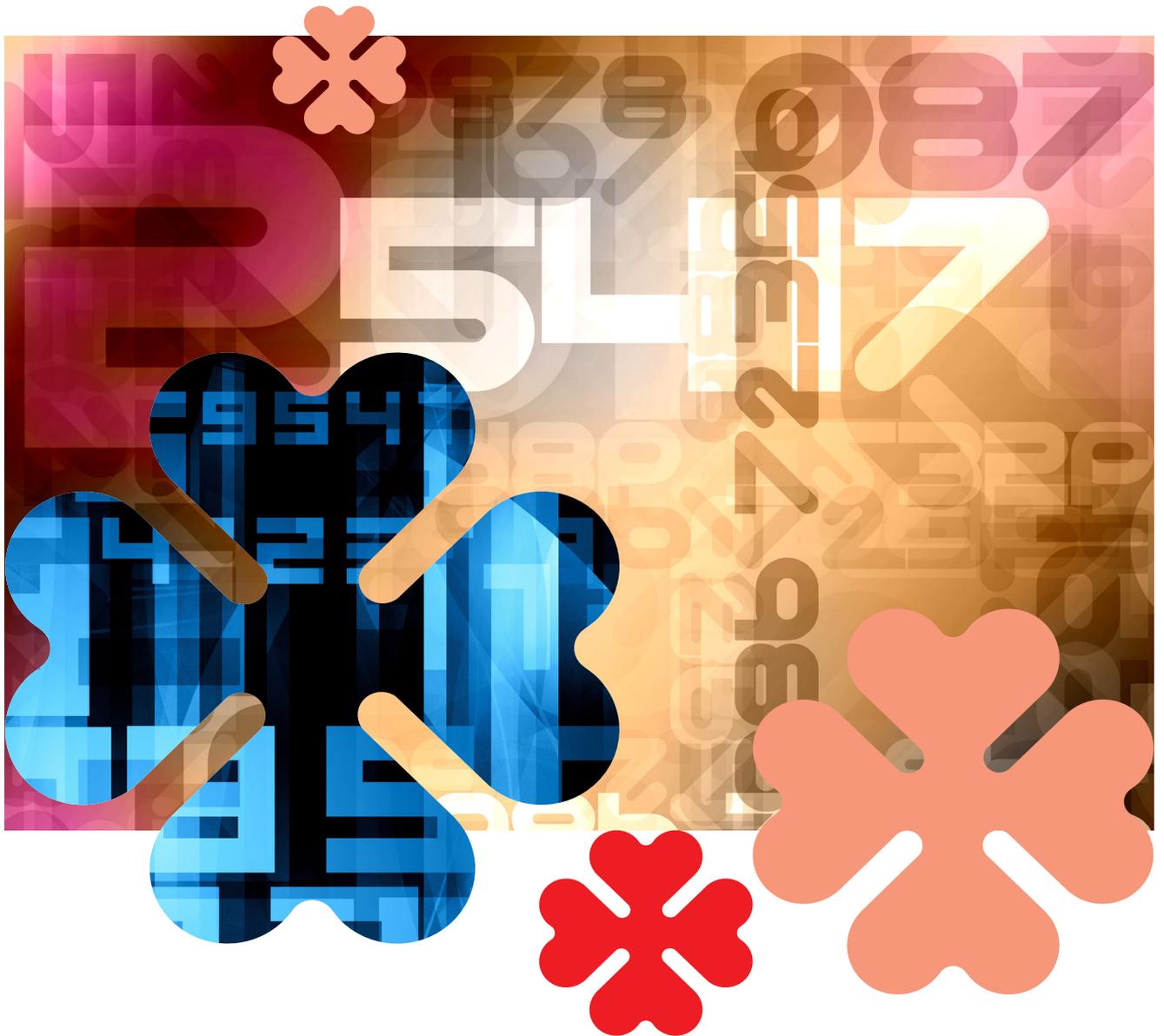


Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2012



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 2012	8
3 Fazit	10
Zu den Swisslos-Forschungsberichten	11
Forschungsberichte im Überblick	11

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 bzw. 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 2012 mit einer Glücksspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben.

2 Analyse der Meldungen zu Glücksspielsucht

2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2012 haben sich insgesamt 32 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.

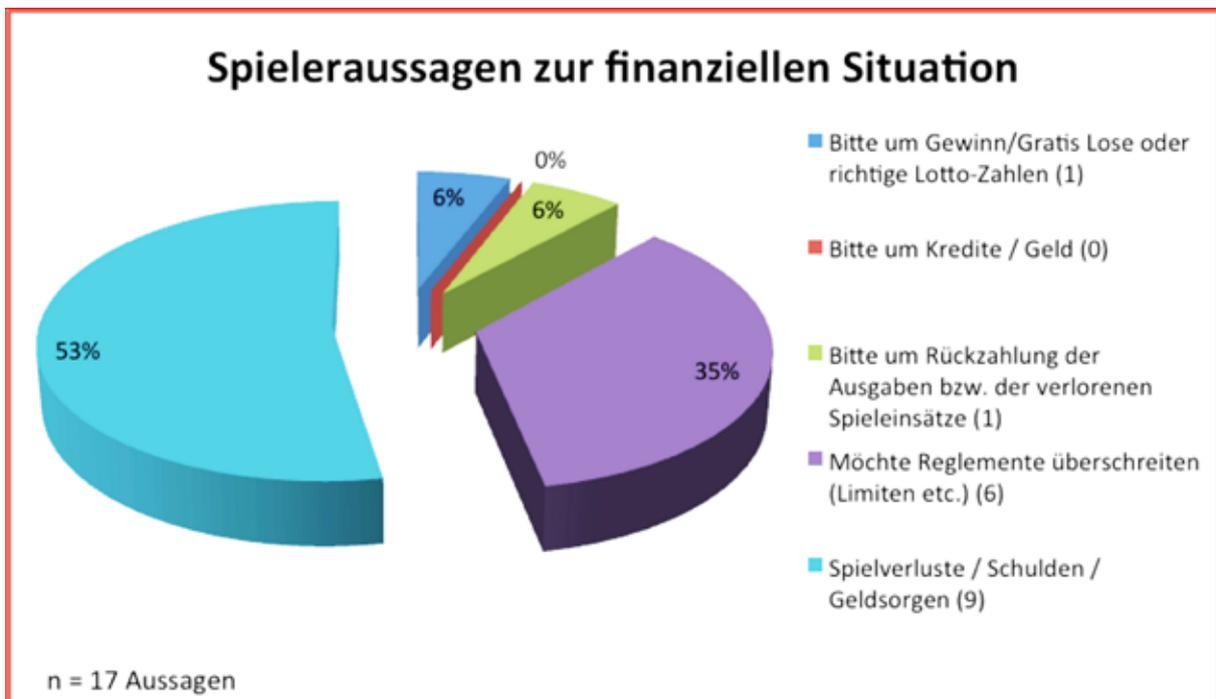
Beispiel:

- *Ein Mann macht sich Sorgen um einen guten Freund. Dieser verspielt das ganze Geld mit Glücksspielen, u.a. mit Swisslos Produkten. Seine Frau hat ihn mit den Kindern verlassen. Nun spielt er noch mehr und der Mann möchte, dass seinem Freund geholfen wird.*

Spieler melden sich häufig auch mit anderen Problemen oder Wünschen bei Swisslos. Wie Grafik 1 zeigt, werden häufig finanzielle Aussagen (n = 17) getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen können.

Beispiele:

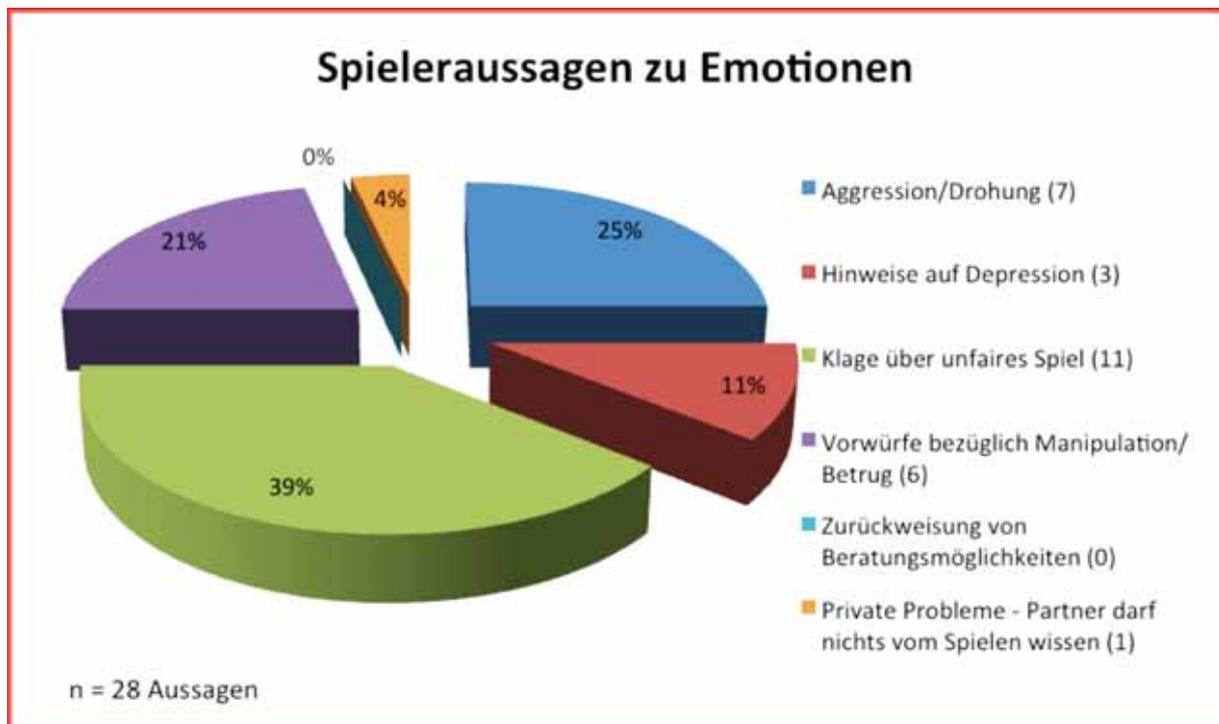
- Ich will hiermit einfach mal fragen, ob es möglich wär alles was ich einbezahlt habe abzüglich des Gewinnes wieder zurück haben könnte. Sie würden mir damit einen riesen Gefallen machen. Da ich dieses Geld dringend brauche.
- Ich habe in meinem Leben bestimmt schon über 1'000 Lose gekauft!! Der höchste Gewinn waren mal 20 CHF und investiert habe ich alles zusammen gerechnet mehr als 5'000CHF für eure Sch*Abzocker Lose!
- Mit 60 Jahren bin ich scheinbar nicht mündig was Ihre Limiten betrifft, die hab ich mit Sicherheit mal höher eingestellt?



Grafik 1: Aussagen von Spielern zu finanzieller Situation

Über die Hälfte der 17 Spieler machte Aussagen über Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen. Weiter wollten sechs Spieler bestimmte Reglemente, v.a. die Limiten bei Bingo und Lose Online auf der Internet Spiel-Plattform von Swisslos überschreiten. Zudem gab es eine Bitte um Rückzahlung der Ausgaben und eine Anfrage für ein Gewinn-Los. Es gab keine expliziten Bitten um Kredite oder Geld, um zum Beispiel weiter spielen zu können.

Diese Ergebnisse decken sich mit anderen Studienergebnissen: So haben K. Shandley und S. Moore in der Studie „Evaluation of Gambler’s Helpline: A Consumer Perspective“ 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 mehr Aussagen zu Emotionen/Gefühlen (n = 28) wie zur finanziellen Situation. Elf Aussagen wurden über angeblich unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft und kein Gewinn) gemacht. Sechs Personen äusserten Vorwürfe bezüglich Manipulationen des Spiels bzw. warfen Betrug vor. Ebenfalls gab es sieben Aussagen mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung. Es handelt sich mithin in der Mehrzahl um Indizien, nicht um Meldungen, die eindeutig Rückschlüsse auf Probleme mit dem Spiel zulassen.

Beispiele:

- Ich betrachte mich (noch) nicht als spielsüchtig, möchte dies aber nicht werden. In den letzten Monaten habe ich sehr viel gespielt, was mich selber zum nachdenken brachte...
- Ich weiss selber wenn ich nicht mehr spielen kann, Absolute Bevormundung, Haben wir nicht schon genug davon in der Schweiz? Ich wünsche mir keine Bevormundung mehr, ich bin nicht mehr im Kindergarten. Ich glaube man muss bald ins Ausland ausweichen, um ein bisschen spielen zu können. Schade!

2.2 Art der Probleme mit Glücksspiel

30 der 32 Personen, deren Kontaktaufnahme mit einer möglichen Glücksspielsuchtproblematik verbunden werden kann, nennen explizit Probleme mit den Swisslos Produkten an den Verkaufsstellen oder im Internet (siehe auch Beispiele unter Kap. 2.1).

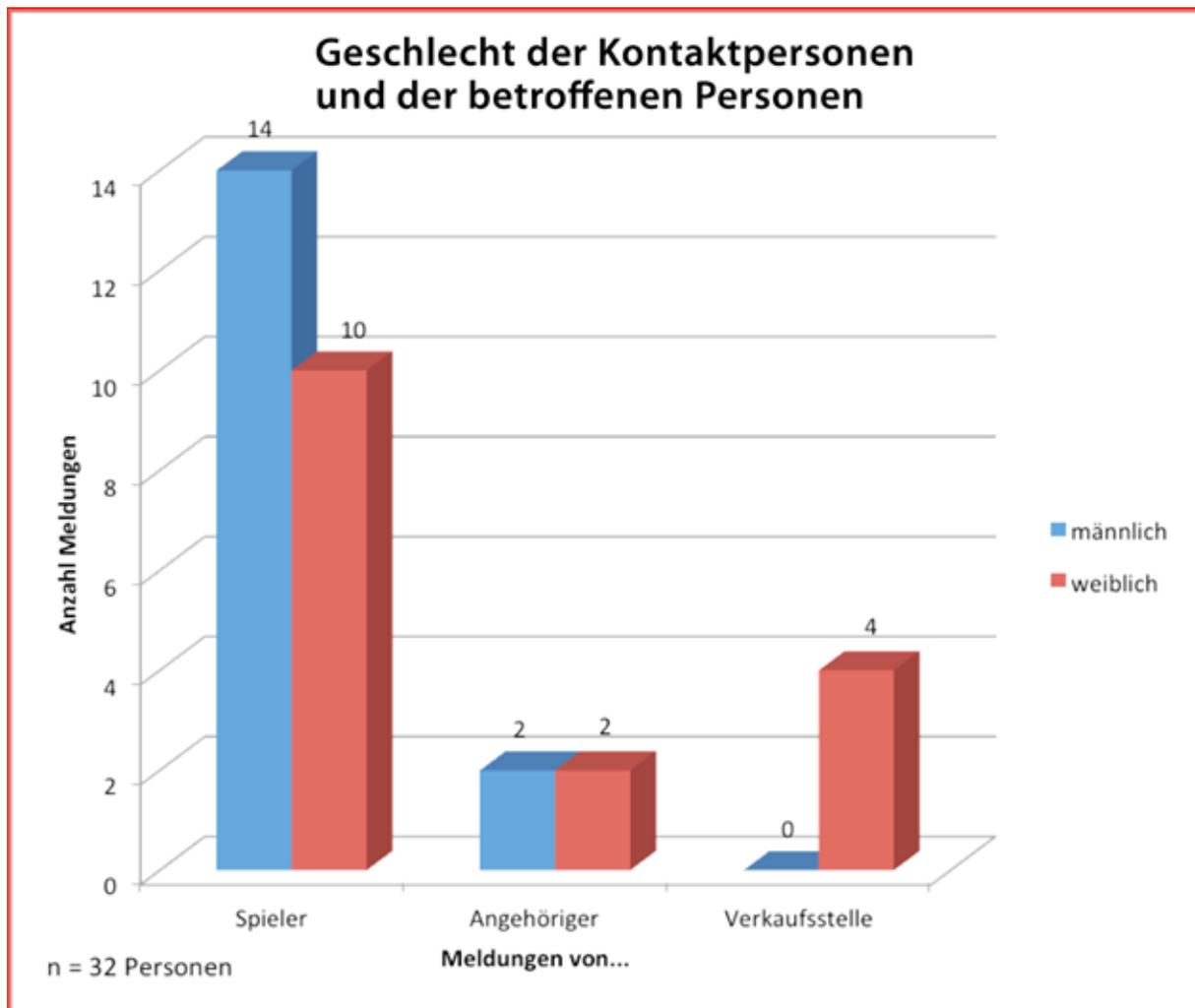
Es gab bei Swisslos keine Meldungen zu Internet-Spielen (z.B. Internet Poker) oder Casino-Spielen.



Grafik 3: Kategorie der genannten Glücksspiele

2.3 Geschlecht der Kontaktpersonen und der betroffenen Personen

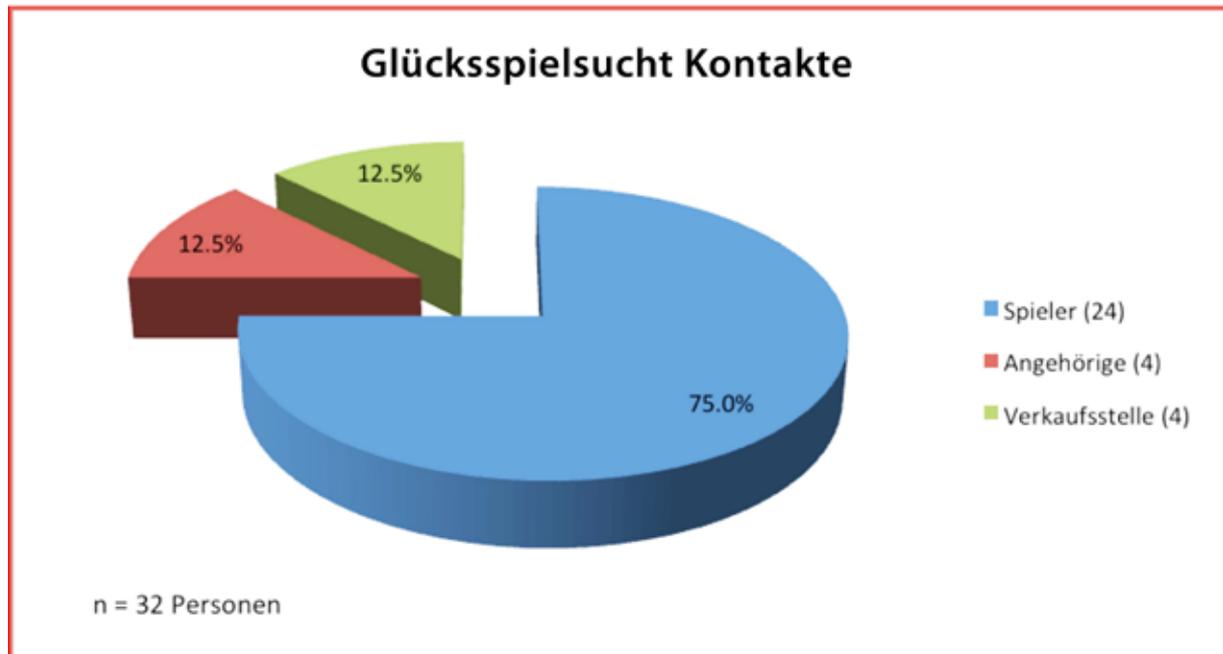
Es haben sich 16 Frauen und 16 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt. Zwei Frauen haben sich gemeldet, um einem männlichen Angehörigen zu helfen; ein Vater meldete sich, um Informationen zu Glücksspielsucht für seine Tochter in Erfahrung zu bringen und ein Mann meldete sich, um seinem Freund weiterzuhelfen. Bei den Verkaufsstellen haben sich vier Frauen an Swisslos gewandt, um zwei männlichen Spielern sowie einer weiblichen Spielerin weiter zu helfen. Bei der vierten gemeldeten Person wurde das Geschlecht nicht erfasst.



Grafik 4: Geschlecht der Kontaktpersonen und der betroffenen Personen

2.4 Kontakte

Die Kontakte entstanden zum grössten Teil durch die Spieler selber (75%), zu je 12.5% meldeten sich Angehörige (4 Personen) und Verkaufsstellen (4 Personen).



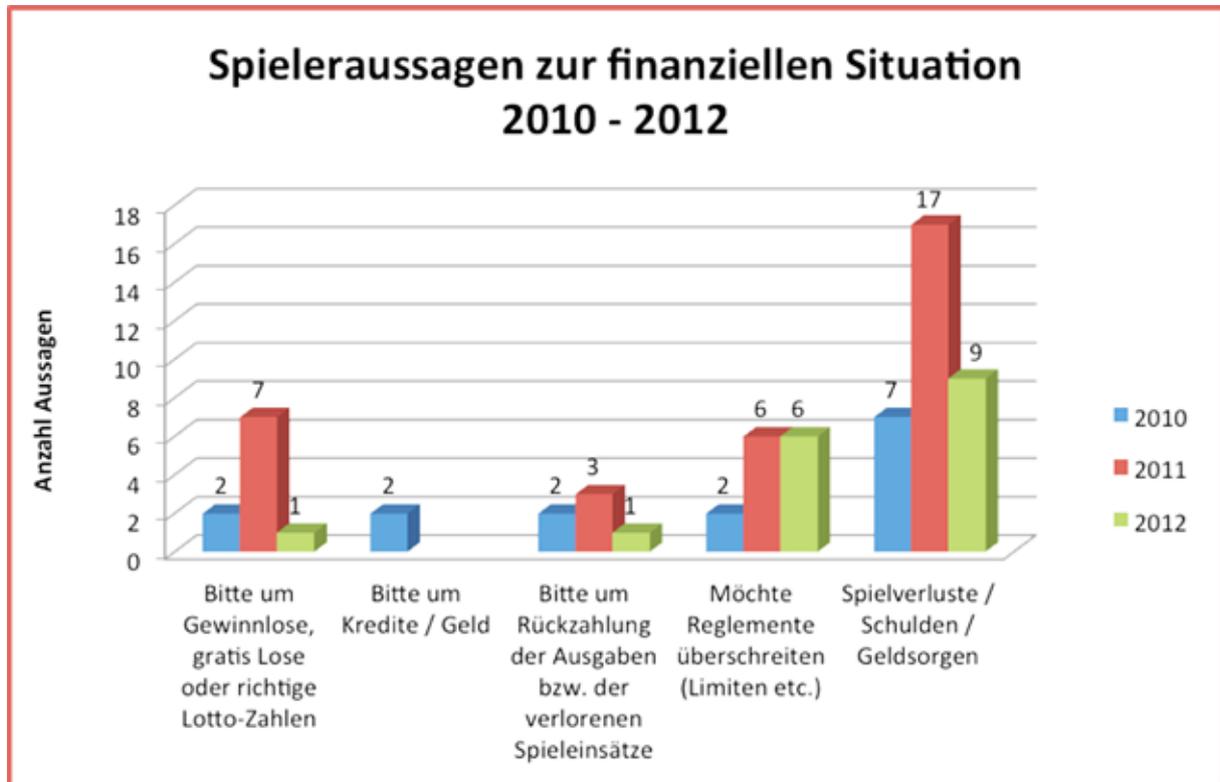
Grafik 5: Kontaktpersonen

2.5 Vergleich der Jahre 2010 bis 2012

In den letzten drei Jahren haben sich insgesamt 90 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine Glücksspielsucht-Thematik erwähnt. Im Jahr 2010 waren es 14 Personen, 2011 44 Personen und 2012 32 Personen. Von 2010 bis 2012 wurden 65 Aussagen zur finanziellen Situation und 62 Aussagen zu Emotionen getroffen wurden.

Grafik 6 zeigt, dass über den Betrachtungszeitraum von 3 Jahren bei finanziellen Aussagen am häufigsten „Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen“ (n = 33) thematisiert wurden. Dabei wurden z.B. folgende Angaben gemacht:

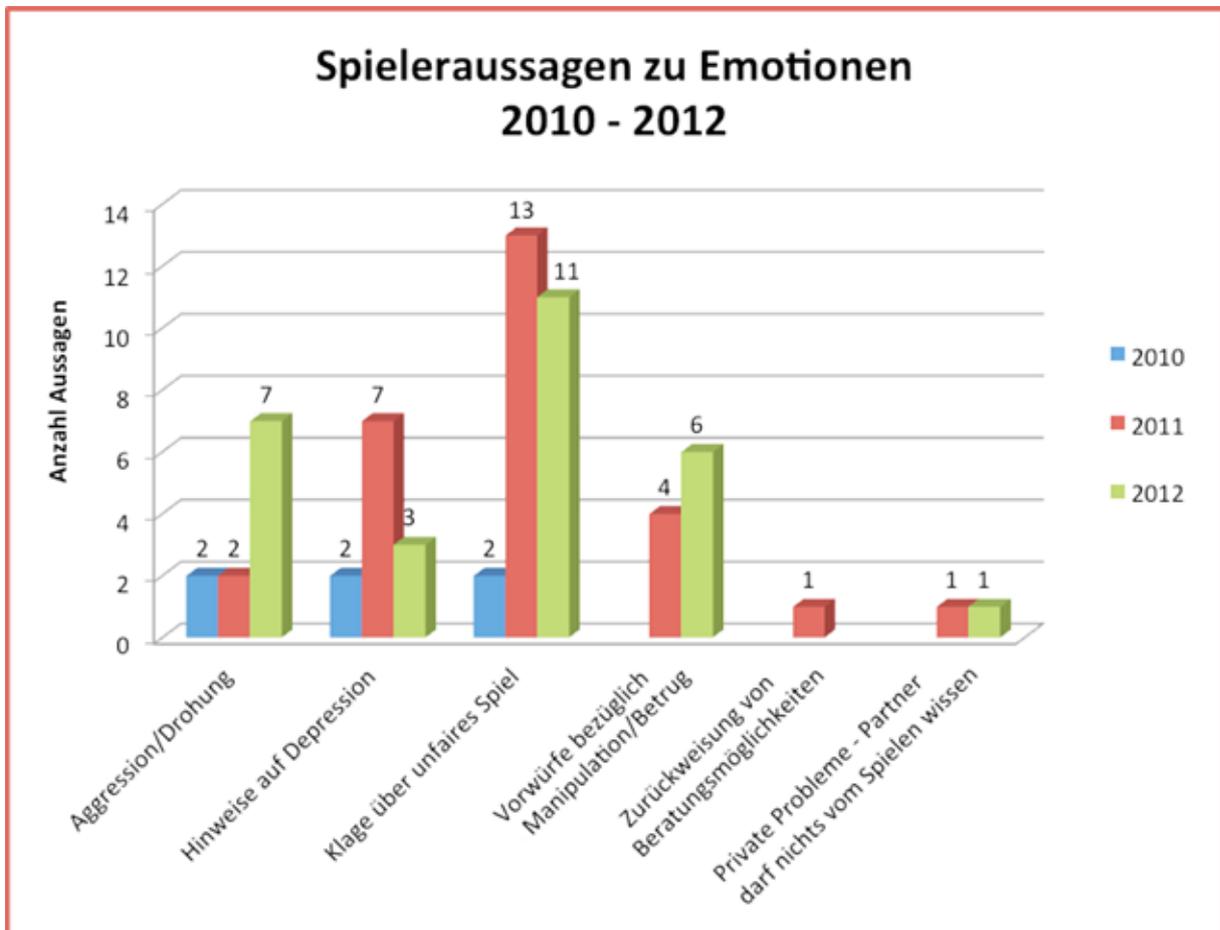
- „Ich befinde mich momentan in einer finanziell schwierigen Situation“,
- „Habe mich verschuldet, Rechnungen hinausgeschoben und werde langsam betrieben“,
- „Wenn ich nicht Lotto gespielt hätte, wäre ich heute Millionärin“.



Grafik 6: Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010, 2011 und 2012

Grafik 7 zeigt, dass über den Betrachtungszeitraum von 3 Jahren beim Thema Emotionen am häufigsten „Klagen über ein angeblich unfaires Spiel“ (n = 26) 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 7: Aussagen von Spielern zu Gefühlen / Emotionen 2010, 2011 und 2012

3 Fazit

Die Helpline Nummer 0800 713 713 sowie die E-Mail-Adresse help@swisslos.ch bzw. responsiblegaming@swisslos.ch werden über www.swisslos.ch sowie über die Flyer zum Verantwortungsvollen Spiel, welche an allen Lotto-Verkaufsstellen aufliegen, kommuniziert. Die Anzahl der Meldungen ist gegenüber dem Jahr 2011 zurückgegangen (von 44 Personen auf 32 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.

Die Studie² von K. Shandley und S. Moore zeigt, dass in Australien 66,7% der Anrufer, welche 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 des 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 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	1. 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

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