



RESPONSIBLE GAMING REPORT 2024

NordwestLotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

I. Responsible Gaming	3
II. Spielsuchtprävention	5
1. Sozialkonzept	5
2. Jugend- und Spielerschutz	6
a) Jugendschutz	6
b) Spielerschutz.....	8
3. Schulungen	11
III. Förderung und Forschung.....	13
IV. Erfahrungsaustausch	13
V. Schlusswort	14

I. Responsible Gaming

Als staatliche Lotteriegesellschaft des Landes Schleswig-Holstein ist der Nordwest-Lotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG (LOTTO Schleswig-Holstein) Responsible Gaming – verantwortungsvolles Spielen – ein wichtiges Anliegen.

Ziel von LOTTO Schleswig-Holstein ist es, faire, spannende und attraktive Lotterien und Wetten anzubieten ohne die Risiken des Glücksspiels außer Acht zu lassen. Diese verschiedenen Interessen miteinander zu verknüpfen und in einen Ausgleich zu bringen, erreicht LOTTO Schleswig-Holstein durch einen verantwortungsvollen Umgang mit ihren sensiblen Glücksspielprodukten.

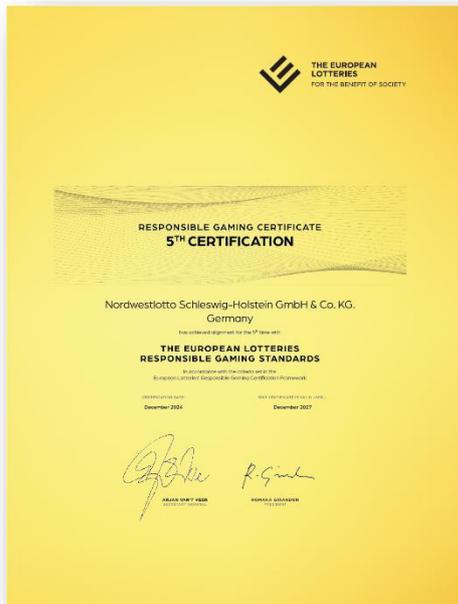
Responsible Gaming ist daher ein fester Bestandteil in der Unternehmensstruktur von LOTTO Schleswig-Holstein.

Verantwortungsvolles Spielen heißt für LOTTO Schleswig-Holstein insbesondere

- für die Risiken von Glücksspielen durch Aufklärung und Beratung (Spielsuchtprävention) zu sensibilisieren,
- einen effektiven Jugend- und Spielerschutz zu gewährleisten sowie
- sachlich über die von Lotto Schleswig-Holstein angebotenen Produkte und die jeweiligen Gewinnwahrscheinlichkeiten zu informieren.



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2027



Dass Responsible Gaming fester Bestandteil der Unternehmensstruktur von LOTTO Schleswig-Holstein ist, bestätigen auch die regelmäßig erteilten Zertifizierungen von LOTTO Schleswig-Holstein durch die European State Lottery and Toto Association (EL) sowie durch die World Lottery Association (WLA). Fortlaufend werden die Zertifizierungen bestätigt und erneuert.

In 2024 wurde durch das Exekutivkomitee der EL das Zertifikat für ein Responsible Gaming nach aktuellem Standard

bereits zum 5. mal in Folge an LOTTO Schleswig-Holstein vergeben.

Vorausgegangen war ein Prüfungsverfahren nach EL-Responsible Gaming Framework unter Aufsicht der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Deloitte GmbH. Überprüft wurde im Rahmen der Zertifizierung die Erfüllung der Anforderungen an das verantwortungsvolle Glücksspiel in den Bereichen: Responsible Gaming Steuerung (implementierte Maßnahmen und messbare Ergebnisse), Mitarbeiterschulung, Händlerprogramme, Spieldesign, Digitale Kanäle, Werbung und Marketing, Behandlungsvermittlung spielsuchtgefährdeter oder spielsüchtiger Spieler, Unterrichtung der Spieler, Zusammenarbeit mit Interessenvertretern sowie die Kategorie Forschung im Hinblick auf ein besseres Verständnis problematischen Spielverhaltens.

Auf Empfehlung der WPG Deloitte GmbH wurde das „Responsible Gaming Certificate of Alignment“ durch die EL erteilt.



Um diesem Standard fortlaufend gerecht zu werden, arbeitet LOTTO Schleswig-Holstein kontinuierlich an der Verbesserung und Weiterentwicklung von Maßnahmen zum Responsible Gaming.

II. Spielsuchtprävention

Damit bei der Spielteilnahme bei LOTTO Schleswig-Holstein stets der Spaß und die Freude im Vordergrund stehen, ist es wichtig, über die Risiken der Spielsucht aufzuklären. Hierzu hat LOTTO Schleswig-Holstein verschiedene Wege und Möglichkeiten geschaffen.

1. Sozialkonzept

Das Sozialkonzept von LOTTO Schleswig-Holstein bildet die Grundlage für ein verantwortungsvolles Glücksspiel, welches in Zusammenarbeit mit regionalen und überregionalen Fachstellen/Institutionen der Suchtprävention entwickelt wurde.

Regelmäßig wird das Sozialkonzept des Unternehmens überarbeitet und auf neue Entwicklungen hin überprüft (Neuaufgabe 2024). Das Sozialkonzept zeigt in einem ersten Schritt die verschiedenen Stadien bis hin zu einem pathologischen Spielverhalten auf und stellt in einem zweiten Schritt insbesondere die Maßnahmen und Hilfsangebote von LOTTO Schleswig-Holstein dar, die zur Erreichung der in § 1 Nr. 1 und 3 im Staatsvertrag zur Neuregulierung des Glücksspielwesens in Deutschland (GlüStV 2021) genannten sozialen Ziele (Jugendschutz und Spielsuchtprävention) dienen.

2. Jugend- und Spielerschutz

Der Jugend- und Spielerschutz ist ein weiteres wichtiges Element des Responsible Gaming. LOTTO Schleswig-Holstein ist es im Rahmen eines verantwortungsvollen Spiels ein großes Anliegen, ihre Spielteilnehmer¹ auf die Risiken von Glücksspiel aufmerksam zu machen und Kunden mit einem problematischen Spielverhalten Hilfestellungen anzubieten. Der Jugendschutz wird durch den Ausschluss Minderjähriger von der Spielteilnahme an den von LOTTO Schleswig-Holstein veranstalteten Lotterien und Wetten sichergestellt.

a) Jugendschutz

Minderjährige sind von der Spielteilnahme an den von LOTTO Schleswig-Holstein veranstalteten Lotterien und Wetten ausgeschlossen.

Der Schutz Minderjähriger vor den negativen Seiten übermäßigen Glücksspiels ist im Unternehmen sowie in allen Annahmestellen und herausgegebenen Publikationen gegenwärtig. Insbesondere in den Annahmestellen von LOTTO Schleswig-Holstein wird ausdrücklich auf das Verbot der Teilnahme Minderjähriger am Glücksspiel hingewiesen. Jede Annahmestelle ist mit Plakaten, Aushängen und Hinweisschildern zu dieser Thematik ausgestattet und über das Terminaldisplay erfolgen entsprechende Anweisungen. Zudem stellt LOTTO Schleswig-Holstein aktuelle Informationen und Schulungsmodule für ein gelebtes Responsible-Gaming über das Info-Portal des Terminals zur Sensibilisierung der Annahmestellen zur Verfügung.

Das Terminal in der Annahmestelle ist mit einer Software zur Altersverifikation ausgestattet, mit der den Verkaufs- und Bedienkräften eine weitere Hilfe zur Einhaltung des Jugendschutzes an die Hand gegeben wurde.

¹ Die in diesem Responsible Gaming Report aufgeführten Begrifflichkeiten gelten gleichermaßen für alle Geschlechtsformen (männlich, weiblich, divers) und werden nicht zum Nachteil eines Geschlechts verwendet.



Zusätzlich wurde die Software der Terminals um die aktive Bestätigung der Volljährigkeit durch das Verkaufspersonal bei jedem Kunden erweitert. Damit soll ein unmittelbares Bewusstsein für die zwingende Volljährigkeit der Spielteilnehmer erreicht werden. Bei jedem Zweifel ist der Personalausweis zu kontrollieren.

Zur Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzes in den rund 680 Annahmestellen in Schleswig-Holstein führt LOTTO Schleswig-Holstein in Zusammenarbeit mit der Landesstelle für Suchtfragen Schleswig-Holstein (LSSH) regelmäßig Testkäufe durch.

Die Testkäufe dienen hierbei nicht nur der Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzes in den Annahmestellen, sondern zusätzlich auch der Sensibilisierung des Annahmestellenpersonals für den Umgang mit Minderjährigen in der Annahmestelle.

Die Testkäufe mit minderjährigen Testkäufern erfolgen nur mit ausgebildeter pädagogischer Begleitung und nach vorheriger intensiver Vorbereitung und Einarbeitung in den vorgegebenen Ablauf (Durchführung/Protokollierung). Dieses gilt für die Testkäufer sowie für die Begleitpersonen. Das Testkaufverfahren ist standardisiert und somit vergleichbar. Die Ergebnisse zeigen ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein gegenüber jungen Menschen in den Annahmestellen. Verstöße gegen den Schutz von Minderjährigen werden nach einem mit den Annahmestellen vertraglich vereinbarten Sanktionsmodell bestraft. Der erste Verstoß führt zu einer Ermahnung mit Vertragsstrafe. Im Wiederholungsfall wird der Betreiber der Annahmestelle schriftlich abgemahnt und zu einer Nachschulung vorgeladen. Bei einem weiteren Fehlverhalten in der Bewährungsphase wird der geschlossene Geschäftsbesorgungsvertrag mit dieser Annahmestelle sofort fristlos gekündigt. Das Sanktionsmodell gibt klare Vorgaben und duldet keine Alternativen. Über Ergebnisse und weitere Planungen steht LOTTO Schleswig-Holstein darüber hinaus mit der Aufsichtsbehörde im regelmäßigen Austausch.

Eine weitere Hilfestellung bei der Durchsetzung des Jugendschutzes in den Annahmestellen bringt der Einsatz eines elektronischen Ausweiselesegerätes. Durch das simple durchziehen des Personalausweises erfolgt hier eine automatische rot/grün Kontrolle (grün = Person ist 18+, rot = Person ist nicht volljährig!). Eine manuelle Alterskontrolle anhand des Geburtsdatums entfällt hierdurch. LOTTO Schleswig-Holstein stellt ihren Annahmestellen auf Anfrage/bei Bedarf ein Ausweiselesegerät zur Verfügung.



Um das Verkaufspersonal in den Annahmestellen zu unterstützen hat das Unternehmen auch 2024 die Testkäufe mit jungen Erwachsenen (18-21 Jahre alt) durchgeführt und mit einer Plakat-Aktion begleitet. Das Ziel dieser Maßnahme ist, eine nachhaltige und generelle Sensibilisierung im Umgang mit jungen Kunden.

Das positive Feedback hat dazu beigetragen, dass LOTTO Schleswig-Holstein diese Maßnahme zur Sensibilisierung fest installiert hat.

b) Spielerschutz

Genauso wichtig wie ein wirksamer Jugendschutz ist ein effektiver Spielerschutz. In zahlreichen in den Annahmestellen erhältlichen Publikationen wie beispielsweise dem Informationsflyer „Informationen zur Glücksspielsucht“, der Basisbroschüre „Wenn Spiel zur Sucht wird“, dem Informationsflyer „Verzockt“ oder der Broschüre „Nichts geht mehr? Erste Hilfe für Angehörige“ wird über die Risiken von Glücksspiel, die Beratungsstellen und Hilfsangebote informiert.

Zusätzlich zu dem vorgenannten Angebot hat LOTTO Schleswig-Holstein einen Infolyer „Was haben Sie zu verlieren?“ entwickelt und produzieren lassen, der sich gezielt an Menschen, die Probleme mit dem Glücksspiel haben, wendet. Dieser Flyer stellt das Infotelefon der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) in den Vordergrund und vermittelt somit auf direktem Wege an das Fachpersonal der Bundesbehörde.



Auch auf der Internetseite „www.lotto-sh.de“ wird dem Thema Prävention und der Vermittlung von Kontaktdaten zu Beratungsstellen bzw. anderer Hilfsangebote mit entsprechenden Verlinkungen entsprechender Raum gegeben. Die Inhalte zum Spielerschutz werden regelmäßig überarbeitet. Das Angebot von Kontaktdaten/Beratungsstellen und Hilfsangeboten wurde um die überregionalen Seiten „www.check-dein-spiel.de“ und „www.bundesweit-gegen-gluecksspielsucht.de“ ergänzt.

Für ein verantwortungsvolles Spielen auf der Online-Plattform von LOTTO Schleswig-Holstein wurden speziell für das Online-Spiel bestimmte Schutzvorkehrungen implementiert.

So muss sich beispielsweise vor der erstmaligen Spielteilnahme jeder Spielteilnehmer registrieren. Durch die sich an die Registrierung anschließende Identifizierung des Spielteilnehmers mittels des IdentitätsChecks Premium der SCHUFA bzw. durch das PostIDENT-Verfahren wird gewährleistet, dass nur volljährige Personen am Online-Spiel von LOTTO Schleswig-Holstein teilnehmen. Eine weitere Schutzmaßnahme im Sinne des Responsible Gaming ist die Einsatzgrenze von max. 1.000,- Euro, sowie die neben der bereits bestehenden Möglichkeit der Einsatzlimit-Vergabe zusätzlich optional implementierten Vergabe von Verlustlimits (täglich/wöchentlich/monatlich).

Für die Sofortlotterien im Internet gelten besondere Spiel- und Kauflimits. Es dürfen pro Spielteilnehmer maximal 20 Lose pro Tag gekauft und/oder gespielt werden. Das Tageskauflimit für Sofortlotterien im Internet beträgt maximal 100 Euro.

Aber auch im terrestrischen Bereich bestehen verschiedene Maßnahmen, um ein verantwortungsvolles Spielen zu gewährleisten. So ist die Spielteilnahme an der Lotterie KENO und plus5 nur mit einer Kundenkarte möglich.

Eine solche Kundenkarte kann in den Annahmestellen beantragt werden. Voraussetzung für die Ausstellung einer Kundenkarte ist die Volljährigkeit des Spielteilnehmers. Ein Abgleich von Personalausweis/Person/Lebensalter sowie Lichtbild/Person findet bereits bei Antragstellung in der Annahmestelle statt und gewährleistet die Volljährigkeit des Spielteilnehmers. Bei jedem weiteren Einsatz erfolgt eine Kontrolle Lichtbild/Person am Terminal. Täglich findet eine Synchronisierung mit dem Datenbestand des zentral vom Land Hessen, vertreten durch das Regierungspräsidium Darmstadt, geführten Sperrsystems OASIS (**O**nline **A**bfrage **S**piel**e**ler-**S**tatus) statt. OASIS umfasst alle Sperrdaten der Lotteriegesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB), der zugelassenen gewerblichen Anbieter, von Wettvermittlungsstellen und Spielhallen sowie der Spielbanken im Bundesgebiet. Bei einem Spielteilnehmer mit dem Status „gesperrt“ ist der Einsatz einer vorhandenen Kundenkarte für Lotterien und Wetten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial nicht möglich. Auch beim Online Spiel von LOTTO Schleswig-Holstein ist es gesperrten Spielern nicht möglich an Lotterien und Wetten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial teilzunehmen (KENO, plus 5 sowie Sofortlotterien im Internet).

Spielteilnehmern, die sich als spielsuchtgefährdet oder spielsüchtig einschätzen, bietet LOTTO Schleswig-Holstein jederzeit die Möglichkeit, formlos einen Antrag auf Spielersperre für die als besonders gefährdend eingestuften Spiel- und Wettarten einzureichen bzw. die entsprechenden Vordrucke, erhältlich über jede Annahmestelle, über die Zentrale von LOTTO Schleswig-Holstein oder über die Internetseite „www.lotto-sh.de“, auszufüllen und an LOTTO Schleswig-Holstein zu senden. Eine Spielersperre kann auch von Angehörigen oder Dritten

für spielsuchtgefährdete bzw. überschuldete Spielteilnehmer beantragt werden.

Als weitere Einrichtung für den Spielerschutz hat LOTTO Schleswig-Holstein einen Spielerschutzbeauftragten bestimmt. Der Beauftragte für den Spielerschutz koordiniert sämtliche Maßnahmen im Bereich des Spielerschutzes und zeigt sich als Bindeglied in der Zusammenarbeit mit Hilfsorganisationen und Therapieeinrichtungen. In den Annahmestellen vor Ort werden zusätzlich Mitarbeiter eingesetzt, die intensiv mit dem Sozialkonzept von LOTTO Schleswig-Holstein vertraut gemacht wurden und auf dessen Umsetzung achten (Beauftragte für das Sozialkonzept in der Annahmestelle). Gleichzeitig sind diese Personen ein niedrigschwelliger Ansprechpartner und Vermittler zum Unternehmen für interessierte Spielteilnehmer.

3. Schulungen

Für ihre Mitarbeiter/innen und Vertriebspartner bietet LOTTO Schleswig-Holstein verschiedene auf den jeweiligen Bedarf abgestimmte Schulungsprogramme an. Diese Schulungen sind nicht nur wichtig für die Sensibilisierung der Mitarbeiter/innen und Vertriebspartner in Bezug auf den verantwortungsvollen Umgang mit den von LOTTO Schleswig-Holstein angebotenen Lotterien und Wetten, sie vermitteln zusätzlich die Responsible Gaming Grundsätze nach außen und führen zu einer verbesserten Wahrnehmung von problematischem Spielverhalten im Allgemeinen.

Sämtliche in den Annahmestellen beschäftigten Mitarbeiter/innen werden nicht nur fachlich und in der Terminal-Bedienung geschult, sondern durchlaufen regelmäßig spezielle Schulungsmodule zur Thematik Suchtprävention, Frühintervention und entsprechendes Verhalten in der Annahmestelle bzw. Schulungsmodule, die sich speziell mit dem Jugendschutz, den gesetzlichen Grundlagen und der hohen Verantwortung gegenüber Minderjährigen sowie Spielteilnehmern mit problematischem Spielverhalten in der Annahmestelle auseinandersetzen und befassen. Die Schulungen der Annahmestellen finden im eigenen Schulungszentrum von LOTTO Schleswig-Holstein statt.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt **477** Annahmestellen-Mitarbeiter in Form einer Online-Schulung sowie **749** Annahmestellen-Mitarbeiter durch Teilnahme an einer Präsenz-Schulungsmaßnahme unterwiesen.

Die angebotenen Online-Schulungen haben sich zusätzlich bewährt und bieten eine hohe Flexibilität für die Teilnehmer. Zu den Themenschwerpunkten in beiden Schulungsmaßnahmen zählte die Suchtprävention sowie der Jugend- und Spielerschutz.

Neben den Annahmestellen werden alle Mitarbeiter von LOTTO Schleswig-Holstein turnusmäßig über Responsible Gaming Aktivitäten unterrichtet. Neue Mitarbeiter erhalten eine Einführungsschulung, in der die Grundsätze des Responsible Gaming dargelegt und erläutert werden. Des Weiteren sind Informationen und Veränderungen zu diesem Thema jederzeit über das Intranet für alle Mitarbeiter/innen verfügbar. Insbesondere wird hier auf die bereits geleisteten suchtpreventiven Maßnahmen von LOTTO Schleswig-Holstein hingewiesen.

Die Schulung von Mitarbeitern/innen des Unternehmens mit speziellen Aufgabebereichen (Führungspersonal, Schulungsleitung und Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt und des Bereiches Spielerschutz) wird regelmäßig über externe Fachkräfte geleistet. Hierbei werden individuell auf den zu schulenden Kreis bezogene Inhalte vermittelt. Für die Mitarbeiter im Kundenservice ist das Ziel, ein auffälliges bzw. riskantes Spielverhalten frühzeitig zu erkennen. Die Schulungsleitung von LOTTO Schleswig-Holstein bekommt durch die externe Schulung die Möglichkeit, die aktuellen Schulungsunterlagen mit neuesten Erkenntnissen und Entwicklungen abzugleichen und außerdem die Methodik der Stoffvermittlung mit Fachkräften zu erörtern. Das Führungspersonal des Unternehmens wird ebenfalls über neueste Erkenntnisse und Entwicklungen bei der Suchtprävention informiert und mit aktuellen Unterlagen (aktuelle Adressenliste der Hilfseinrichtungen etc.) zum Einsatz in den verschiedenen Bereichen ausgestattet.

Auch durch die vorgenannten Schulungs- und Informationsveranstaltungen ist ein hoher Level an gelebtem Responsible Gaming im Unternehmen zu spüren, da in

allen Bereichen umfangreiche Maßnahmen für ein verantwortungsvolles Spielen implementiert wurden.

III. Förderung und Forschung

Im Bereich der Projektförderung und Forschung arbeitet LOTTO Schleswig-Holstein insbesondere eng mit der BZgA, Köln und dem Institut für interdisziplinäre Suchtforschung Hamburg zusammen. Durch die Unterstützung der Forschungsarbeiten und/oder Studien dieser Institutionen in Kooperation mit dem DLTB sowie die Beauftragung eigener wissenschaftlicher Untersuchungen verschiedener Angebote (z. B. Online-Angebot) möchte LOTTO Schleswig-Holstein zu einem verbesserten Verständnis problematischen Spielverhaltens in der Gesellschaft beitragen.

IV. Erfahrungsaustausch

Um das Responsible Gaming bei LOTTO Schleswig-Holstein fortlaufend zu verbessern, ist ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch sowohl auf interner als auch auf externer Ebene unverzichtbar. Hierzu nimmt LOTTO Schleswig-Holstein regelmäßig an Weiterbildungen und Erfahrungsaustauschen teil.

Hier sind insbesondere die Veranstaltungen der European State Lottery and Toto Association (EL) und World Lotterie Association (WLA) zu nennen. Weitere Veranstaltungen sind die Fachtagung Glücksspielsucht, die Veranstaltungen des Instituts für Glücksspiel und Gesellschaft (GLÜG) an der Ruhr-Universität Bochum und der Forschungsstelle Glücksspiel in Hohenheim sowie der regelmäßige Austausch der AG Spielerschutz und Prävention im DLTB.

V. Schlusswort

Für LOTTO Schleswig-Holstein ist es höchstes Unternehmensziel, sowohl verantwortungsvoll mit seinen sensiblen Glücksspielprodukten umzugehen als auch den Aspekt des Responsible Gaming als festen Bestandteil der Unternehmenskultur fortlaufend weiterzuentwickeln. Dies zeigen die Zertifizierungen der World Lottery Association (WLA) Security Control Standards und der ISO 27001 (International Organization for Standardization) sowie der European State Lottery and Toto Association (EL). Sie garantieren, dass sowohl auf Ebene der betrieblichen Sicherheit als auch auf Ebene des Responsible Gaming messbare Standards eingehalten werden, die ein seriöses, sicheres und verantwortungsvolles Glückspielangebot gewährleisten.

Das Bestreben des Unternehmens ist es, den Spielteilnehmern ein attraktives, sicheres und vergnügliches Angebot an verantwortungsvollen Spiel- und Wettprodukten anzubieten. Dabei hat LOTTO Schleswig-Holstein vorgegebene, empfohlene und eigene Maßnahmen in Zusammenarbeit mit ihren Annahmestellen zum Schutz ihrer Kunden sowie der Mitarbeiter in den Annahmestellen und auch der Kollegen am Unternehmenssitz in Kiel umgesetzt, um eine Gefährdung jederzeit weitestgehend auszuschließen.

Bei LOTTO Schleswig-Holstein wird auch in Zukunft der Spielteilnehmer im Mittelpunkt stehen. Der Spielerschutz hat hierbei höchste Priorität und bestimmt seit über 75 Jahren das Handeln des Unternehmens auf einem stets im Wandel befindlichen Glücksspielmarkt.