

DIE POLITIK DES VERANTWORTUNGSBEWUSSTEN SPIELS

der Loterie Romande



Inhalt

1. Auftrag, Vision, Werte

- 1.1 Programm für verantwortungsbewusstes Spiel
- 1.2 Spielsuchtabgabe
- 1.3 Corporate Social Responsibility

2. Drei Schwerpunktbereiche

- 2.1 Forschung
- 2.2 Prävention bei Spielenden
- 2.3 Sensibilisierung der Mitarbeitenden und Ablagehalter

3. Ausbildung

- 3.1 Interaktive Ausbildung der Mitarbeitenden
- 3.2 Spezifische Ausbildung der Mitarbeitenden
- 3.3 Interaktive Ausbildung der Ablagehalter
- 3.4 Spezifische Ausbildung der Ablagehalter der elektronischen Lotterie

4. Information und Dokumentation

- 4.1 Broschüre « Verantwortungsbewusst spielen »
- 4.2 Informationen über die Spielterminals
- 4.3 Leitbild Verantwortungsbewusstes Spiel
- 4.4 Transparente Kommunikation der Trefferpläne
- 4.5 Informationen im Internet
- 4.6 Verhaltenskodex Marketing und Werbung

5. Spielmoderatoren

- 5.1 Elektronische Lotterieautomaten
- 5.2 Prävention im Internet

6. Überwachungs- und Kontrollmassnahmen

7. Externe Evaluationen

8. Partnerschaften

- 8.1 Spielsucht-Präventionsfachstellen
- 8.2 Vereinbarung mit der Universität Laval, Québec
- 8.3 *Certificate of Advanced Studies (CAS)* in exzessivem Spielverhalten

9. Internationale Zertifizierungen

- 9.1 Europäische Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel
- 9.2 WLA World Responsible Gaming Principles

10. Fazit

- 10.1 Verantwortungsbewusstes Spiel als Unternehmenspolitik
- 10.2 Kontinuierliche Verbesserung beim verantwortungsbewussten Spiel

11. Glossar

1. Auftrag, Vision und Werte

Geldspiele weisen je nach Art ein mehr oder weniger hohes Suchtpotenzial auf. Wie in den meisten europäischen Ländern beträgt die Prävalenz der Spielsucht, das heisst die Gefahr, dass eine erwachsene Person irgendwann in ihrem Leben ein exzessives Spielverhalten zeigt, in der Schweiz zwischen 1 und 2 %. Obwohl nur eine kleine Minderheit der Spielenden süchtig ist – nach den meisten Studien 0,5 % der Bevölkerung –, nimmt die Loterie Romande dieses Problem der öffentlichen Gesundheit sehr ernst. Sie verpflichtet sich im Rahmen ihres Programms für verantwortungsbewusstes Spiel und über die auf dem Bruttospielertrag erhobene Spielsuchtabgabe zur Bekämpfung des exzessiven Geldspiels.

1.1 Programm für verantwortungsbewusstes Spiel

Im Wissen um ihre soziale Verantwortung entwickelt die Loterie Romande seit über 15 Jahren ein auf drei Hauptpfeilern ruhendes Programm für verantwortungsbewusstes Spiel.

- Ausbildung/Prävention
- Information/Dokumentation
- Kommunikation/Zusammenarbeit

In jedem dieser Bereiche arbeitet die Loterie Romande eng mit weltweit anerkannten Fachleuten und Wissenschaftlern sowie mit Gesundheitsexperten zusammen, um der Bevölkerung eine gesunde und zugleich unterhaltsame Spielumgebung zu bieten. Mit Unterstützung der Forscher entwickelt und ergreift sie konkrete Massnahmen zur Verhütung und Bekämpfung von Spielsucht.

Das ab 1999 von der Loterie Romande auf freiwilliger Basis entwickelte Programm für verantwortungsbewusstes Spiel ist ein integraler Bestandteil ihrer Unternehmensstrategie. Es beruht auf dem vollen Engagement der Direktion und aller Abteilungen, aber auch der Ablagehalter (Verkäufer der Spiele) und Lieferanten. Sie alle müssen dazu beitragen, dass die besonders schutzbedürftigen Spielenden vor den Spielsuchtgefahren geschützt werden.

Die Loterie Romande als Pionierin auf dem Gebiet des verantwortungsbewussten Spiels gehörte zu den weltweit ersten zehn Lotteriegesellschaften, die auf diesem Gebiet vom europäischen Lotterieverband *European Lotteries* (EL) und vom Weltlotterieverband *World Lottery Association* (WLA) ausgezeichnet wurden. Sie unternimmt ständig grösste Anstrengungen, um den höchsten Standards zu genügen.

1.2 Spielsuchtabgabe

Seit dem Abschluss der neuen «Interkantonalen Vereinbarung über die Aufsicht sowie die Bewilligung und Ertragsverwendung von interkantonal oder gesamtschweizerisch durchgeführten Lotterien und Wetten» im Jahr 2006 wird von den Kantonen auf den Bruttospielerträgen der schweizerischen Lotterieunternehmen Swisslos und Loterie Romande eine Abgabe von 0,5%

erhoben. Diese Abgabe ergibt einen jährlichen Betrag von CHF 4,5 Millionen, die den kantonalen Programmen zur Prävention, Ausbildung und Behandlung von Spielsucht zur Verfügung stehen. Sie wird unter anderem zur Finanzierung des «Interkantonalen Programms zur Bekämpfung der Glücksspielsucht» (PILDJ) verwendet, das 2007 von der Conférence latine des affaires sociales et sanitaires (CLASS) gestartet wurde. Dieses Programm soll das Vorgehen der sechs Westschweizer Kantone bei der Spielsuchtverhütung und -bekämpfung harmonisieren.

1.3 Corporate Social Responsibility

Das Programm für verantwortungsbewusstes Spiel ist ein integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie der Loterie Romande. Es beruht auf dem vollen Engagement der Generaldirektion und aller anderen Abteilungen des Unternehmens. Mit dem Programm für verantwortungsbewusstes Spiel und allem rund um die Corporate Social Responsibility ist namentlich die Abteilung Kommunikation und nachhaltige Entwicklung beauftragt. Eine Delegierte für verantwortungsbewusstes Spiel mit einem Beschäftigungsgrad von 100% hat die Aufgabe, sämtliche Aktivitäten im Zusammenhang mit der Verhütung und Bekämpfung von exzessivem Geldspiel zu koordinieren (Ausbildung, Ergreifung neuer Massnahmen, Kontakt zu externen Partnern, Zertifizierungen usw.). Für die Konzeption und Verkaufsförderung der Spiele wurden präzise Richtlinien formuliert :

- Sämtliche in den Verkauf gelangenden Spiele werden vorgängig nach Kriterien der Corporate Social Responsibility validiert. Vom Konzept über die grafische Gestaltung bis zur Erarbeitung der Slogans wird jeder Schritt sorgfältig geprüft und wenn nötig abgeändert.
- Die Spiele werden nie so konzipiert, dass sie speziell ein junges oder schutzbedürftiges Publikum ansprechen. Der Schutz von Minderjährigen gehört zu den vorrangigen Zielen der Loterie Romande.
- Keine Werbung ist ausschliesslich auf die Möglichkeit fokussiert, sich durch das Spiel zu bereichern. Die Werbebotschaften beruhen auf Träumen und Unterhaltung.

Diese Richtlinien bilden einen Referenzrahmen, der auf sämtliche kommerziellen Aktivitäten angewendet wird und auch von allen Partnern akzeptiert und respektiert werden muss.

Die Grundwerte der Loterie Romande auf dem Gebiet der sozialen Verantwortung sind in einem über verschiedene Kanäle verbreiteten **Unternehmensleitbild** formell festgehalten. Alle Mitarbeitenden des Unternehmens beteiligen sich an der Umsetzung dieses Leitbilds, in dem die Grundsätze des verantwortungsbewussten Spiels einen grossen Stellenwert haben.

2. Drei Schwerpunktbereiche

Um zuverlässige und leistungsfähige Instrumente zur Verhütung und Bekämpfung von exzessivem Geldspiel einsetzen zu können, arbeitet die Loterie Romande eng mit weltweit anerkannten Experten und Wissenschaftlern zusammen. Diese Partnerschaft beruht im Wesentlichen auf drei Tätigkeitsfeldern.

2.1 Forschung

- Informationsaustausch mit Forschern, Berücksichtigung der Empfehlungen von Spielsuchtfachleuten und ihrer Arbeiten.
- Aktive Zusammenarbeit mit spezialisierten Instituten und Beratungsstellen wie dem Centre du jeu excessif in Lausanne (dem CHUV angegliedert), dem Genfer Verein Rien ne va plus oder dem SiLabs in Stockholm, das Bewertungstools liefert.

2.2 Prävention bei Spielenden

- Strikte Altersbeschränkungen für jede Spielkategorie : 16 Jahre für Rubbellose und Ziehungsspiele; 18 Jahre für PMU (Pferdewetten), elektronische Lotterie und alle Online-Spiele via Internet oder Mobiltelefon (einschliesslich Sportwetten).
- Abgabe präziser und detaillierter Informationen über die Risiken in Verbindung mit exzessivem Geldspiel und über die verfügbare Hilfe bei Problemen (Broschüren an den Verkaufsstellen, Online-Information, Liste der Beratungsstellen in der Westschweiz usw.).
- Einrichtung von technischen und umgebungsspezifischen Moderatoren bei allen Spielformen, soweit dies technisch möglich ist, zum Beispiel bei den elektronischen Lotterieberatern (kein Komfort vor den Automaten, Präventionsbotschaften auf dem Bildschirm usw.) und auf der Online-Spielplattform (Beschränkung der Ausgaben, Möglichkeit der Selbstsperre usw.).

2.3 Sensibilisierung der Mitarbeitenden und Ablagehalter

- Gezielte und den jeweiligen Verantwortlichkeiten entsprechende Schulung aller Ablagehalter und Mitarbeitenden.
- Förderung eines gesunden Spielumfelds, indem an allen Verkaufsstellen die ethischen Richtlinien und Publikationen mit nützlichen Informationen über exzessives Geldspiel und die bestehenden Beratungsstellen verfügbar sind.

- Regelmässige und systematische Kontrolle bei den Ablagehaltern, ob die Richtlinien der Loterie Romande eingehalten werden ; bei Bedarf Ergreifung von Massnahmen, die von der Verwarnung bis zur Entziehung der Spiele reichen.

Alle diese Massnahmen für verantwortungsbewusstes Spiel bilden ein kohärentes Ganzes, das auf externen Evaluationen und Kontrollen an den Verkaufsstellen durch « Mystery Clients » beruht. Die Lotterie- und Wettkommission (Comlot) als Regulierungs- und Zulassungsbehörde für Lotteriespiele und Sportwetten leistet ihren Beitrag dazu, indem sie die Anwendung der Massnahmen für verantwortungsbewusstes Spiel der Loterie Romande überwacht.

3. Ausbildung

Ein wichtiger Aspekt des Programms für verantwortungsbewusstes Spiel der Loterie Romande ist die Ausbildung der Mitarbeitenden des Unternehmens und der Ablagehalter. Sie leistet einen wichtigen Beitrag zur wirksamen Verhütung von exzessivem Geldspiel. So werden für alle Mitarbeitenden und Ablagehalter der Loterie Romande regelmässig obligatorische, zielgerichtete und auf ihre jeweilige Verantwortung zugeschnittene Schulungen durchgeführt.

3.1 Interaktive Ausbildung der Mitarbeitenden

Seit 2009 führt die Loterie Romande für alle Mitarbeitenden des Unternehmens obligatorische interaktive Schulungen durch. Diese werden in Zusammenarbeit mit SiLabs entwickelt, einer schwedischen Organisation, die für ihre Kompetenz auf dem Gebiet der Spielsuchtbekämpfung grosse Anerkennung genießt. Die Ausbildungen sind mehr als eine simple Aufzählung theoretischer Grundsätze: Nebst der Vermittlung von Grundkenntnissen zum Thema Spielsucht zeigen sie auch auf, wie man im Notfall richtig reagiert. Interviews mit Psychologen sowie praktische Beispiele stellen Verbindungen zu konkreten Situationen her. Die einstündige Schulung wird mit einem Test abgeschlossen, der zu einem Zertifikat führt. Alle neuen Mitarbeitenden müssen diesen Test in den ersten zwei Wochen nach Antritt ihrer Stelle absolvieren.

3.2 Spezifische Ausbildung der Mitarbeitenden

Die in direkterem Kontakt zu den Spielern stehenden Mitarbeitenden der Loterie Romande (Reception, Verkaufsberater, Hotline usw.) absolvieren eine spezifische und auf ihre Tätigkeit zugeschnittene Schulung. Diese zielgerichteten Schulungen werden von externen spezialisierten Einrichtungen durchgeführt. Sie beruhen zu einem grossen Teil auf situationsgerechten und praktischen Übungen.

3.3 Interaktive Ausbildung der Ablagehalter

Die Ablagehalter der Loterie Romande sowie die Geschäftsführer von Kiosken, Cafés und Restaurants stehen an vorderster Front im Kontakt zu den Spielenden, und zwar unabhängig davon, ob sie ein exzessives Spielverhalten zeigen oder nicht. Für eine optimale Prävention werden alle Ablagehalter der Loterie Romande über obligatorische Schulungen ab erster Stunde ins Programm für verantwortungsbewusstes Spiel einbezogen. Wie alle Mitarbeitenden des Unternehmens müssen sie eine interaktive Schulung absolvieren. Diese ist auf die Aufgaben und Pflichten der Ablagehalter zugeschnitten und erfolgt via Internet. Die in Zusammenarbeit mit der spezialisierten Organisation SiLabs entwickelte Ausbildung behandelt verschiedene Aspekte des exzessiven Geldspiels gestützt auf theoretische Grundlagen, Gespräche mit Psychologen und konkrete Situationen. Abgeschlossen wird die rund einstündige Schulung mit einem Test über die Kenntnisse. Dieser führt zu einem für alle Ablagehalter der Loterie Romande unerlässlichen Zertifikat. Jeder neue Ablagehalter muss diese

Zertifizierung innerhalb eines Monats nach Eröffnung seiner Verkaufsstelle erlangen.

3.4 Spezifische Ausbildung der Ablagehalter der elektronischen Lotterie

Im Rahmen ihres Programms für verantwortungsbewusstes Spiel schenkt die Loterie Romande der elektronischen Lotterie, die besonders strengen Massnahmen unterliegt, spezielle Aufmerksamkeit. Alle Ablagehalter der elektronischen Lotterie – mit rund 700 Automaten an 350 Verkaufsstellen im gesamten Gebiet der sechs Westschweizer Kantone – absolvieren jährlich obligatorische Schulungen.

Die halbtägigen Kurse werden von spezialisierten externen Einrichtungen durchgeführt (z.B. vom Centre du jeu excessif in Lausanne, vom Genfer Verein Rien ne va plus und von der französischen SEDAP). Sie beruhen auf der Prävention und frühzeitigen Erkennung exzessiver Spieler. Damit wird das Ziel verfolgt, die Ablagehalter in die Verantwortung für ihre Rolle als Verkäufer von Geldspielen einzubeziehen und zu angemessenen Verhaltensweisen anzuhalten. Es geht darum, die Ablagehalter für die negativen Folgen des exzessiven Geldspiels zu sensibilisieren, ihnen Schlüssel und Werkzeuge zu geben, um das Gespräch mit Risikospielern zu suchen, und ihnen professionelle Hilfe zu vermitteln.

Die Ablagehalter der elektronischen Lotterie lernen dabei:

- einen exzessiven Spieler zu erkennen und wirksam den Kontakt zu ihm zu suchen ;
- einen Spieler in Schwierigkeiten an Fachberatungsstellen zu verweisen ;
- die Vorschriften für verantwortungsbewusstes Spiel der Loterie Romande zur Kenntnis zu nehmen und anzuwenden.

Diese in der ganzen Westschweiz durchgeführten Schulungen werden jedes Jahr mit einem neuen Thema wiederholt. Sie sind eine wichtige Säule in der Politik der sozialen Verantwortung der Loterie Romande. Dabei wird streng darauf geachtet, dass die Ablagehalter Garant einer echten Ethik sind. Sie müssen in der Lage sein, einen Spielenden mit Problemen zu erkennen, und ihm gezielte und hilfreiche Informationen wie etwa die Adressen von Beratungsstellen vermitteln, die ihm helfen können.

Rollenspiele und Gesprächsrunden verleihen diesen Schulungen eine konkrete Prägung. Im Hinblick auf laufende Verbesserungen werden sie Jahr für Jahr von spezialisierten Stellen evaluiert.

4. Information und Dokumentation

Nach Ansicht zahlreicher Fachleute müssen Spielende leichten Zugang zu Informationen über die Spielsuchtproblematik haben und auf Wunsch die Unterstützung von qualifizierten Therapeuten erhalten. Die Loterie Romande wendet das Prinzip der « bewussten Entscheidung » bedingungslos an. Alle Ablagehalter müssen in der Lage sein, ihren Spielenden bzw. Kunden angemessen Auskunft zu geben. Die Loterie Romande gibt zu diesem Zweck verschiedene Leitbilder und Informationsbroschüren heraus.

4.1 Broschüre « Verantwortungsbewusst spielen »

Diese didaktische Broschüre wird den Spielenden an allen Verkaufsstellen der Loterie Romande zur Verfügung gestellt. Sie enthält nützliche Ratschläge, « damit das Spiel ein Spiel bleibt », sowie den Hinweis auf die von Präventionsfachleuten betriebene anonyme und gebührenfreie Helpline 0800 801 381.

4.2 Informationen über die Spielterminals

Alle Spielterminals der Loterie Romande strahlen Präventionsbotschaften in Form von Animationen aus. Unter anderem wird die anonyme und gebührenfreie, von Präventionsfachleuten betriebene Helpline 0800 801 381 angezeigt. Sie ermöglicht das direkte Gespräch mit einer Fachperson, die dem Spielenden oder seinen Angehörigen Hilfe anbieten kann. Die Loterie Romande gibt diese Helpline auf ihren Spielunterlagen systematisch bekannt.

4.3 Leitbild verantwortungsbewusstes Spiel

Auf allen elektronischen Lotterieautomaten wird gut sichtbar das Leitbild für verantwortungsbewusstes Spiel präsentiert. Es enthält die von den Spielenden und vom Ablagehalter zu beachtenden Vorschriften für verantwortungsbewusstes Spiel und zweckmässige Ratschläge für die Kontrolle und Beherrschung des Spielverhaltens.

4.4 Transparente Kommunikation der Trefferpläne

Für alle von der Loterie Romande angebotenen Instant-Spiele (auf Papier ausgedruckt oder als elektronische Version) gibt es einen von der zuständigen Behörde kontrollierten und genehmigten Trefferplan. Diese Tabelle macht detaillierte Angaben über die Verteilung der kleinen und grossen Gewinne jeder Lotterie sowie die Gewinnchancen. Die Loterie Romande ist in dieser Frage um völlige Transparenz bestrebt, denn es ist erwiesen, dass die exzessiven Geldspieler in der Regel eine falsche Vorstellung von ihren Gewinnchancen haben oder ganz einfach nicht wissen, wie die Treffer verteilt sind. So werden den



Spielern alle Trefferpläne zur Verfügung gestellt, unter anderem auf der Website www.loro.ch.

4.5 Informationen im Internet

Die Website www.loro.ch der Loterie Romande räumt dem verantwortungsbewussten Spiel viel Platz ein. Abgesehen von den Trefferplänen der verschiedenen von der Loterie Romande angebotenen Spiele findet man dort allgemeine Informationen zum exzessiven Geldspiel, Ratschläge für eine gesunde und spielerische Spielpraxis, detaillierte Erklärungen zu den Vorschriften der Loterie Romande sowie die Adressen von Beratungsstellen in der Westschweiz.

Die Website bietet den Spielenden auch die Möglichkeit, ihr Spielverhalten mithilfe eines von Fachleuten entwickelten Tests zu beurteilen.

4.6 Verhaltenskodex Marketing und Werbung

Auch die Marketingaktivitäten der Loterie Romande halten sich an strenge Kriterien für soziale Verantwortung. Diese Kriterien sind in einem Verhaltenskodex Marketing und Werbung formell verankert. Dieses Dokument gibt einen Bezugsrahmen für Werbekampagnen, aber auch für die Konzeption der Spiele. Es garantiert, dass die Erstellung und Verbreitung der Werbebotschaften nach einer transparenten Ethik und einem sozial verantwortlichen Modell erfolgt.

Der Verhaltenskodex Marketing und Werbung muss von allen Lieferanten der Loterie Romande unterzeichnet und dementsprechend befolgt werden. Das Dokument ist auf der Website www.loro.ch einsehbar und wird im Laufe des Jahres an alle neuen Partner abgegeben: Über 80 Unternehmen haben es bereits unterzeichnet.

5. Spielmoderatoren

Die technischen und umgebungsspezifischen Moderatoren sind ein integraler Bestandteil des verantwortungsbewussten Spiels. Sie werden laufend überarbeitet und verbessert und sind zuverlässige, wirksame Instrumente zur Verhütung und Bekämpfung von Spielsucht. Sie sollen dem Spieler helfen, die Kontrolle über sein Spiel nicht zu verlieren.

5.1 Elektronische Lotteriemaschinen

Im Rahmen ihres Programms für verantwortungsbewusstes Spiel liegt der Fokus der Loterie Romande vor allem auf der elektronischen Lotterie, bei der auf einem taktilen Bildschirm ähnlich wie bei den auf Papier gedruckten Losen Instant-Spiele gerubbelt werden können. Die 700 elektronischen Spielautomaten der Loterie Romande an 350 Westschweizer Verkaufsstellen unterliegen somit besonders strengen Massnahmen. Die Spielautomaten wurden 2011 erneuert und mit zahlreichen technischen und umgebungsspezifischen Moderatoren ausgerüstet :

- Verbot für Minderjährige (vollendetes 18. Altersjahr) ;
- verzögerte Rubbelgeschwindigkeit bei elektronischen Losen ;
- keine Annahme von Kreditkarten und Banknoten ;
- Einsatzbeschränkung (es können keine Beträge über CHF 50.- eingegeben werden) ;
- automatische Spielunterbrechung, sobald das Guthaben des Spielers CHF 50.- erreicht ;
- Warnhinweise als Lauftexte auf dem Bildschirm ;
- Anzeige einer Uhr (um den Spieler für die mit dem Spiel verbrachte Zeit zu sensibilisieren) ;
- keine Komfortzone und keine Erleichterungen vor den Automaten (keine Stühle und Tische, um ein Glas abzustellen) ;
- Standorte der Automaten müssen von den Mitarbeitenden des Betriebs beaufsichtigt werden können (befindet sich der Automat an einem nicht einsehbaren Ort, wird eine Kamera verlangt) ;
- beschränkte Verkaufszeiten (nur von 8 bis 23 Uhr, sonntags geschlossen) ;
- Usw.

Alle diese Spielmoderatoren wurden mithilfe von externen Fachleuten konzipiert (siehe Kapitel 7). Diese Fachleute haben den Auftrag, die Wirksamkeit der Moderatoren regelmässig zu überprüfen, um sie bei Bedarf abzuändern oder anzupassen.

5.2 Prävention im Internet

Die im Mai 2010 aufgeschaltete Online-Spielplattform der Loterie Romande wurde von Anfang an mit unerlässlichen Hilfsmitteln ausgerüstet, damit die Spielenden ihr Online-Spiel moderieren können. Sie sollen den Benutzern dabei helfen, ihre Einsätze zu kontrollieren und sich ihrer Verluste und ihres Spielverhaltens bewusst zu werden. Die laufend überarbeiteten und verbesserten Spielmoderatoren umfassen :

- die obligatorische Registrierung, die nur natürlichen Personen über 18 Jahren mit Wohnsitz in einem der sechs Westschweizer Kantone offen steht ;
- die strenge Überprüfung von Alter und Wohnsitz bei Eröffnung des Kontos (es wird eine Ausweiskopie verlangt) ;
- die Bereitstellung von Informationen über das verantwortungsbewusste Spiel und die unentgeltliche Helpline 0800 801 381, die kompetente Unterstützung und wertvolle Ratschläge bietet ;
- für alle Benutzer die Möglichkeit, Ausgabelimiten pro Tag, Woche oder Monat festzulegen (diese Limiten sind für virtuelle Rubbellose und für Loto Express obligatorisch) ;
- für die Spielenden die Möglichkeit, ihr Spielverhalten mithilfe eines von Fachleuten entwickelten Tests zu beurteilen ;
- für die Spielenden auf Wunsch die Möglichkeit, sich für eine bestimmte Zeit zwischen einem Tag und einem Jahr selbst zu sperren.

6. Überwachungs- und Kontrollmassnahmen

Um die Anwendung der Vorschriften über verantwortungsbewusstes Spiel und insbesondere die Einhaltung der Altersgrenzen sicherzustellen, setzt die Loterie Romande sogenannte « Mystery Clients » ein, welche die Verkaufsstellen anonym kontrollieren. Seit 2004 wird ein spezialisiertes externes Unternehmen damit beauftragt, die Besuche dieser Testkäufer an den 350 Verkaufsstellen mit Lotteriematrosen (Bars, Cafés oder Restaurants) zu organisieren und durchzuführen. Im Jahr 2015 wurden diese Besuche auch auf Loto-Express- und PMU-Verkaufsstellen ausgedehnt. Dabei soll überprüft werden, ob die Vorschriften über die Verhütung und Bekämpfung von Spielsucht in den verschiedenen Betrieben eingehalten werden.

Jeder Ablagehalter wird mehrmals besucht und es werden systematisch Berichte verfasst. Je nach den Erkenntnissen dieser Berichte werden in Absprache mit der Generaldirektion der Loterie Romande Massnahmen ergriffen :

- Beim ersten Verstoß gegen die Vorschriften für verantwortungsbewusstes Spiel wird eine Verwarnung an den Ablagehalter geschickt. Der Kundenberater (Mitarbeiter der Loterie Romande) wird ebenfalls informiert und bespricht sich direkt mit der für den Betrieb verantwortlichen Person, damit zufriedenstellende Lösungen getroffen werden.
- Bei der Feststellung eines zweiten Verstoßes werden die elektronischen Lotteriematrosen abgeholt. Bei schweren Verstößen können die Automaten sofort abgeholt werden (z. B. wenn das Personal ein Kind oder eine Person unter 18 Jahren spielen lässt).

7. Externe Evaluationen

Das Programm für verantwortungsbewusstes Spiel der Loterie Romande sowie die bestehenden Spielmoderatoren werden im Hinblick auf die kontinuierliche Verbesserung regelmässig von externen Fachleuten evaluiert. Die Evaluation erfolgt nach einem empirischen und wissenschaftlichen Ansatz : In das Programm für verantwortungsbewusstes Spiel wird nur aufgenommen, was bei den Spielenden eine erhebliche und messbare Wirkung hat. Diese Evaluationen durch weltweit anerkannte Experten ermöglichen es der Loterie Romande, ihre Massnahmen für verantwortungsbewusstes Spiel laufend anzupassen.

So wurden das Spielerverhalten und die Wirksamkeit des Programms für verantwortungsbewusstes Spiel der Loterie Romande in verschiedenen Studien untersucht. Sie zeigen unter anderem, dass die vorhandenen Spielmoderatoren einen positiven Beitrag zur Verhütung und Bekämpfung der Spielsucht leisten. Zu den weltweit anerkannten Spezialisten, die bei diesen Studien mitgewirkt haben, gehören unter anderem :

- Dr. Robert Ladouceur, Professor an der Ecole de psychologie der Universität Laval, Québec, und Leiter des Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu (CQEPTJ) ;
- Christian Osiek, klinischer Psychologe und Autor der ersten Studie über die Prävalenz des pathologischen Spielverhaltens in der Schweiz ;
- Dr. Alex Blaszczynski, diplomierter Psychologe und Professor an der Universität Sydney ;
- Dr. Mark Griffiths, Professor für Psychologie an der Universität Nottingham Trent und Direktor der International Gaming Research Unit.

Bei der Loterie Romande sind verschiedene Studien zu ihrem Programm für verantwortungsbewusstes Spiel erhältlich. Dazu gehören :

- **Bericht über die Wirkung der Spielmoderatoren :**
Impact de mesures visant à promouvoir le Jeu Responsable sur les distributeurs de loterie électronique Tactilo, 1. Etude quantitative, Universität Laval (Québec), R. Ladouceur, M. Cantinotti (2006) ; 2. Etude qualitative, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), C. Osiek, I. Carrard (2006).
- **Berichte über das Programm Verantwortungsbewusstes Spiel und die elektronische Lotterie :**
Une étude sur les initiatives de la Loterie Romande en matière de Jeu Responsable et le Tactilo, Universität Sydney (Abteilung Spielforschung), A. Blaszczynski (2008) ; A. Blaszczynski (2011).
- **Berichte über die Ausbildung der Ablagehalter der elektronischen Lotterie :**
Rapport d'évaluation, Centre du jeu excessif (Lausanne), Verein Rien ne va plus, (Genf), Jahre 2007-2013.



-
- **Evaluation der Spielmoderatoren der elektronischen Lotterie :**
Loterie Romande Electronic Lottery : Social Responsibility Report, Dr. Mark Griffiths und Michael Auer (2015).

8. Partnerschaften

Um zuverlässige und wirksame Instrumente zur Verhütung und Bekämpfung von exzessivem Geldspiel einsetzen zu können, arbeitet die Loterie Romande eng mit Forschern und spezialisierten Instituten zusammen. Diese Partnerschaften sind in erster Linie auf die Prävention vor Ort und die frühzeitige Erkennung von exzessiven Spielern ausgerichtet.

8.1 Spielsucht-Präventionsfachstellen

Seit 2004 und Beginn der Ausbildung der Ablagehalter in Sachen verantwortungsbewusstes Spiel arbeitet die Loterie Romande mit verschiedenen Spielsuchtberatungs- und -präventionsfachstellen zusammen. Im Rahmen der alljährlich für die Ablagehalter der elektronischen Lotterie durchgeführten Schulungen hat die Loterie Romande mit dem Centre du jeu excessif, dem Verein Rien Ne Va plus und der SEDAP (Frankreich) zusammengearbeitet.

8.2 Vereinbarung mit der Universität Laval, Québec

2013 unterzeichnete die Loterie Romande mit der Universität Laval (Québec, Kanada) eine für drei Jahre geltende Vereinbarung über die Finanzierung eines Forschungsprogramms zum Thema des verantwortungsbewussten Spiels. Um die wichtigsten Innovationen, Strategien und Initiativen auf diesem Gebiet zu analysieren, bildete und koordinierte die Universität Laval eine internationale Expertengruppe unter der Leitung von Professor Robert Ladouceur. Ziel dieser auch von anderen europäischen Lotterien finanzierten Studie ist eine umfassende Bestandaufnahme über die Forschung auf dem Gebiet des verantwortungsbewussten Spiels, um Grundsätze zur Strukturierung oder Verbesserung der von den Veranstaltern der Spiele getroffenen Massnahmen zur Verhütung und Bekämpfung von Spielsucht definieren zu können.

8.3 *Certificate of Advanced Studies (CAS)* in exzessivem Spielverhalten (Weiterbildung UNIL-EPFL)

Im Rahmen des Weiterbildungsprogramms der Universität Lausanne (UNIL) und der Eidgenössischen Technischen Hochschule Lausanne (EPFL) wird vom Centre du jeu excessif ein *Certificate of Advanced Studies (CAS)* organisiert. Die für verantwortungsbewusstes Spiel zuständige Mitarbeiterin der Loterie Romande wirkt dabei regelmässig mit und präsentiert das von der Loterie Romande durchgeführte Programm zur Verhütung und Bekämpfung von Spielsucht. Diese Präsentation trägt zum intensiven Informationsaustausch zwischen der Loterie Romande und den Spielsuchtextperten bei.

9. Internationale Zertifizierungen

Mit Unterstützung von Forschern und Gesundheitsfachleuten gehört die Loterie Romande heute zu den aktivsten Unternehmen auf dem Gebiet der Spielsuchtverhütung. Seit Juni 2009 wird sie von *European Lotteries* zertifiziert und gehört damit zu den ersten europäischen Lotteriegesellschaften, die auf dem Gebiet des verantwortungsbewussten Spiels eine Zertifizierung erlangt haben. Die Loterie Romande wurde auch von der *World Lottery Association* zertifiziert, die zahlreiche Empfehlungen zum Spielerschutz und zur sozialen Verantwortung abgibt.

9.1 Europäische Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel

Die « Europäischen Standards für verantwortungsvolles Glücksspiel » wurden 2007 vom europäischen Lotterieverband *European Lotteries* herausgegeben. Sie sollen den Informationsaustausch zwischen den ihr angeschlossenen Lotterien fördern. Die Standards wurden von einer spezialisierten Arbeitsgruppe ausgearbeitet, der auch die Loterie Romande angehört. Sie umschreiben in zehn Hauptpunkten die Pflichten der Lotteriegesellschaften gegenüber den Spielenden. Ziel sind die Verhütung und Bekämpfung von Spielsucht. Mit den Standards sind wichtige Verhaltensregeln verbunden: Die Unterzeichner verpflichten sich zu einem langen Zertifizierungsprozess, der alle drei Jahre bestätigt werden muss. Dabei gehört die Loterie Romande zu den ersten zertifizierten Unternehmen von rund 50 Veranstaltern, die diese Standards bereits übernommen haben. Die Zertifizierung wurde 2018 erfolgreich erneuert.

Weitere Informationen unter www.european-lotteries.org

9.2 WLA World Responsible Gaming Principles

Auf weltweiter Ebene erlässt auch die World Lottery Association (WLA) Standards, welche die ethischen Grundlagen des verantwortungsbewussten Spiels aktiv fördern. Diese World Responsible Gaming Principles wurden von der Loterie Romande bereits 2007 unterzeichnet. Das Unternehmen misst der Einhaltung dieser Standards grosse Bedeutung bei. 2009 erlangte es die höchste Stufe der Zertifizierung (Stufe 4). Diese Auszeichnung wurde bei der umfassenden Neubeurteilung 2018 bestätigt.

Weitere Informationen unter www.world-lotteries.org

10. Fazit

Die Loterie Romande hat die Aufgabe, mit den gesetzlich vorgeschriebenen Bewilligungen Lotteriespiele und Sportwetten zu organisieren und durchzuführen, um ihren Gewinn an Tausende gemeinnütziger Projekte und Vereine in den sechs Westschweizer Kantonen zu verteilen. Im Rahmen dieses Auftrags misst die Loterie Romande der Förderung eines gesunden und unterhaltsamen Spielumfelds grosse Bedeutung bei.

10.1 Verantwortungsbewusstes Spiel als Unternehmenspolitik

Das 1999 auf freiwilliger Basis entwickelte Programm für verantwortungsbewusstes Spiel ist ein integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie der Loterie Romande. Es beruht nicht nur auf dem vollen Engagement der Geschäftsleitung und aller Mitarbeitenden, sondern auch auf demjenigen der Ablagehalter und Partner. Alle Anspruchsgruppen des Unternehmens leisten somit ihren Beitrag, um die Erwartungen der Spielenden bezüglich Innovationen zu erfüllen und gleichzeitig die am stärksten Suchtgefährdeten unter ihnen zu schützen.

Der Fokus liegt dabei auf folgenden Aspekten :

- **Ausbildung** : Die Ausbildung von Mitarbeitenden und Ablagehaltern ist ein wichtiges Instrument einer wirksamen Prävention. Deshalb absolvieren alle Ablagehalter und Mitarbeitenden der Loterie Romande regelmässig geeignete obligatorische Schulungen, die gestützt auf Evaluationen externer Einrichtungen laufend verbessert werden.
- **Schutz von Minderjährigen** : Die Loterie Romande wendet für jede Spielkategorie strikte Altersbeschränkungen an (16 Jahre für Rubbellose und Ziehungsspiele, 18 Jahre für PMU, elektronische Lotterie und Pferdewetten).
- **Prävention vor Ort** : Es ist zwar nicht Aufgabe der Spielveranstalter, spielsüchtige Menschen zu behandeln, jedoch müssen Spieler in Schwierigkeiten wissen, an welche Beratungsstellen sie sich wenden können. So gibt die Loterie Romande an allen ihren Verkaufsstellen Publikationen mit sachdienlichen Informationen über exzessives Geldspiel ab.
- **Prävention im Internet** : Die Loterie Romande hat strikte Massnahmen zur Spielmoderation und Überprüfung des Alters von Spielenden eingeführt, die auf der Online-Spielplattform ein Konto eröffnen (mit der Zusendung eines Ausweises haben sie nachzuweisen, dass sie mindestens 18 Jahre alt und in einem der sechs Westschweizer Kantone wohnhaft sind).

10.2 Kontinuierliche Verbesserung beim verantwortungsbewussten Spiel

Die Geldspielbranche entwickelt sich vor allem als Folge der neuen Technologien laufend weiter. Die von den Spielveranstaltern getroffenen Massnahmen zur Verhütung und Bekämpfung von Spielsucht können daher nur wirksam sein, wenn sie mit den Entwicklungen und Innovationen der Branche Schritt halten. Die Loterie Romande lebt diesen Grundsatz mit Nachdruck und Überzeugung. Alle von ihr im Rahmen ihres Programms für verantwortungsbewusstes Spiel ergriffenen Massnahmen werden laufend angepasst, verbessert und überprüft. Dieser Ansatz setzt einen intensiven gegenseitigen Informationsaustausch mit den Spielsuchtextperten und gestützt auf ihre Empfehlungen die Entwicklung fortschrittlicher Spielmoderatoren voraus. Die Loterie Romande verfolgt auch eine Politik der aktiven Zusammenarbeit mit ausländischen Lotterien, um die Standards und Best Practices auf dem Gebiet des verantwortungsbewussten Spiels fortlaufend anpassen zu können. Ziel ist der Schutz der verletzlichen Personen, ohne dass die grosse Mehrheit der zum Vergnügen Spielenden der Möglichkeit beraubt wird, sich mit der Teilnahme an modernen und fantasievollen Spielen zu unterhalten.

11. Glossar

CJE

Das Centre du jeu excessif (CJE) ist ein Hochschulinstitut, das sich mit dem Spezialgebiet der Abhängigkeit von Glücks- und Geldspielen befasst. Das CJE ist dem Service de psychiatrie communautaire des Département de psychiatrie am Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) angegliedert. Es erfüllt die Bedürfnisse des öffentlichen Gesundheitswesens in Sachen Verhütung und Behandlung von Spielsucht im Kanton Waadt, in der Romandie und in der restlichen Schweiz.

www.jeu-excessif.ch

CLASS

Der Conférence Latine des Affaires Sanitaires et Sociales (CLASS) gehören die Kantone Bern, Freiburg, Genf, Jura, Neuenburg, Tessin, Waadt und Wallis an. Sie wurde 1981 gegründet und ist die politische Koordinationsstelle der Gesundheitsdirektoren der französischsprachigen Kantone und des Tessins.

Comlot

Die Lotterie- und Wettkommission (Comlot) wurde als interkantonale Behörde von den 26 Schweizer Kantonen eingesetzt. Basis ist die von ihnen im Jahr 2006 geschlossene Vereinbarung. Ihre Aufgabe ist die Aufsicht über den Lotterie- und Wettmarkt und die Sicherstellung eines transparenten und lauterer Spielangebots in der Schweiz. Die Comlot ist auch Zulassungsbehörde für neue Lotterien und Wetten.

www.comlot.ch

EL

Die 1983 gegründete *European Lotteries* (EL) ist der europäische Verband der staatlichen Lotterien und Sportwettenanbieter. Als gemeinnütziger Dachverband der europäischen Lotterien bekämpft EL die Spielsucht unter anderem mit dem Erlass von Standards für verantwortungsbewusstes Spiel. Der Verband spielt auch eine wichtige Rolle als internationales Forum des Erfahrungsaustauschs.

www.european-lotteries.org

GREA

Die Vereinigung Groupement Romand d'Etudes des Addictions (GREA) wurde 1964 gegründet. Ihr gehören Personen an, die sich beruflich oder aus Interesse mit Suchtverhalten befassen. Sie zählt über 400 Einzelpersonen und zahlreiche Westschweizer Einrichtungen zu ihren Mitgliedern. Die Vereinigung ist das wichtigste Netzwerk von Suchtfachleuten der Westschweiz.

www.grea.ch

PILDJ

Die Conférence Latine des Affaires Sociales et Sanitaires (CLASS) startete im Jahr 2007 ein interkantonales Programm zur Bekämpfung der Glücksspielsucht (PILDJ). Es wird vom GREA koordiniert und soll in erster Linie die Bevölkerung für die Probleme des exzessiven Geldspiels sensibilisieren, sodass direkt oder indirekt von dieser Problematik Betroffene bei den Fachstellen Hilfe erhalten können. Das Programm wird über die von der Interkantonalen Vereinbarung eingeführte Spielsuchtabgabe finanziert.

www.sos-jeu.ch

Rien ne va plus

Der im Jahr 2000 gegründete Genfer Verein « Rien ne va plus » ist eine spezialisierte Präventionsstelle für Personen, die bei Geld- oder elektronischen Spielen zu einem Suchtverhalten neigen. Sie richtet sich an Spielende, ihre Angehörigen und alle andere, die sich für diese Thematik interessieren.

www.riennevaplus.org

SiLabs

Sustainable Interaction (SiLabs) ist eine 1999 gegründete und zunächst *Spelinstitutet* genannte schwedische Organisation, die sich auf die Erarbeitung von Online-Schulungen und pädagogischen Tools im Bereich der Corporate Social Responsibility und insbesondere des verantwortungsbewussten Spiels spezialisiert hat.

www.silabs.se

WLA

Die seit 1999 bestehende *World Lottery Association* (WLA) ist ein Fachverband, dem weltweit rund 150 Staatslotterien aus über 80 Ländern angehören, die ihren Gewinn mehrheitlich dem Gemeinwohl zuführen. Als internationales Forum für Erfahrungsaustausch und Kreativität ist die WLA um die Aufrechterhaltung des Systems rechtmässiger Konzessionen bemüht. Sie achtet auf die Integrität der Lotteriespiele und Sportwetten und fördert die Anwendung höchster Standards in Sachen verantwortungsbewusstes Spiel.

www.world-lotteries.org