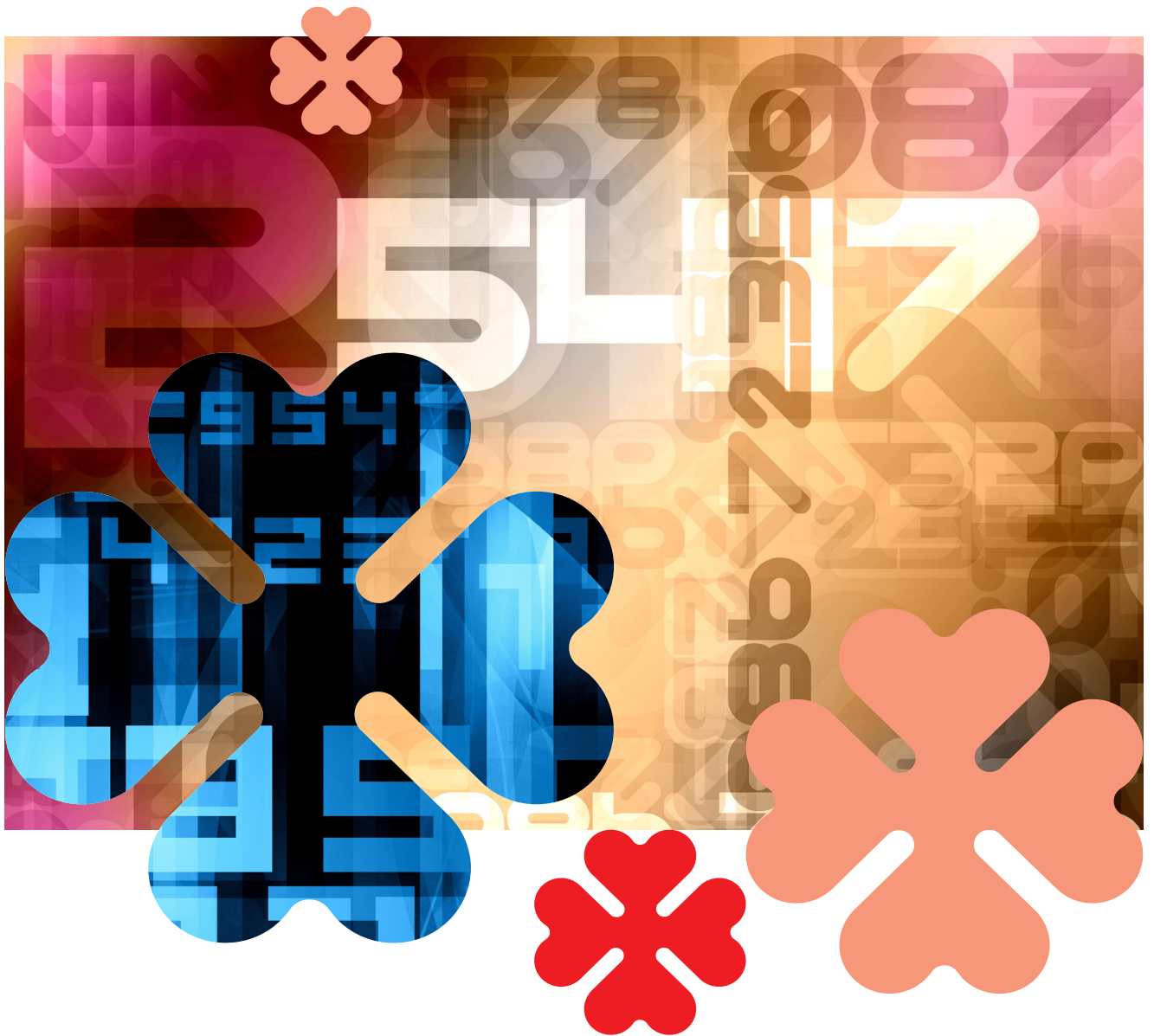


Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2014



Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage und Zielsetzung	3
2 Analyse der Meldungen zu Glücksspielsucht	3
2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen	3
2.2 Art der Probleme mit Glücksspiel	6
2.3 Geschlecht der Kontaktperson	7
2.4 Kontakte	8
2.5 Vergleich der Jahre 2010 bis 2014	8
3 Fazit	11
Zu den Swisslos-Forschungsberichten	12
Forschungsberichte im Überblick	12

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die Spieler¹ über mögliche Gefahren des Glücksspiels aufzuklären, ist ein wichtiger Bestandteil des Verantwortungsvollen Spiels bei Swisslos.

Swisslos informiert entsprechend auf ihrer Website www.swisslos.ch alle Spieler und interessierten Personen unter der Rubrik „Verantwortungsvolles Spiel“ über mögliche Risiken des Glücksspiels. Spieler und Angehörige finden auf der Swisslos Website u. a. einen Spielsuchtttest und Kontaktmöglichkeiten zu kantonalen Beratungsstellen und zu Swisslos. An allen Lotto-Verkaufsstellen liegt zudem eine Broschüre auf, welche über Glücksspielsucht informiert und auch ein Glücksspiel-Tagebuch enthält.

Seit 2007 können sich Spieler, Angehörige und Verkaufsstellen unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 713 713 und per E-Mail responsiblegaming@swisslos.ch in Sachen „Verantwortungsvolles Spiel“ an Swisslos wenden. Die Aufgabe von Swisslos besteht einerseits darin, spielsuchtgefährdete Personen aufgrund getroffener Aussagen zu erkennen, und andererseits, betroffene Personen sowie Angehörige an entsprechende, kantonale Beratungsstellen weiterzuvermitteln. Dort erhalten Spieler und Angehörige professionelle Hilfe.

Der vorliegende Bericht gibt Aufschluss über die Kontakte von Spielern, Angehörigen und Verkaufsstellen, welche sich im Jahr 2014 mit einer möglichen Glücksspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben.

2 Analyse der Meldungen zu Glücksspielsucht

2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2014 haben sich insgesamt 37 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine mögliche Glücksspielsucht-Thematik erwähnt.

Angehörige melden sich bei Swisslos, wenn sie das Gefühl haben, eine Person ist an Glücksspielsucht erkrankt oder auch, weil sie sich Sorgen um eine Person in Zusammenhang mit Glücksspiel machen.

Beispiel:

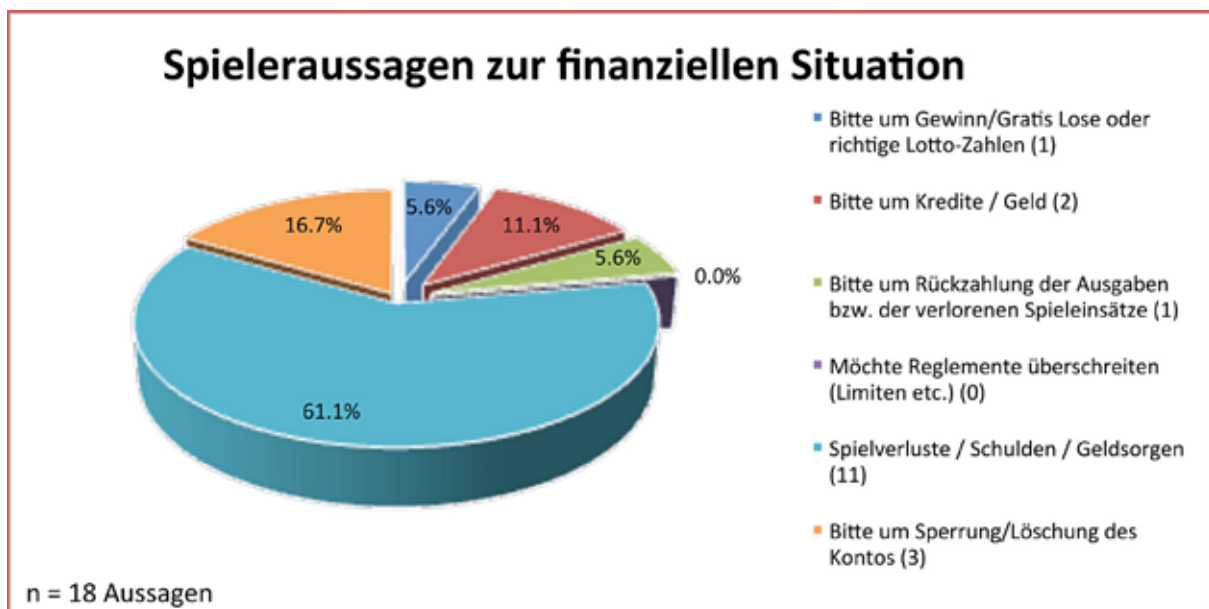
- *Ich bin besorgt um meinen Ehemann, weil er dreistellige Beträge monatlich verspielt – und er das Spielen vor mir verheimlichen will.*

¹In diesem Bericht wird auf eine explizite Erwähnung der weiblichen Form verzichtet. Dieses Vorgehen wird durch die bessere Lesbarkeit begründet.

Spieler melden sich häufig auch mit anderen Problemen oder Wünschen bei Swisslos. Wie Grafik 1 zeigt, werden häufig finanzielle Aussagen (n = 18) getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen könnten.

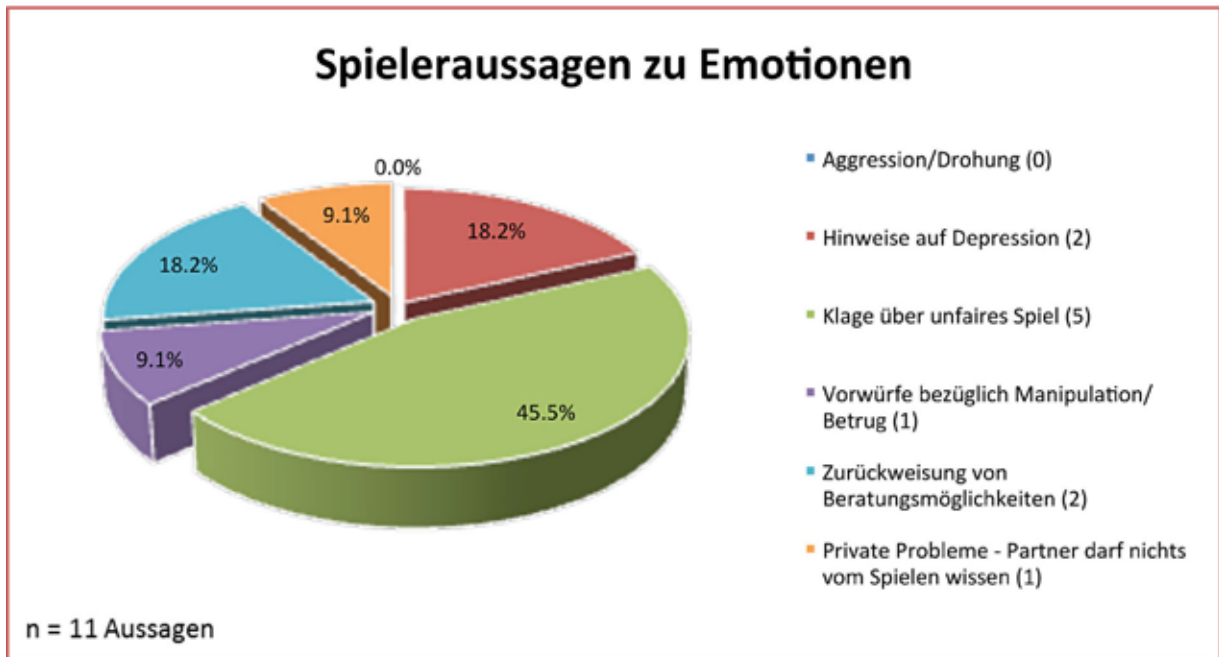
Beispiele:

- *Ich bin Familienvater mit drei kleinen Kindern und habe kein Geld mehr.*
- *Können Sie mir nicht sagen, wo ich die Lose mit Gewinn kaufen kann? Und können Sie mir einen Gutschein zum Spielen geben?*
- *Seit Jahren spiele ich Swiss Lotto und Euro Millions und habe nun meine Sucht am Spielen erkannt. Ich habe bereits mit einer Hilfsorganisation Kontakt aufgenommen, um eine Lösung zu finden. Nun habe ich jetzt Schulden und wollte Sie fragen, ob es evtl. eine Stiftung bei Ihnen gibt, welche mir Geld zu einem günstigen Zinssatz leihen könnte?*



Grafik 1: Aussagen von Spielern zu finanzieller Situation

Über 61% der 18 Spieler machte Aussagen über Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen. Weiter gab es eine Anfrage, wo es Lose mit Gewinn zu kaufen gibt. Zudem gab es eine Bitte um Rückzahlung von verlorenen Spieleinsätzen. Es gab zwei Bitten um Kredite oder Geld, bzw. um ein Darlehen aufgrund von Schulden. Drei Personen baten um die Löschung des Internet-Spielkontos und gaben selber als Grund „Spielsucht“ oder „Prävention“ an.



Grafik 2: Aussagen von Spielern zu Gefühlen / Emotionen

Es gab weniger Aussagen zu Emotionen/Gefühlen (n = 11) wie zur finanziellen Situation. Fünf Aussagen wurden über angeblich unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft und kein Gewinn) gemacht. Eine Person äusserte Vorwürfe bezüglich Manipulationen des Spiels bzw. warf Betrug vor. Ebenfalls gab es zwei Aussagen mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung. Zwei Personen wiesen eine Weiterleitung oder die Entgegennahme der Informationen zu Beratungsstellen zurück. Keine der 11 Personen verhielt sich aggressiv oder drohte mit z.B. einer Meldung beim Kassensturz. Es handelt sich mithin in der Mehrzahl um Indizien, nicht um Meldungen, die eindeutig Rückschlüsse auf Probleme mit dem Spiel zulassen.

Beispiele:

- *So wir reicht's endgültig, hat man hier mal was gewonnen, wird schon dafür gesorgt, dass man alles wieder verliert!*
- *Wie oft und was muss man versuchen, wenn man Euren Sprüchen nachgeht, "spielt Lotto wir machen auf Euch Millionäre". Ich denke, die Gewinner sind entweder kriminelle Reiche oder Grossverdiener, die Geld erschwindelt haben.*

Verkaufsstellen-Mitarbeitende kontaktieren Swisslos direkt oder richten ihre Fragen zum Verantwortungsvollen Spiel an den Aussendienstmitarbeitenden (ADM).

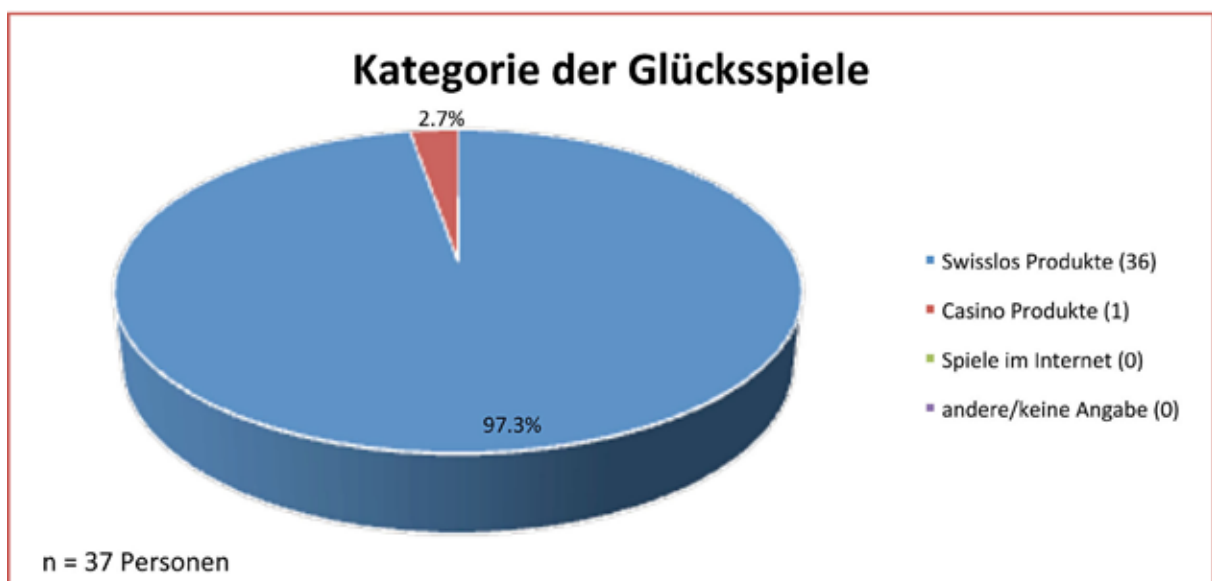
Beispiele:

- Einige Jugendliche kommen mehrmals pro Woche um Lose und Sporttip zu spielen. Ich mache mir Sorgen und möchte ihnen keine Spielprodukte mehr verkaufen.
- Ich habe einen Spieler, der arbeitslos ist, kein Geld für Essen / Trinken hat, aber sehr viel Subito spielt, teilweise für CHF 300 an einem Morgen. Ich habe ihm aufgrund dessen das Spiel verweigert.

2.2 Art der Probleme mit Glücksspiel

36 der 37 Personen, deren Kontaktaufnahme mit einer möglichen Glücksspielsucht-Thematik verbunden werden kann, nennen explizit Probleme mit den Swisslos Produkten an den Verkaufsstellen oder im Internet (siehe auch Beispiele unter Kap. 2.1).

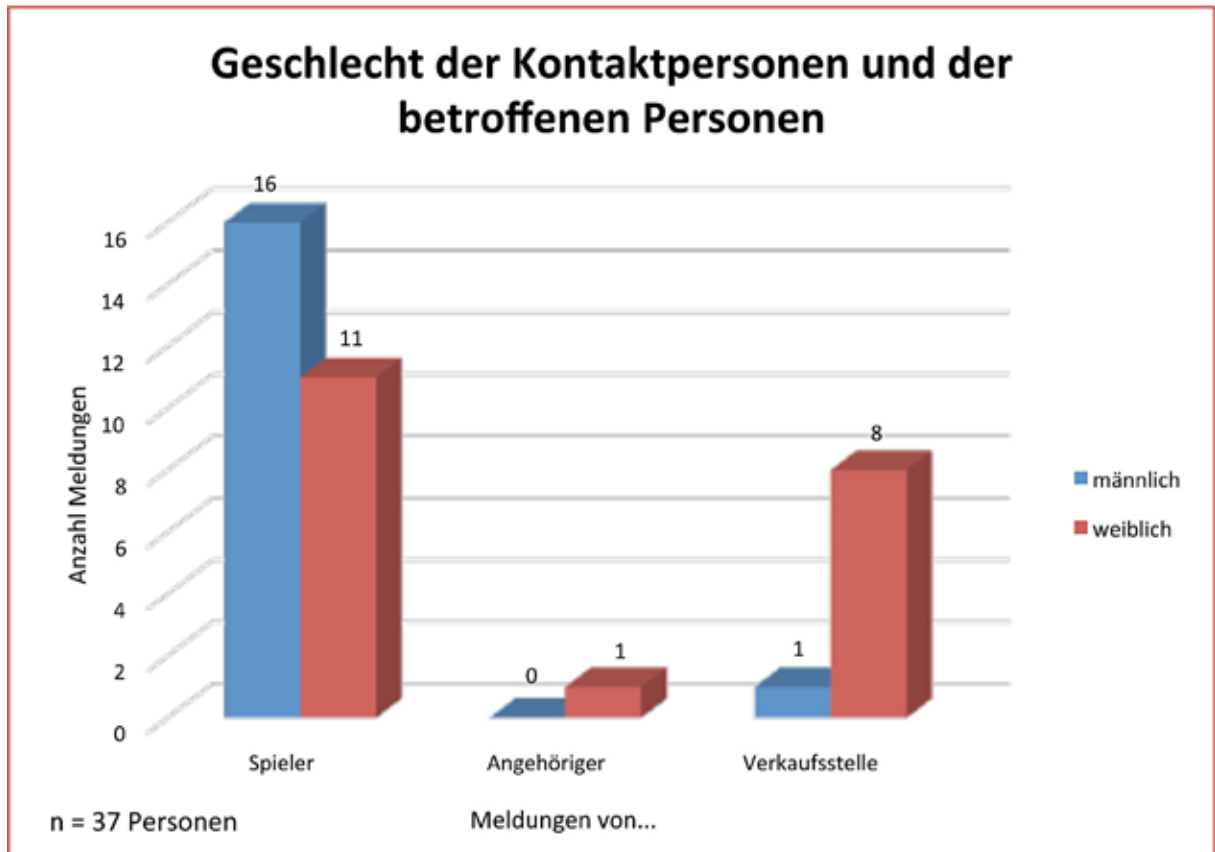
Ein Ehepaar meldete sich, weil sie zu viele Glücksspiele (Casino und Lose) konsumieren und von ihrer „Sucht“ loskommen möchten.



Grafik 3: Kategorie der genannten Glücksspiele

2.3 Geschlecht der Kontaktpersonen

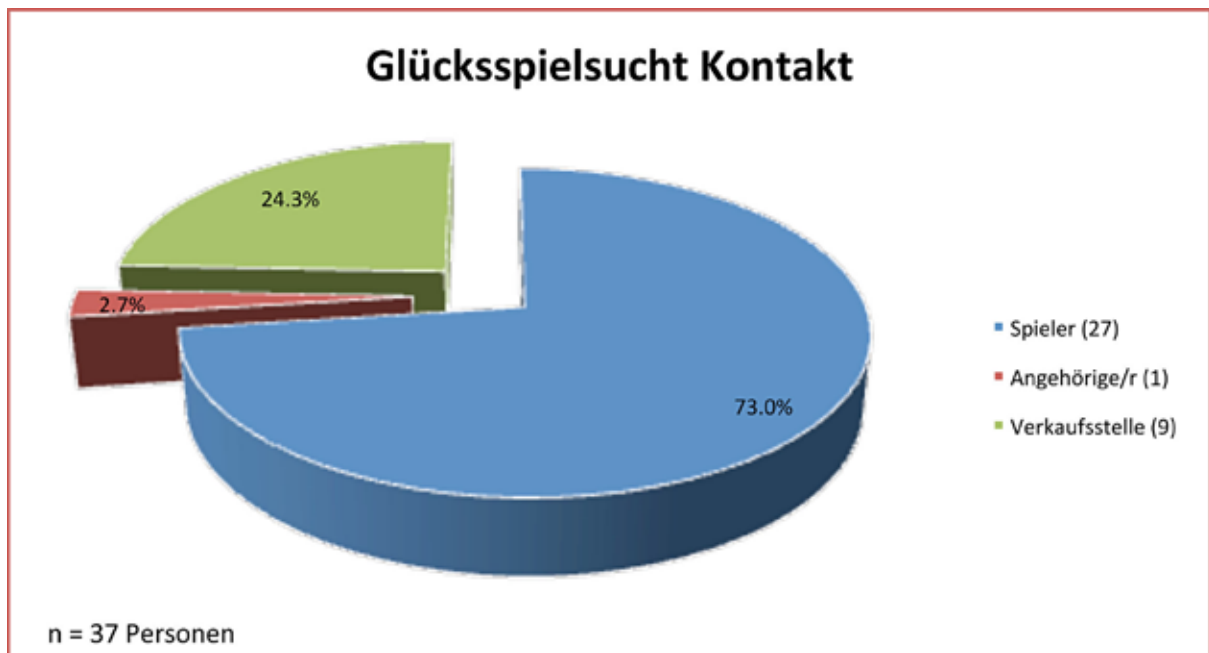
Es haben sich 16 Frauen und 11 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt. Eine Ehefrau hat sich gemeldet, um Ihrem Ehemann zu helfen. Bei den Verkaufsstellen haben sich ein Mann und acht Frauen an Swisslos gewandt, um acht männlichen Spielern sowie einer weiblichen Spielerin weiter zu helfen.



Grafik 4: Geschlecht der Kontaktpersonen und der betroffenen Personen

2.4 Kontakte

Die Kontakte entstanden zum grössten Teil durch die Spieler selber (73%), zu 2.7% meldeten sich Angehörige (1 Person) und zu 24.3% Verkaufsstellen-Mitarbeitende (9 Personen).



Grafik 5: Kontaktpersonen

2.5 Vergleich der Jahre 2010 bis 2014

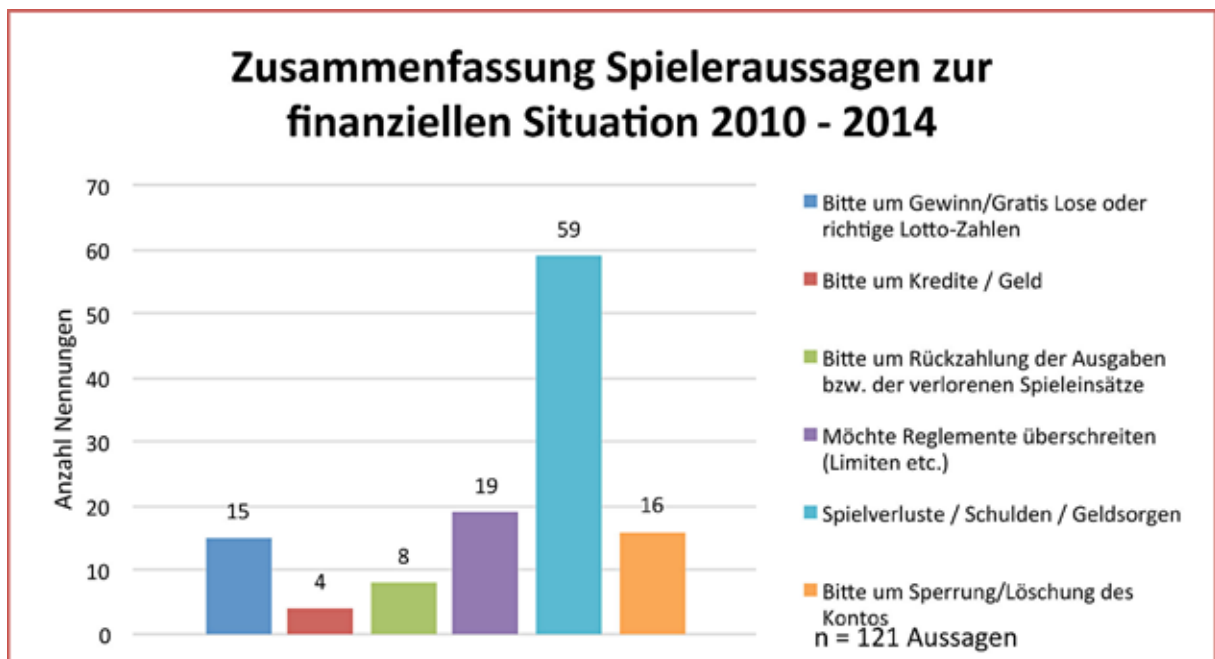
In den letzten fünf Jahren haben sich insgesamt 164 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine mögliche Glücksspielsucht-Thematik erwähnt. Dies entspricht 2 bis 3 Personen pro Monat. Die Zahl der Kontakte weist weder eine eindeutig steigende noch eine eindeutig sinkende Tendenz auf. Von 2010 bis 2014 wurden 105 Aussagen zur finanziellen Situation und 101 Aussagen zu Emotionen getroffen.

Grafik 6 und 7 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von fünf Jahren bei finanziellen Aussagen am häufigsten „Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen“ (n = 59) thematisiert wurden. Dabei wurden z.B. folgende Angaben gemacht:

- „Ich befinde mich momentan in einer finanziell schwierigen Situation“,
- „Habe mich verschuldet, Rechnungen hinausgeschoben und werde langsam betrieben“,
- „Ich finde es wirklich unfair, wenn man täglich einen extrem hohen Betrag ausgibt, aber nie etwas gewinnt!“.



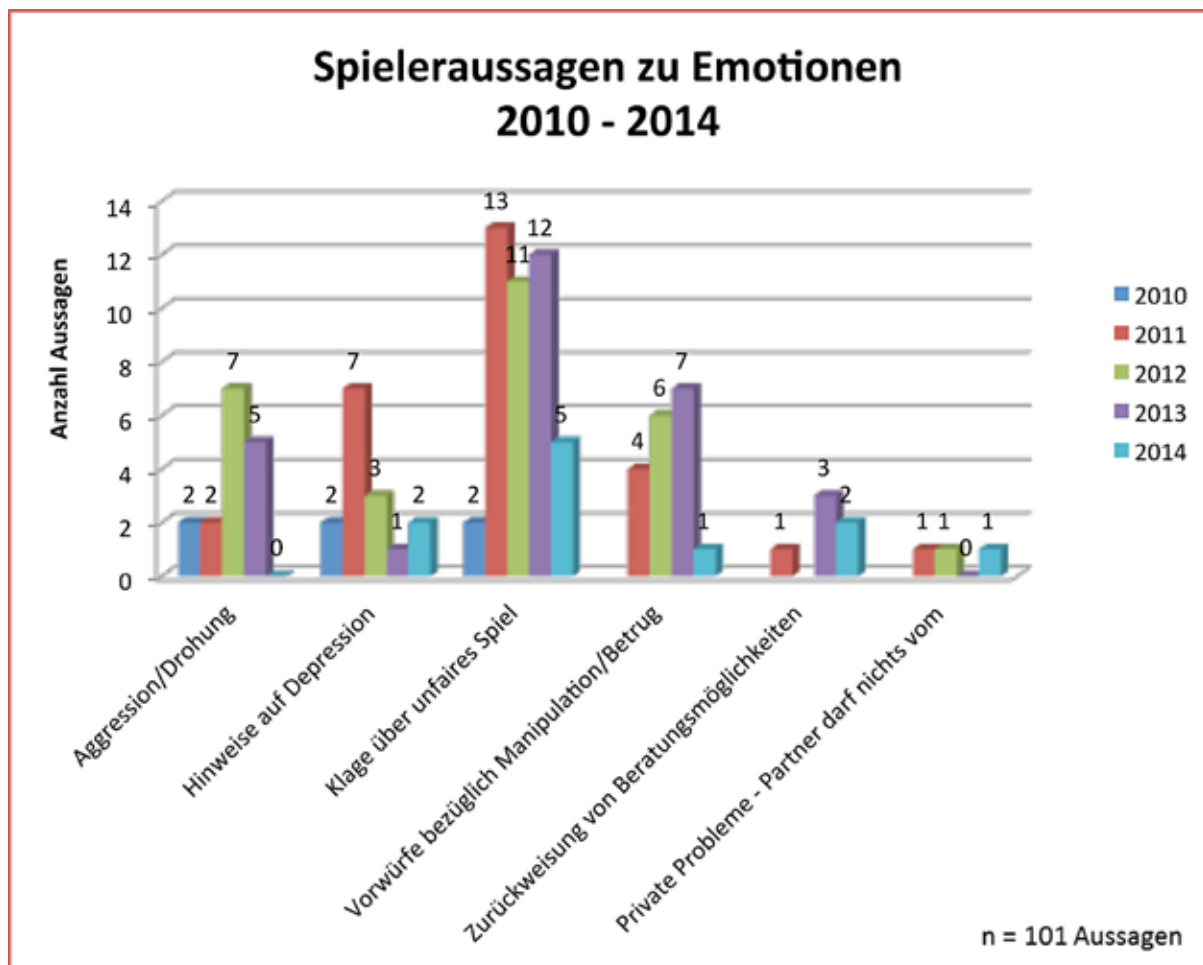
Grafik 6: Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2014



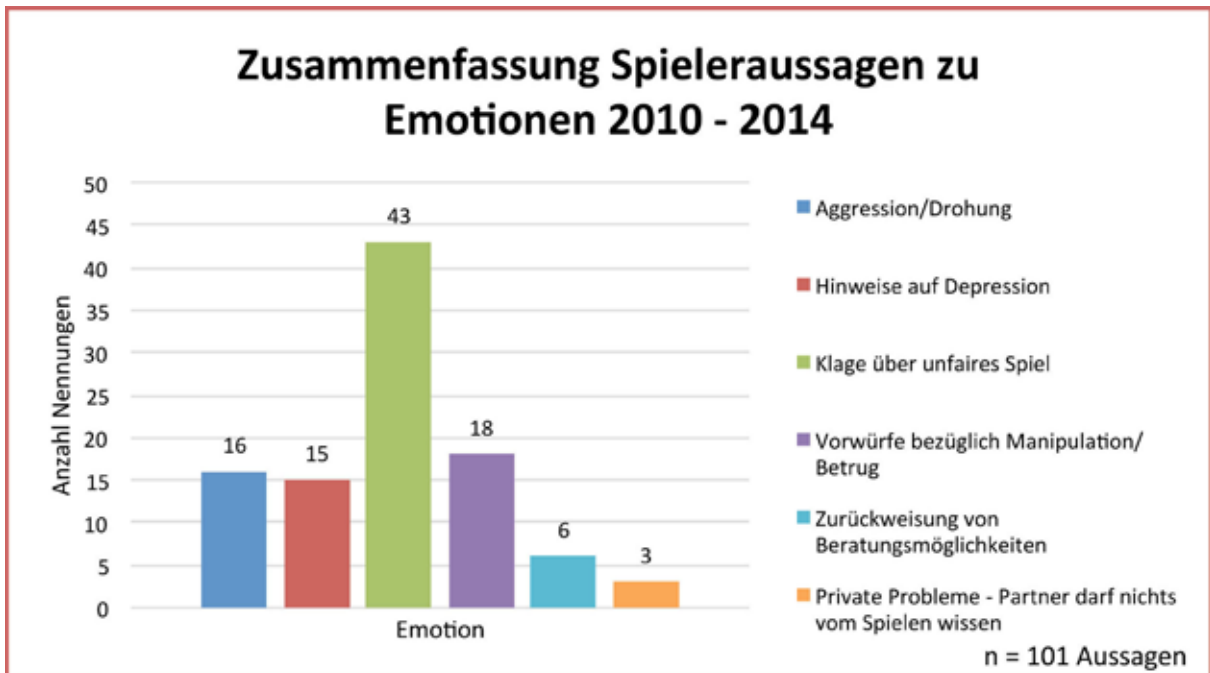
Grafik 7: Zusammenfassung der Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2014

Grafik 8 und 9 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von fünf Jahren beim Thema Emotionen am häufigsten „Klagen über ein angeblich unfaires Spiel“ (n = 43) geäußert wurden. Es wurden u.a. folgende Bemerkungen aufgenommen:

- „Ich habe nie gehört, dass jemand einen höheren Gewinn mit den verschiedenen Rubbelspielen am Kiosk gewonnen hat“;
- „Mit der Zeit könnte man fast an Betrug denken, bei so vielen Nieten“;
- "Die Gewinnausschüttung ist echt nicht normal, man verbrennt so viel Geld bei euch und was gewinnt man: nichts. Man sollte so was verbieten".



Grafik 8: Aussagen von Spielern zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2014



Grafik 9: Zusammenfassung der Aussagen von Spielern zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2014

3 Fazit

Die Helpline Nummer 0800 713 713 sowie die E-Mail-Adresse responsiblegaming@swisslos.ch werden über www.swisslos.ch sowie über die Broschüre zum Verantwortungsvollen Spiel, welche an allen Lotto-Verkaufsstellen aufliegt, kommuniziert. Die Anzahl der Meldungen ist gegenüber dem Jahr 2013 gleich geblieben (mit 37 Personen).

Wie sich zeigt, melden sich Angehörige gezielt mit dem Wunsch nach mehr Informationen zu Glücksspielsucht, Jugendschutz oder (kantonalen) Beratungsstellen.

Bei den Spielern wird sehr selten eine Aussage zu Glücksspielsucht getroffen, oft stehen Klagen über das „unfaire Spiel“ oder auch finanzielle Probleme im Vordergrund für die Kontaktaufnahme. Der Kontakt erfolgt häufig über das elektronische Kontaktformular oder über die reguläre Hotline Nummer 0848 877 855 von Swisslos. Diese Personen würden sich eher nicht direkt bei einer Beratungsstelle melden. Da sie von den geschulten Mitarbeitenden von Swisslos erkannt werden können, werden ihnen qualifizierte, kantonale Hilfsangebote (mit der Möglichkeit zu psychologischer oder psychiatrischer Therapie sowie Schuldenberatung) unterbreitet. Ob und wie die Beratungsangebote anschliessend genutzt werden, ist nicht bekannt.

Verkaufsstellen wenden sich mit Fragen zu Glücksspielsucht meist direkt an den Aussendienstmitarbeitenden. Im Vergleich zum Jahr 2013 sind die Meldungen durch Verkaufsstellen-Mitarbeitende gestiegen (von 3 auf 9 Meldungen). Es sind vermehrt auch Anfragen betreffend Jugendschutz festzustellen. Dies könnte u.a. auch darauf zurückzuführen sein, dass Swisslos seit Frühling 2014 ebenfalls für die Detailhandels-Verkaufsstellen innerhalb der Produkteschulung detaillierte Informationen zu Glücksspielsucht und zur Glücksspielsuchtprävention vermittelt.

Zu den Swisslos-Forschungsberichten

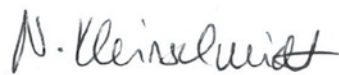
Im Leitbild von Swisslos befindet sich folgende Aussage: „Wir bieten attraktive und sozialverträgliche Spiele an, die den technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen sowie unserer Politik des Verantwortungsvollen Spielens Rechnung tragen.“

Mit den Swisslos-Forschungsberichten soll ein Beitrag zur Gewinnung von Wissen über das Verhalten von Geldspielern geleistet werden. Es ist klar, dass die von Swisslos publizierten Ergebnisse als wenig unabhängig bezeichnet werden können. Andererseits ist darauf hinzuweisen, dass Spielanbieter aufgrund ihres täglichen Kontakts mit Spielenden und der ihnen zur Verfügung stehenden Daten dazu prädestiniert sind, das Spielverhalten zu erforschen.

Swisslos beweist seit Jahren, dass ein attraktives und ein sozialverträgliches Angebot keinen Widerspruch darstellen muss. Für die sozialverträgliche Gestaltung ihres Angebots realisiert sie auch Forschungsarbeiten. Diese Arbeiten 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 Selbstsperrn	11. Januar 2010
2	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Zusatzauswertungen im Bereich der Höchstwerte und Selbstsperrn	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
12	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2014	29. Januar 2015