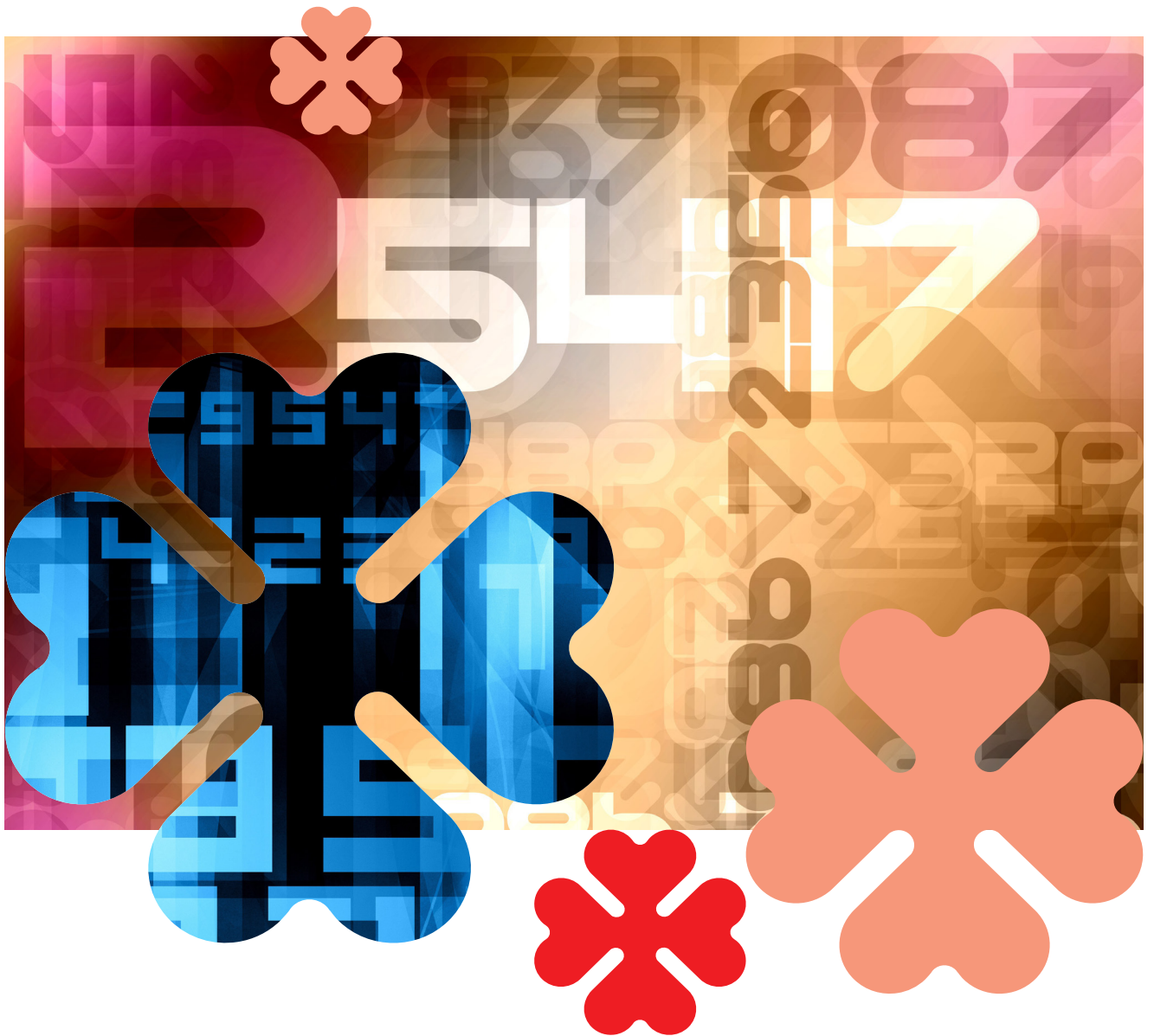


Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2013



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 2013	8
3 Fazit	10
Zu den Swisslos-Forschungsberichten	11
Forschungsberichte im Überblick	11

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 Spielenden unter dem Stichwort „Verantwortungsvolles Spiel“ über mögliche Risiken des Glücksspiels. Spieler und Angehörige finden auf der Swisslos Website u. a. auch einen Spielsuchtttest 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 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 2013 mit einer möglichen Glücksspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben.

2 Analyse der Meldungen zu Glücksspielsucht

2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2013 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.

Beispiele:

- *Meine Frau hat gestern erfahren, dass ihre Mutter spielsüchtig ist. Es ist so, dass Frau X in den letzten 2 Jahren ihr ganzes Vermögen inklusive der gesamten Altersvorsorge in den Casinos in der Schweiz, Deutschland und Österreich verspielt hat. Frau X ist ohne unser Wissen spielsüchtig geworden, was uns sehr betreffen macht.*

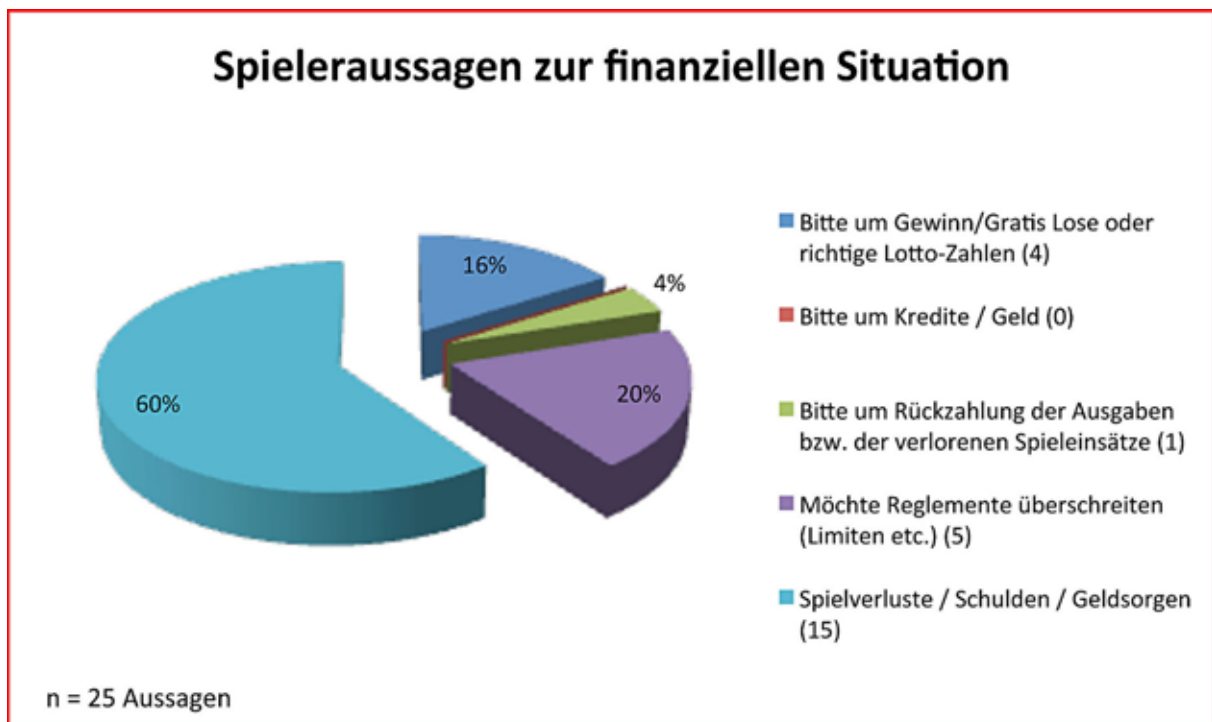
¹In diesem Bericht wird auf eine explizite Erwähnung der weiblichen Form verzichtet. Dieses Vorgehen wird durch die bessere Lesbarkeit begründet.

- Ehefrau meldet sich telefonisch: Ihr Mann ist Spielsüchtig - dies hat sie vor ein paar Monaten per Zufall herausgefunden. Er verspielt die Hälfte des Monatslohns. Einem Gespräch weicht er aus.

Spieler melden sich häufig auch mit anderen Problemen oder Wünschen bei Swisslos. Wie Grafik 1 zeigt, werden häufig finanzielle Aussagen (n = 25) getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen könnten.

Beispiele:

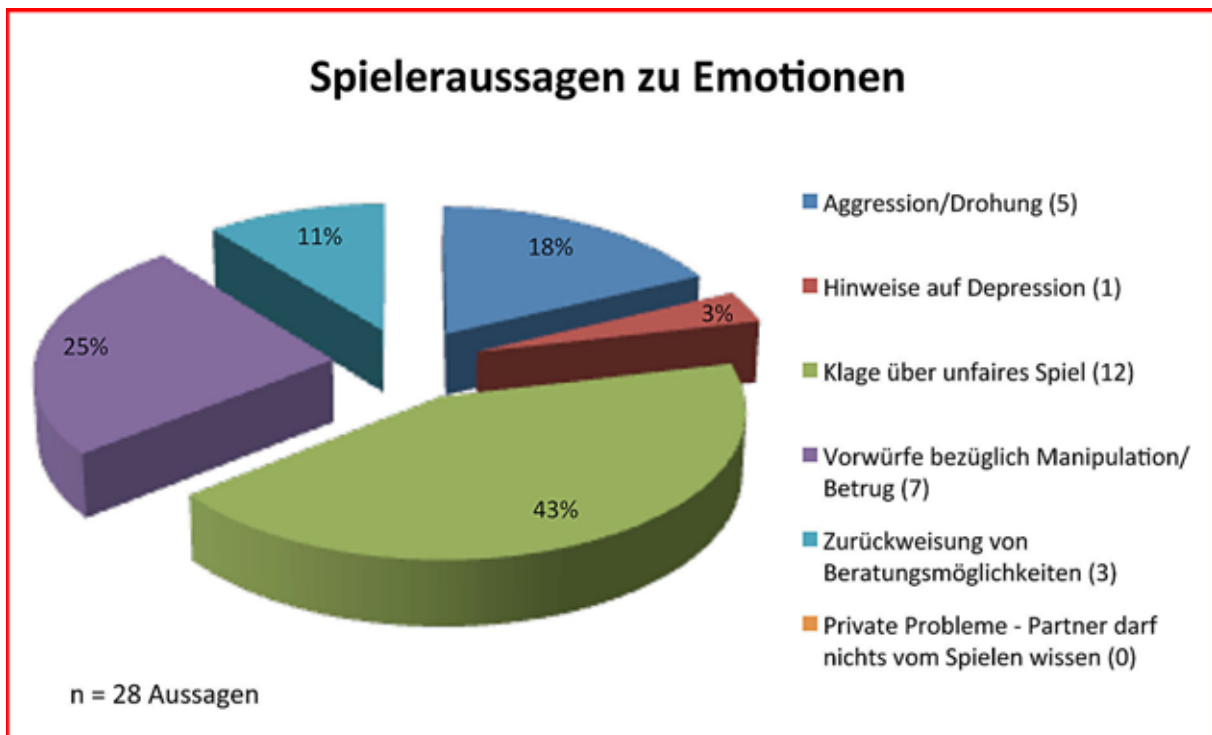
- Im letzten Halbjahr CHF 30'000 verloren und damit mein Leben / meine Zukunft verspielt. Genügend Kioske können mein Spielverhalten bestätigen.
- Wir haben ein kleines Vermögen in Lose investiert und haben dabei nur 149.- Franken gewonnen. Ich bin mega enttäuscht und würde mich freuen, wenn Sie uns eine kleine Wiedergutmachung zukommen lassen (ein paar Lose).



Grafik 1: Aussagen von Spielern zu finanzieller Situation

Über die Hälfte der 25 Spieler machte Aussagen über Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen. Weiter wollten fünf 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 vier Anfragen für Gratis-Lose oder Gewinn-Lose. 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 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 mehr Aussagen zu Emotionen/Gefühlen (n = 28) wie zur finanziellen Situation. Zwölf Aussagen wurden über angeblich unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft und kein Gewinn) gemacht. Sieben Personen äusserten Vorwürfe bezüglich Manipulationen des Spiels bzw. warfen Betrug vor. Ebenfalls gab es eine Aussage mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung. Drei Personen wiesen eine Weiterleitung oder die Entgegennahme der Informationen zu Beratungsstellen zurück. Und fünf Personen verhielten sich aggressiv oder drohten 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.

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

Beispiele:

- *Swisslos sagt immer, es sei rein abhängig vom Glück, Glaube ich kann, dann würde ich viel mehr gewinnen!*
- *Ich bin stocksauer auf Euch! Seit einer Woche habe ich keinen Gewinn mehr in einem Rubbellos! Bitte ändern Sie sofort die Gewinnchancen, so dass jedes Los einen Gewinn hat. Ich finde das eine bodenlose Frechheit, was sie mit mir machen.*
- *Ich weiss weder ein noch aus und es darf ohne Kontrolle kein solches Angebot bestehen ohne geschulte Mitarbeiter und Miteinbezogene. Was soll ich bloss tun (bei BEGES war ich bereits) ???!!!*

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

- *Herr Y macht sich Sorgen um eine Kundin, sie kauft jeden Tag Lose und spielt Subito im Wert von ca. CHF 150. Pro Monat verspielt sie so knapp CHF 3'000. Meistens kommt die Kundin mit ihrer kleinen Tochter; auch diese rubbelt dann Lose auf. Herr Y hat die Kundin auf ihr Spielverhalten bereits angesprochen. Sie meinte, dass sie genügend Geld zum Spielen hat.*

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).

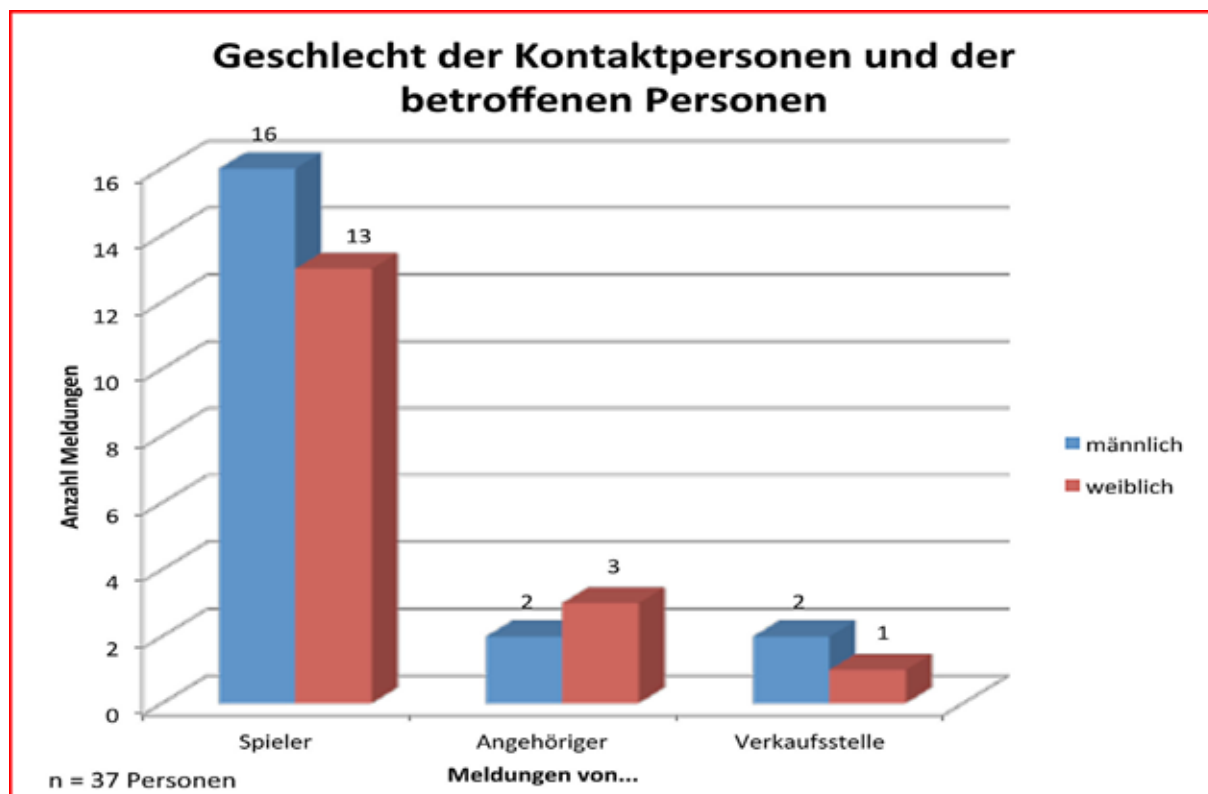
Eine Angehörige meldete sich, weil eine betroffene Person ein Problem mit Spielen im Casino hat.



Grafik 3: Kategorie der genannten Glücksspiele

2.3 Geschlecht der Kontaktpersonen

Es haben sich 13 Frauen und 16 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt. Drei Frauen haben sich gemeldet, um einem männlichen Angehörigen zu helfen (Sohn, Ehemann); und zwei Männer meldeten sich, um einer weiblichen Angehörigen (Mutter, Schwiegermutter) zu helfen. Bei den Verkaufsstellen haben sich zwei Männer und eine Frau an Swisslos gewandt, um zwei 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 (78.4%), zu 13.5% meldeten sich Angehörige (5 Personen) und zu 8.1% Verkaufsstellen-Mitarbeitende (3 Personen).



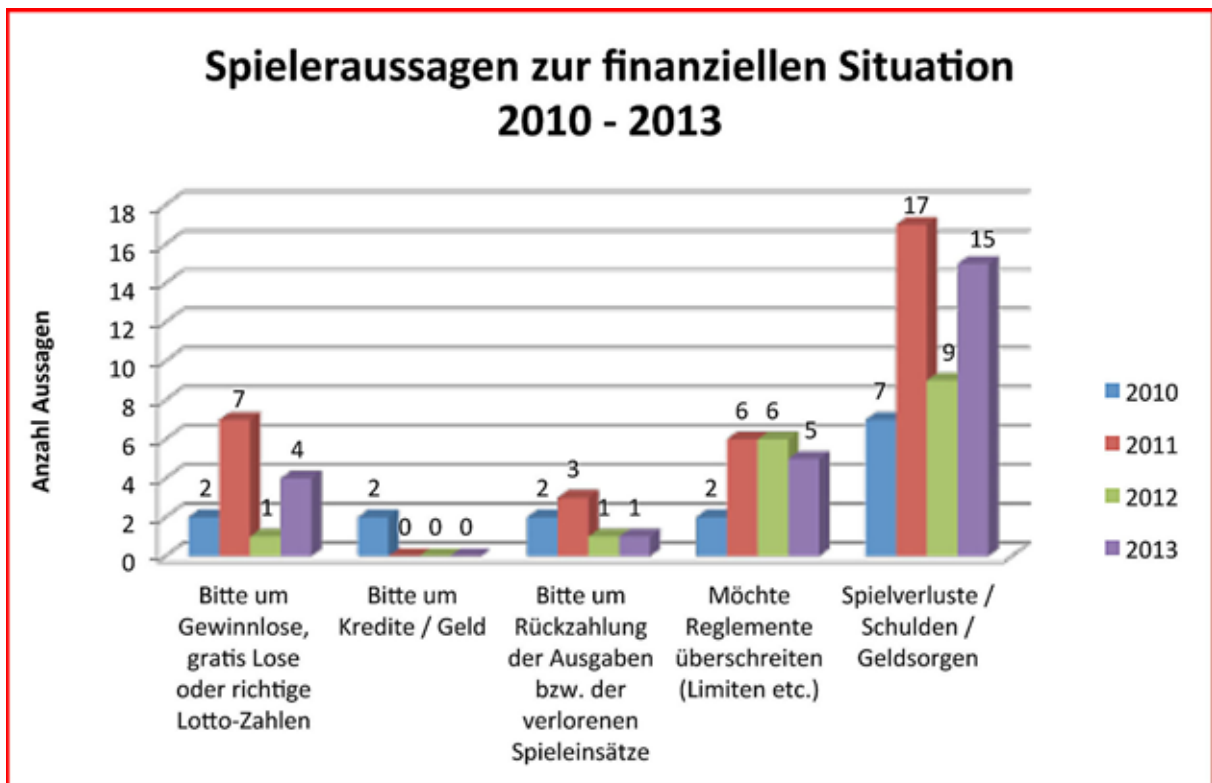
Grafik 5: Kontaktpersonen

2.5 Vergleich der Jahre 2010 bis 2013

In den letzten vier Jahren haben sich insgesamt 127 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. Von 2010 bis 2013 wurden 90 Aussagen zur finanziellen Situation und 90 Aussagen zu Emotionen getroffen.

Grafik 6 zeigt, dass über den Betrachtungszeitraum von vier Jahren bei finanziellen Aussagen am häufigsten „Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen“ (n = 48) thematisiert wurden. Dabei wurden z.B. folgende Angaben gemacht:

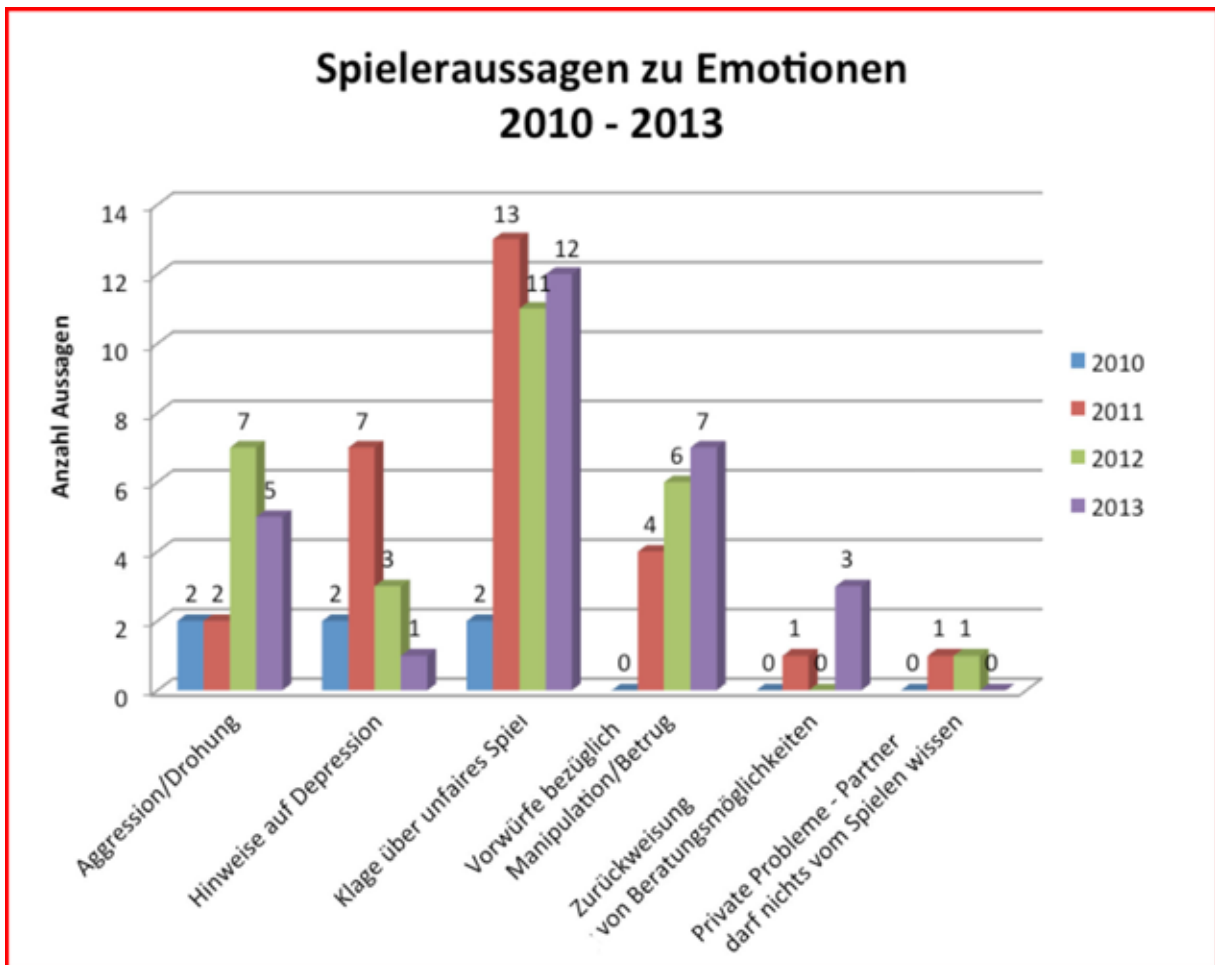
- „Ich befinde mich momentan in einer finanziell schwierigen Situation“,
- „Habe mich verschuldet, Rechnungen hinausgeschoben und werde langsam betrieben“,
- „Wenn ich nicht Lotto gespielt hätte, wäre ich heute Millionärin“.



Grafik 6: Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2013

Grafik 7 zeigt, dass über den Betrachtungszeitraum von vier Jahren beim Thema Emotionen am häufigsten „Klagen über ein angeblich unfaires Spiel“ (n = 38) 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 bis 2013

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 2012 leicht gestiegen (von 32 Personen auf 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. 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

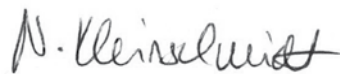
Im Leitbild von Swisslos befindet sich folgende Aussage: „Wir bieten attraktive und sozialverträgliche Spiele an, die den technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen sowie unserer Politik des Verantwortungsvollen Spielens Rechnung tragen.“.

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 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
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