2014) hält weiter fest: „... self-exclusion is not a tool for problem gambler but more generally a tool for responsible gambling“. Für Swisslos gilt es zu prüfen, ob die Selbstsperre zukünftig für mindestens 1 Tag bis maximal 365 Tage angeboten werden soll.

4.3 Fazit Spielerverhalten

Der vorliegende Bericht bzw. die darin vorgestellten Analyseresultate bestätigen die Befunde der vorangehenden Untersuchungen: Die grosse Mehrzahl der Lose und Bingo online-Spieler auf www.swisslos.ch nutzen dieses Spielangebot problemlos.

Die obligatorisch gesetzte Walletverlust-Oberlimite wird nur von einer sehr kleinen Zahl von Spielern erreicht. Für diese Spieler erscheint diese Oberlimite zweckmässig zu sein – sie soll nicht überschritten werden dürfen.

Darüber hinaus sind Massnahmen zu diskutieren, die dem Spieler Instrumente zu seinem Spielverhalten vermitteln. Dem Spieler ein Feedback zu seinem Spielverhalten zu geben, scheint positive Auswirkungen auf das Spielverhalten zu haben. Sani et al. (2005) halten dazu fest: “In Switzerland, casinos must adopt social measures to help problem gamblers. ... Gamblers were randomly assigned to either an experimental (feedback) or control group. Participants in the experimental group were given information on the amount of time played, money spent, and number of visits, whereas participants in the control group did not receive any information. Results suggest that providing feedback produced positive outcomes on all dependent variables”.

Aufgrund der Lancierung von Bingo und der wachsenden Zahl von Nutzern von www.swisslos.ch sind – in absoluten Zahlen ausgedrückt – mehr Spieler zu verzeichnen, welche mit Lose und Bingo online die Walletverlust-Oberlimite von CHF 2'000 erreichen. Vor diesem Hintergrund beabsichtigt Swisslos, die Spieler-Information für diese Zielgruppe auszubauen.

5 Zusätzliche Anzeige bei hohen Lose und Bingo online-Walletverlusten

Lose und Bingo online-Spielern mit potenziell problematischem Verhalten soll in Echtzeit angezeigt werden, wie hoch ihre bisherigen Verluste sind. Damit die Anzeige möglichst wirksam ist, wird sie nicht dauernd angezeigt, sondern nur dann, wenn das Verhalten potenziell problematisch erscheint.

Ein potenziell problematisches Spielverhalten kann nicht aus einem kurzzeitigen Spielverhalten abgeleitet werden (weder ein Verlust von CHF 500 innert 30 Tagen noch die bei der Analyse festgestellten kurzfristig erhöhten Spieleinsätze einzelner Spieler bei hohen Jackpots stellen per se ein potenziell problematisches Spielverhalten dar). Deshalb basiert das Modell zur Erkennung eines potenziell problematischen Spielverhaltens auf der Beobachtung des „üblichen“ Spielverhaltens eines einzelnen Spielers über eine längere Zeitspanne. Dies, weil die Beobachtung des Spielens mit durchwegs hohen Umsätzen innerhalb eines definierten Beobachtungszeitraums tendenziell einen verlässlicheren Hinweis auf ein potenziell problematisches Spielverhalten eines Spielers gibt.

Aus diesem Grund werden initial (später aber anpassbar) zwecks Feststellung potenziell problematischen Spielverhaltens die folgenden Beobachtungszeiträume in Kombination mit einem 30-Tage-Schwellenwert definiert.

A) 90 Tage mit 30-Tage-Schwellenwert CHF 500

Die 90 Tage werden in folgende drei Perioden à 30 Tage unterteilt:

- a) $x-89$ bis $x-60$
- b) $x-59$ bis $x-30$
- c) $x-29$ bis x

B) 60 Tage mit 30-Tage-Schwellenwert CHF 1'000

Die 60 Tage werden in folgende zwei Perioden à 30 Tage unterteilt:

- a) $x-59$ bis $x-30$
- b) $x-29$ bis x

Als potenziell problematischer Spieler wird gemäss diesem Modell erkannt, wer

- gemäss oben definiertem Fall A) in den Perioden a), b) und c) jeweils mindestens einmal an einem Kalendertag den 30-Tage-Schwellenwert von CHF 500 überschritten hat und/oder wer
- gemäss oben definiertem Fall B) in den Perioden a) und b) jeweils mindestens einmal an einem Kalendertag den 30-Tage-Schwellenwert von CHF 1'000 überschritten hat.

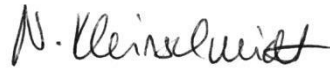
Mit dem Eintreffen einer dieser beiden Situationen wird dem Spieler angezeigt, welchen Wallet-Verlust er in den letzten 30 Tagen realisiert hat. Diese Anzeige bleibt eingeblendet, solange die genannten Bedingungen A) bzw. B) erfüllt sind. Sofern die Situation in der aktuellen Periode dazu führt, dass der Spieler in den letzten 30 Tagen kumuliert einen Gewinn erzielt hat, wird nichts angezeigt.

6 Zu den Swisslos-Forschungsberichten

Die Swisslos-Forschungsberichte werden publiziert, um sie Interessierten zur Verfügung zu stellen. Für Fragen zu diesen Arbeiten stehen wir gerne zur Verfügung (Tel. 061 284 11 11).



Roger Fasnacht
CEO



Nicole Kleinschmidt
Verantwortliche Verantwortungsvolles Spiel

Forschungsberichte im Überblick

Nr.	Titel	Erscheinungsdatum
1	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Limiten und Selbstperren	11. Januar 2010
2	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Zusatzauswertungen im Bereich der Höchstwerte und Selbstperren	24. September 2010
3	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2010	01. Februar 2011
4	Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch	11. August 2011
5	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2011	13. Januar 2012
6	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2012	11. Januar 2013
7	Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch – Folgebericht	15. Januar 2013
8	Möglichkeiten und Grenzen bei der Erkennung und Ansprache von Personen mit Glücksspielproblem an Verkaufsstellen	14. Januar 2014
9	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2013	24. Januar 2014
10	Möglichkeiten und Grenzen bei der Erkennung und Ansprache von Personen mit Glücksspielproblem an Verkaufsstellen	10. Oktober 2014
11	Spielerverhalten Lose und Bingo online	02. Dezember 2014

Quellenverzeichnis

Auer, Michael / Malischnig, Doris / Griffiths, Mark (2014): Is „pop-up“ messaging in online slot machine gambling effective as a responsible gambling strategy? Journal of Gambling Issues, 29. doi: 10.4309/jgi.2014.29.3

Griffiths, Mark (2014): Should voluntary self-exclusion services be about responsible gambling or problem gambling? Online einsehbar unter [http://www.neccton.com/images/Griffiths -
_Should voluntary sel-exclusion services be about resoponsible gambling or prob-
lem gambling.pdf](http://www.neccton.com/images/Griffiths_-_Should_voluntary_sel-exclusion_services_be_about_responsible_gambling_or_problem_gambling.pdf) (Stand 29.9.2014)

Griffiths, Mark / Wood, Robert T. / Parke, Jonathan (2009): Social responsibility tools in online gambling: A survey of attitudes and behaviour among Internet gamblers. CyberPsychology and Behavior, 12, 413-421

Hayer, Tobias (2008): Online-Glücksspiele – doppeltes Suchtrisiko? Jahrestagung der Niedersächsischen Landesstelle für Suchtfragen "Verhaltenssüchte – eine neue Herausforderung für Prävention und Therapie“, Hannover

Hoffman, Björn Helge (2014): Präsentation „Norsk Tippings Responsible Gambling Platform“ an der „10th European conference on Gambling studies and Policy Issues“, Helsinki, 9.9 – 12.9.2014. Einsehbar unter [http://www.easg.org/media/file/hel-
sinki2014/presentations/05_thursday_parallel/04/bjorn_helge_hoffman.pdf](http://www.easg.org/media/file/helsinki2014/presentations/05_thursday_parallel/04/bjorn_helge_hoffman.pdf) (Stand 29.9.2014)

International Gaming Research Unit (2007): The global online gambling report: An exploratory investigation into the attitudes and behaviours of internet casino and poker players. Report for eCOGRA (e-Commerce and Online Gaming Regulation and Assurance)

Kalke, Jens et al. (2011): Empirische Erkenntnisse zum Spielverhalten der Bevölkerung und zur Prävention der Glücksspielsucht. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag, S. 221-244

Percy, Christian (2014): Präsentation „Who self-excludes? A statistical analysis of internet gambling behaviour and player demographics“ an der „10th European conference on Gambling studies and Policy Issues“, Helsinki, 9.9 – 12.9.2014. Einsehbar unter [http://www.easg.org/media/file/helsinki2014/presentations/06_friday_parallel/03/chris-
tian_percy.pdf](http://www.easg.org/media/file/helsinki2014/presentations/06_friday_parallel/03/christian_percy.pdf) (Stand 29.9.2014)

Sani, Annamaria / Carlevaro, Tazio / Ladouceur, Robert (2005): Impact of a Counselling Session on At-risk Casino Patrons : A Pilot Study; in: Gambling Research: Journal of the National Association for Gambling Studies (Australia), Vol. 17, No. 1, May 2005: 47-52

Stewart, Melissa J. / Wohl, Michael J. A. (2013): Pop-up messages, dissociation, and craving: How monetary limit reminders facilitate adherence in a session of slot machine gambling. Psychology of Addictive Behaviors, 27, 268-273. doi:10.1037/a0029882