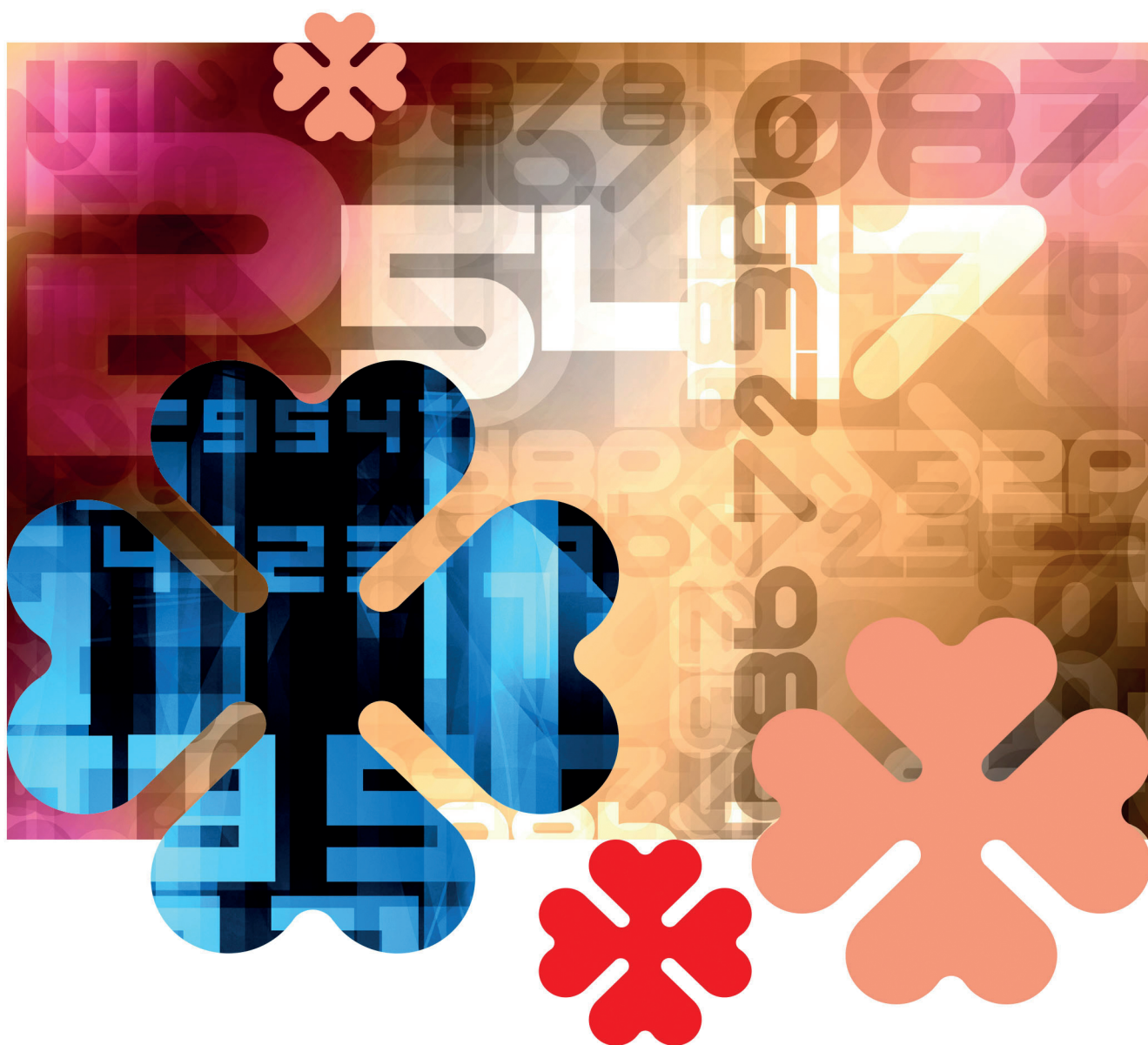


# ***Kundenkontakte Geldspielsucht 2016***



## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Ausgangslage und Zielsetzung .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Analyse der Meldungen zu Geldspielsucht .....</b>	<b>3</b>
2.1	Zahl und Inhalte der Meldungen .....	3
2.2	Geschlecht der Kontaktpersonen .....	6
2.3	Kontaktträger .....	7
2.4	Vergleich der Jahre 2010 bis 2016 .....	7
<b>3</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>10</b>
	<b>Zu den Swisslos-Forschungsberichten .....</b>	<b>11</b>

## 1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die Spieler<sup>1</sup> über mögliche Gefahren des Geldspiels aufzuklären, ist ein wichtiger Bestandteil des „Verantwortungsvollen Spiels“ bei Swisslos.

Swisslos informiert entsprechend auf ihrer Website [www.swisslos.ch](http://www.swisslos.ch) alle Spieler und interessierten Personen unter der Rubrik „Spielerschutz“ über mögliche Risiken des Geldspiels. Spieler und Angehörige finden auf der Swisslos Website u. a. einen Spielsuchtttest und Kontaktmöglichkeiten zu kantonalen Beratungsstellen und zu Swisslos. An allen Lotto-Verkaufsstellen liegt zudem eine Broschüre auf, welche über Geldspielsucht informiert und auch ein Geldspiel-Tagebuch enthält.

Seit 2007 können sich Spieler, Angehörige und Verkaufsstellen unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 713 713 und per E-Mail [responsiblegaming@swisslos.ch](mailto:responsiblegaming@swisslos.ch) in Sachen „Spielerschutz“ an Swisslos wenden. Die Aufgabe von Swisslos besteht einerseits darin, spielsuchtgefährdete Personen aufgrund getroffener Aussagen zu erkennen, und andererseits, betroffene Personen sowie Angehörige an entsprechende, kantonale Beratungsstellen weiterzuvermitteln. Dort erhalten Spieler und Angehörige professionelle Hilfe.

Der vorliegende Bericht gibt Aufschluss über die Kontakte von Spielern, Angehörigen und Verkaufsstellen, welche sich im Jahr 2016 mit einer möglichen Geldspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben.

## 2 Analyse der Meldungen zu Geldspielsucht

### 2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2016 haben sich insgesamt 46 Personen via Telefon, Brief, E-Mail, elektronisches Kontaktformular oder via Aussendienstmitarbeitenden an Swisslos gewandt und eine mögliche Geldspielsucht-Thematik erwähnt.

**Angehörige** melden sich bei Swisslos, wenn sie das Gefühl haben, eine Person ist an Geldspielsucht erkrankt oder auch, weil sie sich Sorgen um eine Person in Zusammenhang mit Geldspiel machen.

Beispiele:

- *Ich bin besorgt um meine Schwester, weil sie spielsüchtig ist. Sie war Kioskfrau und hat Lose geklaut, weshalb sie die Kündigung erhalten hat. Nun hat sie Schulden von über CHF 20'000.-.*
- *Mein Mann hat mir gedroht, das ganze Geld zu verspielen.*

---

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

**Spieler** melden sich häufig auch mit anderen Problemen oder Wünschen bei Swisslos. Wie Abbildung 1 zeigt, werden häufig finanzielle Aussagen (n = 27) getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen könnten.

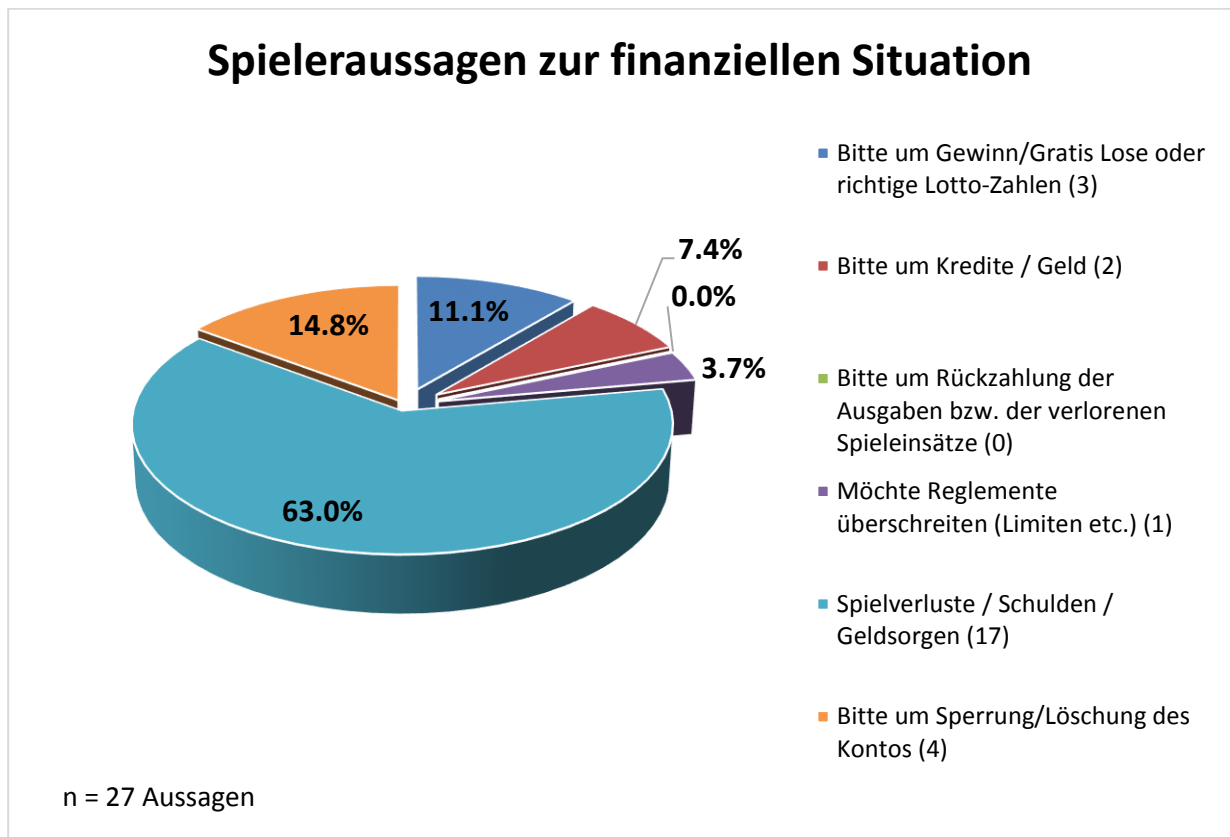


Abbildung 1: Aussagen von Spielern zur finanziellen Situation

Genau 63% der 27 Spieler machte Aussagen über Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen. Weiter gab es drei Anfragen zu Gewinn-Losen und zu den richtigen Lotto-Zahlen. Zudem gab es zwei Bitten um Kredite bzw. um Geld – eine Spielerin sagte aus, sie benötige dringend Geld, um ihren Sohn finanziell zu unterstützen. Damit sie zu Geld kommt, hofft sie auf einen Lottogewinn. Vier Personen (14.8%) baten um die Löschung des Internet-Spielkontos und gaben selber als Grund „Spielsucht“ an. Eine Person (3.7%) wollte Reglemente von Swisslos überschreiten, z.B. indem nach einer vorzeitigen Aufhebung der Selbstsperre bei Bingo verlangt wurde.

Beispiel:

- *Könnt Ihr nicht Gewinnzahlen aus dem Ticket x ziehen? Dann könnten wir den Jackpot teilen. Bin Vater von zwei Kindern, erkrankt und kämpfe ums Überleben.*

Abbildung 2 zeigt, dass im Jahr 2016 mehr Aussagen zu Emotionen/Gefühlen (n = 32) gemacht wurden als Aussagen zu den Finanzen.

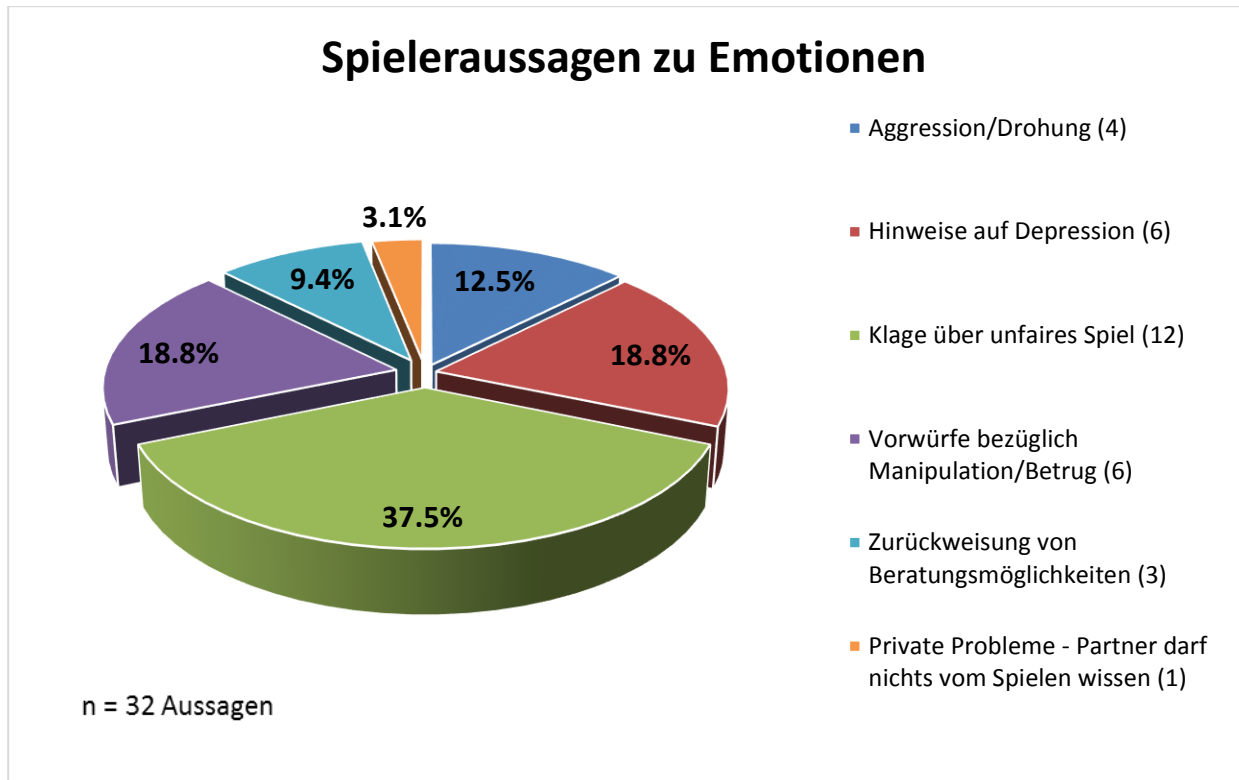


Abbildung 2: Aussagen von Spielern zu Gefühlen / Emotionen

Über 37% trafen Aussagen über angeblich unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft und kein Gewinn). Sechs Personen äusserten Vorwürfe bezüglich Manipulationen des Spiels bzw. warfen Betrug vor (18.8%). Ebenfalls gab es sechs Aussagen mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung. Drei Personen wiesen eine Weiterleitung oder die Entgegennahme der Informationen zu Beratungsstellen zurück. Vier der 32 Personen verhielten sich aggressiv oder drohten. Es handelt sich mithin in der Mehrzahl um Indizien, nicht um Meldungen, die eindeutig Rückschlüsse auf Probleme mit dem Spiel zulassen.

Beispiele:

- *Ich bin schon länger ein guter Kunde von Ihnen, der wöchentlich zwischen CHF 80.- bis CHF 100.- und das die letzten 25 Jahre in Ihre Glücksspiele investiert. Bis jetzt hatte ich leider noch kein Glück und konnte noch nie mehr als Fr. 20.- für mich gewinnen... Ich bin sehr enttäuscht über die letzten Käufe Ihrer WIN For LIFE Lose und bin sogar der Meinung, dass es nicht mit rechten Dingen zugeht.*
- *Ich empfinde es als riesige Schweinerei, dass man Tausende von Franken im Clix einsetzt, ohne auch nur mal einen grösseren Gewinn machen zu können.*

**Verkaufsstellen-Mitarbeitende** kontaktieren Swisslos direkt oder richten ihre Fragen zum Verantwortungsvollen Spiel an den Aussendienstmitarbeitenden (ADM). Häufig sind es auch Fragen zum Thema Jugendschutz. Im Jahr 2016 haben sich 6 Verkaufsstellen-Mitarbeitende direkt an Swisslos gewandt.

Beispiele:

- *Ich habe eine Kundin, die jeden Tag Rubellose kauft im Wert von CHF 400.-. Ich habe ein schlechtes Gewissen. Wie gehe ich damit um?*
- *Wir haben seit einiger Zeit einen älteren Herrn, der schon früher sein Lotto abgab. Nun kommt er fast täglich und spielt für viel Geld mehrere Male. Auf den Hinweis, dass er schon gespielt hat, reagiert er nicht wirklich. Wir bitten um Rat.*

In Ziffer 3 wird ausgeführt, wie mit solchen und anderen Anfragen umgegangen wird.

## 2.2 Geschlecht der Kontaktpersonen

Abbildung 3 zeigt, dass sich acht Frauen und 23 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt haben.

Fünf Frauen haben sich gemeldet, um einem männlichen Angehörigen zu helfen (Sohn, Ehemann, Patient) und vier Männer haben sich an uns gewandt, um Rat bezüglich einer weiblichen Angehörigen zu erhalten.

Bei den Verkaufsstellen-Mitarbeitenden haben sich drei Männer und drei Frauen an Swisslos gewandt.

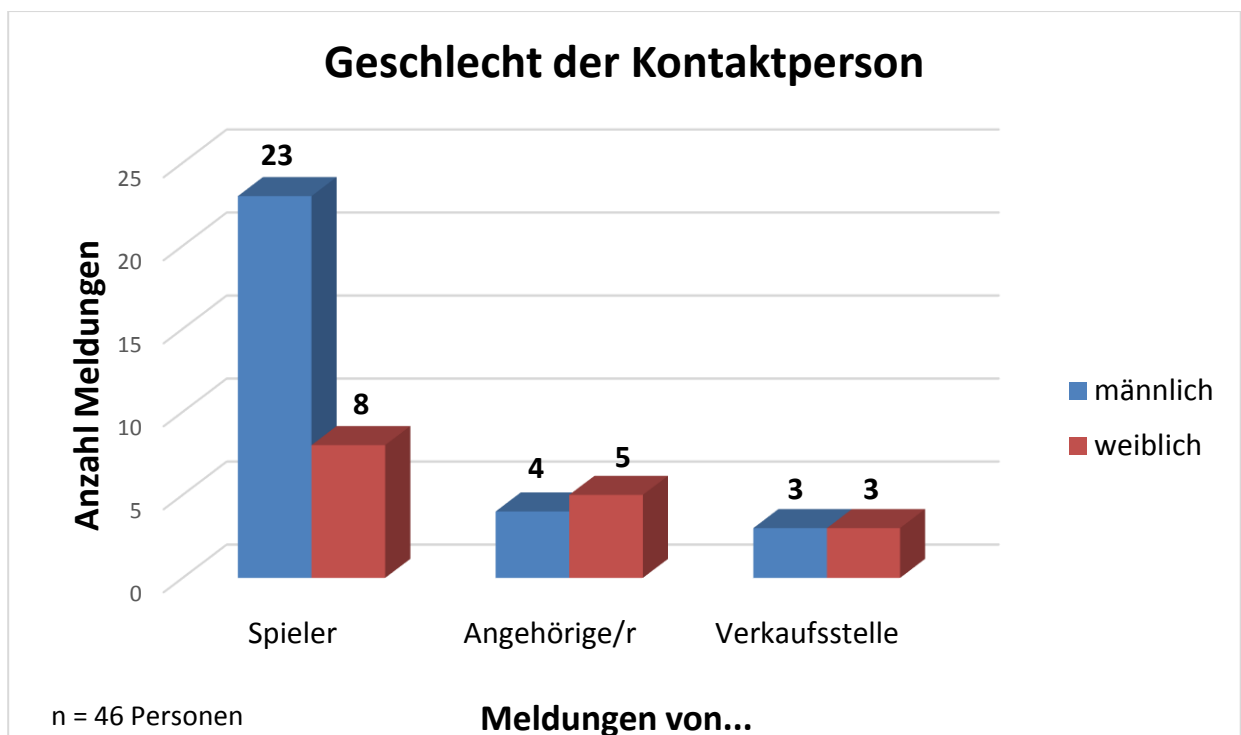


Abbildung 3: Geschlecht der Kontaktpersonen

### 2.3 Kontaktträger

Gemäss Abbildung 4 entstanden die Kontakte zum grössten Teil durch die Spieler selber (67.4%), zu 19.6% meldeten sich Angehörige (9 Personen) und zu 13% Verkaufsstellen-Mitarbeitende (6 Personen).

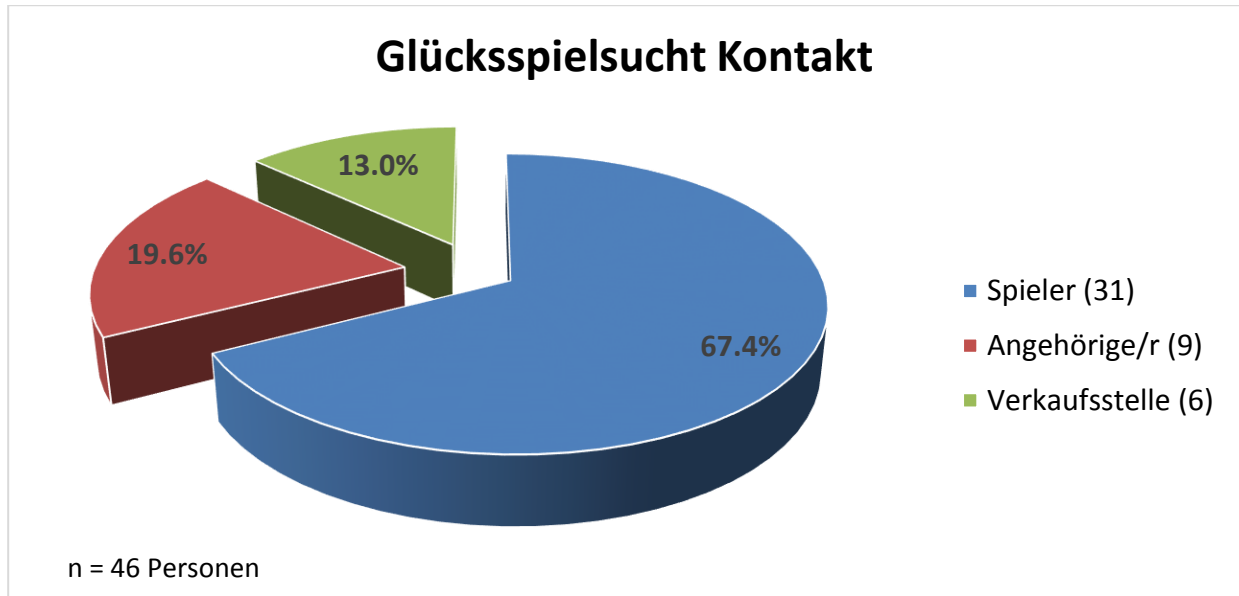


Abbildung 4: Kontaktträger

### 2.4 Vergleich der Jahre 2010 bis 2016

In den letzten sieben Jahren haben sich insgesamt 265 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine mögliche Geldspielsucht-Thematik erwähnt. Dies entspricht 3 bis 4 Personen pro Monat. Die Zahl der Kontakte weist weder eine eindeutig steigende noch eine eindeutig sinkende Tendenz auf. Von 2010 bis 2016 wurden 171 Aussagen zur finanziellen Situation und 158 Aussagen zu Emotionen getroffen.

Die Abbildungen 5 und 6 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von sieben Jahren bei finanziellen Aussagen am häufigsten „Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen“ (n = 88) thematisiert wurden. Dabei wurden z.B. folgende Angaben gemacht:

- „Ich befinde mich momentan in einer finanziell schwierigen Situation“,
- „Habe mich verschuldet, Rechnungen hinausgeschoben und werde langsam betrieben“,
- „Ich finde es wirklich unfair, wenn man täglich einen extrem hohen Betrag ausgibt, aber nie etwas gewinnt!“.

## Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 - 2016

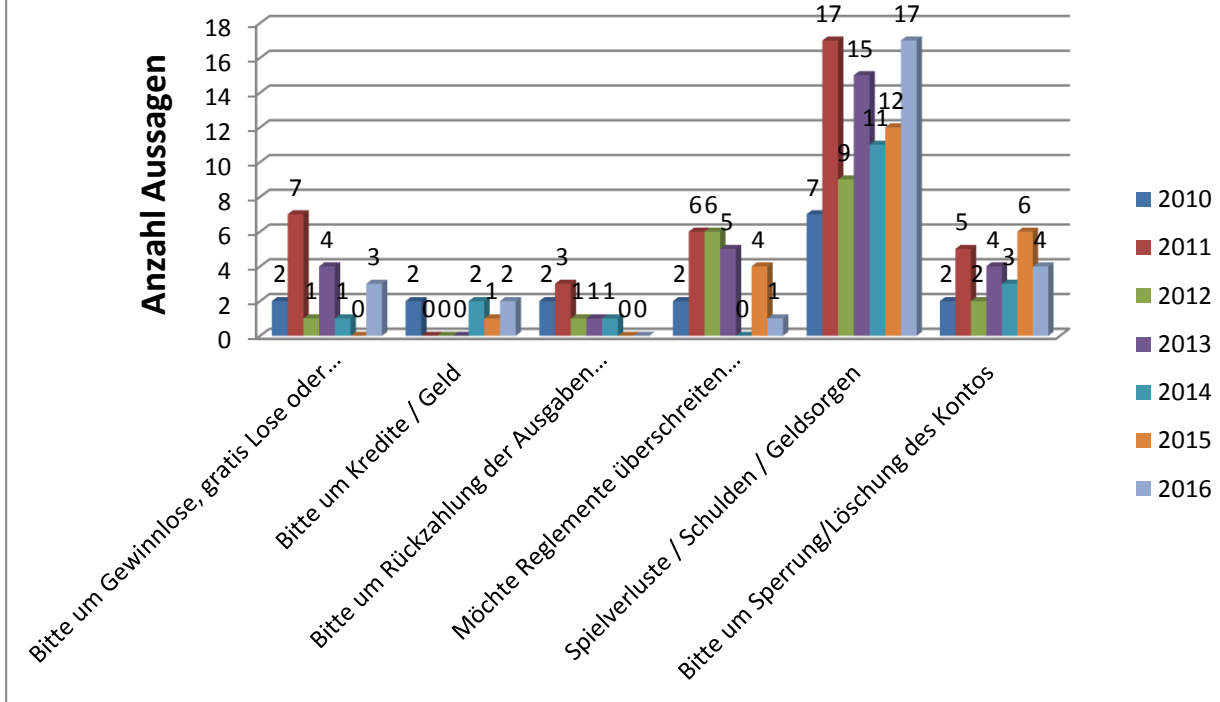


Abbildung 5: Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2016

## Zusammenfassung Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 - 2016

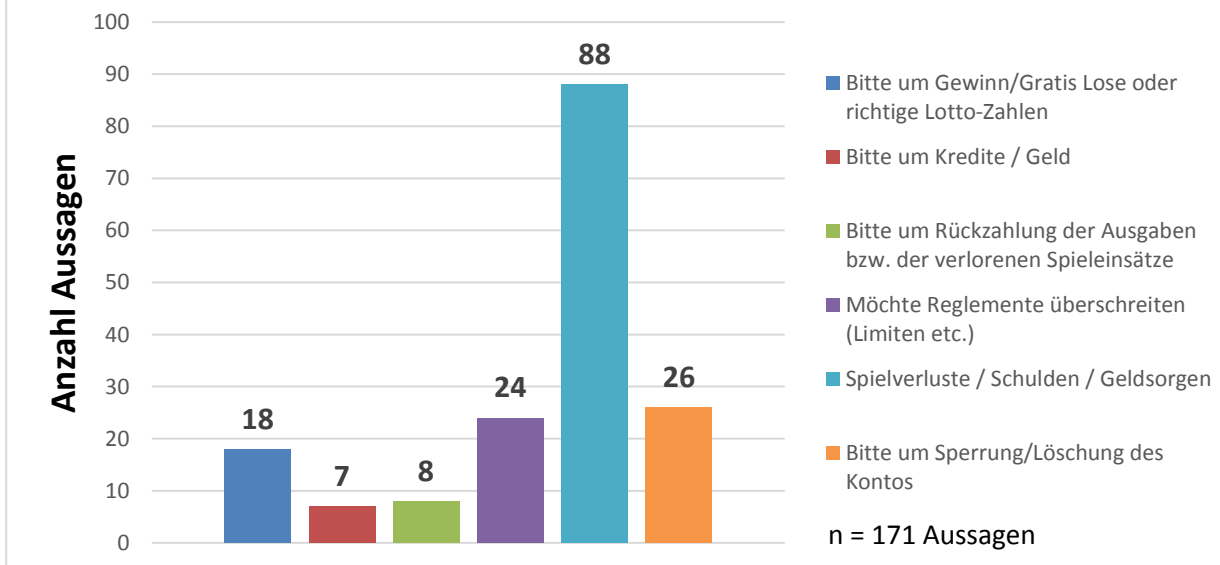


Abbildung 6: Zusammenfassung der Spieleraussagen zur finanziellen Situation 2010 bis 2016



Die Abbildungen 7 und 8 zeigen, dass über den Betrachtungszeitraum von sieben Jahren beim Thema Emotionen am häufigsten „Klagen über ein angeblich unfaires Spiel“ (n = 66) geäußert wurden. Es wurden u.a. folgende Bemerkungen aufgenommen:

- „Ich habe nie gehört, dass jemand einen höheren Gewinn mit den verschiedenen Rubbelspielen am Kiosk gewonnen hat“,
- „Mit der Zeit könnte man fast an Betrug denken, bei so vielen Nieten“,
- "Die Gewinnausschüttung ist echt nicht normal, man verbrennt so viel Geld bei euch und was gewinnt man: nichts. Man sollte so was verbieten".

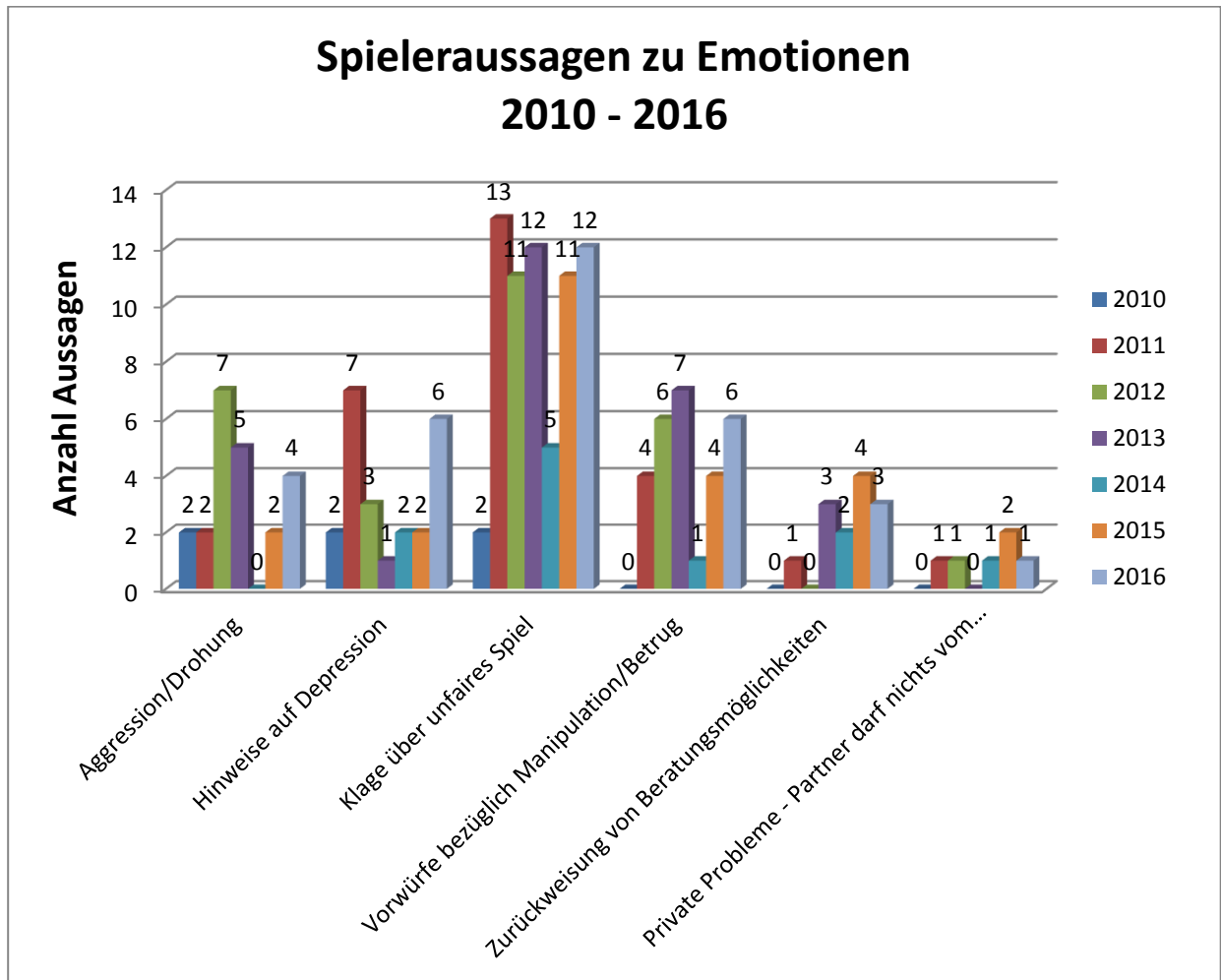


Abbildung 7: Spieleraussagen zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2016

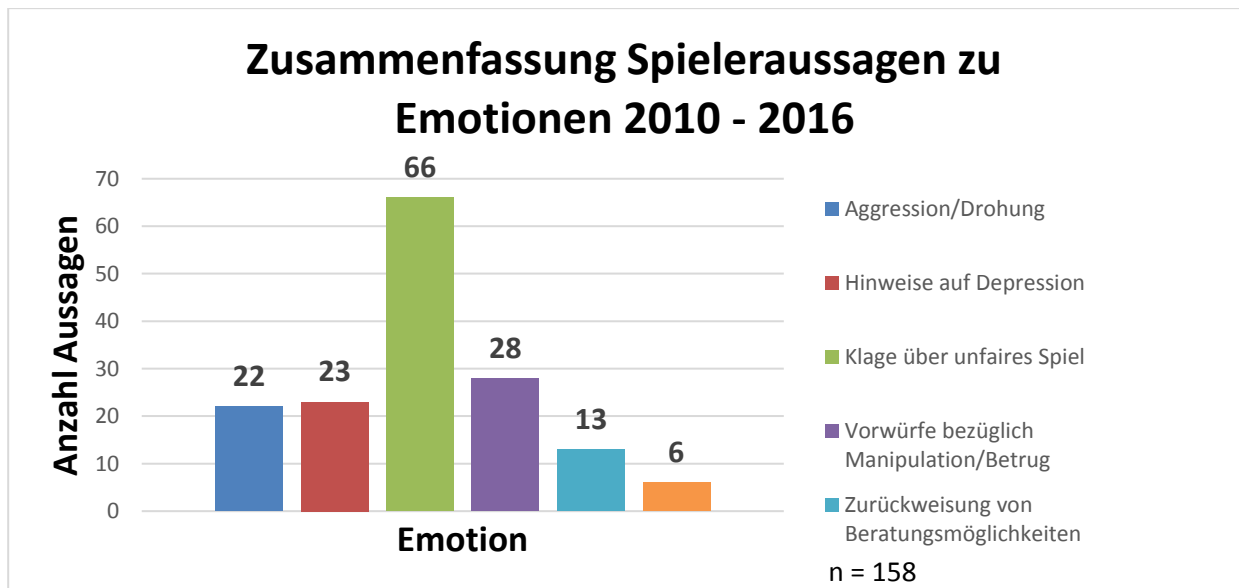


Abbildung 8: Zusammenfassung der Spieleraussagen zu Gefühlen/Emotionen 2010 bis 2016

### 3 Fazit

Die Helpline Nummer 0800 713 713 sowie die E-Mail-Adresse [responsiblegaming@swisslos.ch](mailto:responsiblegaming@swisslos.ch) werden über [www.swisslos.ch](http://www.swisslos.ch) sowie über die Broschüre zum Verantwortungsvollen Spiel, welche an allen Lotto-Verkaufsstellen aufliegt, kommuniziert. Die Anzahl der Meldungen ist gegenüber dem Jahr 2015 gesunken (von 55 auf 46 Personen). Über die letzten sechs Jahre ist sie indessen konstant.

Wie sich zeigt, melden sich **Angehörige** gezielt mit dem Wunsch nach mehr Informationen zu Geldspielsucht oder (kantonalen) Beratungsstellen.

Bei den **Spielern** wird selten eine Aussage zu Geldspielsucht getroffen, oft stehen Klagen über das „unfaire Spiel“ oder auch finanzielle Probleme im Vordergrund für die Kontaktaufnahme. Der Kontakt erfolgt häufig über das elektronische Kontaktformular oder über die reguläre Hotline Nummer 0848 877 855 von Swisslos. Diese Personen würden sich eher nicht direkt bei einer Beratungsstelle melden. Da sie von den geschulten Mitarbeitenden von Swisslos erkannt werden können, werden ihnen qualifizierte, kantonale Hilfsangebote (mit der Möglichkeit zu psychologischer oder psychiatrischer Therapie sowie Schuldenberatung) unterbreitet. Ob und wie die Beratungsangebote anschliessend genutzt werden, ist in den wenigsten Fällen bekannt.

**Verkaufsstellen** wenden sich mit Fragen zu Geldspielsucht meist direkt an den Aussendienstmitarbeitenden. Die Aussendienstmitarbeitenden melden die Anfragen der internen Spielerschutzverantwortlichen weiter, die wiederum beratend die Verkaufsstelle kontaktiert. Im Vergleich zum Jahr 2015 sind die Meldungen durch Verkaufsstellen-Mitarbeitende allerdings stark gesunken (von 22 auf 6 Meldungen). Die hohe Anzahl der Kontakte durch Verkaufsstellen-Mitarbeitende im Jahr 2015 ist auf die aktive Abfrage durch die Aussendienstmitarbeitenden von Swisslos zurückzuführen. Eine solche soll im 2017 wieder durchgeführt werden.

## Zu den Swisslos-Forschungsberichten

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

Mit den Swisslos-Forschungsberichten soll ein Beitrag zur Gewinnung von Wissen über das Verhalten von Geldspielern geleistet werden. Es ist klar, dass die von Swisslos publizierten Ergebnisse als wenig unabhängig bezeichnet werden können. Andererseits ist darauf hinzuweisen, dass Spielanbieter aufgrund ihres täglichen Kontakts mit Spielenden und der ihnen zur Verfügung stehenden Daten dazu prädestiniert sind, das Spielverhalten zu erforschen.

Swisslos beweist seit Jahren, dass ein attraktives und ein sozialverträgliches Angebot keinen Widerspruch darstellen muss. Für die sozialverträgliche Gestaltung ihres Angebots realisiert sie auch Forschungsarbeiten. Diese Arbeiten werden publiziert, um sie Interessierten zur Verfügung zu stellen. Für Fragen zu diesen Arbeiten stehen wir gerne zur Verfügung (Tel. 061 284 11 11).



Roger Fasnacht  
CEO



Jessin Hossmann  
Verantwortliche Verantwortungsvolles Spiel