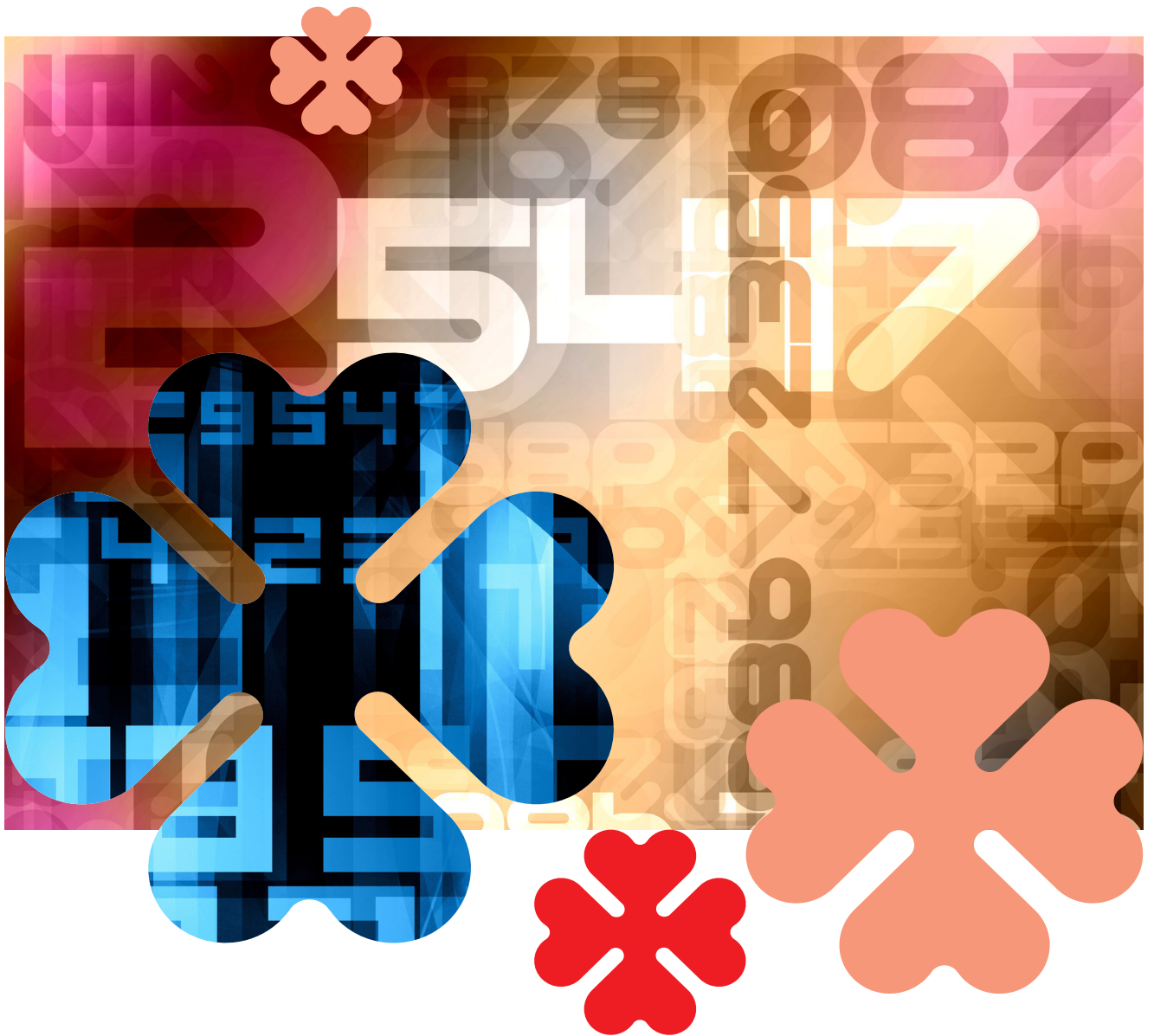


# ***Kundenkontakte zu Glücksspielsucht 2010***



# ***Inhaltsverzeichnis***

<b>1 Ausgangslage und Zielsetzung</b>	3
<b>2 Analyse der Meldungen zu Glücksspielsucht</b>	3
2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen	3
2.2 Art der Probleme mit Glücksspiel	6
2.3 Geschlecht der Kontaktperson	7
2.4 Kontakte	8
<b>3 Fazit</b>	8
<b>Zu den Swisslos-Forschungsberichten</b>	9
Forschungsberichte im Überblick	9

## 1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die Spieler über mögliche Gefahren des Glücksspiels aufzuklären, ist ein wichtiger Bestandteil des Verantwortungsvollen Spiels bei Swisslos.

Swisslos informiert entsprechend auf ihrer Website [www.swisslos.ch](http://www.swisslos.ch) alle Spielenden unter dem Stichwort „Verantwortungsvolles Spiel“ über mögliche Risiken des Glücksspiels. Spieler und Angehörige finden auf der Swisslos Website u. a. auch einen Spielsuchtttest und Kontaktmöglichkeiten zu kantonalen Beratungsstellen und zu Swisslos.

Seit dem 12. September 2007 können sich Spieler, Angehörige und Verkaufsstellen unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 713 713 und per E-Mail [help@swisslos.ch](mailto:help@swisslos.ch) in Sachen Verantwortungsvolles Spiel 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 2010 mit einer Glücksspielsucht-Thematik an Swisslos gewandt haben.

## 2 Analyse der Meldungen zu Glücksspielsucht

### 2.1 Zahl und Inhalte der Meldungen

Im Jahr 2010 haben sich insgesamt 14 Personen via Telefon, Brief, E-Mail oder elektronisches Kontaktformular an Swisslos gewandt und eine Glücksspielsucht-Thematik erwähnt.

**Angehörige** melden sich explizit mit Fragen zur Glücksspielsucht und möchten gerne wissen, wie sie sich verhalten und an wen sie sich wenden sollen.

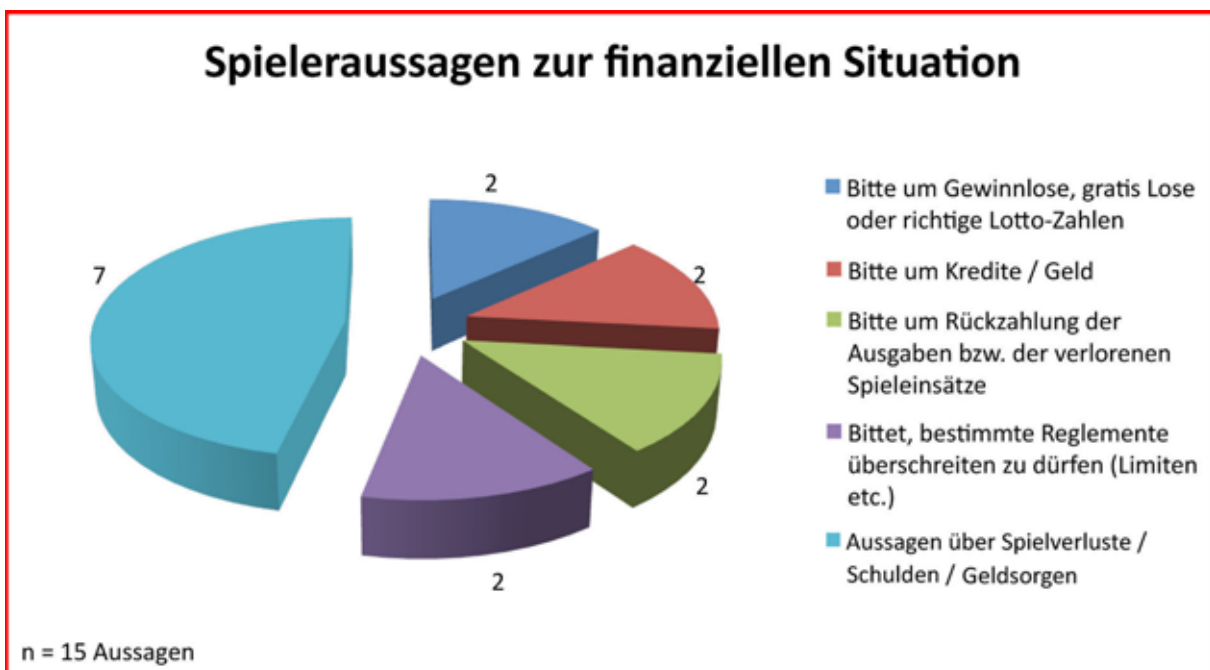
Beispiel:

*Eine Frau ruft an, um ihrem Sohn zu helfen,  
der Schulden im Casino gemacht hat.  
Er hat Frau und Kinder, hat Kredite auf-  
genommen und sich im Casino sperren lassen.  
Er hat in einer Vereinskasse Geld entwendet  
und einen weiteren Kredit aufgenommen...*

**Spieler** melden sich häufig mit anderen Problemen oder Wünschen bei Swisslos. Wie Grafik 1 zeigt, werden häufig finanzielle Aussagen getroffen, welche im Zusammenhang mit übermässigem Spiel stehen können.

Beispiele:

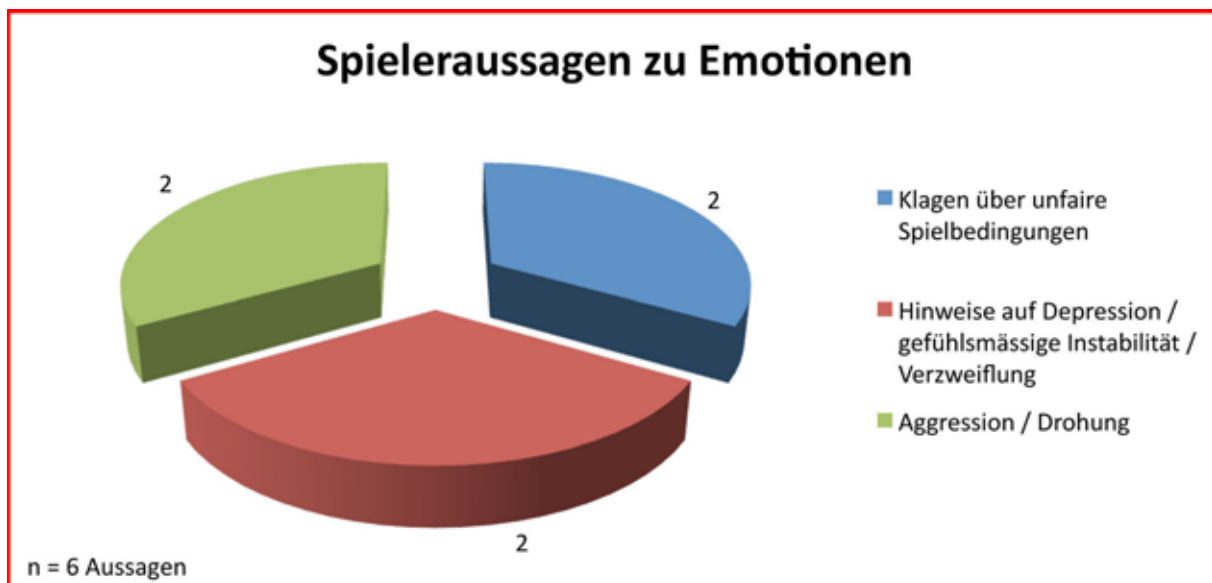
- Ich habe einen grossen Fehler gemacht, wollte mit den Wetten Schulden begleichen.
- Wieso habe ich hier ein Limit von CHF 10'000.- pro Monat? Ich will nicht, dass mir irgendjemand Limiten setzt.
- Da ich mich im Moment in einer finanziell schwierigen Situation befinde, wollte ich mich bei Ihnen erkundigen, ob Sie mir die Lotto-Zahlen nicht ein einziges Mal einen Tag früher mitteilen könnten. Dadurch würden sich meine Gewinnchancen vergrössern und ich könnte meine Schulden, die ja zu einem ganz kleinen Teil auch aufgrund vom Kauf von Lottoscheinen entstanden sind, beseitigen.



Grafik 1: Aussagen von Spielern zu finanzieller Situation

Fast die Hälfte der Spieler machte Aussagen über Spielverluste, Schulden oder Geldsorgen. Weiter wollten Spieler Gewinnlose, Kredite/Geld oder ihre Ausgaben zurückerstattet bekommen bzw. bestimmte Reglemente wie z.B. die Limiten auf der Internet Spiel-Plattform von Swisslos überschreiten.

Diese Ergebnisse decken sich auch mit Studienergebnissen: So haben K. Shandley und S. Moore in der Studie „Evaluation of Gambler’s Helpline: A Consumer Perspective“<sup>1</sup> herausgefunden, dass in Victoria, Australien, 28,1% der Spieler (n = 64) bei der Gambler’s Helpline wegen Spielverlusten anrufen. Gefolgt von psychologischen Einflüssen (25%) (Spieler kann nicht mehr mit dem Spielproblem umgehen); finanziellen Problemen (25%), wie Schulden und die Unfähigkeit, Miete oder Steuern zu bezahlen sowie Einflüssen auf das persönliche Leben (23,4%) wie Schlaflosigkeit, Gesundheits- oder Partnerschaftsprobleme.



Grafik 2: Aussagen von Spielern zu Gefühlen / Emotionen

Es gab weniger Aussagen zu Emotionen/Gefühlen wie zur finanziellen Situation. Zwei Aussagen wurden über unfaire Spielbedingungen (z.B. viele Lose gekauft, kein Gewinn) gemacht. Ebenfalls gab es zwei Aussagen mit Anzeichen auf Depression, gefühlsmässige Instabilität oder Verzweiflung und zwei Spieler drohten entweder mit Weggang von der Swisslos zu einem anderen Anbieter oder mit der Meldung bei Kassensturz, Blick o.ä.

Beispiele:

- Eine Spielerin reklamiert, weil sie hunderte von Losen gekauft und keine Gewinne erzielt hatte. Sie will zum Blick und reklamieren, wenn wir in 3 Tagen nicht zurückschreiben und ihr einige 100.- Franken zurückerstatten.

<sup>1</sup>Kerry Shandley & Susan Moore (2008): Evaluation of Gambler’s Helpline: A Consumer Perspective, International Gambling Studies, 8:3, 315 - 330



- Ich wünsche mir, dass die Limite aufgehoben wird. Ansonsten werde ich wohl meine Mitgliedschaft hier kündigen da es ja genug Wettanbieter gibt ohne irgendwelche Limiten.

**Verkaufsstellen** kontaktieren Swisslos direkt, richten ihre Fragen zum Verantwortungsvollen Spiel an den Aussendienstmitarbeitenden (ADM) oder wenden sich an den Referenten zum Verantwortungsvollen Spiel im Rahmen der Gastro-Produktschulungen.

Beispiele:

Verkaufsstelle meldet sich beim ADM:

- Kunde hat für über 6'000 CHF Lotte gespielt. Erkauft manchmal 40 Swisslose auf einmal. Kunde ist seit kurzem arbeitslos und trinkt mal über den Durst. Verkaufsstelle hat dem Kunden den Flyer zum Verantwortungsvollen Spiel abgegeben. Verkaufsstelle möchte wissen, ob sie dem Kunden ein Spielverbot aussprechen darf?
- Letzen Herbst durfte ich in Olten bei einem Kurs betr. Spielsucht teilnehmen. Ich habe mir erlaubt, einem Kunden Ihre E-Mail Adresse und Tel.-Nr. anzugeben. Herr X ist zurzeit in finanziellen Schwierigkeiten. Er spielt hauptsächlich Sporttip, vermutlich aber auch im Casino. Zurzeit spielt er bei uns nicht mehr

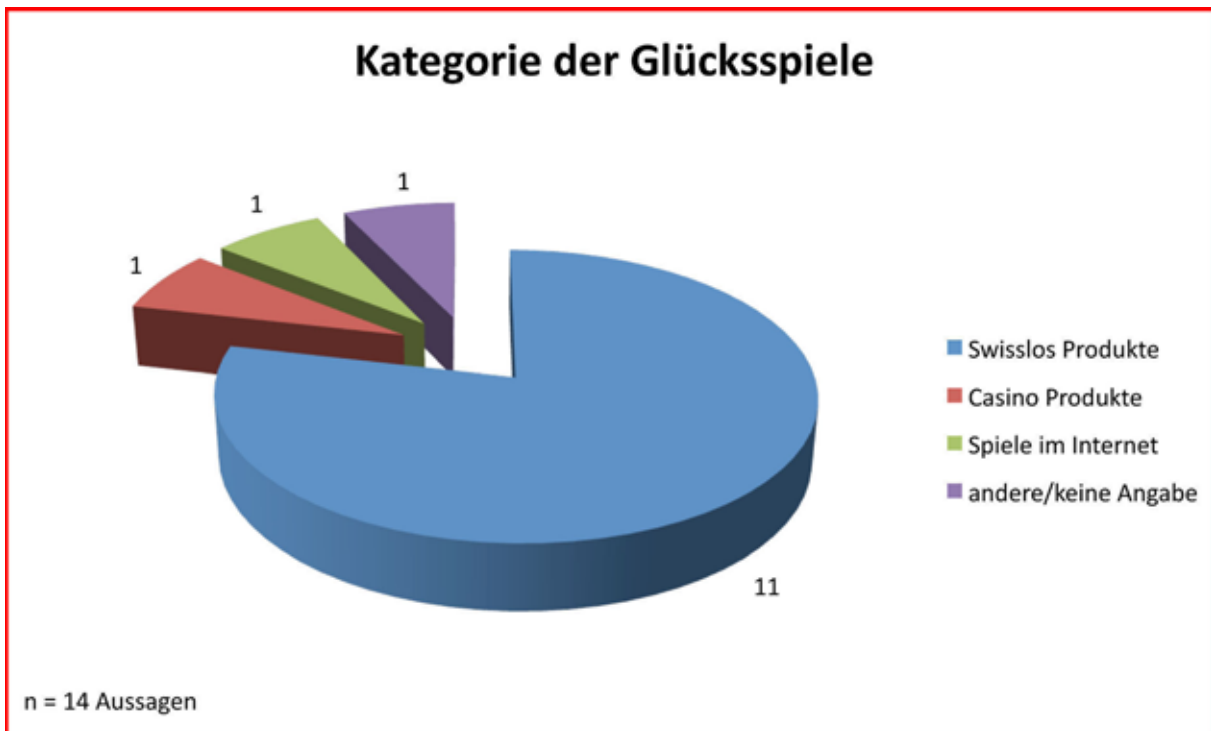
## 2.2 Art der Probleme mit Glücksspiel

11 der 15 Personen, deren Kontaktaufnahme mit einer möglichen Glücksspielsuchtproblematik verbunden werden kann, nennen primär Probleme mit den Swisslos Produkten (siehe auch Beispiele unter Kap. 2.1).

Angehörige meldeten sich, weil eine betroffene Person ein Problem mit Spielen im Internet (z.B. Online Poker) hat oder zu viel Geld im Casino ausgibt.

Beispiel:

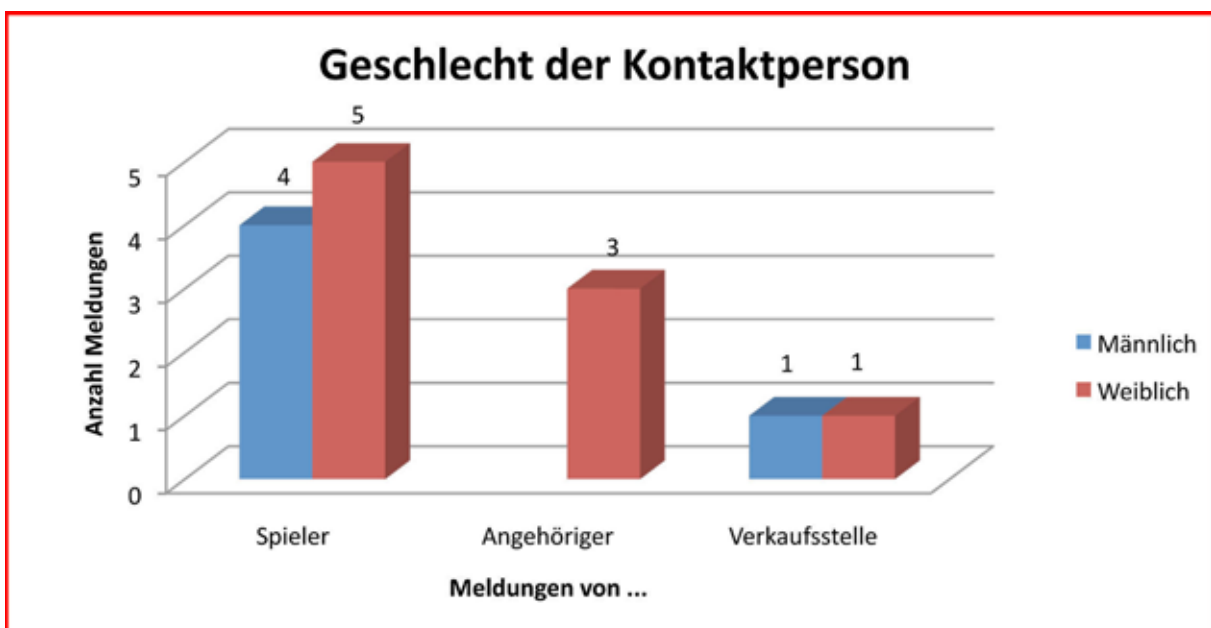
- Je me permet de solliciter votre aide pour mon ami qui partage ma vie depuis 10ans. En effet, nous vivions une relation merveilleuse jusqu'à ce que je réalise qu'il a un comportement avec les jeux qui devient fort inquiétant. Il s'est endetté en jouant au poker sur Internet et à d'autres jeux de casino virtuels...



Grafik 3: Kategorie der genannten Glücksspiele

### 2.3 Geschlecht der Kontaktperson

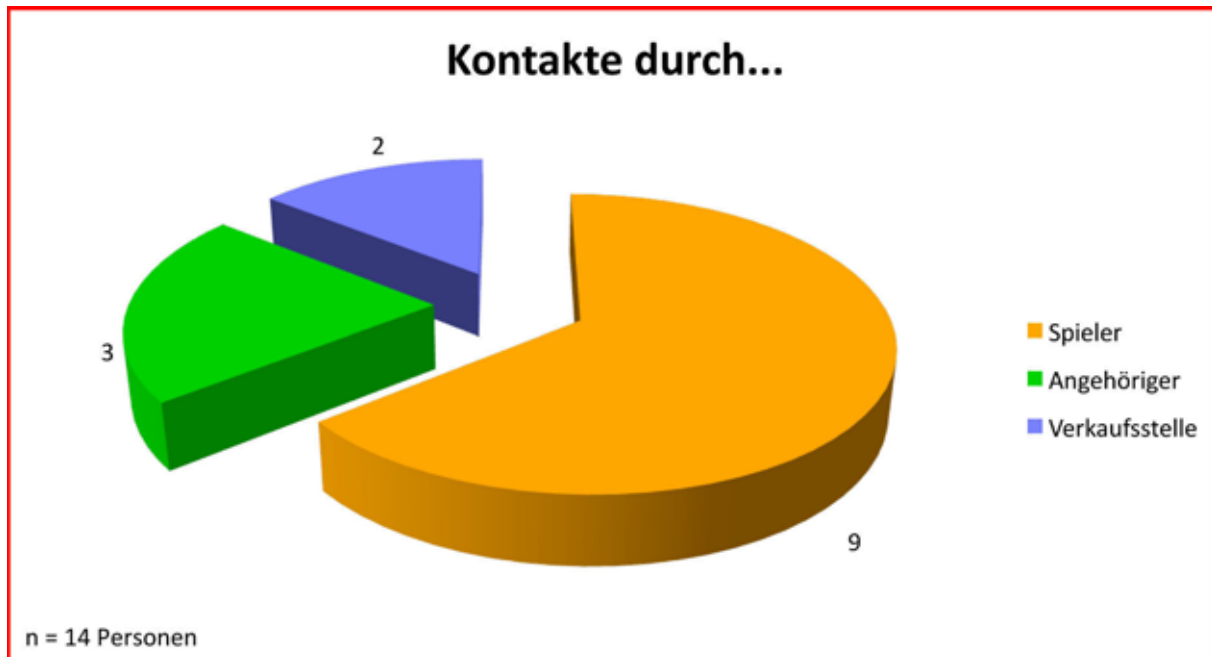
Es haben sich 9 Frauen und 5 Männer mit einer möglichen Glücksspielproblematik an Swisslos gewandt. Drei Frauen haben sich gemeldet, um einem männlichen Angehörigen zu helfen. Bei den Verkaufsstellen haben sich ein Mann und eine Frau an Swisslos gewandt, um einem männlichen Spieler zu helfen.



Grafik 4: Geschlecht der Kontaktperson

## 2.4 Kontakte

Die Kontakte entstanden zu knapp zwei Drittel durch die Spieler selber, zu 22% meldeten sich Angehörige (3 Personen) und zu 14% meldeten sich Verkaufsstellen (2 Personen).



Grafik 5: Kontaktpersonen

## 3 Fazit

Die Helpline Nummer 0800 713 713 sowie die E-Mail-Adresse [help@swisslos.ch](mailto:help@swisslos.ch) werden über [www.swisslos.ch](http://www.swisslos.ch) sowie über die Flyer zum Verantwortungsvollen Spiel, welche in ca. 400 Gastro-Verkaufsstellen aufliegen, kommuniziert. Die geringe Zahl der Meldungen mag zuerst als „negativ“ gewertet werden. Swisslos hat indessen nicht den Anspruch, möglichst viele Anrufer zu registrieren – die Helpline Nummer dient als erste mögliche Anlaufstelle für Spieler, Angehörige und Verkaufsstellen.

Wie sich zeigt, melden sich Angehörige gezielt mit dem Wunsch nach mehr Informationen zu Glücksspielsucht oder Beratungsstellen und nutzen dabei die kostenlose Helpline Nummer.

Bei den Spielern wird sehr selten eine Aussage zu Glücksspielsucht getroffen, oft stehen finanzielle Probleme im Vordergrund für die Kontaktaufnahme. Der Kontakt erfolgt häufig über das elektronische Kontaktformular oder über die reguläre Helpline 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 nicht bekannt.



Die Studie<sup>2</sup> von K. Shandley und S. Moore zeigt, dass in Australien 66,7% der Anrufer, welche zum Zeitpunkt 2 (einen Monat nach Zeitpunkt 1) an der Studie teilgenommen und eine Überweisung zum Zeitpunkt 1 erhalten haben, sich dafür entschieden, die Überweisung in Anspruch zu nehmen. Diejenigen, die keine Überweisung in Anspruch nahmen, gaben an, das Problem alleine lösen zu wollen.

Verkaufsstellen wenden sich mit Fragen zu Glücksspielsucht meist direkt an den Aussendienstmitarbeitenden. Diese Gespräche werden zurzeit noch nicht systematisch erfasst.

Der Aufbau eines systematischen Monitoring bei Swisslos wird in Zukunft weitere Erkenntnisse ermöglichen.

## 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 Selbstperren	11. Januar 2010
2	Erfahrungsbericht «Spielverhalten virtuelle Lose»: Zusatzauswertungen im Bereich der Höchstwerte und Selbstperren	24. September 2010
3	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

<sup>2</sup>Kerry Shandley & Susan Moore (2008): Evaluation of Gambler's Helpline: A Consumer Perspective, International Gambling Studies, 8:3, 315 - 330