

Bern, 18. Oktober 2023

# **Auswertungsbericht: Wirksamkeit der Massnahmen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel im Jahr 2022**



## Management summary

Die Veranstalterinnen von Grossspielen sind verpflichtet, angemessene Massnahmen zu treffen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel. Die rechtlichen Grundlagen sind in Kapitel 6 des Bundesgesetzes über Geldspiele (BGS) verankert. Art. 84 schreibt vor, dass die Veranstalterinnen der Vollzugsbehörde jährlich einen Bericht über die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen einreichen.

### Sozialschutz im Online-Bereich: Resultate 2022

Auch wenn der über den Online-Vertriebskanal erzielte Bruttospielertrag in den letzten Jahren bei beiden Lotteriegesellschaften kontinuierlich zugenommen hat, ist der Anteil nach wie vor deutlich tiefer als derjenige des terrestrischen Spiels (gesamtschweizerisch betrachtet ca. 20 %). Dennoch gewinnt der Online-Kanal immer mehr an Bedeutung und auch im Berichtsjahr konnten beide Lotteriegesellschaften einen Zuwachs an aktiven Nutzer:innen<sup>1</sup> auf ihrer Internetspielplattform (ISP) verzeichnen.

Für das Jahr 2022 kann grundsätzlich ein positives Fazit gezogen werden; die ergriffenen Sozialschutzmassnahmen scheinen einen zentralen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum zu leisten.

Bei Sporttip bzw. JouezSport hatten die durchschnittlichen Nettoverluste der Spielenden seit der Lancierung der neuen Produkte im Jahr 2019 zunächst deutlich zugenommen, ebenso der Anteil Personen mit Nettoverlusten über CHF 500 und CHF 2'000. Im Berichtsjahr hat sich dieser Trend nicht fortgesetzt und die durchschnittlichen Verluste haben abgenommen. Dennoch bleiben die Sportwetten das Produkt, dem erhöhte Aufmerksamkeit gewidmet werden muss. Die Verluste der Spielenden bewegen sich nach wie vor auf einem höheren Niveau als bei den anderen Produkten. Auch der Anteil Spieler:innen mit monatlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 ist bei den Sportwetten am grössten. Sportwetten-Spielende sind zudem im Schnitt jünger und häufig in der Altersklasse 18-29 Jahre zu finden. Die meisten sind männlich. Junge Männer gelten gemäss Forschung als Risikogruppe.

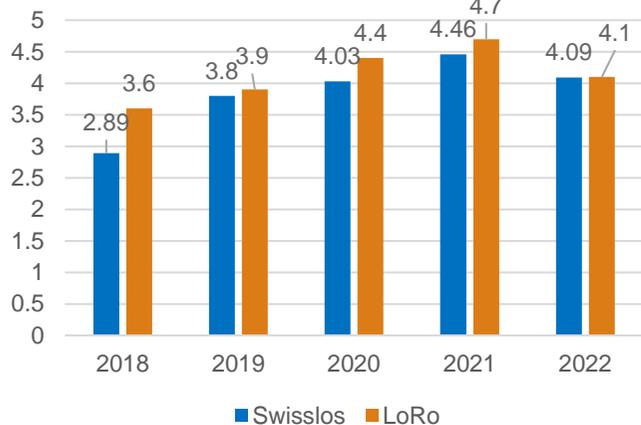
Dass sich der Trend hin zu immer höheren Nettoverlusten bei den Sportwetten nicht fortgesetzt hat, dürfte unter anderem damit zu tun haben, dass zahlreiche intensiv Spielende, die bis zur Einführung der Zugangssperre im Jahr 2019 bei illegalen Sportwettenanbietern gespielt haben, in den Jahren 2019-2021 neu bei den Lotteriegesellschaften spielten und von diesen erfasst resp. frühentdeckt wurden. Zu einem Teil konnten diese Spieler:innen zu einem moderateren Spielverhalten veranlasst werden. Zu einem anderen Teil wurden diese Personen jedoch gesperrt und in der Folge wahrscheinlich wieder an das illegale Angebot „verloren“. Der Rückgang dürfte zudem damit zu tun haben, dass der Sozialschutz im Bereich der Sportwetten kontinuierlich evaluiert und ausgebaut wurde. Swisslos hat bereits 2021 zusätzliche Sozialschutzmassnahmen eingeführt. Auch für das Jahr 2023 sind weitere neue Massnahmen geplant. Es kann also attestiert werden, dass die Lotteriegesellschaften pro-aktiv auf ungünstige Entwicklungen reagieren. Die Gespa behält sich gleichzeitig vor, bei Bedarf auch noch weitergehende Massnahmen zu verlangen. Hinweise wird in diesem Zusammenhang auch die auf der Schweizerischen Gesundheitsbefragung basierende Studie zur Geldspielproblematik in der Schweiz liefern, welche die eidgenössische Spielbankenkommission und die Gespa in Auftrag gegeben haben (voraussichtliche Publikation: Herbst 2024).

2022 hat die Swisslos im Weiteren 34 Spielsperren gemäss Art. 80 BGS verhängt, die LoRo 32. Zudem haben sich insgesamt 3'519 Personen selbst vorübergehend (bis maximal 6 Monate) vom Spiel ausgeschlossen (Art. 89 VGS). Im Rahmen der Früherkennung wurden bei der Swisslos 2'281 Personen identifiziert (0.44 % der aktiven Nutzenden), bei der LoRo 143 (0.09 % der aktiven Nutzenden). Diese Fälle führten zu näheren Abklärungen.

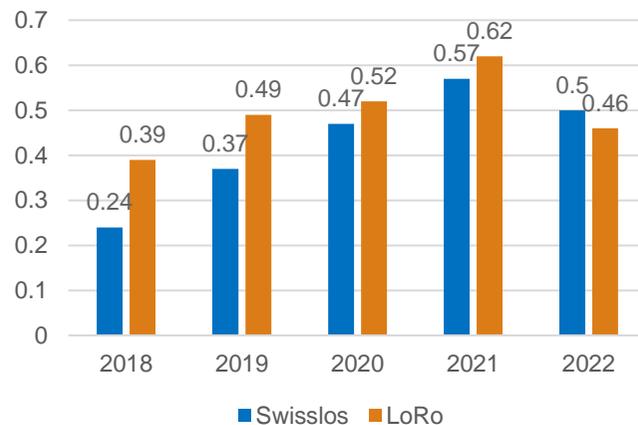
<sup>1</sup> Mit aktive Nutzer:innen sind Personen gemeint, die im Berichterstattungszeitraum mindestens einmal ein Produkt auf der Internetspielplattform gekauft haben.

Die nachfolgenden Grafiken zeigen die wichtigsten Kennzahlen im Onlinebereich und deren Entwicklung über die letzten Jahre:

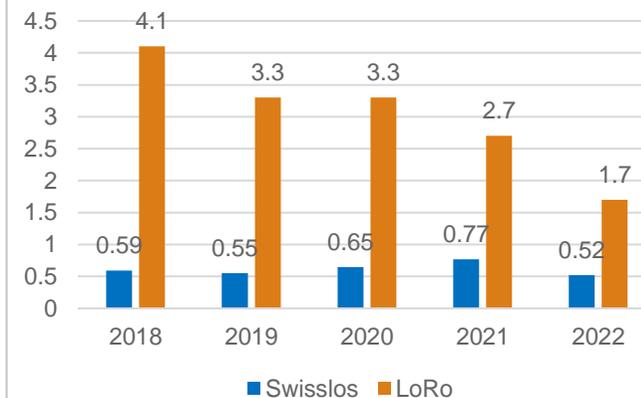
**Anteil aktiver Spieler:innen (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 500 erlitten.**



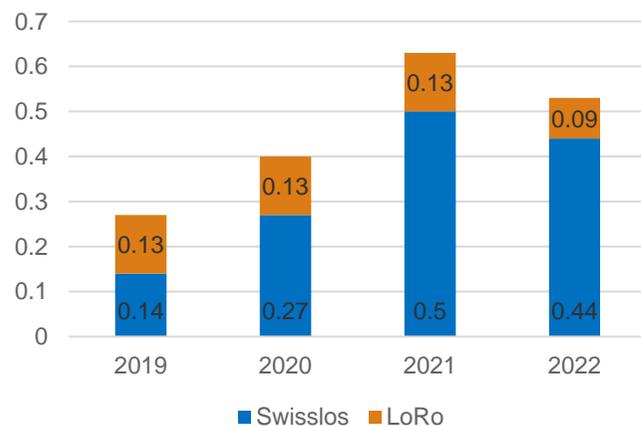
**Anteil aktiver Spieler:innen (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 erlitten.**



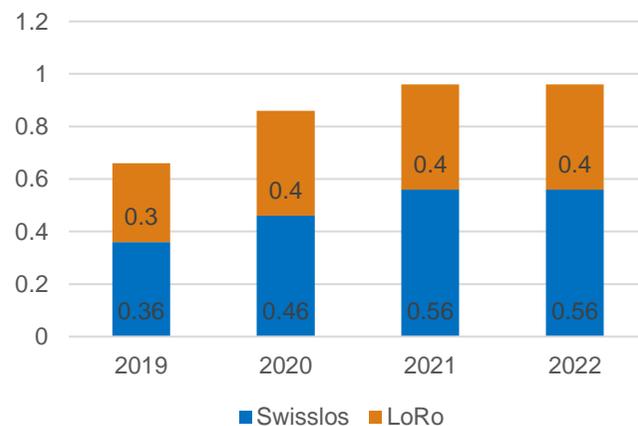
**Anteil (%) der Spieler:innen mit 30-Tages-Limiten von CHF 2'000, die im Berichtsjahr mindestens einmal diese Oberlimite ausgeschöpft haben.**



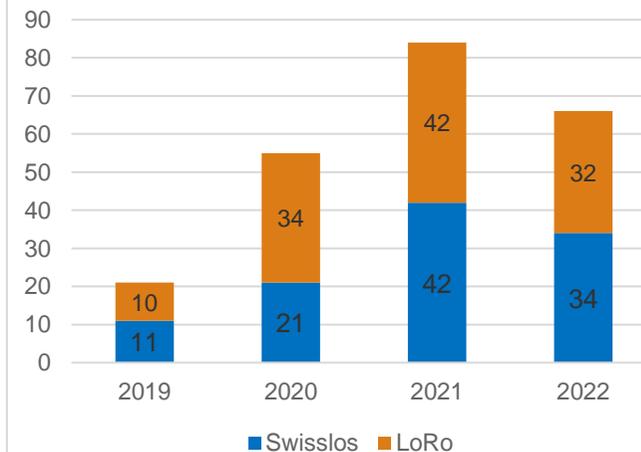
**Anteil aktiver Spieler:innen (%), welche die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht haben.**



**Anteil aktiver Spieler:innen (%), welche sich selbst vorübergehend vom Spiel ausgeschlossen haben.**



**Anzahl verhängte Spielsperren gemäss Art. 80 BGS**



## Sozialschutz im terrestrischen Bereich: Resultate 2022

Auch wenn der über den Online-Vertrieb erzielte Bruttospielertrag (BSE) in den letzten Jahren stetig zugenommen hat, wird der Grossteil des BSEs der beiden Lotteriegesellschaften nach wie vor via terrestrische Verkaufsstellen erzielt (ca. 80 %).

Die Möglichkeiten für Sozialschutzmassnahmen sind – im Vergleich zum Online-Bereich – limitiert; dies gilt sowohl für die Realisation von Präventionsmassnahmen als auch für die Einschätzung der Wirkung dieser Massnahmen. Zu erwähnen ist, dass das Gefährdungspotenzial der terrestrisch angebotenen Produkte in der Tendenz aus verschiedenen Gründen (geringere Ereignisfrequenz, begrenzte Verfügbarkeit etc.) geringer ist als bei den Online-Produkten.

Dennoch kommt dem Sozialschutz auch im terrestrischen Bereich eine zentrale Bedeutung zu und die Lotteriegesellschaften sehen zahlreiche Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit vor. Es gelangen Instrumente aus folgenden Bereichen zum Einsatz:

- Information der Spielenden
- Früherkennung
- Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und -moderation
- Aus- und Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals
- Jugendschutz/Zulassungsbeschränkungen

Dokumentiert sind beispielsweise die Anzahl und das Ergebnis durchgeführter Mystery Shopping-Aktionen und Kontrollen durch den Aussendienst sowie Anfragen an die Stelle „Spielerschutz“.

Zentral sind im terrestrischen Bereich bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielenden mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodule mit anerkannten Präventionsexpert:innen zusammen und stehen in Kontakt mit spezialisierten Zentren. Seit circa 15 Jahren führen die Lotteriegesellschaften solche Schulungen sowohl beim Verkaufspersonal als auch bei den eigenen Mitarbeitenden durch, wodurch auf einen grossen Erfahrungsschatz zurückgegriffen werden kann.

Im Rahmen des letzten Auswertungsberichts hielt die Gespa fest, dass Vertriebsvarianten, die für die Konsumenten die Grenze zwischen terrestrisch und online aufweichen, beobachtet und allenfalls durch zusätzliche Massnahmen flankiert werden müssen. Eine solche Vertriebsvariante gibt es insbesondere auch im Bereich der Sportwetten. Konkret können die Tipps – orts- und zeitunabhängig – in einer App erfasst und danach an einer Verkaufsstelle eingelesen werden. Im Kontext der aktuellen Berichterstattung zeigte sich die Tendenz, dass die Online-Sportwetten-Spielenden mit den höchsten Verlusten primär Live-Wetten konsumieren. Die erwähnten neuen Vertriebsvarianten bzw. generell der terrestrische Absatzweg sind für Live-Wetten demgegenüber wenig geeignet, wodurch die Problematik relativiert wird. Allerdings unterschieden sich die Resultate zwischen der Swisslos und der LoRo und eine eindeutige Aussage lässt sich aufgrund der aktuellen Daten nicht treffen. Unabhängig davon hat die Swisslos bei der Sporttip-App bereits eine zusätzliche Kontrollfunktion zum Schutz der Spielenden installiert.

Grundsätzlich sind hybride Teilnahmeformen – sei es via App mit QR-Code oder via Selbstbedienungsgeräte, die immer mehr Optionen direkt auf dem Gerät zulassen und einen Grossteil des physischen Kontaktes überflüssig machen – ein Phänomen, zu welchem es im Spielerschutzbereich bis heute nur beschränkte Erfahrungen gibt. Sie sind weiterhin im Auge zu behalten. Dies gilt insbesondere für Spiele mit einer relativ schnellen Spielabfolge.

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung und rechtliche Grundlagen	7
1. Sozialschutz im Online-Bereich	8
1.1 <i>Wallet-Nettoverluste</i>	8
1.2 <i>Verlustlimiten (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 87 VGS)</i>	10
1.3 <i>Vorübergehender Spielausstieg (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 89 VGS)</i>	11
1.4 <i>Früherkennung (Art. 78 BGS in Verbindung mit Art. 90 VGS)</i>	12
1.5 <i>Spielsperre (Art. 80 BGS)</i>	14
2. Sozialschutz im terrestrischen Bereich	15
3. Allgemeines Fazit	19

## Einleitung und rechtliche Grundlagen

Das Gesetz verpflichtet die Veranstalterinnen, angemessene Massnahmen zu treffen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel. Die rechtlichen Grundlagen sind in Kapitel 6 des Bundesgesetzes über Geldspiele (BGS) verankert und umfassen die Artikel 71 – 84 BGS sowie die Artikel 76 – 91 der Geldspielverordnung (VGS). Geregelt sind unter anderem der Jugendschutz (Art. 72 BGS), die Ausrichtung der Massnahmen am Gefährdungspotenzial des betreffenden Geldspiels (Art. 73 BGS) sowie die Grundsätze unzulässiger Werbung (Art. 74). Ab Art. 76 BGS werden zusätzliche Massnahmen der Spielbanken und der Veranstalterinnen von Grossspielen aufgeführt. So müssen die Veranstalterinnen über ein Sozialkonzept verfügen (Art. 76 BGS). Weitere gesetzliche Massnahmen betreffen die Früherkennung von gefährdeten Personen (Art. 78 BGS) sowie die Spielsperre (Art. 80 BGS).

Das BGS schreibt in Art. 84 vor, dass die Veranstalterinnen von Grossspielen der zuständigen Vollzugsbehörde jährlich einen Bericht über die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel einreichen. Anhand der Wirksamkeitsberichte wird die Basis für eine kontinuierliche Prüfung und allfällige Weiterentwicklung der Sozialschutzmassnahmen geschaffen.

Der Fragenkatalog der Gespa an die beiden Lotteriegesellschaften für das Jahr 2022 war weitestgehend identisch mit demjenigen des Vorjahres. Es wurden einzig drei neue Fragen aufgenommen zur Vertriebsvariante via App (Vorbereitung auf dem Smartphone, QR-Code scannen an der Verkaufsstelle; „hybride“ Teilnahmeform).

Die Gespa hat die Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften wie die letzten Jahre analysiert und gestützt darauf den vorliegenden Auswertungsbericht verfasst. Das BGS sieht die Erarbeitung eines solchen Berichts grundsätzlich nicht vor. Die Gespa ist jedoch der Ansicht, dass er eine wertvolle Grundlage schafft, um die Effektivität der Massnahmen besser beurteilen zu können, Entwicklungen und Tendenzen zu identifizieren und bei Bedarf die notwendigen Massnahmen einzuleiten. Mit Einverständnis der beiden Lotteriegesellschaften werden die Auswertungsberichte jeweils auf der Website der Gespa publiziert. Die Gespa ist überzeugt, dass eine Publikation des Auswertungsberichts auch weiterhin ein positives Signal sendet, indem sie die Transparenz im Bereich Sozialschutz deutlich erhöht.

Im vorliegenden Auswertungsbericht fokussiert sich die Gespa auf Ergebnisse bzw. Resultate, die im Vergleich zu den letzten Jahren auffallend sind oder für die Beurteilung der Wirksamkeit von besonderer Relevanz sind. Daten, die über die letzten Jahre mehr oder weniger konstant waren (z. B. aus dem Bereich der Nutzung der Internetspielplattform im soziodemografischen Kontext), werden nicht explizit kommentiert.

Der Bericht gliedert sich in drei Teile: 1) Sozialschutz im Online-Bereich, 2) Sozialschutz im terrestrischen Bereich, 3) Allgemeines Fazit.

# 1. Sozialschutz im Online-Bereich

## 1.1 Wallet-Nettoverluste

Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spielenden bei *Swisslos* (über alle Produkte) lagen 2022 zwischen CHF 10 und CHF 83 (2021: zwischen CHF 50 und CHF 85).

Bei der *Loterie Romande (LoRo)* lagen die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spielenden 2022 zwischen CHF 43 und CHF 80 (2021: zwischen CHF 70 und CHF 87).

Wie schon letztes Jahr waren auch im Berichtsjahr auf der *Swisslos*-Plattform die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste pro Monat beim Produkt Sporttip am höchsten (zwischen CHF 41 und CHF 98). Danach folgen die Produkte Bingo, Swiss Lotto und Euro Millions. Das neue Produkt Gooool weist den geringsten durchschnittlichen Nettoverlust pro Spieler:in pro Monat auf.

Die durchschnittlichen jährlichen Wallet-Nettoverluste bei Sporttip lagen bei rund CHF 263 (2021: CHF 314; 2020: CHF 298; 2019: CHF 203). Im Vergleich zu den beiden Vorjahren sind die durchschnittlichen Verluste bei den Spielenden somit zurückgegangen. Dies dürfte u.a. auch mit den zusätzlich ergriffenen Präventionsmassnahmen zusammenhängen (vgl. unten).

Bei der *LoRo* zeigte sich, dass Spielende von JouezSport die höchsten durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste erleiden (2022: CHF 75; 2021: CHF 89; 2020: CHF 96; 2019: CHF 80), gefolgt vom Produkt PMU (2022: CHF 65; 2021: CHF 102; 2020: CHF 108; 2019: CHF 93). Im Vergleich zum Vorjahr haben die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste bei JouezSport und PMU abgenommen. Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste sind bei den Produkten Magic 3 und Magic 4 am geringsten.

### Wallet-Nettoverluste über CHF 500 monatlich

Bei der *Swisslos* wiesen im Jahr 2022 total 4.09 % (2021: 4.46 %) der aktiven ISP-Nutzer:innen mindestens einmal einen Wallet-Nettoverlust von über CHF 500 pro Monat auf, bei der *LoRo* betrug dieser Anteil ebenfalls 4.1 % (2021: 4.7 %).

Die Resultate zu den *produktspezifischen Unterschieden* bei der *LoRo* ergeben, dass unter den Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten von über CHF 500 die JouezSport-Spielenden die grösste Gruppe ausmachen, gefolgt von PMU-, virtuellen Lose- und Loto Express-Spielenden. In diesem Jahr war der Anteil JouezSport-Spieler:innen mit Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 etwas tiefer als letztes Jahr (2022: 6.1 %; 2021: 7.6 %).

Bei der *Swisslos* zeigte sich – wie in den letzten Jahren –, dass es beim Produkt Bingo anteilmässig die meisten Personen mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 gibt. Bei diesem Produkt gibt es obligatorische Limiten mit Maximalobergrenze (CHF 2'000). Ab Juni 2022 sind anteilmässig die meisten Personen mit durchschnittlichen Nettoverlusten über CHF 500 beim Produkt Gooool zu finden, welches Ende Juni 2022 lanciert wurde. Eine Erklärung dürfte gemäss *Swisslos* darin bestehen, dass ein Teil der Sporttip-Spielenden auch noch Gooool konsumierte und daher im betreffenden Monat zwei Mal aufgeführt wurde. Auch für Gooool müssen sich die Spielenden obligatorische Verlustlimiten setzen (Obergrenze CHF 2'000/Monat).

### Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 monatlich

Bei der LoRo beträgt der Anteil aktive Spieler:innen, die in mindestens einem Monat einen Wallet-Nettoverlust über CHF 2'000 erlitten haben, 0.46 % bzw. 716 Spielende (2021: 0.62 % bzw. 857 Spielende).

Betreffend die *produktspezifischen Unterschiede* lässt sich wie letztes Jahr festhalten, dass der Anteil an JouezSport-Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 am höchsten ist. Im Vergleich zum Vorjahr hat dieser Anteil etwas abgenommen (2022: 1.02 % resp. 393 Spielende; 2021: 1.37 % resp. 414 Spielende). Wie in den letzten Jahren folgen an zweiter Stelle PMU-Spielende, wobei dieser Anteil im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls abgenommen hat. Euro Millions- und Swiss Lotto vereinen den geringsten Anteil an Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 auf sich.

Bei der Swisslos zeigte sich folgendes Ergebnis: 0.5 % der aktiven ISP-Nutzenden wiesen mindestens einmal einen monatlichen Wallet-Nettoverlust von über CHF 2'000 aus. Dies entspricht 2'563 Spielenden (2021: 0.57 % resp. 2'542 Spielende).

Bei den *produktspezifischen Unterschieden* zeigt sich, dass es anteilmässig beim Produkt Sporttip die meisten Personen mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 gibt. Swisslos hat ihre Präventionsmassnahmen bei den Sportwetten auch im Jahr 2023 weiter verstärkt. Ab Juni 2022 sind die meisten Spielenden mit durchschnittlichen Nettoverlusten über CHF 2'000 beim Produkt Gooool zu finden. Wie bereits oben angemerkt, könnte dies damit zusammenhängen, dass ein Teil der Sporttip-Spielenden auch noch Gooool konsumierte und daher im betreffenden Monat zwei Mal aufgeführt wurde (unter Sporttip und unter Gooool).

#### Fazit Wallet-Nettoverluste:

Insgesamt sind die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste im Vergleich zu den letzten Jahren mehr oder weniger konstant geblieben. Es gab im Berichtsjahr aber eine tendenzielle Abnahme, sowohl der durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste als auch des Anteils Spieler:innen mit Verlusten über CHF 500 resp. CHF 2'000.

Im Bereich der Sportwetten stiegen die Verluste seit der Angebotserweiterung und insbesondere der Einführung von Live-Wetten im Jahr 2019 zunächst bei beiden Lotteriegesellschaften signifikant. Einen zentralen Beitrag zur Kanalisierung der Sportwettennachfrage auf das legale Angebot leistete die Sperrung des Zugangs zu illegalen Online-Sportwettenangeboten sowie der damit verbundene Rückzug einiger bedeutender Online-Sportwettenanbieter aus dem Schweizer Markt. Der Trend der steigenden Verluste bei den Sportwetten hat sich im Berichtsjahr nicht fortgesetzt und es kam zu einer tendenziellen Abnahme.

Dennoch bleiben die Sportwetten das Produkt, welches am stärksten im Auge behalten werden muss. Die durchschnittlichen Verluste der Spielenden bewegen sich weiterhin auf einem höheren Niveau als bei den anderen Produkten. Auch der Anteil Personen mit Verlusten über CHF 2'000 ist nach wie vor am grössten. Positiv ist, dass die Swisslos reagiert hat und den Sozialschutz im Bereich der Sportwetten kontinuierlich ausbaut. Es ist erfreulich, dass die Lotteriegesellschaften die Entwicklung auf dem Radar haben und diesbezügliche Schritte unternehmen. Die Gespa behält sich jedoch vor, bei Bedarf auch noch weitergehende Massnahmen zu verlangen.

## 1.2 Verlustlimiten (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 87 VGS)

Auf der ISP der LoRo gibt es freiwillige Verlustlimiten für 1, 7 oder 30 Tage, welche sich auf alle auf der ISP angebotenen Ziehungsspiele (ausser Loto Express) beziehen. Daneben gibt es obligatorische Limiten, welche sich nur auf virtuelle Lose und Loto Express beziehen (kumulierte Obergrenze pro Monat: CHF 2'000). Im Weiteren gibt es obligatorische Verlustlimiten für JouezSport sowie PMU. Der Maximalbetrag pro Monat ist auf jeweils CHF 8'000 festgelegt.

Auf der ISP der Swisslos gibt es freiwillige Einzahllimiten für 30 Tage. Zudem gibt es obligatorische Limiten für Clix und Bingo. Die maximale Verlustobergrenze bei diesen Produkten ist kumulativ auf CHF 2'000 pro Monat festgelegt. Auch für das Produkt Gooool gelten obligatorische Verlustlimiten mit einer Obergrenze von CHF 2'000 pro Monat. Daneben gibt es auch für Jass obligatorische Verlustlimiten (Maximalbetrag pro Monat: CHF 900). Im Weiteren gibt es obligatorische Verlustlimiten für Sporttip. Der Maximalbetrag pro Monat ist auf CHF 9'999 festgelegt.

Im Zusammenhang mit der Ausschöpfung der Limiten (Anzahl der aktiven Spieler:innen mit obligatorischen Limiten<sup>2</sup>, die eine selbstgesetzte 30-Tages-Limite von mehr als CHF 1'000 tatsächlich ausschöpfen) lässt sich auch für das Berichtsjahr 2022 festhalten, dass die hohen Limiten nur in sehr wenigen Fällen ausgeschöpft werden. Die Oberlimite von CHF 2'000 mindestens einmal ausgeschöpft haben bei der Swisslos insgesamt 132 bzw. 0.52 % aller Spielenden mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 (2021: 165 bzw. 0.77 % Spielende) und bei der LoRo 235 Spielende bzw. 1.7 % aller Spielenden mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 (2021: 290 Spielende bzw. 2.7 %).

Seit Mitte 2022 bietet die Swisslos das Produkt Gooool auf ihrer ISP an. Nur eine Person, die sich bei Gooool selbst eine 30-Tages-Limite von CHF 2'000 gesetzt hat, hat diese Limite ausgeschöpft.

Bei den Sportwetten zeigten sich folgende Resultate: Bei der LoRo haben 5 Personen (0.2 %), die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für PMU gesetzt haben, diese Maximallimite erreicht (2021: 7 Spielende bzw. 0.5 %), bei JouezSport waren es 54 Personen (0.5 %), die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für JouezSport gesetzt und diese ausgeschöpft haben (2021: 51 Spielende bzw. 0.7 %). Bei der Swisslos wurde die Maximallimite von CHF 9'999 bei Sporttip im Berichtsjahr von 17 Personen ausgeschöpft. Das Produkt PMU wird auf der ISP der Swisslos nicht angeboten.

Grundsätzlich wählen die Spielenden vernünftige Limiten. Nur eine Minderheit der aktiven Spieler:innen wählt Limitenkategorien über CHF 1'000 und noch weniger schöpfen eine solche Limite tatsächlich aus.

Die freiwillige Einzahlimite über alle Produkte hinweg wird auf der ISP der Swisslos nach wie vor selten genutzt (2022: 1'637 Personen bzw. 0.32 %; 2021: 1'643 Personen bzw. 0.37 %). Swisslos plant für das Jahr 2023/2024 weitere Aktivitäten zur Promotion dieses Präventionsinstruments. Bei der LoRo wird die Option von freiwilligen Verlustlimiten etwas häufiger genutzt (2022: 5'040 Personen bzw. 3.2 %; 2021: 5'807 Personen bzw. 4.2 %). Die freiwilligen Verlustlimiten wurden von den Spielenden selten ausgeschöpft und modifiziert; die Zahlen sind im Vergleich zum Vorjahr nochmals deutlich gesunken.

<sup>2</sup> Die Zahlen beziehen sich auf die obligatorischen Limiten bei Clix und Bingo bei der Swisslos resp. virtuelle Lose und Loto Express bei der LoRo. Die Obergrenze beträgt kumuliert für beide Produkte CHF 2'000/Monat.

#### **Fazit Verlustlimiten:**

Die Spielenden haben sich auch im Berichtsjahr grösstenteils vernünftige bzw. moderate Limiten gesetzt. Limiten stellen eine zentrale Sozialschutzmassnahme dar, deren Relevanz auch die Forschung bestätigt.

Insgesamt betrachtet wurden die Limiten im Berichtsjahr etwas seltener ausgeschöpft und modifiziert. Dies kann positiv gewertet werden aus Sozialschutzsicht. Eine hohe Limitenausschöpfung bei gleichzeitiger Erhöhung der Limiten kann ein Indiz für problematisches Spielverhalten darstellen.

Die Resultate der aktuellen Berichterstattung zeigen erneut, dass obligatorische Limiten über CHF 1'000 selten sowie die Oberlimite von CHF 2'000 nur in Einzelfällen erreicht wurden. Die Obergrenze wird auch in Zukunft eine zentrale Rolle spielen, wenn es darum geht, exzessive Spieler:innen mit hohen Verlusten vor noch grösseren finanziellen Einbussen zu schützen.

132 Personen (0.52 %) bei der Swisslos und 235 Personen (1.7 %) bei der LoRo haben im Berichtsjahr die monatliche obligatorische Oberlimite von CHF 2'000 zumindest einmal ausgeschöpft. Im Vergleich zum Vorjahr haben die Zahlen tendenziell abgenommen. Es lässt sich nach wie vor konstatieren, dass Limitenausschöpfungen von CHF 2'000 pro Monat sehr selten vorkommen.

### **1.3 Vorübergehender Spielausstieg (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 89 VGS)**

Es ist auf den ISPs beider Lotteriegesellschaften möglich, sich für eine Zeitspanne von einem bis 180 Tage selbst zu sperren (für eines, mehrere oder alle Produkte auf der ISP).

Der Anteil Spieler:innen, der von dieser Option im Berichtsjahr Gebrauch machte, betrug bei der Swisslos 0.56 % bzw. 2'881 Personen und bei der LoRo 0.4 % bzw. 638 Personen. Die längste Sperrdauer (bis 180 Tage) wurde erneut deutlich am häufigsten gewählt.

Bemerkenswert ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Bingo, Clix und Sporttip bei Swisslos, virtuelle Lose und JouezSport bei der LoRo). Dieses bzw. ein ähnliches Muster zeigte sich auch schon in vorangegangenen Jahren.

Die Analyse der Daten zeigte zudem, dass der *durchschnittliche Verlust* unter den Personen, die sich selbst gesperrt haben, deutlich höher war als bei den anderen aktiven Spielenden. In Bezug auf die verschiedenen *Spieltypen* zeigte sich auf der ISP der LoRo wie letztes Jahr, dass der durchschnittliche Wallet-Nettoverlust pro selbstgesperrte Person bei JouezSport am höchsten war, gefolgt von PMU. Bei der Swisslos sind die monatlichen Wallet-Nettoverluste unter denjenigen Personen, die im jeweiligen Monat mindestens einmal bei einem Spiel temporär ausgestiegen sind, bei den Produkten Sporttip und Bingo am höchsten.

#### **Fazit vorübergehender Spielausstieg:**

Der durchschnittliche Verlust ist unter den Spielenden, die sich selbst gesperrt haben, deutlich höher als bei den anderen aktiven Spielenden. Dies deutet darauf hin, dass die Selbstsperrung vor allem von denjenigen Personen verwendet wird, welche hohe Wallet-Nettoverluste aufwiesen, womit mit dieser

Massnahme a prima vista die „richtige“ Zielgruppe angesprochen wird. Dies kann als Indikator für die Wirksamkeit der Selbstsperre gewertet werden.

Auffallend ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Bingo, Clix und Sporttip bei Swisslos, virtuelle Lose und JouezSport bei der LoRo).

Dass die freiwillige Sperrdauer gemäss Geldspielverordnung (Art. 89 VGS) auf sechs Monate begrenzt wurde, ist zu bedauern, da es zweifellos Personen gibt, die sich für eine längere Zeitspanne sperren möchten. Im Rahmen der Evaluation des Geldspielgesetzes kann dieser Punkt allenfalls aufgegriffen werden.

## 1.4 Früherkennung (Art. 78 BGS in Verbindung mit Art. 90 VGS)

### LoRo

Seit Ende November 2019 wird das Früherkennungstool Playscan auf der ISP der LoRo obligatorisch angewendet. Playscan analysiert das Spielverhalten, macht die Person auf ihr Spielverhalten aufmerksam und bietet Unterstützung. In ihrem Spielerkonto kann die Person jederzeit ihr Risikoniveau überprüfen (sehr geringes Risiko = grün bis sehr hohes Risiko = dunkelrot). Playscan berücksichtigt bei der Analyse die Spieldaten der Person und deren Veränderung in den letzten fünf Wochen sowie die Resultate des Selbsttests.

Neben Playscan hat die LoRo auch Kriterien für die frühzeitige Identifizierung von Risikospieler:innen auf ihrer Online-Spielplattform festgelegt, welche bei Erreichen eine automatische Warnmeldung auslösen (monatlicher Nettoverlust von CHF 2'000 für alle Spiele in drei aufeinanderfolgenden Monaten und/oder monatlicher Nettoverlust von CHF 2'000 für alle Spiele dreimal über einen Zeitraum von 6 Monaten).

Die LoRo nimmt mit den Spielenden, die diese Kriterien erfüllen, Kontakt auf. Im Jahr 2022 haben 143 Spielende die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht (2021: 175). Die LoRo kontaktierte im Jahr 2022 diese 143 Personen per Telefon und/oder E-Mail. Nach der Kontaktaufnahme konnte die LoRo die finanzielle Situation von 35 Spielenden im Jahr 2022 beurteilen und hat die folgenden Massnahmen ergriffen:

*Überwachung:* Wenn die finanzielle Auswertung ergibt, dass die Person Einsätze tätigt, die ihren finanziellen Mitteln entsprechen, wird sie unter Beobachtung gestellt. Im Jahr 2022 wurden 28 Personen in den monatlichen Überwachungsprozess integriert.

*Spielsperre VETO:* Wenn die finanzielle Beurteilung ergibt, dass Spielende überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Einsätze tätigen, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen und Vermögen stehen, spricht die LoRo eine Spielsperre aus. Diese Massnahme betraf 11 Spielende im Jahr 2022 (2021: 27).

*Einschränkung der Teilnahme:* Falls die Person auf die Schreiben der LoRo nicht innerhalb der Frist antwortet oder sich weigert, die angeforderten Dokumente zu übermitteln, wird ihr Spielerkonto gesperrt. Sendet die Person die verlangten Unterlagen zu einem späteren Zeitpunkt, nimmt die LoRo eine

finanzielle Beurteilung vor und ergreift die entsprechenden Massnahmen. Dies war 2022 bei 104 Spielenden der Fall.

Spielende, deren Konto gesperrt wurde, sind von Promotionen und kostenlosen Spielguthaben ausgeschlossen. Darüber hinaus sind alle Personen, die vom Playscan-Tool als Risikospieler:innen identifiziert wurden, von diversen E-Mails und Newslettern ausgeschlossen.

### **Swisslos**

Für Spiele mit erhöhtem Gefährdungspotenzial wurden spezifische Kriterien zur Erkennung von potenziell problematisch Spielenden festgelegt, die automatisiert erhoben und im Fall des Erreichens zu Massnahmen führen. Folgende Ergebnisse resultierten aus der Früherkennung bzw. dem Erreichen der Kriterien bei Clix und Bingo:

Im Jahr 2022 wurden 627 (2021: 625) automatisierte Meldungen an die Stelle Spielerschutz ausgelöst. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden der Person schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über ihr Spielverhalten, über Hilfsangebote und über ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt. Insbesondere Spielende, die Kriterium 1 erfüllten („In sechs aufeinander folgenden Kalendermonaten wird die Maximalverlust-Limite jeweils drei Mal oder häufiger erreicht“), wurden gestützt auf Unterlagen zur finanziellen Situation, die bei der betreffenden Person eingeholt wurden, weiter abgeklärt. Beim neuen Produkt Gooool kam es zu zwei automatisierten Meldungen.

Bei Sporttip gelangen ebenfalls automatisiert erhobene Früherkennungskriterien zum Einsatz (Beispielkriterium: „In den letzten 6 Kalendermonaten wird in mindestens 3 Kalendermonaten ein Verlust von CHF 2'000 erreicht“).

Die bei Sporttip definierten Kriterien führten im Jahr 2022 zu 1'639 (2021: 1'778) automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden der Person analog zu den Clix-/Bingo-Spielenden schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über ihr Spielverhalten, Hilfsangebote und ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt. Seit März 2021 wird bei Erfüllung der Frühwarnkriterien auch ein Erklärvideo zur Funktionsweise der Sportwetten eingesetzt. Diese Präventionsmassnahme (sowie ein Erklärvideo zu den Möglichkeiten für Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und Spielsperren) wurde in Zusammenarbeit mit der Präventions- und Beratungsorganisation Radix entwickelt. Lagen Indizien für exzessives Spiel vor, hat die Stelle Spielerschutz mit der Person Kontakt aufgenommen und sie an eine Fachstelle vermittelt, falls dies angezeigt erschien. Führten die vorangegangenen Hilfsmassnahmen zu keinen Erfolgen, verhängte Swisslos eine Spielsperre.

Die Ergebnisse 2022 in Bezug auf das seit 2021 eingesetzte Erklärvideo zeigten, dass eine durchschnittliche monatliche Klickrate von 6.5 % erreicht wurde bei den Sporttip-Spielenden, die einen Link zum Video erhalten hatten. Swisslos plant ein weiteres Frühwarn- bzw. Kontrollinstrument, welches bei Sporttip zum Einsatz kommen wird. Es handelt sich um einen Selbsttest, in dessen Rahmen sich Spielende mit ihrem Spielverhalten sowie ihrem zur Verfügung stehenden Spielbudget auseinandersetzen. Die Gespa begrüsst die kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung von Präventionsmassnahmen im Bereich der Sportwetten.

Die Spielsperre bzw. die Bestimmung von Art. 80 BGS gilt unabhängig vom Gefährdungspotenzial eines Spiels; Personen, die verschuldet sind oder ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen, müssen gesperrt werden. Seit Oktober 2020 wird daher auch bei der Online-Teilnahme an Produkten mit

geringerem Gefahrenpotenzial (Euro Millions, Swiss Lotto, Joker, Super-Star) das Spielverhalten beobachtet. Das in diesem Zusammenhang definierte Früherkennungskriterium führte 2022 gleich wie letztes Jahr zu 13 automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz und entsprechenden Folgemaassnahmen.

Von den insgesamt 2'281 Personen (2021: 2'416), die im Prozess der Früherkennung identifiziert wurden, wurden 16 Spielende gestützt auf Art. 80 BGS gesperrt (= 0.70 %; 2021: 1.12 %).

#### **Fazit Früherkennung:**

Die Früherkennung gefährdeter Personen ist eine zentrale Präventionsmassnahme.

Die LoRo setzt das Tool Playscan ein, welches risikoreiche Spieler:innen erkennt und Personen hinsichtlich eines verantwortungsvollen Spielverhaltens unterstützt. Zusätzlich werden alle Personen kontaktiert, die einen von zwei Schwellenwerten hinsichtlich ihrer monatlichen Verluste erreichen. Im Jahr 2022 haben 143 Spielende die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht. Dies entspricht einem Anteil von 0.09 % der aktiven Spielenden.

Die Swisslos hat (je nach Produkt unterschiedliche) Kriterien festgelegt, die zu einem automatisierten Alarm und zu weiteren Abklärungen führen. 2022 wurden im Prozess der Früherkennung insgesamt 2'281 Personen identifiziert. Dies entspricht einem Anteil von 0.44 % der aktiven Nutzenden. Es zeigte sich, dass der Grossteil der automatisierten Meldungen bei Sporttip ausgelöst wurden. Im Vergleich zum Vorjahr haben die automatisierten Meldungen bei Sporttip etwas abgenommen.

Beide Lotteriegesellschaften haben im Berichtsjahr mit betroffenen Spielenden Kontakt aufgenommen, die Situation evaluiert, Hilfsmassnahmen zur Verfügung gestellt und die Spielenden im äussersten Fall gesperrt. Es ist positiv, dass beide Lotteriegesellschaften die Spielenden unterstützen und ihnen Möglichkeiten zur Kontrolle des Spielverhaltens aufzeigen.

Die Früherkennungsmassnahmen – so wie Sozialschutzmassnahmen generell – sind als kontinuierlicher, dynamischer Prozess zu verstehen. Es muss immer wieder evaluiert werden, ob die Früherkennungskriterien genügend sensitiv sind. Dies gilt insbesondere für Produkte mit erhöhtem Gefährdungspotenzial und vergleichsweise hohen durchschnittlichen Verlusten.

## **1.5 Spielsperre (Art. 80 BGS)**

### **Swisslos**

Swisslos hat 2022 insgesamt 34 (2021: 42; 2020: 21) Spielsperren verhängt. Es gab 27 Spielsperren, die von den Spielenden selbst beantragt wurden, 5 Spielsperren, die durch Swisslos nach Überprüfung der finanziellen Situation ausgesprochen wurden und zwei Spielsperren aufgrund der Meldung einer Fachstelle. Es gab im Jahr 2022 keinen Antrag auf Aufhebung einer Spielsperre.

### **LoRo**

Im Berichtsjahr hat die LoRo 32 Spielsperren verhängt (2021: 42; 2020: 34). 21 Spielsperren wurden von den Spielenden selbst beantragt, die restlichen 11 wurden von der LoRo nach Überprüfung der finanziellen Situation vorgenommen. Es wurden im Berichtsjahr sieben Anträge auf Aufhebung der Spielsperre gestellt; die LoRo hat 2022 keine der verhängten Spielsperren aufgehoben.

**Fazit Spielsperre:**

Die Veranstalterinnen von online durchgeführten Grossspielen müssen Personen vom Spielbetrieb ausschliessen, die überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Spieleinsätze tätigen, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen und Vermögen stehen.

Mit einer ohne flankierende Hilfsmassnahmen ausgesprochenen Spielsperre werden Spieler:innen mit Problemen sich selbst überlassen, was nicht per se hilfreich ist. Dieser Haltung folgen beide Lotteriegesellschaften und setzen das Instrument der Sperre zurückhaltend ein. Sperren werden als Ultima Ratio verhängt – ein Vorgehen, welches die Gespa grundsätzlich begrüsst.

An dieser Stelle ist zu betonen, dass sich die Anzahl Spielsperren in den (Online-)Casinos und bei den Lotteriegesellschaften nicht miteinander vergleichen lassen. Einerseits weisen die meisten online angebotenen Produkte der Lotteriegesellschaften ein deutlich geringeres Gefährdungspotenzial auf als (Online-)Casino-Produkte. Gleichzeitig gibt es im online Bereich der Spielbanken soweit erkennbar keine zwingenden Höchstbeträge für Einzahlungen und Verluste, während bei den Lotteriegesellschaften diverse zwingende Verlustlimiten im drei- bis vierstelligen Frankenbereich existieren. Selbst bei den risikoarmen Spielen gibt es absolute monatliche Verlust- bzw. Einzahlungslimiten (von maximal CHF 8'000 bzw. CHF 9'999). Hinzuweisen ist auch auf den Umstand, dass sich im Rahmen des vorübergehenden Spielausstiegs (vgl. Ziff. 1.3) bei beiden Lotteriegesellschaften zusammen zusätzlich über 3'000 Personen selbst vom Spiel ausgeschlossen haben. Vergleichszahlen zum Spielbankbereich fehlen hier.

## 2. Sozialschutz im terrestrischen Bereich

Grundsätzlich sind die Möglichkeiten im terrestrischen Bereich – im Vergleich zum Onlinespiel – beschränkt, sowohl bei der Realisation von Präventionsmassnahmen als auch bei der Erfassung der Wirkung dieser Massnahmen. Dazu ist anzumerken, dass das Gefährdungspotenzial der terrestrisch angebotenen Produkte in der Tendenz aus verschiedenen Gründen (tiefere Ereignisfrequenz, begrenzte Verfügbarkeit etc.) geringer ist als bei den Online-Produkten.

Zu erwähnen ist, dass im Zuge der Digitalisierung die klassische Trennung zwischen dem terrestrischen und dem Onlinespiel tendenziell aufgeweicht wird. Die Einführung hybrider Spielformen, beispielsweise in Form von Apps oder Selbstbedienungsgeräten, kann grundsätzlich auch einen Einfluss auf das Gefährdungspotenzial haben.

Auch wenn die Möglichkeiten insgesamt eingeschränkt sind, kommt dem Sozialschutz im terrestrischen Bereich eine zentrale Bedeutung zu und die Lotteriegesellschaften sehen zahlreiche Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit des Angebots vor. Es werden Massnahmen aus folgenden Bereichen vorgesehen:

- Information der Spielenden
- Früherkennung
- Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und -moderation
- Aus- und Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals

- Jugendschutz/Zulassungsbeschränkungen (für alle Produkte gilt bei beiden Lotteriegesellschaften ein Mindestalter von 18 Jahren)

Bei jeder Kategorie haben die Lotteriegesellschaften im Bericht aufgeführt, welche Massnahmen im Berichtsjahr angewendet wurden und wie deren Wirksamkeit eingeschätzt wird. Die Details zu den Massnahmen können den Sozialkonzepten der Lotteriegesellschaften entnommen werden<sup>3</sup>. Nachfolgend werden exemplarisch einige Ergebnisse für das Berichtsjahr 2022 dargestellt:

#### LoRo:

- Im Berichtsjahr hat die LoRo eine Präventionsbotschaft auf ihren Werbeunterlagen eingeführt (« Vos habitudes de jeu ou celles d'un proche vous inquiètent ? », daneben werden das Logo von sos-jeu sowie die Gratis-Helpline abgebildet). Die Botschaft wird einerseits auf den Print-Produkten angebracht und andererseits als 4-sekündiges Video in TV-Spots eingesetzt. Die Gespa begrüsst diese Massnahme.
- Im Weiteren wurde 2022 eine Präventionskampagne in Form dreier 20-sekündiger Videos zur Förderung eines verantwortungsvollen Spielverhaltens lanciert.
- Während der Fussballweltmeisterschaft 2022 wurde ein Flyer abgegeben, der an die Richtlinien für die Alterskontrolle bei Sportwetten erinnerte und es wurde täglich eine Nachricht an die Verkaufsterminals gesendet, dass ein Ausweis beim Zweifel am Alter einer Person verlangt werden muss.
- Um die Umsetzung der Massnahmen zu kontrollieren, werden sogenannte Mystery Shopper eingesetzt. Alle Loterie électronique-Verkaufsstellen werden im Durchschnitt sieben Mal und alle Loto Express- und PMU-Verkaufsstellen einmal pro Jahr kontrolliert. 2022 wurden insgesamt 2'838 Besuche durchgeführt. In diesem Zusammenhang wurden sieben Verwarnungen ausgesprochen und in einer Einrichtung wurden die Geräte der Loterie électronique entfernt.
- Seit 2021 müssen die Depositäre der Loterie électronique eine Person auffordern, das Spiel zu beenden, wenn sie in ihrer Verkaufsstelle auf eine von sechs prototypischen Situationen treffen (Beispiel: Ein Gast erwähnt, dass er sein Spielverhalten nicht kontrollieren kann). Die Depositäre werden gebeten, eine E-Mail an den Service Jeu Responsable der LoRo mit einer kurzen Beschreibung der aufgetretenen Situation zu senden. Danach nimmt die LoRo Kontakt auf, um weitere Informationen über die Situation zu erhalten und weitere Massnahmen zu ergreifen.
- Die Schulungen im Bereich Loterie électronique werden durch das *Centre du jeu excessif* evaluiert. Folgende Ergebnisse zeigten sich 2022: 94 % der Teilnehmenden, die den Grundkurs absolviert haben, sind mit der Auswahl der behandelten Themen zufrieden, 98 % schätzen die Qualität des Austauschs und 94 % begrüssen den Nutzen der Schulung für die Praxis. Auch die Resultate betreffend den Fortgeschrittenenkurs fielen positiv aus.
- Bei der Loterie électronique ist seit dem 1. August 2019 eine spezifische Alterskontrolle installiert (Abgabe einer elektronischen Karte, die mit dem Fingerabdruck ihres Inhabers verbunden ist). Eine Person muss mindestens 18 Jahre alt sein, um eine Karte erhalten zu können. Das Personal ist verpflichtet, das Alter jeder Person, die jünger als 25 Jahre zu sein scheint, zu überprüfen. Bis zum 31. Dezember 2019 wurden insgesamt 86'250 Karten in den Loterie électronique-Verkaufsstellen verteilt, 2020 wurden 49'213 Karten verteilt, 2021 19'775 Karten und 2022 51'325 Karten. Gemäss den Ausführungen der LoRo wird das Zugangskontrollsystem von den Depositären bisher als wirksam eingeschätzt. Zudem haben die von der LoRo nach der Einführung des Systems durchgeführten Kontrollen keine Verstösse in Bezug auf das Spielen von Minderjährigen ans Licht gebracht.
- Ausdehnung der Spielsperre auf die Loterie électronique: Diese war auch 2022 noch nicht in Kraft, daher können an dieser Stelle keine Ausführungen gemacht werden. Das Bundesgericht wies das Verfahren im Frühsommer 2023 aus verfahrensrechtlichen Gründen zur Neuurteilung an die Gespa zurück. Die Gespa hatte im September 2021 entschieden, die Spielsperre auf die Loterie électronique auszudehnen.
- Die LoRo organisierte 2022 zum zweiten Mal ein Austausch- und Diskussionsforum per Videokonferenz mit Vertreter:innen der kantonalen Fachstellen, Pflegezentren sowie Expert:innen für die

<sup>3</sup> [Sozialkonzept Swisslos](#); [Sozialkonzept Loterie Romande](#)

Prävention der Spielsucht in der Westschweiz. Dieser Austausch bot die Gelegenheit, sich über die Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Spielerschutz auszutauschen und über Verbesserungsmöglichkeiten zu diskutieren. Am Ende dieses Forums wurden mehrere Bereiche der Zusammenarbeit identifiziert. Gezielte Aktionen sollen nun zur Verbesserung der Sozialschutzmassnahmen beitragen. Die Gespa begrüsst diese Aktion.

#### Swisslos:

- Swisslos verfügt über eine eigene interne, von der Stelle „Spielerschutz“ betriebene Kontaktstelle, die Swisslos-intern als Anlaufstelle dient. Ihr werden auch alle über den Aussendienst oder Kundendienst eingehenden Indizien und Fragen zugestellt, die auf ein möglicherweise problematisches Spielverhalten schliessen lassen. Diese Kontaktstelle informiert dann wiederum die Spielenden, ihre Angehörigen oder die Verkaufsstellen über das zur Verfügung stehende Informationsmaterial und die kantonalen Beratungs- und Hilfsangebote. Im Jahr 2022 wurden 226 Kontaktaufnahmen verzeichnet (2021: 278; 2020: 271; 2019: 176).
- Das Verkaufsstellenpersonal wird im Rahmen seiner Ausbildung (konzipiert durch einen externen Sozialschutzexperten) über das Gefährdungspotenzial von Geldspielen, über Kriterien, die Probleme mit dem Spiel vermuten lassen, sowie über Möglichkeiten zur Ansprache/Meldung von Spielenden mit vermuteten Problemen orientiert. Die Meldung kann direkt an eine Fachstelle oder Swisslos erfolgen. Falls das Verkaufsstellenpersonal entsprechende Personen nicht selbst ansprechen will, wird dies von Swisslos übernommen.
- Im Jahr 2022 erfolgten drei Verkaufsstellen-Meldungen über potenziell problematisch Spielende an die Swisslos-Spielerschutzstelle (2021: 2; 2020: 16; 2019: 2). Den betroffenen Verkaufsstellen wurden Tipps und Hilfestellungen vermittelt, wie sie mit der Situation umgehen können. Eine Erklärung für die tiefe Zahl der Meldungen besteht gemäss Swisslos darin, dass das Personal aufgrund der zunehmenden Sensibilisierungs- und Schulungsmassnahmen Anfragen und Problemfälle direkt bearbeiten kann und diese der Stelle Spielerschutz nicht weiterleitet. Weiter wenden sich die Verkaufsstellen mit Fragen zur Geldspielsucht vermehrt direkt an die Swisslos-Aussendienstmitarbeitenden, die ebenfalls zweckdienliche Auskünfte geben können.
- Um die Meldungen von Verkaufsstellen über Spielende mit vermuteten Problemen zu fördern, wurde eine aktive Abfrage der Gastro-Verkaufsstellen durch die Aussendienstmitarbeitenden von Swisslos durchgeführt. Diese Abfrage im ersten Quartal 2022 führte jedoch zu keiner erhöhten Anzahl Meldungen von Verdachtsfällen (3 Fälle). Es besteht folglich nur wenig Interesse seitens der Verkaufsstellen-Mitarbeitenden, direkt von der Stelle Spielerschutz Unterstützung im Umgang mit auffälligen Spielenden in Anspruch zu nehmen.
- Im ersten Quartal 2022 wurde das Gastro-Verkaufsstellenpersonal über die Abgabe eines Papierwürfels über die kostenlose interne Anlaufstelle sowie auf weitere relevante Sozialschutzthemen hingewiesen.
- Neu wurde auf der Website der Swisslos ein Selbsthilfe-Manual eingepflegt. Darauf kann auch beim landbasierten Spielbetrieb bzw. vom Swisslos-Aussendienst sowie vom Verkaufsstellenpersonal hingewiesen werden. Die Gespa begrüsst diese Massnahme.
- Die Verkaufsstellen werden vom Swisslos-Verkaufsaussendienst meist mehrmals pro Jahr besucht. Im Rahmen dieser Besuche weist er auf die einzuhaltenden Richtlinien im Bereich der Spielsuchtprävention und des Jugendschutzes hin. Er kann gleichzeitig auch selbst prüfen, ob Personen unter 18 Jahren spielen sowie das Verkaufsstellenpersonal über entsprechende Erfahrungen befragen.
- Wie bereits 2021 wurde auch 2022 die Stelle Spielerschutz mit keinen Anfragen zum Thema Jugendschutz konfrontiert. Der Swisslos-Aussendienst hat bei seinen Kontrollen zudem keine Minderjährigen beim Spielen angetroffen.
- Im Berichtsjahr wurde ein Fall registriert, in dem eine Minderjährige einen Gewinn beziehen wollte. Für die Prüfung des Gewinns verlangte Swisslos einen gültigen Personalausweis, der jedoch nicht eingereicht wurde, weshalb der Gewinn nicht ausbezahlt wurde.

- Bei jeder Neueröffnung einer Verkaufsstelle und bei jedem Halterwechsel findet eine obligatorische Schulung für mindestens einen Mitarbeitenden der Verkaufsstelle statt. Das Modul wurde mit einem Psychologen konzipiert und wird laufend evaluiert und angepasst (zuletzt Anfang 2023).
- Swisslos bietet im terrestrischen Bereich keine Produkte an, bei denen die Spielsperre gemäss Art. 80 BGS zur Anwendung kommt. Sie behält sich aber vor, auch in Zukunft Vereinbarungen mit Spielenden abzuschliessen, wonach allfällig von ihnen erzielte Grossgewinne nicht ausbezahlt würden, sondern dem gemeinnützigen Zweck zugutekämen, um Spielende auch vom Spiel an terrestrischen Verkaufsstellen abzuhalten.

### **Vertriebsvariante via App (Vorbereitung auf dem Smartphone, QR-Code scannen am Kiosk)**

Im Rahmen der letzten Auswertungsberichte hielt die Gespa fest, dass Vertriebsvarianten, die für den Konsumenten die Grenze zwischen terrestrisch und online aufweichen, beobachtet und allenfalls durch zusätzliche Massnahmen flankiert werden müssen. Entsprechend hatten die beiden Lotteriegesellschaften im Rahmen der aktuellen Berichterstattung ergänzende Angaben zu diesem Thema zu machen.

Zunächst stellt sich die Frage nach dem Jugendschutz. Beide Lotteriegesellschaften wurden ersucht anzugeben, ob sie im Berichtsjahr Hinweise erhalten haben (Rückmeldung von Eltern oder anderen Stellen), dass die Teilnahme via App mit QR-Code dazu geführt hat, dass vermehrt Minderjährige am Spiel teilgenommen haben.

Swisslos führt diesbezüglich aus, dass mit Selbstbedienungsgeräten resp. den entsprechenden Terminals zum Einscannen eines via App generierten QR-Codes lediglich rund 4 % des Umsatzes erzielt werden. Der Einsatz dieser Apps (zurzeit für Swiss Lotto, Euro Millions und Sporttip) hat gemäss Swisslos bisher zu keinen Problemen im Bereich Jugendschutz geführt. Das Personal ist zudem an die Altersgrenze 18 Jahre gewohnt. Es seien keine Probleme mit Spielteilnahmen via QR-Code von Personen unter 18 Jahren bekannt.

Die LoRo führt aus, dass sie 2022 Kenntnis von einem Fall erhielten, in dem ein Minderjähriger über die App JouezSport an einer Verkaufsstelle gespielt hat. Dieser Fall war von der Gespa weiterverfolgt worden. Im Vergleich zu den Vorjahren stellt die LoRo keinen Anstieg der Teilnahme von Minderjährigen an Sportwetten mit der App JouezSport via Verkaufsstellen fest.

Im Weiteren interessierte die Gespa die Frage, ob es im Berichtsjahr andere Umstände gab, die Rückschlüsse bezüglich der Frage zulassen, ob die technische Entwicklung sich auf das Gefährdungspotenzial im terrestrischen Bereich auswirkt.

Swisslos merkt in diesem Zusammenhang an, dass das Gefährdungspotenzial nach wie vor bei den sehr präsenten illegalen Sportwettenangeboten liege. Die LoRo schreibt, dass sie über keine Daten oder Informationen verfügen, die den Schluss zulassen würden, dass die technische Entwicklung Auswirkungen auf das Risikopotenzial der im Jahr 2022 in den Verkaufsstellen erhältlichen Spiele hatte.

Schlussendlich interessierte die Gespa die Frage, ob sich die theoretische Einschätzung, wonach Pre-Match-Wetten ein geringeres Gefährdungspotenzial haben, in irgendeiner Weise durch die Daten der beiden Lotteriegesellschaften erhärten lässt. Dies vor dem Hintergrund, dass Live-Wetten für den terrestrischen Absatzweg kaum geeignet sind und primär online abgeschlossen werden.

Swisslos analysierte zur Beantwortung dieser Frage den Live-Wetten-Anteil der 20 Online-Sporttip-Spielenden mit den höchsten Einsätzen in der Periode von Januar bis Oktober 2022. Bis auf eine Ausnahme spielten diese Personen mehr Live-Wetten als Pre-Match-Wetten. Bei 12 Spielenden lag der Live-Wetten-Anteil bei über 90 % und bei 17 Spielenden über 73 %. Dies zeigt, dass die Online-Sporttip-Spielenden mit den höchsten Einsätzen primär Live-Wetten nachfragten.

Swisslos erweitert die Sporttip-App 2023 um einige Funktionalitäten. Diese sollen es den Spielenden ermöglichen, ihr Wettverhalten an den terrestrischen Verkaufsstellen lokal - ohne Online-Verbindung resp. Speicherung der betreffenden Daten - einzusehen. Beim Erreichen bestimmter Schwellenwerte

werden Warn- bzw. Informationsmeldungen eingeblendet. Die Gespa begrüsst diese Massnahme. Sie zeigt, dass die technologische Entwicklung nicht nur Gefahren, sondern immer auch zusätzliche Möglichkeiten für Spielerschutzmassnahmen mit sich bringt.

Die LoRo analysierte ebenfalls die 20 Online-JouezSport-Spielenden mit den höchsten Einsätzen im Jahr 2022. Dabei zeigte sich, dass bei 12 Personen der Live-Wettenanteil höher war, während bei 8 Personen der Pre-Match-Anteil unter den gespielten Wetten höher war. Anders als die Daten der Swisslos deuten die Daten der LoRo somit nicht eindeutig darauf hin, dass es einen Risikounterschied zwischen Pre-Match- und Live-Wetten gibt.

#### **Fazit Sozialschutz im terrestrischen Bereich:**

Auch wenn die Möglichkeiten für Sozialschutzmassnahmen im Vergleich zum Online-Bereich eher eingeschränkt sind, kommen zahlreiche moderierende Massnahmen zum Einsatz, die sinnvoll erscheinen.

Zentral sind bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen für das Personal. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielenden mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodulare mit anerkannten Expert:innen zusammen und stehen in regelmässigem Kontakt mit spezialisierten Zentren.

Eine Entwicklung, die die Charakteristik des terrestrischen Vertriebs beeinflusst, ist das Zurverfügungstellen von Apps zur Vorbereitung der Spielteilnahme. Dies stellt in gewisser Weise eine Annäherung der terrestrischen Teilnahme am Onlinespiel dar.

Grundsätzlich stellen hybride Teilnahmekonzepte – sei es via App mit QR-Code oder via Selbstbedienungsterminals, die immer mehr Optionen direkt auf dem Gerät zulassen und einen Grossteil des physischen Kontaktes überflüssig machen – eine Herausforderung dar und müssen weiterhin im Auge behalten werden. Dies gilt insbesondere für Spiele mit einer relativ schnellen Spielabfolge und Kontinuität. Positiv ist, dass die Lotteriegesellschaften selbst die Massnahmen kontinuierlich evaluieren und anpassen. So hat Swisslos beispielsweise die Sporttip-App um einige Funktionalitäten erweitert.

### **3. Allgemeines Fazit**

Mit den Wirksamkeitsberichten soll die Grundlage für eine kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung der Sozialschutzmassnahmen geschaffen werden. Via Auswertungsbericht können Erkenntnisse an die Veranstalter zurückgespiegelt werden und für weitere interessierte Kreise Transparenz geschaffen werden.

Der Prozess der Berichterstattung durch die Lotteriegesellschaften ist seit Jahren professionell und effizient. Positiv bewertet die Gespa insbesondere auch den Umstand, dass die Erkenntnisse aus der jährlichen Evaluation bei den Lotteriegesellschaften zu proaktivem Handeln führen und in entsprechenden Massnahmen resultieren (z. B. die Entwicklung neuer Präventionsmassnahmen bei den Sportwetten). Das Zurückspiegeln der Daten an die Lotteriegesellschaften erfüllt damit den gewünschten Zweck und es bestätigt sich, dass diese Form der Regulierung zu einer kontinuierlichen Verbesserung des Spielerschutzes beiträgt. Auch die Ergebnisse der aktuellen Berichterstattung weisen darauf hin, dass

die Sozialschutzmassnahmen grundsätzlich greifen und einen wichtigen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum leisten.

Im Onlinebereich ist vor allem das Anbieten von freiwilligen Sozialschutzmassnahmen (z. B. Selbstsperrungen) sowie das zusätzliche Auferlegen von obligatorischen Massnahmen (z. B. Wallet-Nettoverlustlimiten mit Obergrenze) auf der ISP der Lotteriegesellschaften aus Sicht der Gespa ein zweckmässiges System zum Schutz der Spielenden. Die Resultate 2022 zeigen, dass die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der Spielenden im Berichtsjahr tendenziell abgenommen haben. Zudem haben weniger Personen eine Oberlimite von CHF 2'000 ausgeschöpft. Auch der Anteil Spieler:innen mit Verlusten über CHF 500 und CHF 2'000 ist leicht gesunken. Alles in allem zeigen die Daten, dass sich die Sozialschutzmassnahmen im Online-Bereich bewähren.

Herausforderungen zeigen sich nach wie vor im Bereich der Sportwetten. Auch wenn sich der Trend in Richtung höhere durchschnittliche Verluste im Berichtsjahr nicht fortgesetzt hat, bleiben die Sportwetten das Produkt, dem erhöhte Aufmerksamkeit gewidmet werden muss. Die durchschnittlichen Verluste der Spielenden bewegen sich nach wie vor auf einem höheren Niveau als bei den anderen Produkten. Auch der Anteil Spieler:innen mit Verlusten über CHF 2'000 ist bei den Sportwetten am grössten. Hier gilt es weiterhin, das Versprechen einzulösen, dass diese Spielenden in einem seriös regulierten Markt mit verantwortungsvoller Anbieterin besser aufgehoben sind als im nicht autorisierten Markt. Zu begrüssen ist in diesem Zusammenhang, dass die Lotteriegesellschaften den Sozialschutz - gerade auch im Bereich der Sportwetten - kontinuierlich prüfen und ausbauen.

Im Gegensatz zum Online-Bereich lassen sich im terrestrischen Bereich nur begrenzt Massnahmen umsetzen und die Wirksamkeit lässt sich weniger gut beurteilen. Vor diesem Hintergrund erscheinen insbesondere die Schulungsmassnahmen der Lotteriegesellschaften relevant. Ein besonderes Augenmerk gilt es der Konvergenz zwischen terrestrischen und online-Vertriebsformen zu widmen. Im Zuge der Digitalisierung werden sich vermutlich auch künftig immer wieder neue Fragestellungen ergeben. Diese sollen mit der notwendigen Offenheit angegangen werden, bergen derartige Entwicklungen doch nicht nur Risiken, sondern auch Chancen für den Spielerschutz.

Es soll den Lotteriegesellschaften im Rahmen der rechtlichen Rahmenbedingungen auch weiterhin möglich sein, attraktive und konkurrenzfähige Geldspielprodukte anzubieten, gerade auch um eine Abwanderung der Spielenden in den illegalen Markt zu verhindern. Es ist in diesem Zusammenhang daran zu erinnern, dass die Bekämpfung des illegalen Marktes eine der zentralen Präventionsmassnahmen im Rahmen der Geldspielregulierung ist und bleibt. Gleichzeitig ist es auch in Zukunft wichtig, den Spielerschutz und die Sozialverträglichkeit des legalen Angebots zu gewährleisten – dies nicht zuletzt, um die Glaubwürdigkeit der Regulierung zu garantieren. Die Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften stellen in diesem Zusammenhang ein wertvolles Instrument dar, welches es ermöglicht, den Sozialschutz zu evaluieren und allfälligen Handlungsbedarf zu identifizieren.

Um die Wirksamkeit von Sozialschutzmassnahmen zu evaluieren, müssen schlussendlich verschiedene Quellen einbezogen werden. Hinweise liefern wird beispielsweise auch die Studie zum Glücksspielverhalten und zur Spielsuchtproblematik in der Schweiz, basierend auf der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2022. Mit der Publikation der Studie ist im Herbst 2024 zu rechnen.