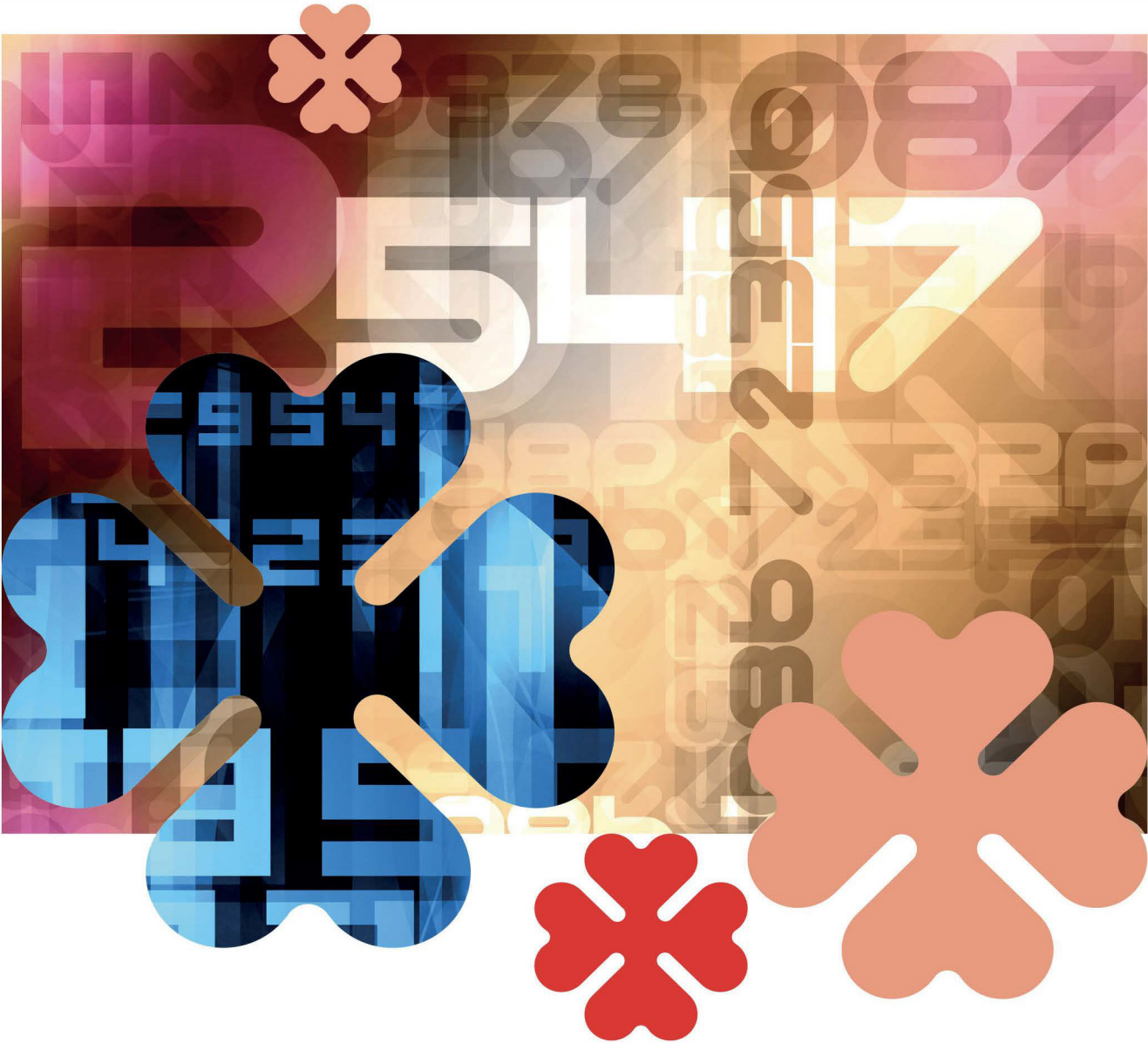


Kundenkontakte Geldspielsucht 2017



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 2017	7
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 Spielerschutzes 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.

Spieler, Angehörige und Verkaufsstellen können sich unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 713 713, per E-Mail responsiblegaming@swisslos.ch und per Kontaktformular in Sachen „Spielerschutz“ an Swisslos wenden. Die Aufgabe von Swisslos besteht einerseits darin, spielsuchtgefährdete Personen aufgrund getroffener Aussagen auch bei anderen, vermeintlich nicht spielsucht-bezogenen Kontakten 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 2017 mit einer möglichen Geldspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben, oder von Swisslos als spielsucht-relevant erkannt und behandelt wurden.

2 Analyse der Meldungen zu Geldspielsucht

2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2017 haben sich insgesamt 72 Personen via Telefon, Brief, E-Mail, elektronisches Kontaktformular oder via Aussendienstmitarbeitenden an Swisslos gewandt und dabei – als Hauptbotschaft oder nebenbei, explizit oder implizit - eine mögliche Geldspielsucht-Thematik erwähnt.

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

Beispiele:

- *«Jemand, den ich kenne, ist spielsüchtig. Er hat das Sparkonto geleert, welches seine Verwandten mühsam zusammengespart hatten. Ich kann nicht mehr, bitte helft mir.»*
- *«Ich bin besorgt um meine Schwester, weil sie spielsüchtig ist. Sie hatte eine eigene Firma, daraus CHF 10'000.- entwendet für Glücksspiele. Nun wohnt sie wieder bei der Mutter.»*

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, implizit auf ein mögliches Suchtproblem hinweisenden Problemen oder Wünschen bei Swisslos. Die betroffenen Spieler spielen nicht notwendigerweise Produkte von Swisslos – insbesondere im Sportwettenbereich handelt es sich oft um Konsumenten illegaler Online-Sportwettenangebote aus dem Ausland. In seltenen Fällen melden sich auch Konsumenten von Casino-Produkten bei Swisslos.

Wie Abbildung 1 zeigt, werden häufig finanzielle Aussagen (n = 74) getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen könnten.

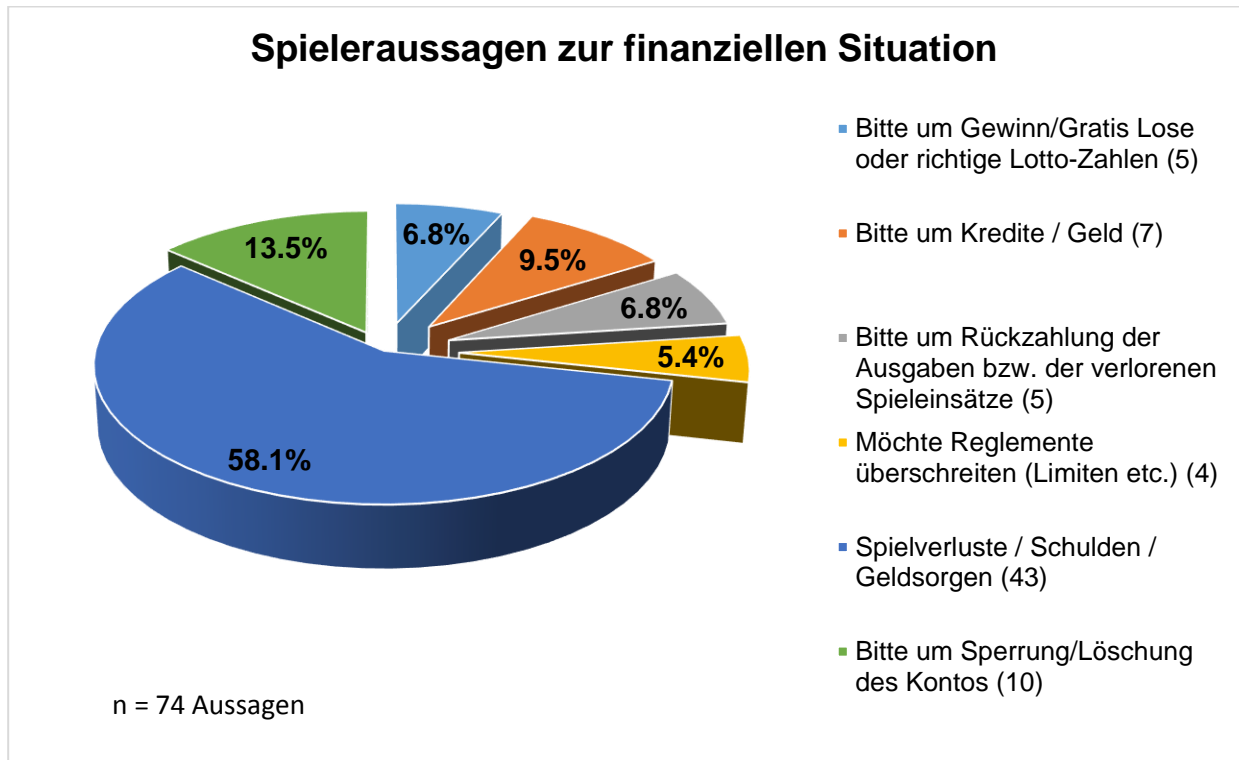


Abbildung 1: Aussagen von Spielern zur finanziellen Situation

Über 58% der Aussagen (n = 43) wurden im Bereich Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen gemacht. Weiter gab es fünf Anfragen zu Gewinn-Losen und zu den richtigen Lotto-Zahlen sowie sieben Bitten um Kredite bzw. um Geld – eine ältere verschuldete Spielerin wollte, dass wir ihren «Bettelbrief» dem EuroMillions-Gewinner übergeben. Es gab fünf Bitten um Rückzahlung von verlorenen Spieleinsätzen und vier Personen (5.4%) wollten Reglemente von Swisslos überschreiten, z.B. wollte ein Spieler Clix ohne Limite spielen, da er seine monatliche Limite von CHF 2'000.- bereits ausgeschöpft hatte.

Zehn Personen (13.5%) baten um die Löschung des Internet-Spielkontos und gaben selber als Grund „Spielsucht“ an.

Beispiele:

- Aussage von Spielerin im Bingo-Chat: *«Schau mal, dass ich das Millionenlos gewinne – hab grad wieder drei Mahnungen aus dem Briefkasten gefischt.»*
- *«Guten Tag, ich bin pathologisch spielsüchtig und möchte mich für alle Spiele sperren lassen, wie muss ich vorgehen?»*

Abbildung 2 zeigt, dass im Jahr 2017 weniger Aussagen zu Emotionen/Gefühlen (n = 30) gemacht wurden als Aussagen zu den Finanzen.

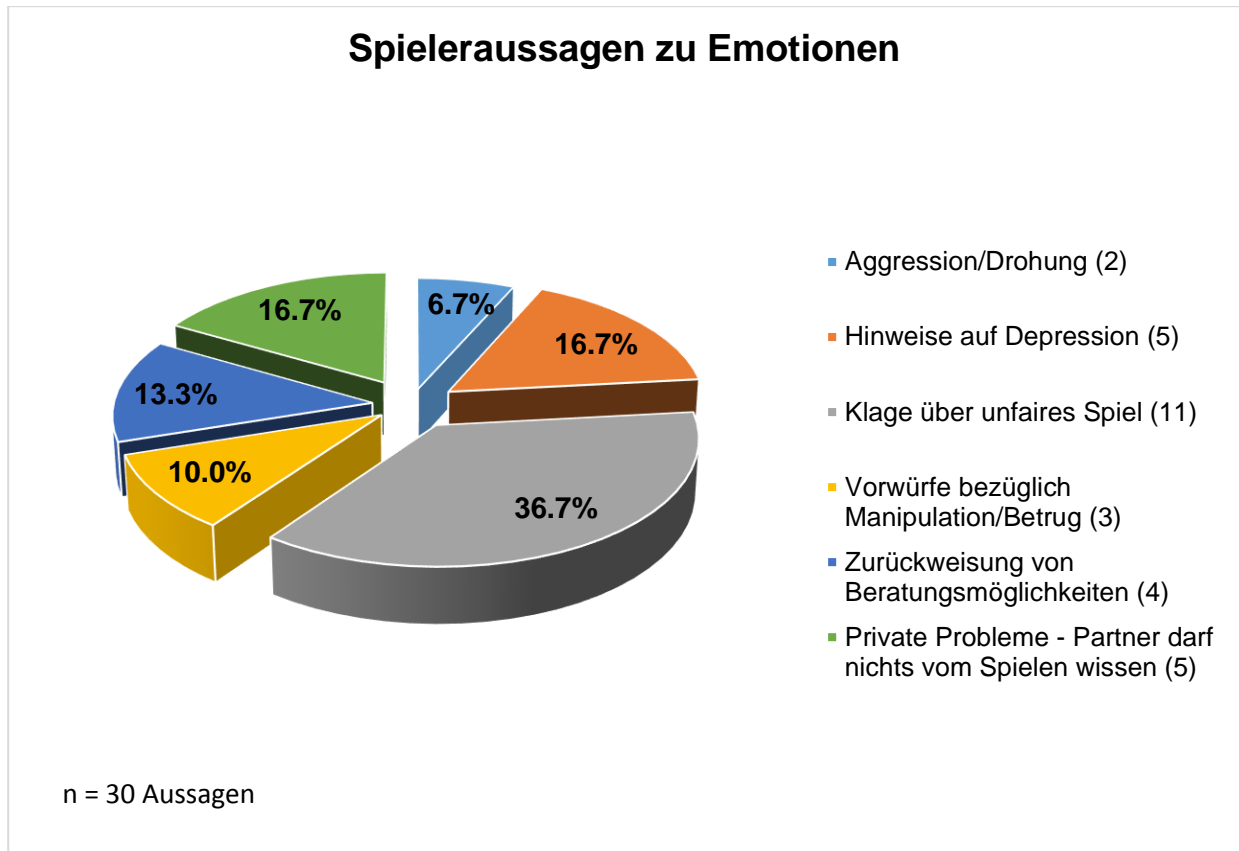


Abbildung 2: Aussagen von Spielern zu Gefühlen / Emotionen

Knapp 37% bzw. 11 Personen trafen Aussagen über angeblich unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft und kein Gewinn). Es gab fünf Aussagen (16.7%) mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung. Zudem berichteten fünf Personen über private Probleme. Vier Personen wiesen eine Weiterleitung oder die Entgegennahme der Informationen zu Beratungsstellen zurück. 10% äusserten Vorwürfe bezüglich Manipulationen des Spiels bzw. warfen Betrug vor (n = 3). Zwei der 30 Aussagen fielen in den Bereich Aggression/Drohung. Es handelt sich mithin in der Mehrzahl um Indizien, nicht um Meldungen, die eindeutig Rückschlüsse auf Probleme mit dem Spiel zulassen.

Beispiel:

- *«Ich habe das Gefühl, dass im Bingo immer die gleichen Spieler einen Gewinn davontragen durften. Wenn man das Spiel über einen längeren Zeitraum beobachtet, ist das ganz offensichtlich. Das stört mich mächtig!»*

Verkaufsstellen-Mitarbeitende kontaktieren Swisslos direkt oder richten ihre Spielerschutz-Fragen an den Aussendienstmitarbeitenden (ADM). Häufig sind es auch Fragen zum Thema Jugendschutz. Im Jahr 2017 haben sich neun Verkaufsstellen-Mitarbeitende direkt an Swisslos gewandt.

Beispiele:

- «Es kommen immer wieder mehrere 14-Jährige, welche ständig Sporttip spielen für max. CHF 5.-, allerdings sehr häufig. Ich bin mir nicht sicher, darf ich diese überhaupt verkaufen?»
- «Ich habe eine ältere Kundin, die viele Rubellose spielt. Sie arbeitet im Service und kommt immer in ihrer Pause vorbei. Sie hat auch schon höhere Beträge gewonnen, aber sie spielt immer weiter»
- «Ich mache mir Sorgen um einen männlichen Kunden. Er kommt seit einem Monat regelmässig und kauft pro Mal Rubellose in Wert von ca. CHF 200.-. Er rubbelt die Lose sofort auf, sehr schnell und versteckt. Er wirkt sehr nervös, trinkt dabei Bier und raucht Zigaretten. Ein Gewinn löst er sofort wieder ein. Was kann ich tun?»

In Ziffer 3 wird ausgeführt, wie mit solchen und anderen Anfragen umgegangen wird.

2.2 Geschlecht der Kontaktpersonen

Abbildung 3 zeigt, dass sich 18 Frauen und 39 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt haben.

Jeweils drei Frauen und drei Männer haben sich gemeldet, um einem männlichen Angehörigen (Sohn, Ehemann, Patient) resp. einem weiblichen Angehörigen zu helfen.

Bei den Verkaufsstellen-Mitarbeitenden haben sich nur Frauen an Swisslos gewandt (n = 9).

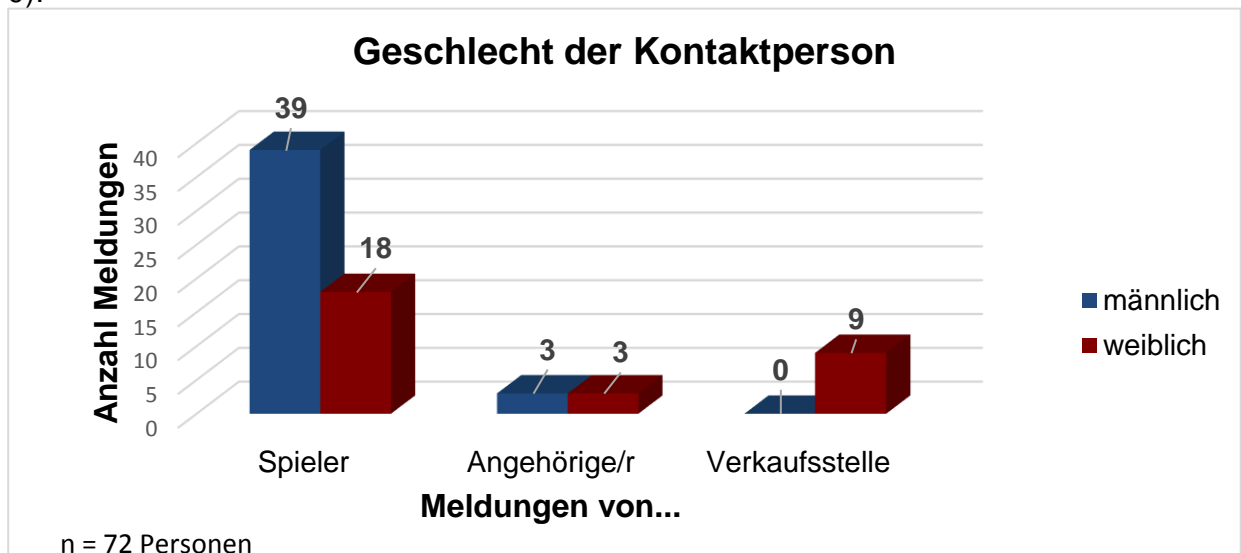


Abbildung 3: Geschlecht der Kontaktpersonen

2.3 Kontaktträger

Gemäss Abbildung 4 entstanden die Kontakte zum grössten Teil durch die Spieler selber (79.2%), zu 12.5% meldeten sich Verkaufsstellen-Mitarbeitende (9 Personen) und zu 8.3% Angehörige (6 Personen).

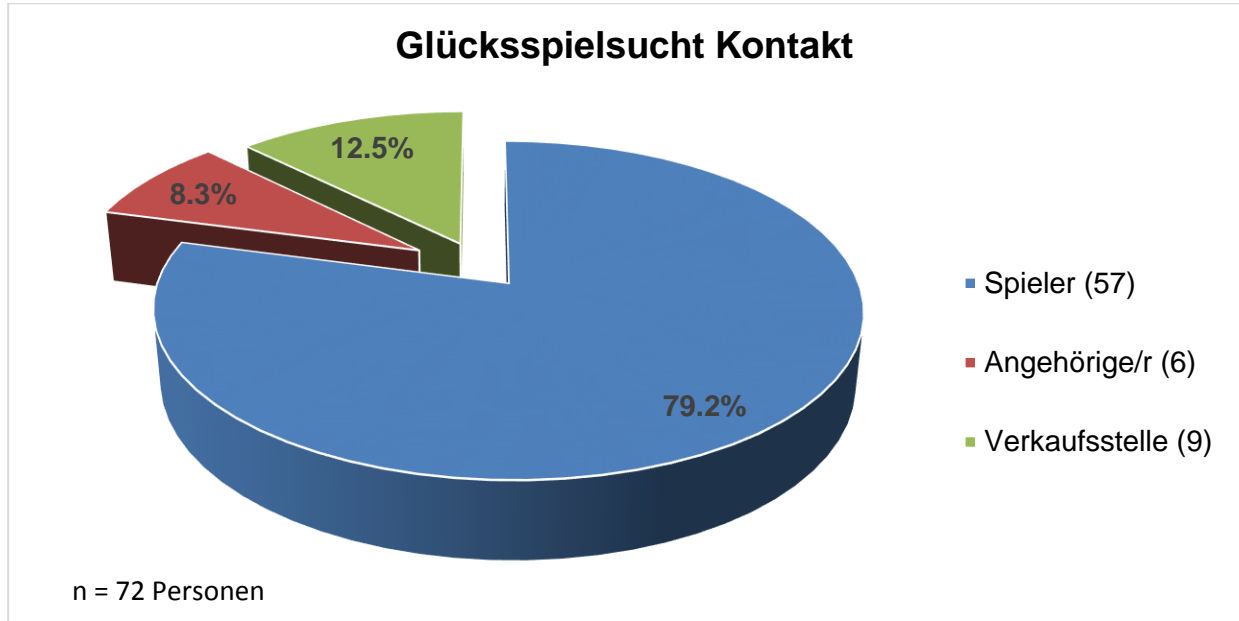


Abbildung 4: Kontaktträger

2.4 Vergleich der Jahre 2010 bis 2017

In den letzten acht Jahren haben sich insgesamt 337 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine mögliche Geldspielsucht-Thematik erwähnt. Dies entspricht 3 bis 4 Personen pro Monat. Im Vergleich zu den vorherigen Jahren ist die Zahl der Kontakte im Berichtsjahr deutlich gestiegen. Der Anstieg lässt sich plausibel erklären: Einerseits wird seit dem 29. März 2017 bei der Registrierung auf der Internet-Spiel-Plattform (ISP) ein neuer Webservice, über den Personendaten abgefragt werden, verwendet. Dieser neue Service weist eine höhere Trefferwahrscheinlichkeit auf, weshalb «betrügerische» Mehrfachregistrierungen eher erkannt werden, und so auch potentiell Betroffene eher von Swisslos kontaktiert werden. Andererseits besteht eine weitere mögliche Erklärung des Anstiegs darin, dass aufgrund der zunehmenden Sensibilisierung des Kundendiensts und des Chat-Mitarbeitenden sehr viel mehr implizite Spielermeldungen als möglicherweise spielsucht-verbunden identifiziert und an die Spielsuchtverantwortliche von Swisslos weitergeleitet wurden. Von einer eindeutig steigenden Tendenz kann man zum jetzigen Zeitpunkt entsprechend nicht sprechen. Dazu muss die Analyse in den nächsten Jahren fortgesetzt werden.

Von 2010 bis 2017 wurden 245 Aussagen zur finanziellen Situation und 188 Aussagen zu Emotionen getroffen.

Die Abbildungen 5 und 6 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von acht Jahren bei finanziellen Aussagen am häufigsten „Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen“ (n = 131) 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!»

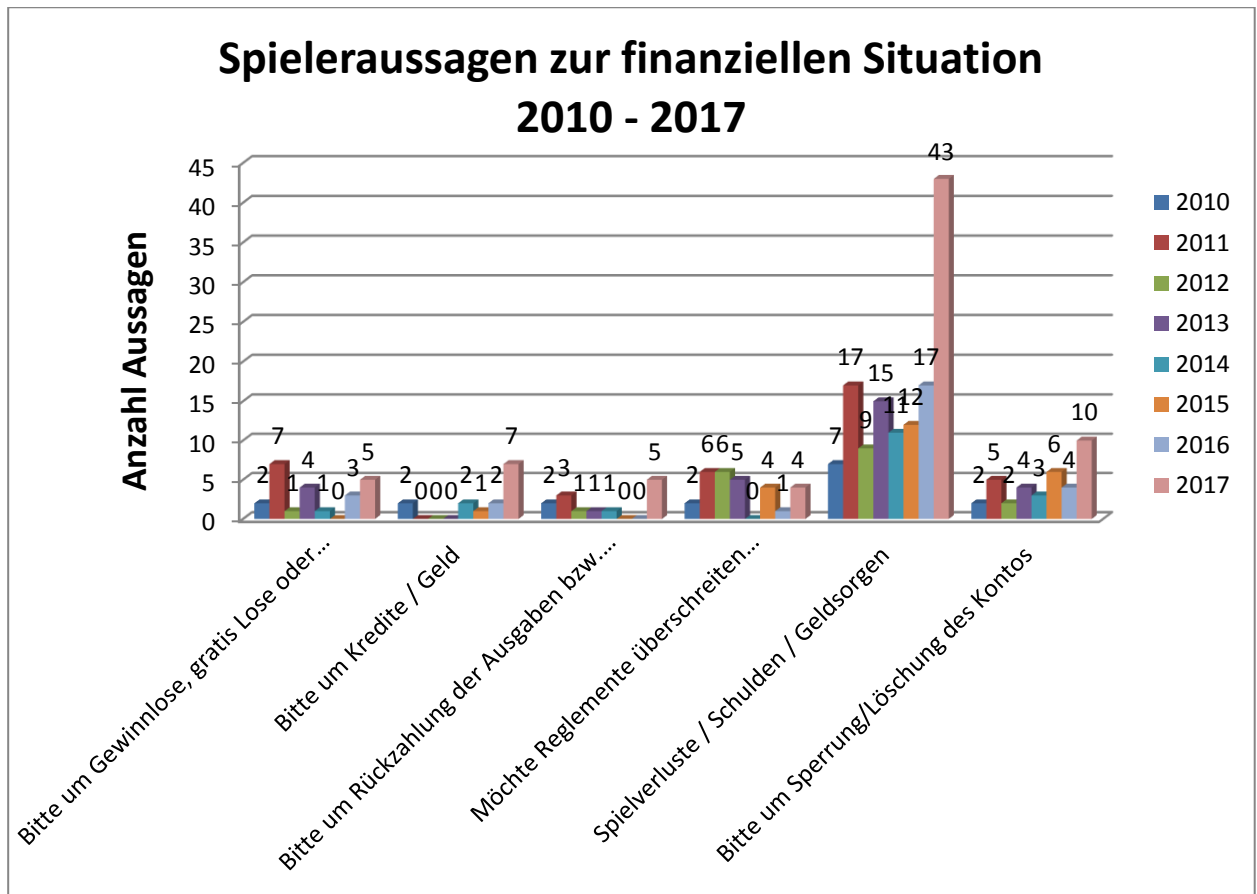


Abbildung 5: Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2017

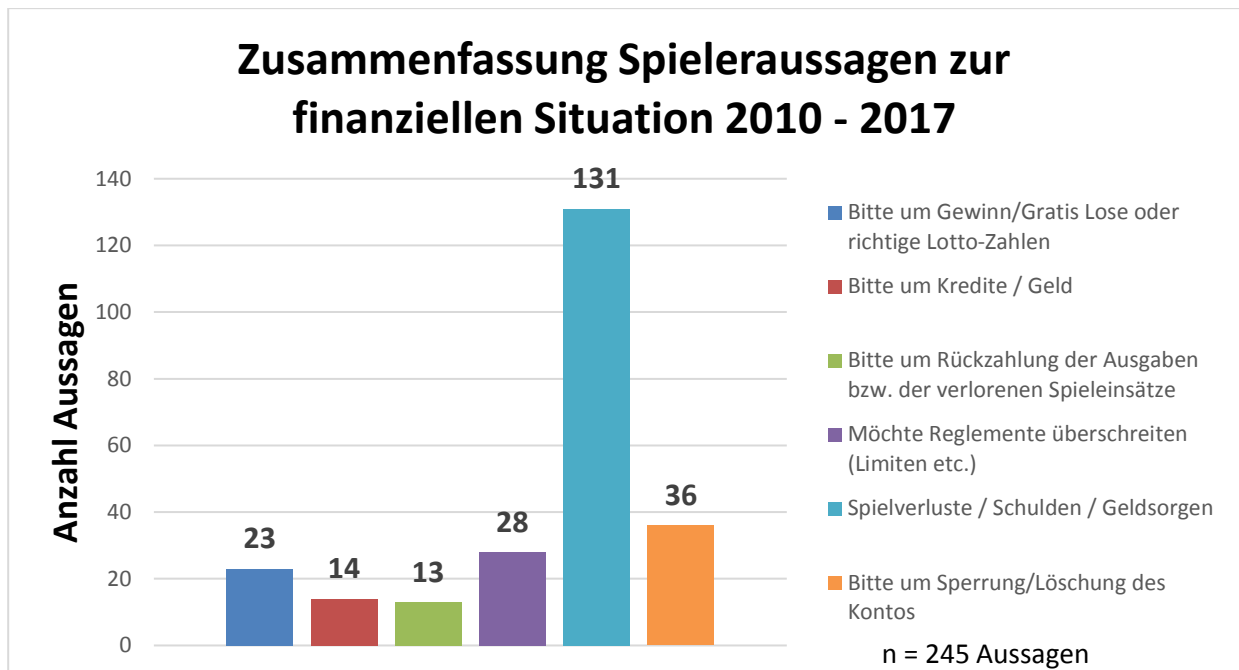


Abbildung 6: Zusammenfassung der Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2017

Die Abbildungen 7 und 8 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von acht Jahren beim Thema Emotionen am häufigsten „Klagen über ein angeblich unfaires Spiel“ (n = 77) 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»*

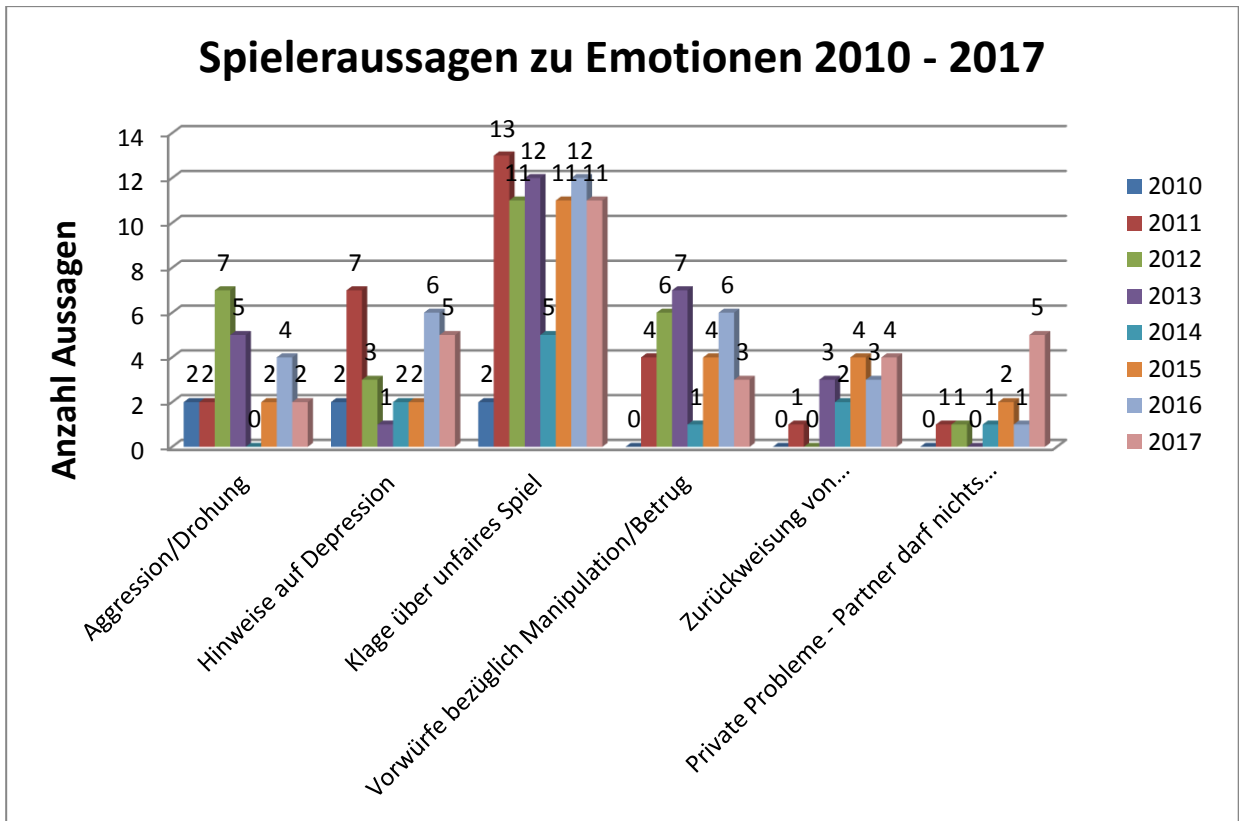


Abbildung 7: Spieleraussagen zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2017

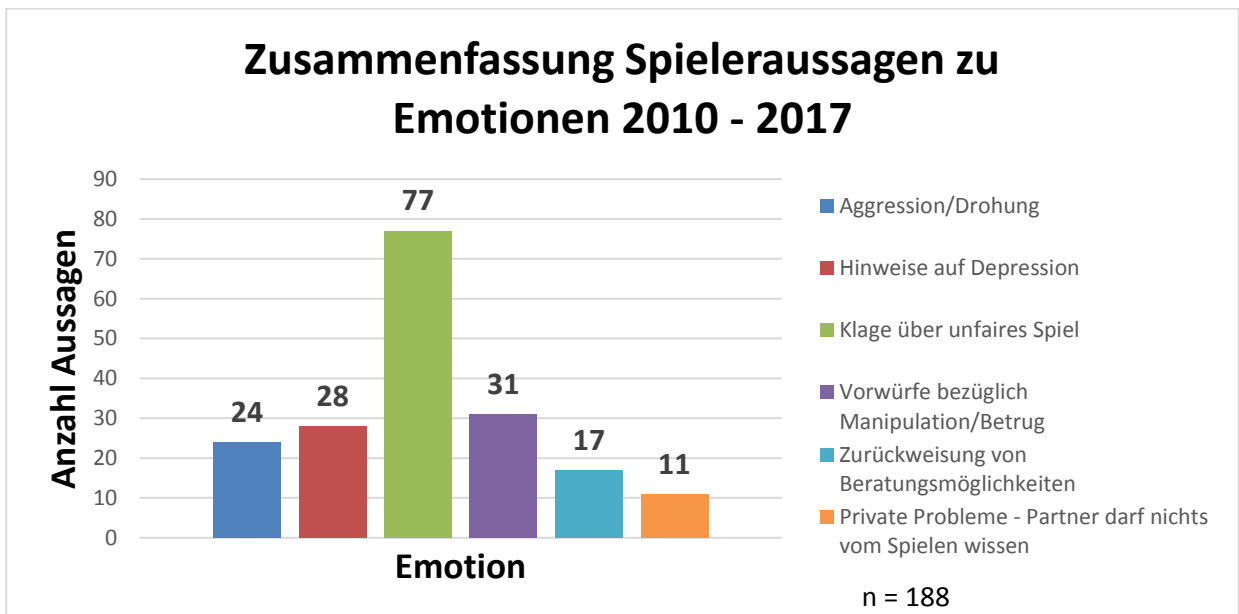


Abbildung 8: Zusammenfassung der Spieleraussagen zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2017

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 hat sich gegenüber dem Jahr 2016 erhöht (von 46 auf 72 Personen). Dies ist einerseits zurück zu führen auf neue interne technische Prozesse, die ein besseres Erkennen von potentiell Betroffenen ermöglichen, andererseits stellt ein Anstieg der Kontakte ein (positives) Indiz dafür dar, dass im Vergleich zu früher mehr implizit artikulierte Problemmeldungen/-kontakte erkannt werden. Das Spielangebot von Swisslos erfuhr in den Jahren 2015-2017 keine Erweiterungen um potentiell «gefährliche» Spiele. Demgegenüber sind aber offenbar die Mitarbeiter mit Kundenkontakten – nicht zuletzt aufgrund der kontinuierlichen Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen – in Bezug auf «Problemkunden» noch aufmerksamer und sensibler geworden.

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 (Kundendienst, Backoffice Internet-Spiel-Plattform, Chatmaster, Aussendienst), 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. Die Aussendienstmitarbeitenden melden die Anfragen der internen Spielerschutzverantwortlichen weiter, die wiederum beratend die Verkaufsstelle kontaktiert. Im Vergleich zum Jahr 2016 sind die Meldungen durch Verkaufsstellen-Mitarbeitenden etwas gestiegen (von 6 auf 9 Meldungen), sie bleiben dennoch auf einem tiefen Niveau. Eine aktive Abfrage durch die Aussendienstmitarbeitenden von Swisslos analog zum Jahr 2015, welche zu einer erhöhten Anzahl Meldungen von Verdachtsfällen führte (n = 22), soll im 2018 wieder durchgeführt werden.

Die Zahl von 72 Meldungen im Jahr 2017 muss in Relation gesetzt werden zu 600'000 Internet- und rund 2 Mio. Verkaufsstellen-Kunden von Swisslos. Sie ist ein Indiz dafür, dass das Spielangebot von Swisslos bei der grossen Mehrheit von Spielenden keine Probleme verursacht.

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



Jessin Hossmann
Verantwortliche Spielerschutz