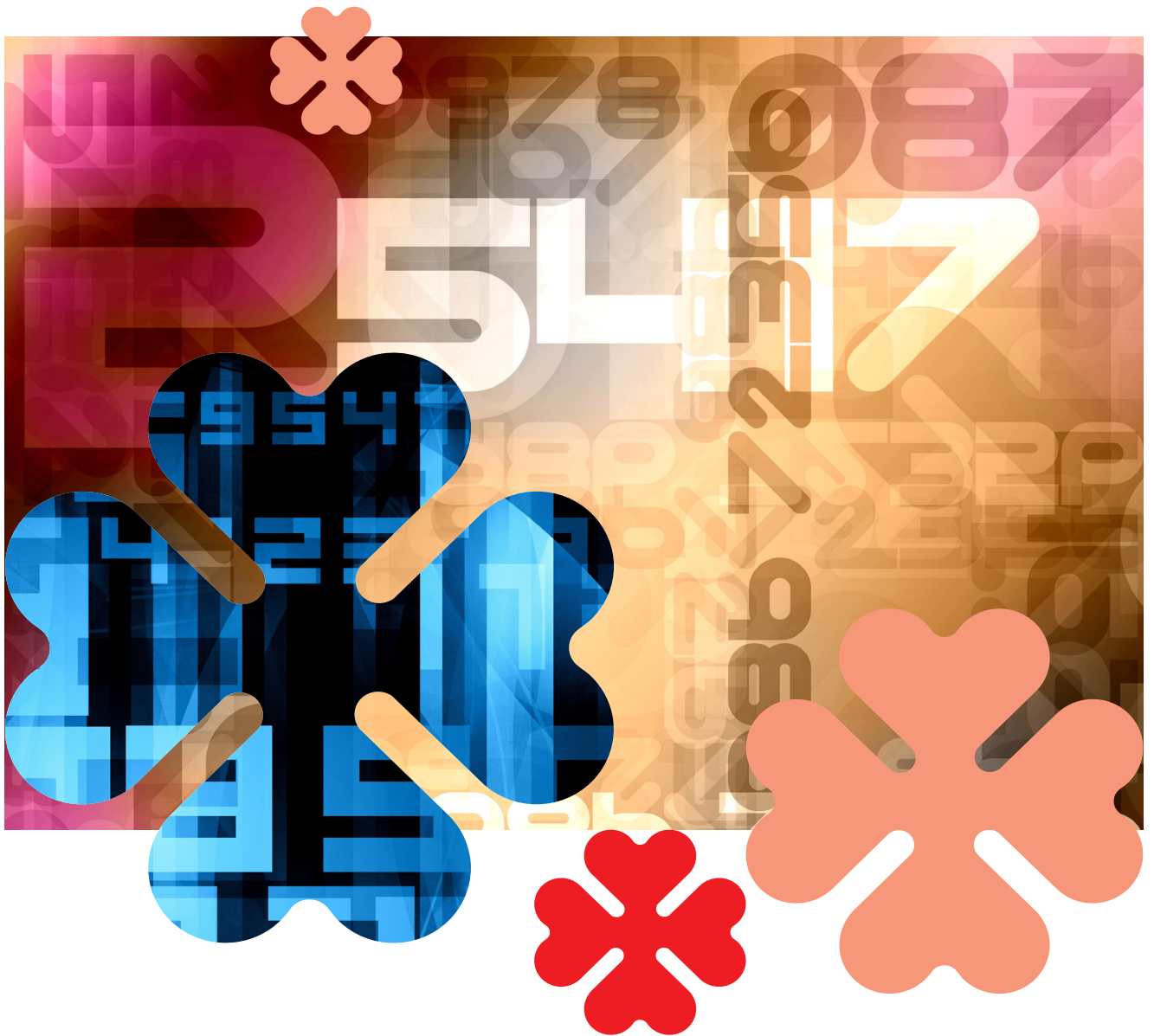


Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2011



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
3 Fazit	8
Zu den Swisslos-Forschungsberichten	9
Forschungsberichte im Überblick	9

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die Spieler 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 Spielenden unter dem Stichwort „Verantwortungsvolles Spiel“ über mögliche Risiken des Glücksspiels. Spieler und Angehörige finden auf der Swisslos Website u. a. auch einen Spielsuchttest und Kontaktmöglichkeiten zu kantonalen Beratungsstellen und zu Swisslos.

Seit dem 12. September 2007 können sich Spieler, Angehörige und Verkaufsstellen unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 713 713 und per E-Mail help@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 2011 mit einer Glücksspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben.

2 Analyse der Meldungen zu Glücksspielsucht

2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2011 haben sich insgesamt 44 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine Glücksspielsucht-Thematik erwähnt.

Angehörige melden sich bei Swisslos, wenn sie das Gefühl haben, eine Person ist an Glücksspielsucht erkrankt.

Beispiele:

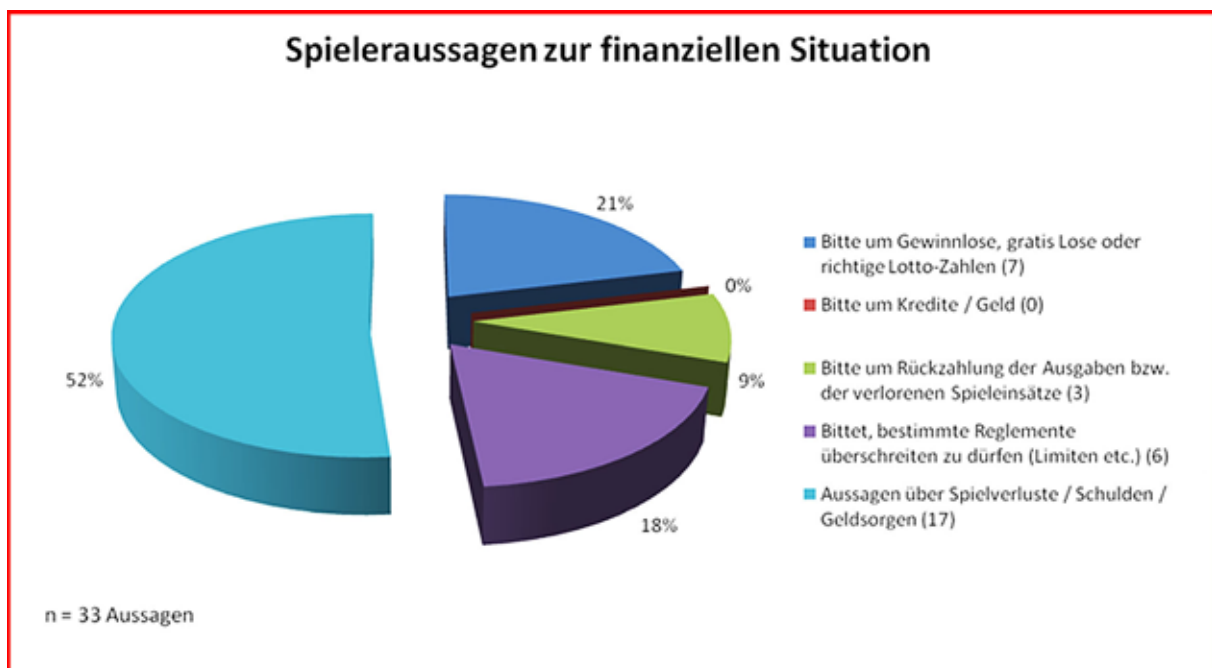
- *Ich bitte sie für meinen Mann diese Seite zu sperren. Er ist hochgradig spielsüchtig und verschuldet. Vielleicht können sie da etwas mithelfen, ihn wieder in eine bessere Bahn zu lenken. Es ist mein letzter verzweifelter Anruf!!!¹*
- *...meine Mutter hat ein Spielsuchtproblem, sie hat mir schon etliche mal gesagt sie hört auf und zahlt trotzdem immer wieder Geld ein! Und uns sagt sie dann wir hätten fast kein Geld mehr...*

¹Kundenkonto würde überprüft – es wurden seit Eröffnung keine Spieleinsätze getätigt.

Spieler melden sich häufig mit anderen Problemen oder Wünschen bei Swisslos. Wie Grafik 1 zeigt, werden häufig finanzielle Aussagen (n = 33) getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen können.

Beispiele:

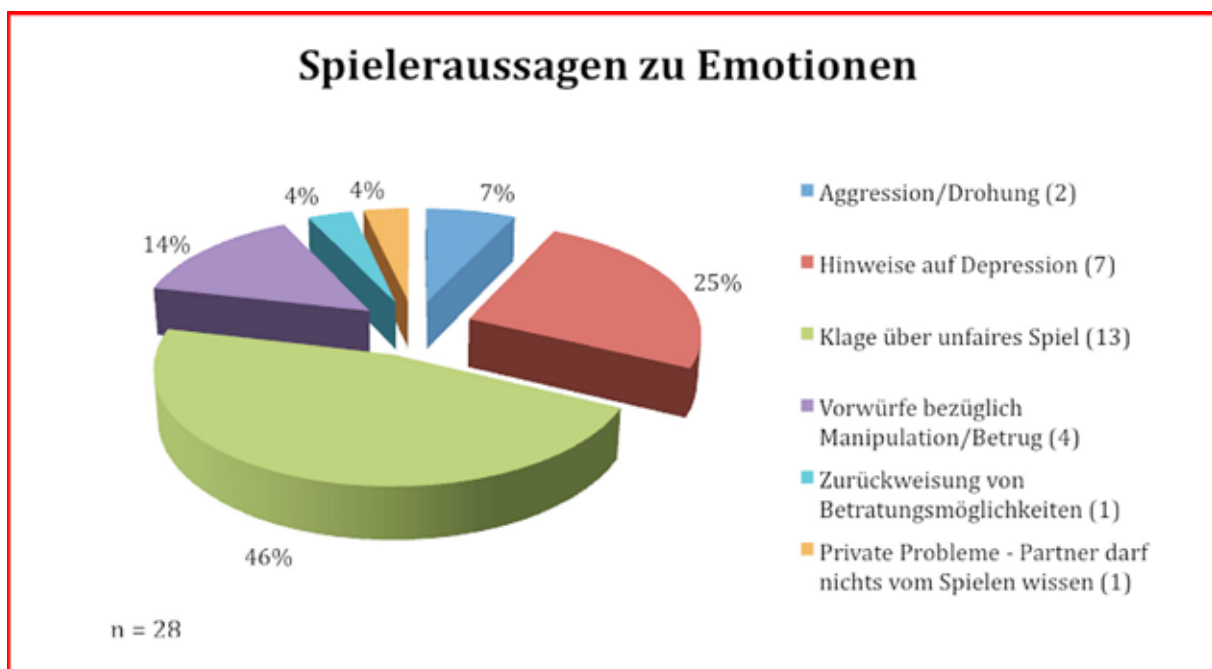
- *Ich habe zuviel gespielt; verschiedene Lose und ich habe zuviel verloren. Ich kann zeigen. Darf ich bekommen etwas zurück? Danke*
- *Ich muss aufhören mit Los kaufen. Wir sind nicht auf Rosen gebettet. Vielleicht senden Sie mir mal 1-2 Cross words gratis? ...*
- *Ich möchte spielen wann ich möchte, nicht immer nach einem starren Reglement. Ich weiss ganz bestimmt was ich mache ...*



Grafik 1: Aussagen von Spielern zu finanzieller Situation

Über die Hälfte der Spieler machte Aussagen über Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen. Weiter wollten Spieler Gewinnlose oder gratis Lose; ihre Ausgaben zurückerstattet bekommen bzw. bestimmte Reglemente wie z.B. die Limiten auf der Internet Spiel-Plattform von Swisslos überschreiten. Es gab keine expliziten Bitten um Kredite oder Geld, um zum Beispiel weiter spielen zu können.

Diese Ergebnisse decken sich mit Studienergebnissen: So haben K. Shandley und S. Moore in der Studie „Evaluation of Gambler’s Helpline: A Consumer Perspective²“ herausgefunden, dass in Victoria, Australien, 28,1% der Spieler (n = 64) bei der Gambler’s Helpline wegen Spielverlusten anrufen. Gefolgt von psychologischen Einflüssen (25%) (Spieler kann nicht mehr mit dem Spielproblem umgehen); finanziellen Problemen (25%), wie Schulden und die Unfähigkeit, Miete oder Steuern zu bezahlen sowie Einflüssen auf das persönliche Leben (23,4%) wie Schlaflosigkeit, Gesundheits- oder Partnerschaftsprobleme.



Grafik 2: Aussagen von Spielern zu Gefühlen / Emotionen

Es gab weniger Aussagen zu Emotionen/Gefühlen (n = 28) wie zur finanziellen Situation. Dreizehn Aussagen wurden über unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft, kein Gewinn) gemacht. Vier Personen äusserten Vorwürfe bezüglich Manipulationen des Spiels bzw. warfen Betrug vor. Ebenfalls gab es sieben Aussagen mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung und zwei Spieler drohten entweder mit Weggang von der Swisslos zu einem anderen Anbieter oder mit der Meldung bei Kassensturz, Blick o.ä. Es handelt sich mithin in der Mehrzahl um Indizien, nicht um Meldungen, die eindeutig Rückschlüsse auf Probleme mit dem Spiel zulassen.

²Kerry Shandley & Susan Moore (2008): Evaluation of Gambler’s Helpline: A Consumer Perspective, International Gambling Studies, 8:3, 315 - 330

Beispiele:

- ... bin allein und sehr viele male sehr traurig. Es kommt sehr selten jemand zu mir. Alle haben keine Zeit. So ist das Live heute.
- seit langer Zeit habe ich Bingo gespielt und praktisch nie etwas gewonnen. Nun will ich mein Profil löschen... das bringt nichts und verursacht nur Verlust und das kann ich mir nicht mehr leisten ... ich habe die Schmanze voll... von dieser ungerechten Sache hier, und zwar auf sämtlichen Ebenen...

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

Beispiel:

- POS beobachtet einen 19-jährigen Kunden, der arbeitslos ist, oft betrunken und schlecht Deutsch spricht. Er kommt bis zu 3x wöchentlich und löst jedes Mal den Gewinn von 15-20 Losen ein (Benissimo oder Win for Live usw.). Entweder sind die Lose gestohlen oder der Kunde ist spielsüchtig (wobei er bei diesem POS nur immer 1-2 Lose kauft). Kann die Swisslos in diesem Fall etwas tun?

2.2 Art der Probleme mit Glücksspiel

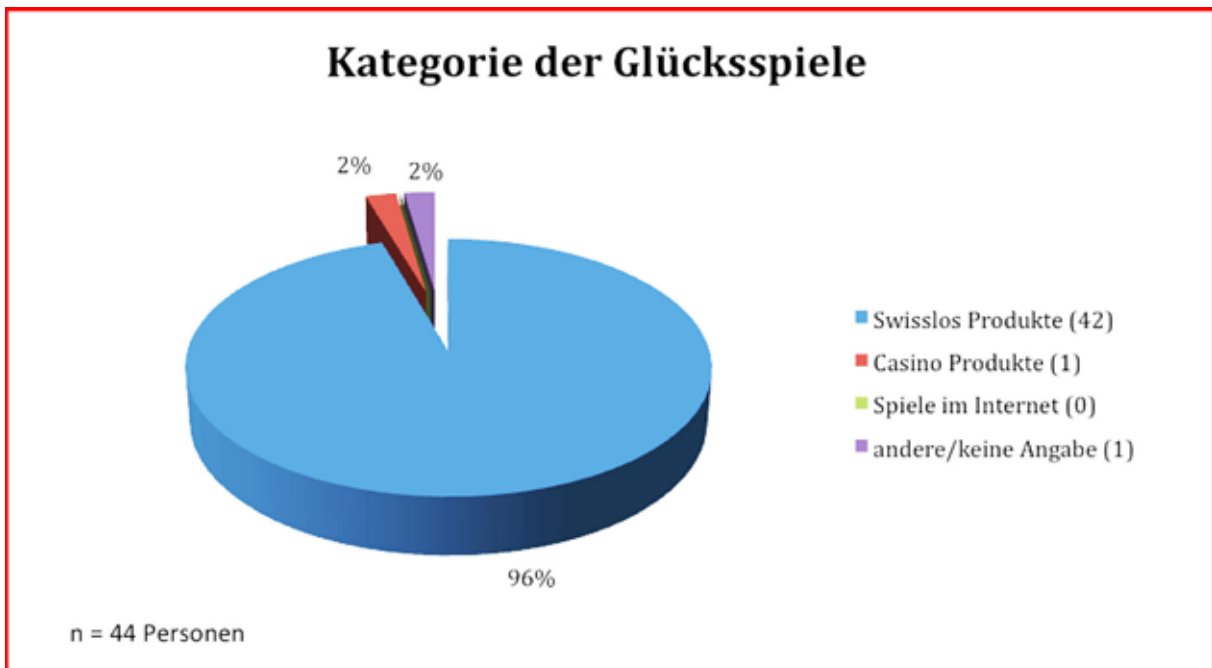
42 der 44 Personen, deren Kontaktaufnahme mit einer möglichen Glücksspielsuchtproblematik verbunden werden kann, nennen primär Probleme mit den Swisslos Produkten an den Verkaufsstellen oder im Internet (siehe auch Beispiele unter Kap. 2.1).

Es gab keine Meldungen zu Internet-Spielen (z.B. Internet Poker).

Eine Angehörige meldete sich, weil eine betroffene Person ein Problem mit Spielen im Casino hat.

Beispiel:

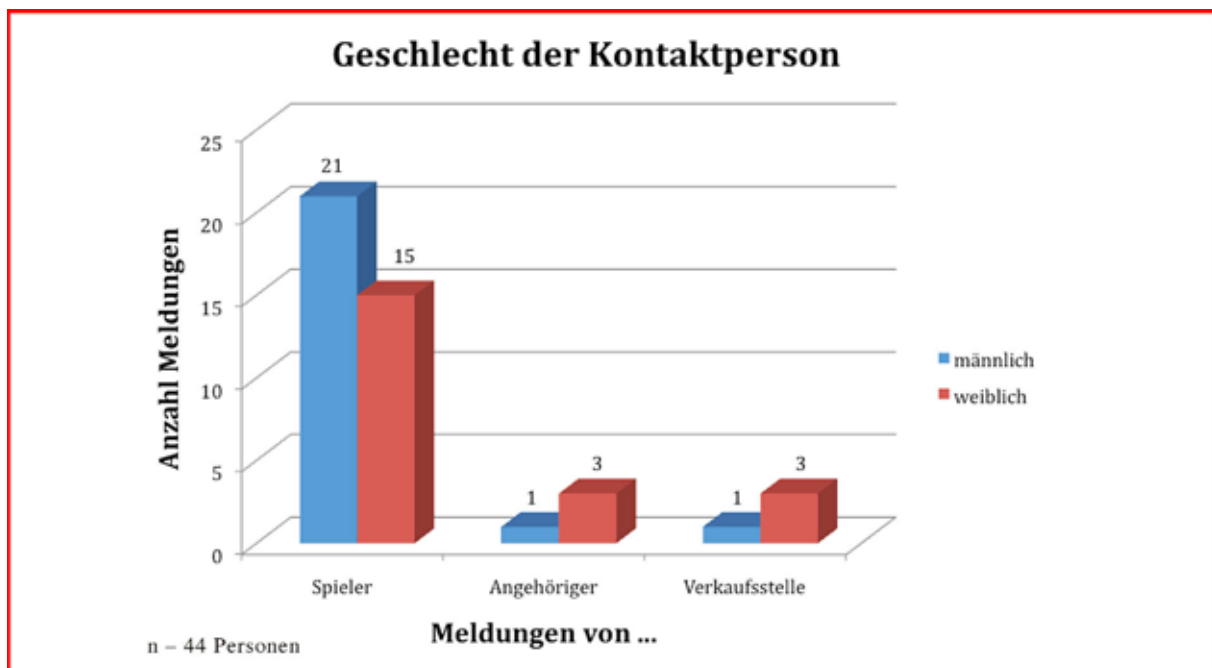
- Tochter ruft bei Swisslos an. Der Vater spielt viel im Casino- sie möchte ihm helfen von der Sucht loszukommen, da die ganze Familie darunter leidet.



Grafik 3: Kategorie der genannten Glücksspiele

2.3 Geschlecht der Kontaktperson

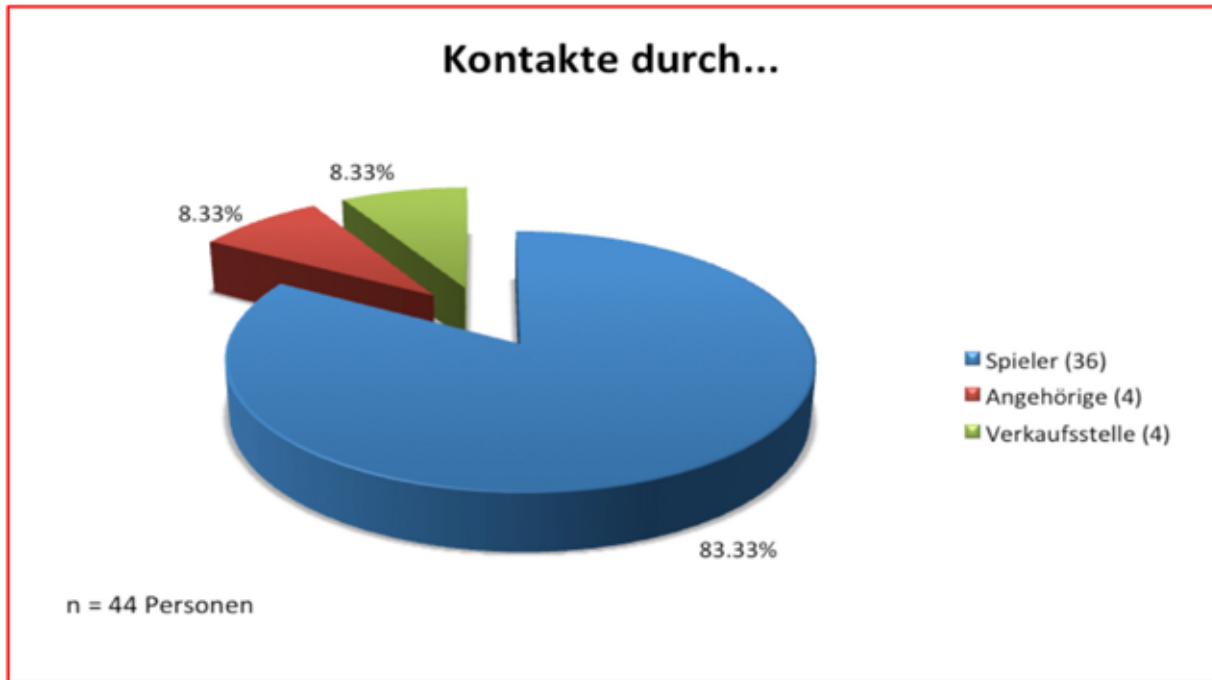
Es haben sich 15 Frauen und 21 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt. Drei Frauen haben sich gemeldet, um einem männlichen Angehörigen zu helfen – ein Mann meldete sich, um seiner Mutter zu helfen. Bei den Verkaufsstellen haben sich ein Mann und eine Frau an Swisslos gewandt, um einem männlichen Spieler zu helfen; sowie zwei Frauen, um einer weiblichen Spielerin weiter zu helfen.



Grafik 4: Geschlecht der Kontaktperson

2.4 Kontakte

Die Kontakte entstanden zum grössten Teil durch die Spieler selber (83.3%), zu je über 8% meldeten sich Angehörige (4 Personen) und Verkaufsstellen (4 Personen).



Grafik 5: Kontaktpersonen

3 Fazit

Die Helpline Nummer 0800 713 713 sowie die E-Mail-Adresse help@swisslos.ch werden über www.swisslos.ch sowie über die Flyer zum Verantwortungsvollen Spiel, welche in ca. 400 Gastro-Verkaufsstellen aufliegen, kommuniziert. Die Anzahl der Meldungen hat sich gegenüber dem Jahr 2010 erhöht (von 14 Personen auf 44 Personen). Dies ist auch darauf zurück zu führen, dass der Swisslos Kundendienst sowie die Aussendienstmitarbeitenden durch die Schulungen zum Verantwortungsvollen Spiel sehr sensibel auf gewisse finanzielle und emotionale Aussagen reagieren.

Wie sich zeigt, melden sich Angehörige gezielt mit dem Wunsch nach mehr Informationen zu Glücksspielsucht oder Beratungsstellen oder beantragen bei Swisslos z.B. die Sperrung eines Spieleraccounts.

Bei den Spielern wird sehr selten eine Aussage zu Glücksspielsucht getroffen, oft stehen 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.

Die Studie³ von K. Shandley und S. Moore zeigt, dass in Australien 66,7% der Anrufer, welche zum Zeitpunkt 2 (einen Monat nach Zeitpunkt 1) an der Studie teilgenommen und eine Überweisung zum Zeitpunkt 1 erhalten haben, sich dafür entschieden, die Überweisung in Anspruch zu nehmen. Diejenigen, die keine Überweisung in Anspruch nahmen, gaben an, das Problem alleine lösen zu wollen.

Verkaufsstellen wenden sich mit Fragen zu Glücksspielsucht meist direkt an den Aussendienstmitarbeitenden. Diese Gespräche werden zurzeit noch nicht systematisch erfasst.

Der Ausbau eines systematischen Monitoring bei Swisslos wird in Zukunft weitere Erkenntnisse ermöglichen.

Zu den Swisslos-Forschungsberichten

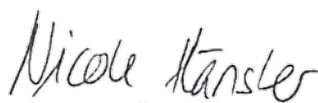
Im Leitbild von Swisslos befindet sich folgende Aussage: „Wir bieten attraktive und sozialverträgliche Spiele an, die den technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen sowie unserer Politik des Verantwortungsvollen Spielens Rechnung tragen.“

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 Hänslér
Verantwortliche Verantwortungsvolles Spiel

Forschungsberichte im Überblick

Nr.	Titel	Erscheinungsdatum
1	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Limiten und Selbstsperrern	11. Januar 2010
2	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Zusatzauswertungen im Bereich der Höchstwerte und Selbstsperrern	24. September 2010
3	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2010	1. Februar 2011
4	Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf www.swisslos.ch	11. August 2011
5	Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2011	13. Januar 2012

³Kerry Shandley & Susan Moore (2008): Evaluation of Gambler's Helpline: A Consumer Perspective, International Gambling Studies, 8:3, 315 - 330