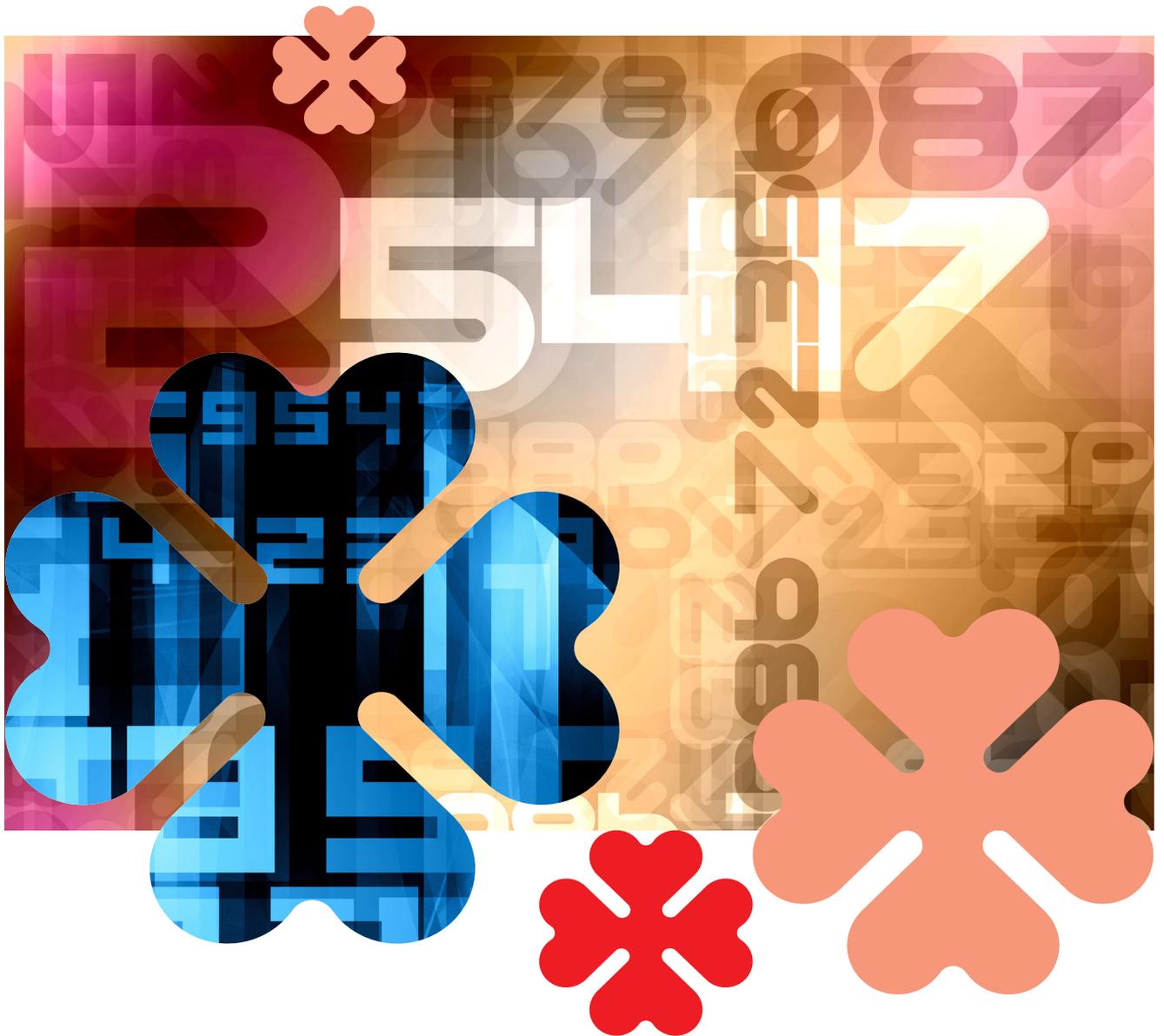


Kundenkontakte Geldspielsucht 2015



Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage und Zielsetzung	3
2	Analyse der Meldungen zu Geldspielsucht	3
2.1	Zahl und Inhalte der Meldungen	3
2.2	Geschlecht der Kontaktpersonen	6
2.3	Kontaktträger	7
2.4	Vergleich der Jahre 2010 bis 2015	8
3	Fazit	11
	Zu den Swisslos-Forschungsberichten	12

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die Spieler¹ über mögliche Gefahren des Geldspiels 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 „Spielerschutz“ über mögliche Risiken des Geldspiels. 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 Geldspielsucht informiert und auch ein Geldspiel-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 „Spielerschutz“ 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 2015 mit einer möglichen Geldspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben.

2 Analyse der Meldungen zu Geldspielsucht

2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2015 haben sich insgesamt 55 Personen via Telefon, Brief, E-Mail, elektronisches Kontaktformular oder via Aussendienstmitarbeitenden an Swisslos gewandt und eine mögliche Geldspielsucht-Thematik erwähnt.

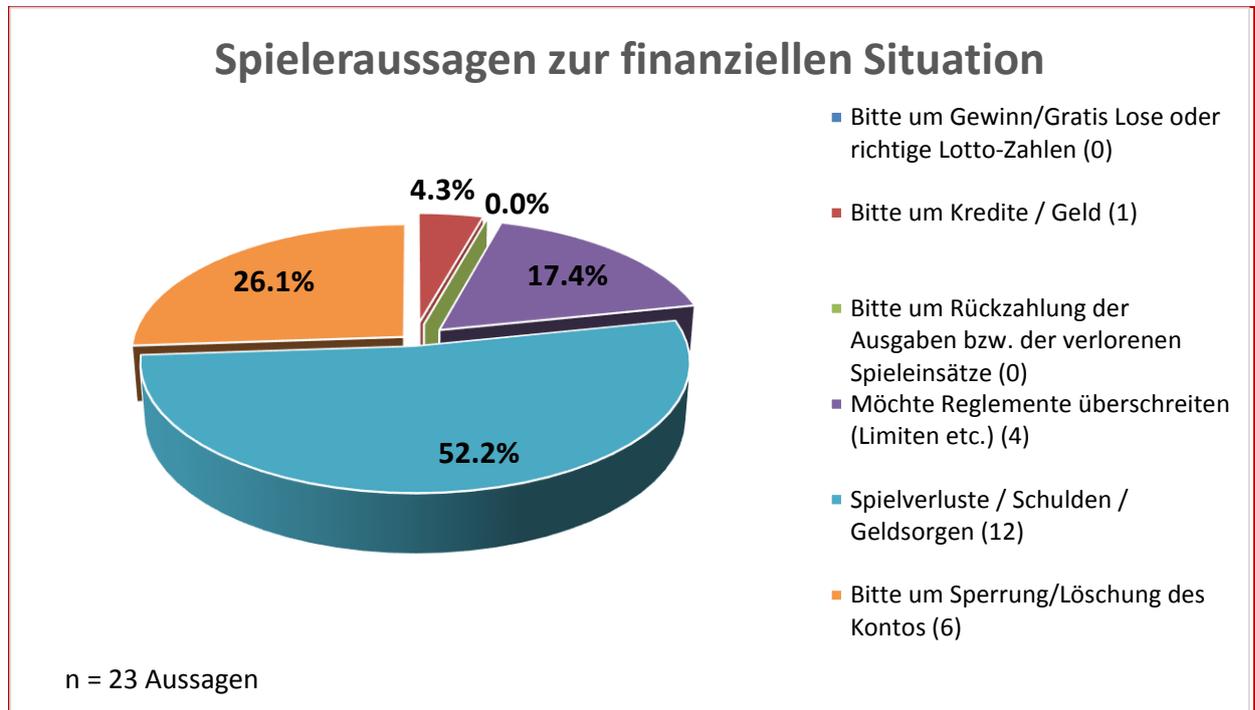
Angehörige melden sich bei Swisslos, wenn sie das Gefühl haben, eine Person ist an Geldspielsucht erkrankt oder auch, weil sie sich Sorgen um eine Person in Zusammenhang mit Geldspiel machen.

Beispiele:

- *Wie kann man eine Person sperren, die das ganze Familiengeld verspielt?*
- *Meine Frau hat komplett die Kontrolle verloren und spielt täglich Subito.*

¹ In 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 = 23) getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen könnten.



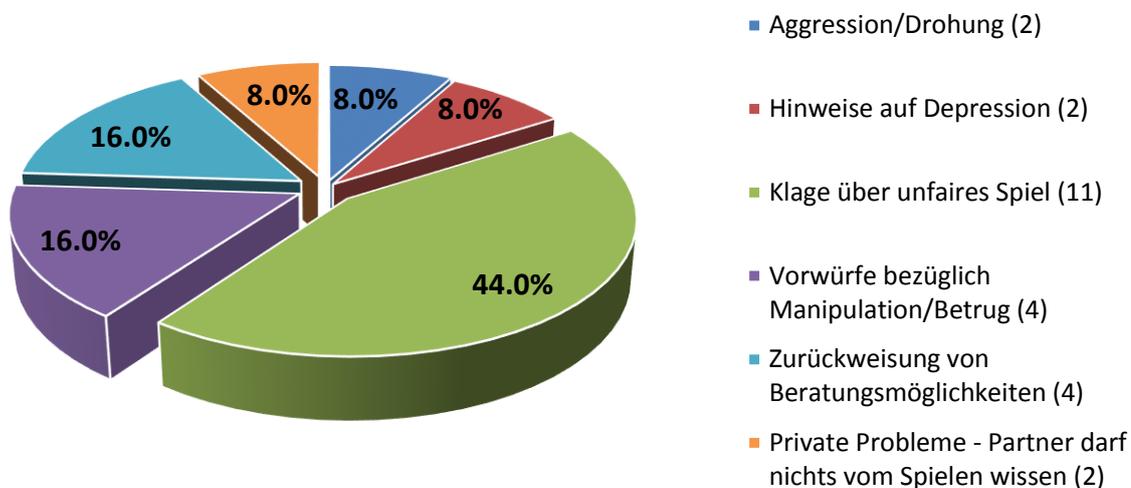
Grafik 1: Aussagen von Spielern zu finanzieller Situation

Über 52% der 23 Spieler machte Aussagen über Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen. Weiter gab es eine Bitte um Kredite bzw. um Geld – die Spielerin sagte aus, sie benötige dringend Geld, damit sie ihre Internetbekanntschaft in Australien besuchen kann. Damit sie zu Geld kommt, hofft sie auf einen Lottogewinn. Sechs Personen (26.1%) baten um die Löschung des Internet-Spielkontos und gaben selber als Grund „Spielsucht“ oder „Prävention“ an. Vier Personen (17.4%) wollten Reglemente von Swisslos überschreiten, z.B. indem höhere Limiten bei Bingo & Clix verlangt wurden.

Beispiele:

- *Bitte löschen sie mit sofortiger Wirkung meinen Account. Ich muss mich selbst schützen, weil ich zu viel gespielt habe in letzter Zeit.*
- *Ich spiele sehr gerne, aber ohne Fairness und Chance ist es leider nur Abzocke. Ich weiss, dass man immer Verluste hat.*
- *Ich will wissen, wieso Swisslos nur CHF 2'000 als Oberlimite zulässt?!*

Spieleraussagen zu Emotionen



n = 25 Aussagen

Grafik 2: Aussagen von Spielern zu Gefühlen / Emotionen

Es gab mehr Aussagen zu Emotionen/Gefühlen (n = 25) wie zur finanziellen Situation. 44% der Personen trafen Aussagen über angeblich unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft und kein Gewinn). Vier Personen äusserten Vorwürfe bezüglich Manipulationen des Spiels bzw. warfen Betrug vor. Ebenfalls gab es zwei Aussagen mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung. Vier Personen wiesen eine Weiterleitung oder die Entgegennahme der Informationen zu Beratungsstellen zurück. Zwei der 25 Personen verhielten sich aggressiv oder drohten. Es handelt sich mithin in der Mehrzahl um Indizien, nicht um Meldungen, die eindeutig Rückschlüsse auf Probleme mit dem Spiel zulassen.

Beispiele:

- *Bitte um rasches Feedback oder ich werde dieses Abzocker-System mal ordentlich politisch durchschütteln.*
- *Bei Subito ist alles manipuliert und es gibt keine Gewinner! Es ist ein Spiel, das ganze Familien auseinanderbringt!*
- *Beim Traumlos geht es nicht mit rechten Dingen zu und her! Ich habe für mehr als CHF 1'000.- Traumlose gekauft und habe nur 2x CHF 125.- gewonnen!*

Verkaufsstellen-Mitarbeitende kontaktieren Swisslos direkt oder richten ihre Fragen zum Verantwortungsvollen Spiel an den Aussendienstmitarbeitenden (ADM). Häufig sind es auch Fragen zum Thema Jugendschutz. Im Jahr 2015 haben sich 10 Verkaufsstellen-Mitarbeitende direkt an Swisslos gewandt. Der Aussendienst fragte zudem während 12 Wochen (KW 40 – 51) aktiv ab, ob ein Verdachtsfall zu Spielsucht vorliegt. Falls dies der Fall war, wurde gefragt, ob Swisslos den POS kontaktieren darf. So konnte Swisslos mit 12 weiteren Verkaufsstellen-Mitarbeitenden ein Gespräch führen.

Beispiele:

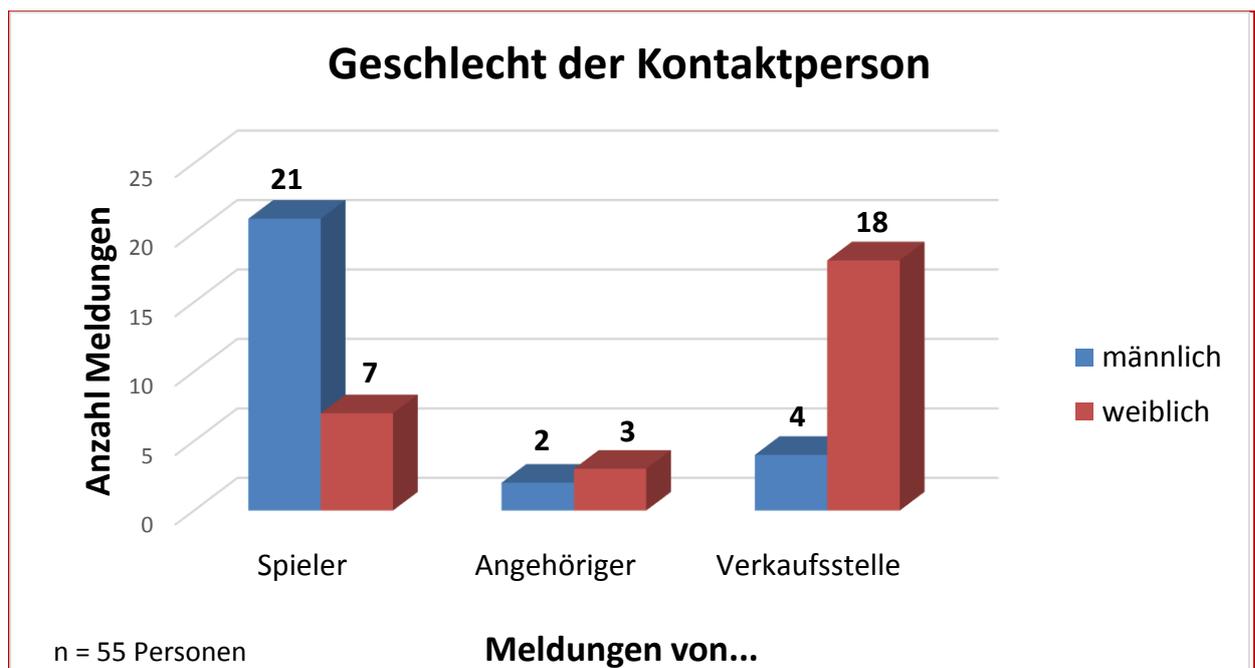
- *Ich mache mir Sorgen um einen männlichen Kunden. Er kauft so viele Lose und ich denke es steckt ein Suchtverhalten dahinter.*
- *Bei mir kommen Kinder vorbei, um Subito-Lose zu kaufen. Gibt es eine Altersgrenze?*
- *Auf Grund der Spielleidenschaft eines Kunden am Swisslos-Gerät habe ich ein absolutes, unwiderrufliches Spielverbot erteilt. Meine Mitarbeiter und ich sind an die Grenzen des Zumutbaren gestossen.*

2.2 Geschlecht der Kontaktpersonen

Es haben sich sieben Frauen und 21 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt.

Eine Mutter meldete sich bezüglich des Spielverhaltens ihres Sohnes. Zwei Ehefrauen haben sich gemeldet, um ihrem Ehemann zu helfen. Ebenfalls wandten sich zwei Männer ans Swisslos, um ihren Frauen zu helfen.

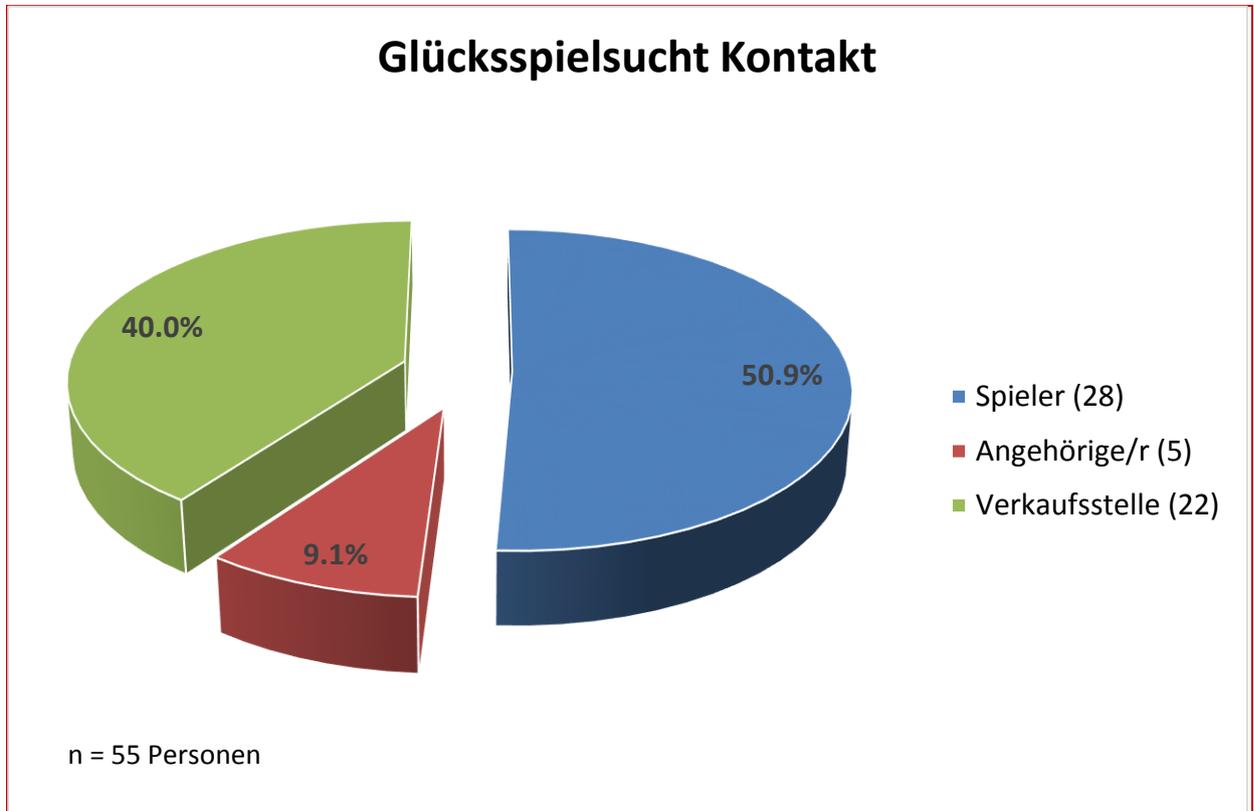
Bei den Verkaufsstellen haben sich vier Männer und 18 Frauen an Swisslos gewandt.



Grafik 3: Geschlecht der Kontaktpersonen

2.3 Kontaktträger

Die Kontakte entstanden zum grössten Teil durch die Spieler selber (50.9%), zu 9.1% meldeten sich Angehörige und zu 40% Verkaufsstellen-Mitarbeitende. Die hohe Anzahl der Kontakte durch Verkaufsstellen-Mitarbeitende ist auf die aktive Abfrage der Aussendienstmitarbeitenden von Swisslos zurückzuführen.



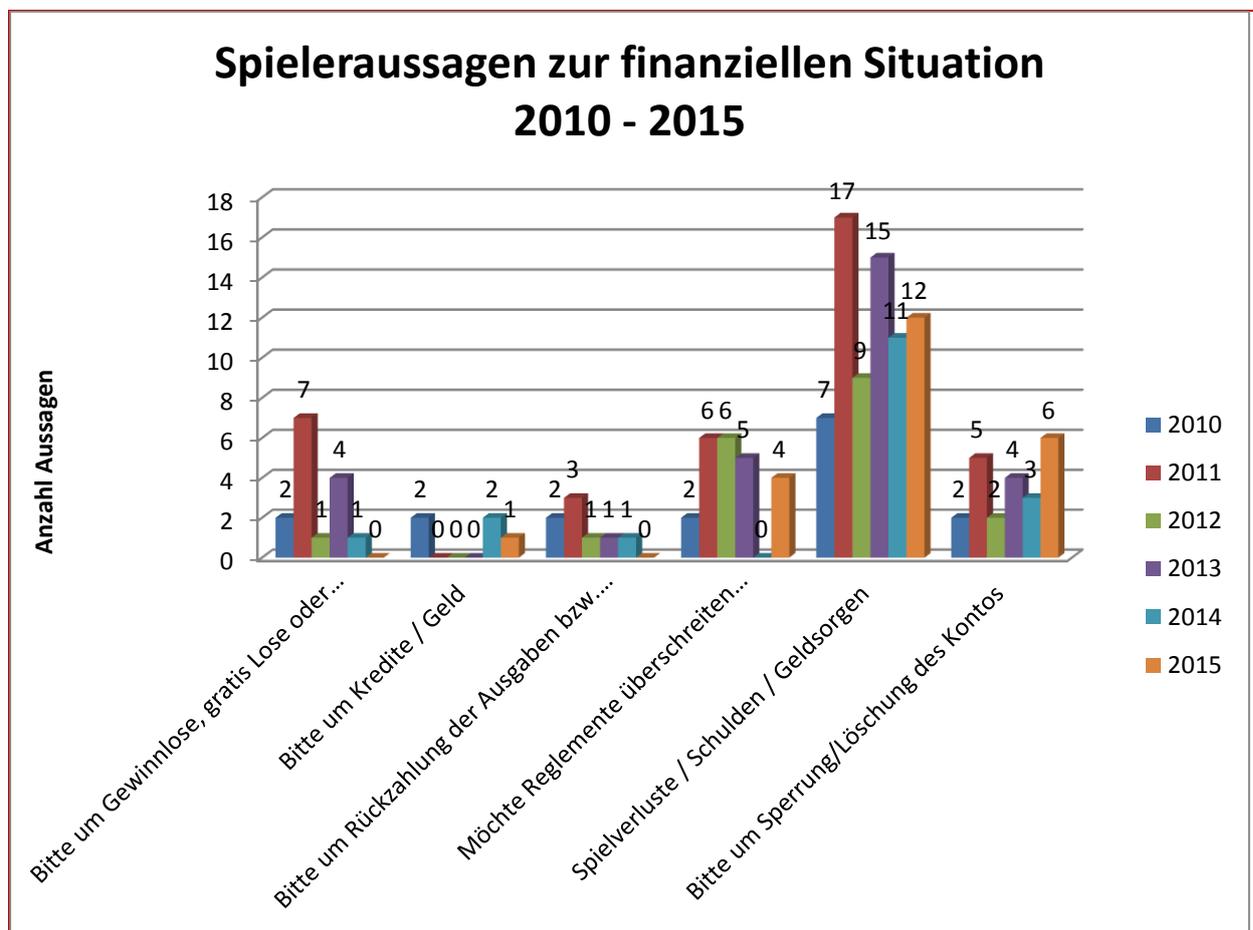
Grafik 4: Kontaktträger

2.4 Vergleich der Jahre 2010 bis 2015

In den letzten sechs Jahren haben sich insgesamt 219 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine mögliche Geldspielsucht-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 2015 wurden 144 Aussagen zur finanziellen Situation und 126 Aussagen zu Emotionen getroffen.

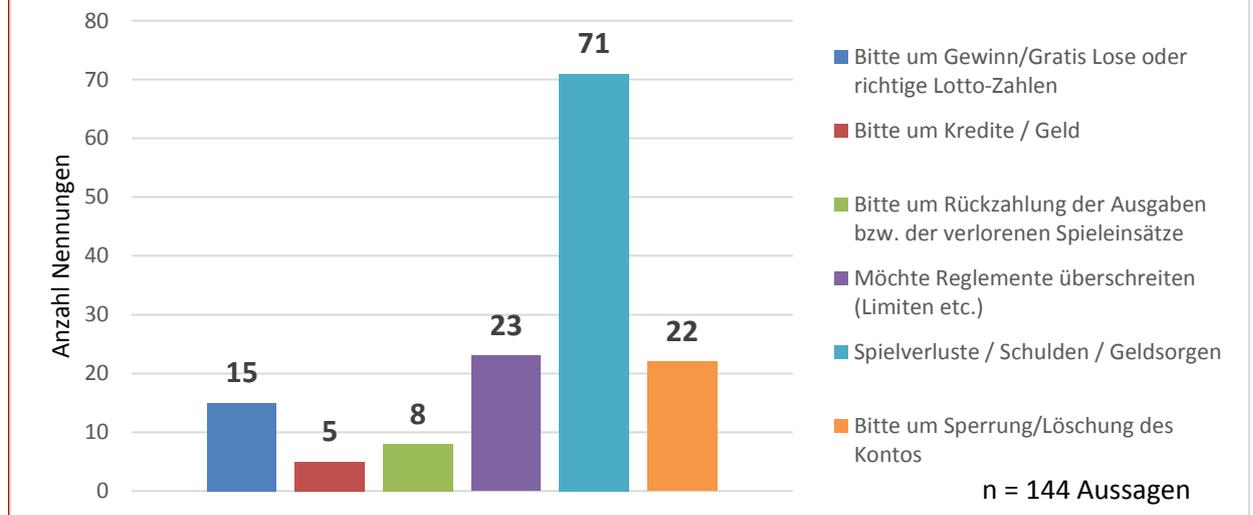
Grafik 5 und 6 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von sechs Jahren bei finanziellen Aussagen am häufigsten „Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen“ (n = 71) thematisiert wurden. Dabei wurden z.B. folgende Angaben gemacht:

- „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 5: Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2015

Zusammenfassung Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 - 2015

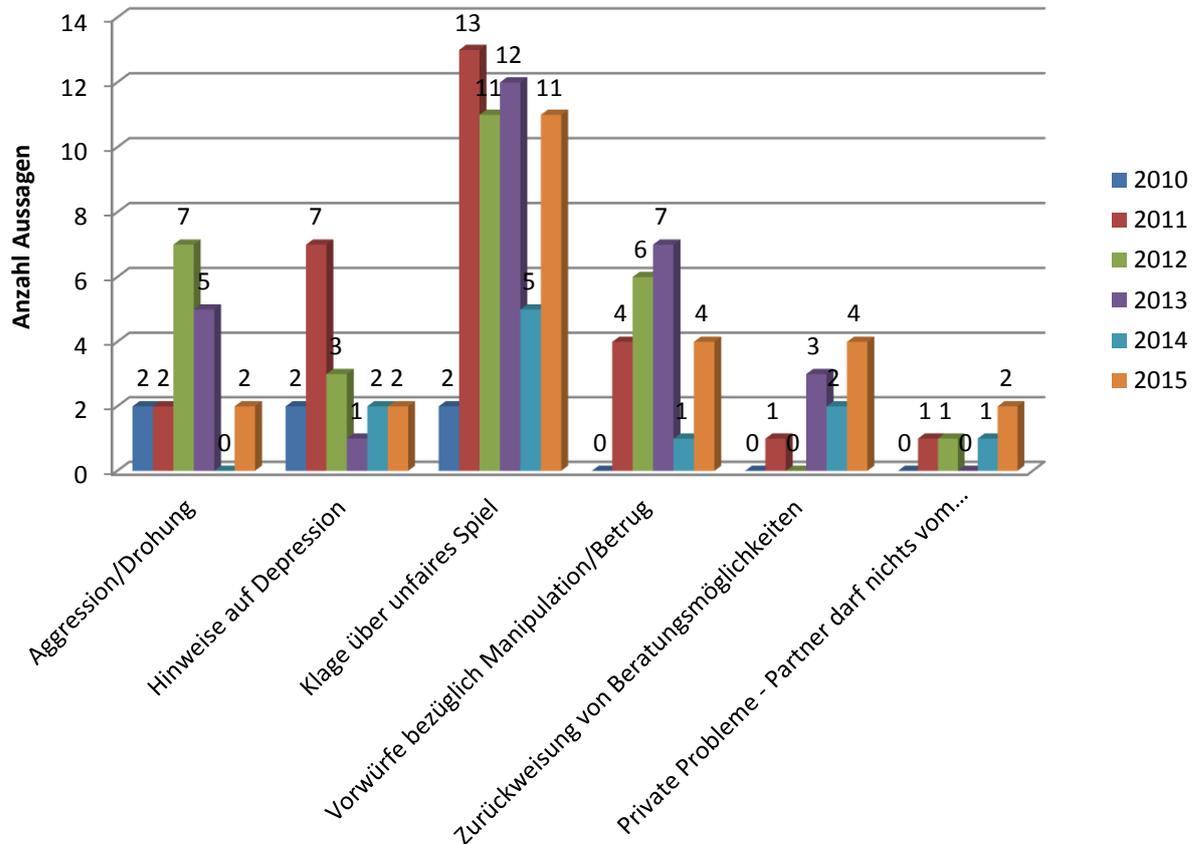


Grafik 6: Zusammenfassung der Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2015

Grafik 7 und 8 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von sechs Jahren beim Thema Emotionen am häufigsten „Klagen über ein angeblich unfaires Spiel“ (n = 54) geäußert wurden. Es wurden u.a. folgende Bemerkungen aufgenommen:

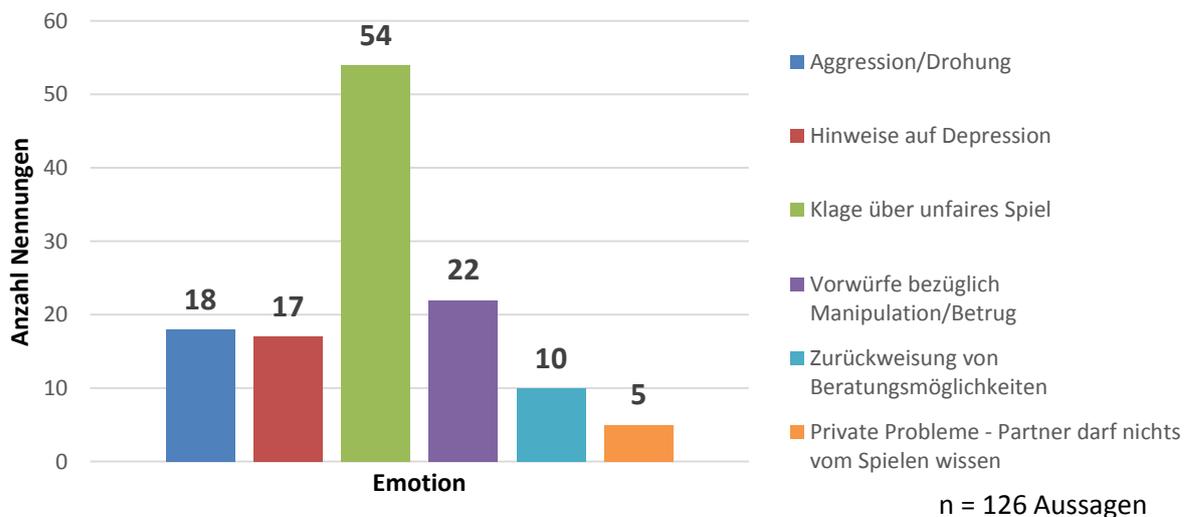
- „Ich habe nie gehört, dass jemand einen höheren Gewinn mit den verschiedenen Rubbelspielen am Kiosk gewonnen hat“,
- „Mit der Zeit könnte man fast an Betrug denken, bei so vielen Nieten“,
- "Die Gewinnausschüttung ist echt nicht normal, man verbrennt so viel Geld bei euch und was gewinnt man: nichts.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

Spieleraussagen zu Emotionen 2010 - 2015



Grafik 7: Aussagen von Spielern zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2015

Zusammenfassung Spieleraussagen zu Emotionen 2010 - 2015



Grafik 8: Zusammenfassung der Aussagen von Spielern zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2015

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 2014 gestiegen (von 37 auf 55 Personen). Über die letzten fünf Jahre ist sie indessen konstant.

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

Bei den Spielern wird selten eine Aussage zu Geldspielsucht 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 in den wenigsten Fällen bekannt.

Verkaufsstellen wenden sich mit Fragen zu Geldspielsucht meist direkt an den Aussendienstmitarbeitenden. Im Vergleich zum Jahr 2014 sind die Meldungen durch Verkaufsstellen-Mitarbeitende gestiegen (von 9 auf 22 Meldungen). Die hohe Anzahl der Kontakte durch Verkaufsstellen-Mitarbeitende ist auf die aktive Abfrage der Aussendienstmitarbeitenden von Swisslos zurückzuführen.

Zu den Swisslos-Forschungsberichten

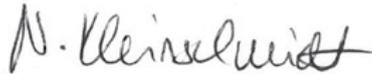
Im Leitbild von Swisslos befindet sich folgende Aussage: „Wir bieten attraktive und sozialverträgliche Spiele an, die den technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen sowie unserer Politik des Verantwortungsvollen Spielens Rechnung tragen.“.

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