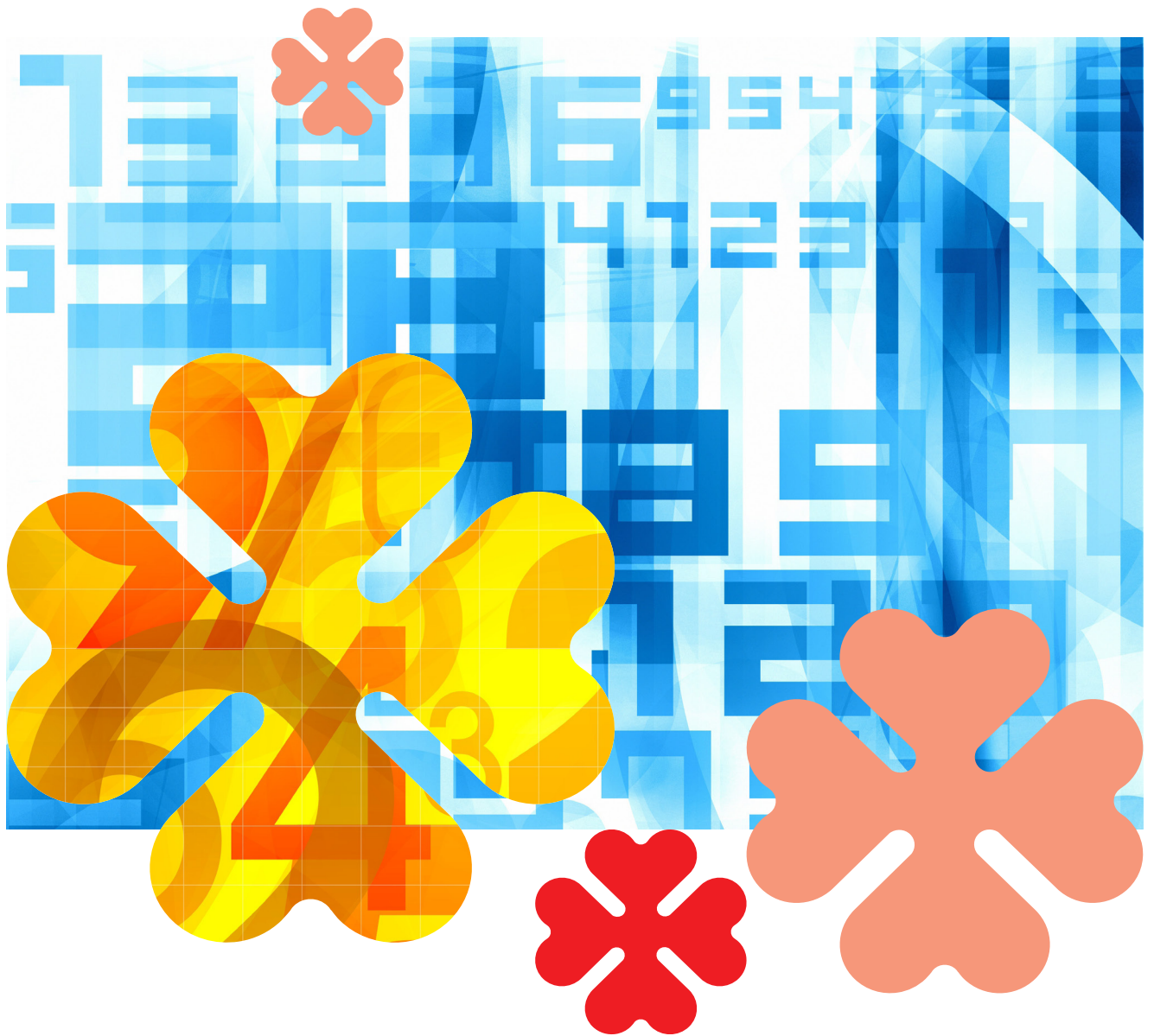


**Erfahrungsbericht**  
**«Spielverhalten virtuelle Lose»**  
*Limiten und Selbstsperrn*



# ***Inhaltsverzeichnis***

<b>1</b>	<b>Ausgangslage und Zielsetzung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Limiten</b>	<b>3</b>
2.1	Limiten-Ausschöpfung	5
2.2	Limiten-Veränderung	5
<b>3</b>	<b>Selbstsperrn</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Fazit</b>	<b>7</b>
	<b>Zu den Swisslos-Forschungsberichten</b>	<b>8</b>
	Forschungsberichte im Überblick	8

## 1 Ausgangslage und Zielsetzung

Swisslos hat am 5. Mai 2009 virtuelle Lose (Lose Online) auf ihrer Internet Spiel-Plattform ISP eingeführt. Zur Vorbeugung der Glücksspielsucht und zur Kontrolle des Spielerverhaltens realisierte Swisslos ein gesamtheitliches Sozial- und Präventionskonzept mit Massnahmen, die fünf Themengruppen zugeordnet werden können:



Limiten



Selbstsperrern



Spieldesign



Teilnehmerinformation



Monitoring/Controlling

Die im vorliegenden Forschungsbericht dokumentierte Erhebung dient einerseits der Überprüfung des Spielsuchtgenerierungspotenzials der Lose Online, welche den Angebotsbereich von Swisslos mit dem höchsten entsprechenden Potenzial darstellen. Andererseits wird die Wirkung der installierten flankierenden Präventionsmassnahmen, insbesondere der Limiten und Sperrern, dokumentiert.

Folgende Spielverhaltensdaten wurden ausgewertet und auch der Aufsichtsbehörde Comlot zur Verfügung gestellt:

1. Limiten (Überblick über die Höhe der von den Spielenden gesetzten Geldlimiten)
2. Limiten-Ausschöpfung (Anzahl Spielende, die ihre Limite ausgeschöpft haben)
3. Limiten-Veränderung (Limitenerhöhungen pro Spieler)
4. Selbstsperrern (Anzahl Spieler, welche die temporäre Selbstsperrere genutzt haben)

## 2 Limiten

Kontrolle ist ein wichtiges Stichwort, wenn von Suchtverhalten die Rede ist; bei Alkoholsucht wie bei Glücksspielsucht geht es um den Verlust der Kontrolle. Swisslos bietet deshalb eine Ausgabenkontrolle an, damit kein Teilnehmer die Kontrolle verliert: Jeder Teilnehmer an virtuellen Loslotterien muss sich seine eigenen Geldlimiten für virtuelle Lose setzen. Er wird vor dem ersten Spiel der virtuellen Lose gefragt, wie viel Geld er pro Tag, pro 7 Tage und pro 30 Tage verspielen möchte. Die Limiten sind als «Nettoausgabelimite» für virtuelle Lose zu verstehen. Das heisst, etwaige virtuelle Losgewinne, die dem Spieler auf seinem Konto (Wallet) gutgeschrieben werden, erhöhen das Limit insofern, als solche Losgewinne unabhängig vom Limit wieder verspielt werden können.

Die Limiten sind wie folgt definiert:

1-Tages-Limit: Tag beginnt jeweils um 0:00 Uhr und endet um 24:00 Uhr.

7-Tages-Limit: Dieses Limit bezieht sich auf den aktuellen Tag minus 6 Tage, d.h. es wird die Spanne von z.B. Sonntag 0:00 Uhr bis zum Samstag 24:00 Uhr berücksichtigt.

30-Tages-Limit: Dieses Limit bezieht sich auf den aktuellen Tag minus 29 Tage, d.h. es wird die Spanne seit Samstag, 1.1.xx um 0:00 Uhr bis zum "heutigen" Sonntag, 30.1.xx um 24:00 Uhr berücksichtigt.

Da der Teilnehmer diese Beträge (Limiten) frei wählen kann – innerhalb der von Swisslos definierten Oberlimite von CHF 2'000 / Monat -, muss er sich vor dem Spielbeginn aktiv Gedanken dazu machen, wie viel Geld er persönlich bereit ist, einzusetzen. Das Setzen der Geldlimiten hilft dem Teilnehmer folglich, die Kontrolle über seine Spielaktivitäten zu haben und zu behalten. Das Setzen der eigenen Geldlimiten verhindert zudem, dass ein Spieler mehr Geld einsetzt, als er eigentlich geplant hat. Die gewählten Limiten werden auf seinem Account unter «Mein Profil» hinterlegt. Der Teilnehmer kann diese Beträge (Limiten) unter «Mein Profil» jederzeit mit sofortiger Wirkung heruntersetzen. Falls er eine Limite hinaufsetzen möchte, gibt es eine Abkühlungsphase von 72 Stunden. Diese Abkühlungsphase wurde gewählt, um der sogenannten Impulskontrollstörung<sup>1</sup>, zu der Spielsucht gehört, nicht Tür und Tor zu öffnen.

Falls ein Teilnehmer seine Limite (fast) erreicht, wird eine «Warnmeldung» an den Teilnehmer ausgelöst. Dies geschieht, um ihn auf sein Spielverhalten aufmerksam zu machen und ihn entsprechend zu sensibilisieren.

Tabelle 1 zeigt, dass sich die Spielenden vernünftige Limiten setzen: 85% haben sich z.B. für eine 1-Tages-Limite zwischen CHF 0 und CHF 50 entschieden. Nur gerade 0,48% haben sich eine 1-Tages-Limite über CHF 1'001 gesetzt.

Monat	Limitenperiode	Anzahl Spieler	Spieler mit Limiten CHF 0-50	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 0-50	Spieler mit Limiten CHF 51-100	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 51-100
Nov 09	1-Tages-Limit	35'447	30'129	85.00%	3'410	9.62%
	7-Tages-Limit	35'447	22'173	62.55%	7'583	21.39%
	30-Tages-Limit	35'447	14'834	41.85%	8'669	24.46%

Monat	Limitenperiode	Spieler mit Limiten CHF 101-500	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 101-500	Spieler mit Limiten CHF 501-1000	% Anteil Spieler mit Limiten CHF 501-1000	Spieler mit Limiten über CHF 1001	% Anteil Spieler mit Limiten über CHF 1001
Nov 09	1-Tages-Limit	1'397	3.94%	341	0.96%	170	0.48%
	7-Tages-Limit	4'355	12.29%	913	2.58%	423	1.19%
	30-Tages-Limit	8'773	24.75%	1'890	5.33%	1'281	3.61%

Tabelle 1: Limiten Lose Online (Stand November 2009)

Bemerkung zu Tabelle 1: Anzahl Spieler = Anzahl registrierte Teilnehmer für Lose Online. (Spieler, welche sich Limiten für Lose Online gesetzt haben, die aber nicht Lose Online gespielt haben müssen.)

<sup>1</sup>Als Impulskontrollstörung wird in der Psychiatrie und der Klinischen Psychologie ein Verhaltensablauf bezeichnet, bei dem ein als unangenehm erlebter Anspannungszustand durch ein bestimmtes impulsiv ausgeübtes Verhalten aufgelöst wird. Die Klassifikation psychischer Störungen der Weltgesundheitsorganisation (fünftes Kapitel der ICD-10) klassifiziert pathologisches Spielen (Code: F63.0) gesondert im Abschnitt "Abnorme Gewohnheiten und Störungen der Impulskontrolle".

## 2.1 Limiten-Ausschöpfung

Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl derjenigen Spielenden, welche ihre selber gesetzte Limite im jeweiligen Monat erreicht (ausgeschöpft) haben.

Datum (Monat)	Anzahl Spieler	1-Tages-Limit		7-Tages-Limit		30-Tages-Limit	
		Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite	Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite	Spieler mit ausgeschöpfter Limite	% Anteil Spieler mit ausgeschöpfter Limite
31.05.2009	13'174	167	1.27%	447	3.39%	440	3.34%
30.06.2009	18'508	116	0.63%	268	1.45%	331	1.79%
31.07.2009	21'183	128	0.60%	358	1.69%	449	2.12%
31.08.2009	24'253	113	0.47%	331	1.36%	414	1.71%
30.09.2009	29'236	128	0.44%	239	0.82%	369	1.26%
31.10.2009	33'080	151	0.46%	69	0.21%	63	0.19%
30.11.2009	35'447	116	0.33%	59	0.17%	53	0.15%

Tabelle 2: Limiten-Ausschöpfung (Monate Mai bis November 2009)

Es zeigt sich, dass nur sehr wenige Spielende ihre Limiten erreichen, wobei die Limiten im Mai 2009 häufiger erreicht wurden als in den darauffolgenden Monaten. Dies kann so gedeutet werden, dass sich viele Spielende im ersten Monat (Lancierung Lose Online) ihre Limiten sehr vorsichtig und eher tief gesetzt haben. Anschliessend haben sie eine Korrektur vorgenommen. In den Folgemonaten waren die Zahlen dann noch kleiner und sanken in der Tendenz.

## 2.2 Limiten-Veränderung

Die folgende Auswertung (vgl. Tabelle 3a, b und c) bestätigt die oben erwähnte Hypothese der «vorsichtigen» Limiten im ersten Spielmonat der Lose Online. Im Mai 2009 haben 20,79% der Lose Online-Spielenden ihre 1-Tages-Limite verändert, d.h. entweder herauf- oder heruntergesetzt. Im November 2009 haben nur noch 10,26% der Spielenden ihre 1-Tages-Limite verändert.

Datum (Monat)	Anzahl aktive Spieler	1-Tages-Limit					
		Spieler mit Limiten-Veränderung	% Anteil Spieler mit Limiten-Veränderung	Spieler mit Limiten-erhöhung	% Anteil Spieler mit Limiten-erhöhung	Spieler mit Limiten-reduktion	% Anteil Spieler mit Limiten-reduktion
Mai 09	12'566	2'613	20.79%	2'497	19.87%	213	1.70%
Jun 09	11'180	1'853	16.57%	1'738	15.55%	186	1.66%
Jul 09	8'181	1'205	14.73%	1'144	13.98%	97	1.19%
Aug 09	9'200	1'176	12.78%	1'129	12.27%	85	0.92%
Sep 09	11'902	1'286	10.80%	1'209	10.16%	106	0.89%
Okt 09	12'368	1'245	10.07%	1'171	9.47%	115	0.93%
Nov 09	10'567	1'084	10.26%	1'023	9.68%	85	0.80%

Tabelle 3a: 1-Tages-Limite-Veränderung (Monate Mai bis November 2009)

		7-Tages-Limit					
Datum (Monat)	Anzahl aktive Spieler	Spieler mit Limitenveränderung	% Anteil Spieler mit Limitenveränderung	Spieler mit Limitenerhöhung	% Anteil Spieler mit Limitenerhöhung	Spieler mit Limitenreduktion	% Anteil Spieler mit Limitenreduktion
Mai 09	12'566	2'487	19.79%	2'397	19.08%	165	1.31%
Jun 09	11'180	1'844	16.49%	1'761	15.75%	140	1.25%
Jul 09	8'181	1'210	14.79%	1'161	14.19%	81	0.99%
Aug 09	9'200	1'167	12.68%	1'124	12.22%	76	0.83%
Sep 09	11'902	1'272	10.69%	1'221	10.26%	84	0.71%
Okt 09	12'368	1'248	10.09%	1'183	9.57%	104	0.84%
Nov 09	10'567	1'116	10.56%	1'070	10.13%	68	0.64%

Tabelle 3b: 7-Tages-Limiten-Veränderung (Monate Mai bis November 2009)

		30-Tages-Limit					
Datum (Monat)	Anzahl aktive Spieler	Spieler mit Limitenveränderung	% Anteil Spieler mit Limitenveränderung	Spieler mit Limitenerhöhung	% Anteil Spieler mit Limitenerhöhung	Spieler mit Limitenreduktion	% Anteil Spieler mit Limitenreduktion
Mai 09	12'566	2'212	17.60%	2'115	16.83%	155	1.23%
Jun 09	11'180	1'843	16.48%	1'767	15.81%	125	1.12%
Jul 09	8'181	1'201	14.68%	1'157	14.14%	69	0.84%
Aug 09	9'200	1'153	12.53%	1'115	12.12%	64	0.70%
Sep 09	11'902	1'239	10.41%	1'196	10.05%	78	0.66%
Okt 09	12'368	1'193	9.65%	1'130	9.14%	105	0.85%
Nov 09	10'567	1'060	10.03%	1'022	9.67%	61	0.58%

Tabelle 3c: 30-Tages-Limiten-Veränderung (Monate Mai bis November 2009)

### 3 Selbstsperrn

Die Spielenden auf [www.swisslos.ch](http://www.swisslos.ch) können sich jederzeit für einzelne oder alle Produkte eine Selbstsperrung einrichten. Die Sperrung gilt mindestens 7 und maximal 365 Tage; der Teilnehmer kann diese Dauer selbst bestimmen. Dies ist durch einen Anruf bei der Internet-Hotline 0848 800 866 möglich oder per Kontaktformular bzw. auf dem Account unter «Mein Profil». Falls ein Teilnehmer virtuelle Lose oder andere Spiele auf der Website wieder nutzen möchte und seine selbst definierte Zeitdauer vorbei ist, kann er die temporäre Selbstsperrung via Account unter «Mein Profil» aufheben. Falls er die temporäre Selbstsperrung nicht aktiv wieder aufhebt, bleibt diese bestehen.

Tabelle 4 zeigt auf, dass die Spielsperre für Lose Online von wenig Spielenden benutzt wird. Es wird v.a. eine längere Ausschlusszeit von 271 – 365 Tagen gewählt (30 – 62%).

Datum (Monat)	Sperrten total	Sperrdauer Lose Online (Anzahl Tage)											
		7 Tage	%	8 - 31 Tage	%	32 - 90 Tage	%	91 - 180 Tage	%	181 - 270 Tage	%	271 - 365 Tage	%
Mai 09	17			6	35.29%			1	5.88%			10	58.82%
Jun 09	21	1	4.76%	3	14.29%	2	9.52%	2	9.52%			13	61.90%
Jul 09	11	2	18.18%	2	18.18%	1	9.09%	1	9.09%	1	9.09%	4	36.36%
Aug 09	16	1	6.25%	2	12.50%	1	6.25%	2	12.50%			10	62.50%
Sep 09	18	1	5.56%	5	27.78%	3	16.67%					9	50.00%
Okt 09	29	5	17.24%	7	24.14%	3	10.34%	1	3.45%	1	3.45%	12	41.38%
Nov 09	34	7	20.59%	10	29.41%	4	11.76%	2	5.88%	1	2.94%	10	29.41%

Tabelle 4: Dauer der Selbstsperrung für Lose Online (Monate Mai bis November 2009)

Lese-Beispiel: Im Juni 2009 haben sich 21 Spieler neu für Lose Online gesperrt.

## 4 Fazit

Das Verantwortungsvolle Spiel von Swisslos hat den aufgeklärten Spielenden zum Ziel. Die erhobenen Daten vermitteln einen guten Gesamtüberblick und deuten darauf hin, dass die ergriffenen Präventionsmassnahmen wirkungsvoll sind.

Die Spielenden setzen sich vernünftige bzw. moderate Limiten und ändern diese nur selten. Dies ist auch vor dem Hintergrund der Studie «Glücksspiel und Spielerschutz in Österreich» wichtig: «Die Ergebnisse... machen deutlich, dass ein sehr häufiges Ändern dieser Limits ein Hinweis auf bestehende Spielprobleme sein kann. Denn SpielerInnen, die im Laufe ihrer Spielkarriere bei win2day zehn Mal oder häufiger eine Änderung des maximal möglichen Geldeinsatzes vorgenommen haben, weisen zu mehr als einem Fünftel ein problematisches Spielverhalten auf. Unter den SpielerInnen, die bisher keine Änderungen des maximal möglichen Geldeinsatzes vorgenommen haben, sind die entsprechenden Anteile mit 9,4 Prozent resp. 3,8 Prozent nicht einmal halb so gross.» (J. Kalke et al., S. 234/5).

Zudem nehmen Spielende auf [www.swisslos.ch](http://www.swisslos.ch) die Selbstsperrung in Anspruch. Bei Swisslos sind die konkreten Beweggründe für eine Spielsperre nicht bekannt; es wird aber davon ausgegangen, dass die Ergebnisse der entsprechenden Untersuchung bei der Spielplattform der Österreichischen Lotterien [www.win2day.at](http://www.win2day.at) auch für die Selbstsperrung auf [www.swisslos.ch](http://www.swisslos.ch) Gültigkeit haben. Im Werk «Die Effektivität der Spielsperre als Massnahme des Spielerschutzes» kommen die Autoren G. Meyer und T. Hayer zu folgendem Schluss: «Bemerkenswerterweise wählen die wahrscheinlichen Internet-Problemspieler tendenziell längere Sperrlaufzeiten als die sozialen Internetspieler. ... Aspekte wie zu hohe Geldverluste (51,7%), ein übermässiger Zeitaufwand (35,5%) oder die wahrgenommene Unkontrolliertheit des eigenen Spielverhaltens (30,1%) tauchen auf den Rangplätzen 2 bis 4 der Motivliste auf. Demgegenüber gilt es zu betonen, dass im Online-Bereich verstärkt auch Beweggründe abseits einer glücksspielbezogenen Belastung zum Abschluss einer Spielsperre führen. Explizit sind die Vorbeugung (62,9%; Platz 1) und der Ärger über die Internetplattform win2day (26,3%; Platz 5) zu erwähnen. Zudem hält die Mehrheit der Befragten (62,2%) den Zeitpunkt der Spielsperre für rechtzeitig genug, um als präventiver Handlungsschritt zu gelten (vgl. jedoch relativierend zum subjektiven Begriffsverständnis der Vorbeugung bzw. Prävention). ... Im Gegensatz zum Offline-Bereich fällt die Entscheidung pro Spielsperre im Internet relativ spontan. ... Generell zeichnet sich in Einklang mit Jonsson (2008)

ab, dass auch die zeitlich begrenzte Zugangsbeschränkung zu einem einzigen Online-Glücksspielangebot günstige Auswirkungen nach sich ziehen kann. Die Reduzierung des Anteils potenzieller Problemspieler in Verbindung mit dem offensichtlich kaum existenten Ausweichen auf andere Websites dient als erster Beleg für diese Schlussfolgerung.» (G. Meyer / T. Hayer, S. 181/2).

Dieser Forschungsbericht deckt nur die ersten Betriebsmonate von Lose Online ab (Mai bis November 2009); um die Entwicklung zu verfolgen wird Swisslos weitere Analysen der Limiten sowie der Selbstsperrungen durchführen.

## Zu den Swisslos-Forschungsberichten

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

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

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



Roger Fasnacht  
CEO



Nicole Hänslér  
Verantwortliche Verantwortungsvolles Spiel

## Forschungsberichte im Überblick

Nr.	Titel	Erscheinungsdatum
1	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Limiten und Selbstsperrungen	11. Januar 2010
2	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Zusatzauswertungen im Bereich der Höchstwerte und Selbstsperrungen	24. September 2010
3	Kommunikation von Anlaufstellen für Personen mit Spielproblemen – Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2010	1. Februar 2011
4	Früherkennung von spielsuchtgefährdeten Spielenden auf <a href="http://www.swisslos.ch">www.swisslos.ch</a>	11. August 2011