

**Jahresbericht 2023**

# **VERANTWORTUNGSVOLLES GLÜCKSSPIEL**



# Jochen Staschewski

## Geschäftsführer der Thüringer Staatslotterie



Sehr geehrte Damen und Herren,

SPIELERSCHUTZ wird bei LOTTO Thüringen großgeschrieben: Bereits zum dritten Mal erscheint der Bericht zum Verantwortungsvollen Glücksspiel in Thüringen. Auch in diesem Jahr freuen wir uns, einen Einblick in die Maßnahmen zu geben, die wir als staatliche Lotteriegesellschaft ergreifen, um den Jugend- und SPIELERSCHUTZ umfassend zu gewährleisten.

Unsere hohen Standards gelten nicht nur für die Produktentwicklung, sondern werden auch von unseren geschulten Mitarbeitern in den LOTTO Annahmestellen umgesetzt und im Online-Angebot auch ohne direkten Kontakt gewährleistet.

Als staatlicher und seriöser Glücksspielanbieter konnten wir 2022 mit der Zertifizierung durch die European Lottery and Toto Association (EL) einen weiteren Meilenstein für Verantwortungsvolles Glücksspiel legen. Im Jahr 2023 wurden die Prozesse zum Spielerschutz weiter optimiert, um auf dem neuesten Stand der Erkenntnisse zu sein und der Zertifizierung gerecht zu werden. Das Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung aus Hamburg attestiert eine positive Gesamtsituation beim Thema Spielsuchtprävention in den Annahmestellen von LOTTO Thüringen. Unser Konzept der regelmäßigen Schulungen bildet dafür die Grundlage.

Wir sind stolz darauf, dass im Jahr 2023 mehrere unserer LOTTO Annahmestellen für ihren hervorragenden Jugendschutz ausgezeichnet werden konnten. In einem öffentlichkeitswirksamen Termin wurde stellvertretend für alle Ausgezeichneten die Urkunde an eine Annahmestelle aus Erfurt übergeben. Auch 2023 haben wir wieder bewiesen: SPIELERSCHUTZ wird großgeschrieben und immer mitgedacht bei LOTTO Thüringen.

**Ihr Jochen Staschewski**

Geschäftsführer der Thüringer Staatslotterie

# SPIELERSCHUTZ bei LOTTO Thüringen

Ziel der unternehmerischen Tätigkeit von LOTTO Thüringen ist es, Angebote zur Verfügung zu stellen, die den Spielern Unterhaltung und Vergnügen verschaffen. Wer für LOTTO Thüringen arbeitet, weiß, dass Glücksspiel mit besonderen Gefahren verbunden sein kann. Die Bandbreite reicht von riskantem über problematisches Spielverhalten bis hin zu pathologischem Glücksspiel. Die Auswirkungen des pathologischen Glücksspiels beschränken sich in der Regel nicht nur auf die spielende Person: Auch die Angehörigen sind sehr häufig von den Folgen dieser Suchterkrankung betroffen. Das Bewusstsein dafür ist in der Unternehmensphilosophie von LOTTO Thüringen fest verankert: als Anbieter von Glücksspielprodukten trägt LOTTO Thüringen eine gesellschaftliche Verantwortung gegenüber den Spielern und sorgt durch eine risikoarme und spielerischützende Gestaltung der Produkte und des Vertriebs für ein möglichst ungefährliches Glücksspielangebot.

## Bedeutung des SPIELERSCHUTZES bei LOTTO Thüringen

LOTTO Thüringen ist der staatliche Anbieter für sicheres und seriöses Glücksspiel in Thüringen. Eine Gewinngarantie können wir nicht geben, aber wir sorgen für ein sicheres Spiel.

Das bedeutet: Wir stehen für die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben wie Jugendschutz und Geldwäschegesetz. Wir garantieren die Vermittlung von Hilfsangeboten, damit Spielen nicht zur Sucht wird. Wir garantieren die Sicherheit bei der Speicherung und Verarbeitung der uns anvertrauten Daten.

Spielerschutz – heißt für LOTTO Thüringen: Wir übernehmen Verantwortung.

Wir schützen unsere Kunden und wollen, dass unsere Spielteilnehmer verantwortungsvoll mit unseren Produkten umgehen. Spaß ohne Sucht durch Grenzen setzen und die Kontrolle behalten. Dabei unterstützen wir die Spieler.

## Spielregeln für Spaß ohne Sucht bei LOTTO Thüringen

Für LOTTO Thüringen als staatlichem Anbieter für Glücksspiel gehört es zum Selbstverständnis, mit verschiedenen Maßnahmen Glücksspieler vor einem ausufernden Spiel und seinen Folgen zu schützen. Damit Spielen Unterhaltung und Erlebnis bleibt, empfiehlt LOTTO Thüringen Spielern klare Regeln:

### **Setzen Sie sich Grenzen!**

Legen Sie Ihren Spieleinsatz fest und weichen Sie nicht davon ab. Glücksspielen ist Unterhaltung, nicht Investment!

### **Behalten Sie die Kontrolle!**

Spielen Sie nicht, wenn Alkohol, Medikamente, Müdigkeit, Stress oder Frust Ihr klares Denken verhindern!

### **Bleiben Sie realistisch!**

„Fast gewonnen“ bedeutet nicht, dass es beim nächsten Mal klappt. Anfängerglück kommt vor, aber es wird Sie nicht dauerhaft begleiten.

### **Bleiben Sie sensibel!**

Wenn das Spielen seine Leichtigkeit verliert, ist Hilfe nötig. LOTTO Thüringen hält dafür Informationsmaterial und Kontakte zu Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern in Ihrer Region bereit.

## Schulungen bei LOTTO Thüringen

Alle Personen, die durch ihre Tätigkeit in einer der rund 660 Annahmestellen von LOTTO Thüringen mit dem Verkauf von LOTTO-Produkten betraut sind, absolvieren regelmäßige Schulungen zum Jugend- und Spielerschutz. Ihre Erfahrungen aus dem täglichen Kontakt mit Kundinnen und Kunden bringen sie bei der Weiterentwicklung des Schulungskonzeptes von LOTTO Thüringen ein. Auch neueste Erkenntnisse aus Tagungen, Weiterbildungen und der aktuellen Forschung finden hier Berücksichtigung. Eine enge Kooperation der Praxis mit der Wissenschaft befähigt auch die Leiterinnen und Leiter der Annahmestellen sowie alle Bediener in den Annahmestellen von LOTTO Thüringen zur Umsetzung eines effizienten Spielerschutzes.

## Schulungen des Personals

Alle Angestellten von LOTTO Thüringen wurden vom Spielerschutzbeauftragten im Jahr 2023 zum Thema Spielerschutz geschult. Die Schulung umfasste folgende Themen:

- Arbeit des Bereichs Spielerschutz
- Gesetzliche Grundlagen
- Inhalt und Umsetzung des Sozialkonzeptes bei der Thüringer Staatslotterie
- Glücksspiel-Survey 2021 des Instituts für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung
- Auswertung der Quartalsberichte 2023 der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Für neu eingestellte Mitarbeiter ist die Teilnahme an der LOTTO Basisschulung für Thüringer LOTTO Annahmestellen mit den Themenkomplexen Jugend- und Spielerschutz sowie Glücksspielsuchtprävention verpflichtend. Zudem stellt der Spielerschutzbeauftragte dem neuen Kollegen das Thema Spielerschutz bei der Thüringer Staatslotterie in einem Präsenztermin vor.

## Schulungen der Terminal-Bediener

Im Jahr 2023 wurden **680** Bediener in **74** Basisschulungen entsprechend den Vorgaben aus dem aktuellen Schulungskonzept vor Ort in Suhl unterrichtet. Diese Veranstaltungen wurden vom Schulungsteam organisiert und durchgeführt. Besondere Bedeutung nahmen in den Schulungen die folgenden Punkte ein:

- Entwicklung / Vertiefung des Verständnisses für die bestehende rechtliche Situation;
- Notwendigkeit der konsequenten Einhaltung des Jugendschutzes und die Arbeit mit Informationsmaterial und Jugendschutzaushang;
- Erkennen von gefährdeten Spielteilnehmern und ihre Ansprache mit Verweis auf bestehende Hilfesysteme, Konstruktion von Gesprächseinstiegen; praktische Übungen zur Auflösung von gezeigten Filmszenen, in denen verschiedene Situationen aus dem Geschäftsalltag der Annahmestellen nachgestellt wurden;
- Sperrsystem und Altersabgleich inklusive Ausweisprüfung, Testkäufe und Konsequenzen;
- Informationsvermittlung über das Netz der regionalen / überregionalen Hilfesysteme;
- Einsatz des und der Umgang mit dem Informations- und Aufklärungsmaterial von LOTTO Thüringen und der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

2023 wurden alle Annahmestellen von LOTTO Thüringen einmal pro Quartal von einem externen Unternehmen per Testkauf überprüft. Dabei wurden sogenannte Sensibilisierungstests und Testkäufe mit Minderjährigen durchgeführt. Bei den

Sensibilisierungstests handelt es sich um Testkaufszszenarien mit über 18-jährigen Testkäufern, die jugendlich wirken, aber nicht minderjährig sind. Testkäufe mit Minderjährigen wurden zusätzlich von einem volljährigen Mentor begleitet.

Terminal-Bediener, die im Rahmen eines Testkaufs gegen den Jugendschutz verstoßen haben, wurden entsprechend den Maßnahmen aus dem Annahmestellenvertrag in Verbindung mit dem Eskalationsmodell zu einer Nachschulung aufgefordert. Im Jahr 2023 absolvierten **134** Terminal-Bediener die Nachschulung bei einem negativen Sensibilisierungstest mit über 18-jährigen Testkäufern. Diese wurden vom Schulungsteam von LOTTO Thüringen durchgeführt.

Nachschulungen bei Verstößen während eines Testkaufs mit Minderjährigen wurden 2023 in Kooperation mit der Firma **Merlato GmbH** aus Delmenhorst durchgeführt. Es wurden **45** Terminal-Bediener geschult.

## Auffrischungsschulung der Annahmestellenleiter

Die Annahmestellenleiter der Thüringer Annahmestellen spielen eine wichtige Rolle bei der Umsetzung unseres Sozialkonzeptes und werden alle zwei Jahre geschult. 2023 wurden 584 Annahmestellenleiter in zwölf Schulungen in Gera, Erfurt und Suhl von der Gesellschaft für Spielerschutz GmbH aus Bingen geschult. Einige Annahmestellenleiter betreuen mehrere Annahmestellen.

## European Lotteries-Zertifizierung 2024

Zuständig für die Zertifizierung nach den Responsible Gaming Standards der European Lotteries (EL) ist das Kompetenzzentrum Spielerschutz & Prävention der Universitätsmedizin Mainz. Die Vollzertifizierung wurde 2022 erlangt.

2023 wurden alle spieterschützenden Prozesse laufend nach den aktuellen Vorgaben des EL-Standards für Responsible Gaming überprüft und sämtliche Dokumente in Hinblick auf Verbesserung der Ansprache, Tonalität in der Kommunikation mit den Annahmestellen und der Kunden überarbeitet. Eine Teilbewertung ist für das Jahr 2024 geplant.

## Kooperation mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung



Die Gesellschaften des Deutschen Lotto-Toto-Blocks sind mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung eine Kooperation mit dem Ziel eingegangen, eine nationale Dachkampagne zur Prävention von Glücksspielsucht zu entwickeln und durchzuführen. Damit wird zur bevölkerungsweiten Begrenzung glücksspielsuchtbezogener Probleme beigetragen, um so auch über diesen

Weg Vorgaben des Glücksspielvertrages zu erfüllen. Über die Umsetzung der Maßnahmen berichtet die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung quartalsweise. Eine Zusammenfassung der Quartalsberichte wird der Glücksspielaufsicht im Thüringer Ministerium für Inneres und Kommunales vom Spielerschutzbeauftragten während der vierteljährlich durchgeführten Jour Fixe vorgestellt.

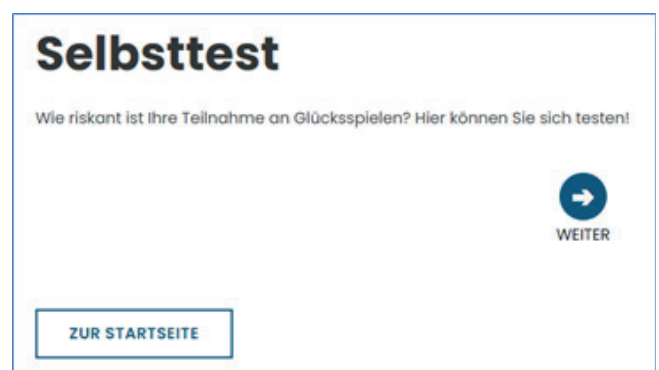
Die telefonische Beratung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung unter der Nummer **0800 1 37 27 00** ist bundesweit von Montag bis Donnerstag jeweils von 10 bis 22 Uhr und von Freitag bis Sonntag von 10 bis 18 Uhr erreichbar. Das Beratungsangebot richtet sich besonders an Personen am Beginn einer Suchtproblematik, aber auch an Personen, die bereits von einer Glücksspielsucht betroffen sind.

2023 waren **56,7%** aller Anrufer bei der Telefonberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung Glücksspielteilnehmer. **20,8%** der Anrufer stammten von Angehörigen, deren Anzahl tendenziell steigt.

Besonders wichtig für die Motivation zur Kontaktaufnahme sind für Betroffene die Präsenz der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung im Internet und andere Websites, die die Telefonnummer der Beratungshotline kommunizieren. Anrufer, die hingegen allgemeine oder technische Fragen haben, kommen eher über die auf den Spielscheinen kommunizierten zur Hotline.

Mehr als ein Drittel der Personen, die sich im Jahr 2023 an die Telefonberatung gewandt haben, um einen Beratungstermin zu vereinbaren, gehören zur Risikogruppe der 18- bis 25-Jährigen (41,7 %).

Im Jahr 2023 wurde die von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung betriebene Website [www.check-dein-spiel.de](http://www.check-dein-spiel.de) 578.475 -mal besucht.



## Kooperation mit dem Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung

Eine weitere bundesweite Kooperation des DLTB ermöglicht die Fortführung des Glücksspiel-Surveys: Das Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD) und die Universität Bremen (Arbeitseinheit Glücksspielforschung) sind für die Erstellung des Glücksspiel-Surveys verantwortlich. Die Datenerhebung wird durch das Meinungsforschungsinstitut INFO GmbH mit Sitz in Berlin durchgeführt und die Ergebnisse werden Anfang 2024 präsentiert.

Ebenfalls in Kooperation mit dem Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung wurde von Oktober bis Dezember 2023 (nach 2020, 2017, 2013, 2010 und 2007) eine Befragung der Thüringer Annahmestellenleiter durchgeführt. Das Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung aus Hamburg kam zu folgendem Fazit:

*„Die Ergebnisse der erneuten Befragung der Leiter\*innen der Annahmestellen in Thüringen zeigen, dass sich die Werte beim generellen Wissensstand zum Thema Spielsuchtprävention sowie beim Erkennen von und Umgang mit Problemspielern/innen insgesamt auf einem guten Niveau stabilisiert haben. Auch die Akzeptanz von Maßnahmen des Jugendschutzes ist ausgesprochen hoch (Alterskontrollen, Testkäufe). Diese positive Gesamtsituation sollte abgesichert werden, z. B. durch regelmäßige Informationen. Es gibt nur ein einziges (potenzielles) Fortbildungsthema, bei dem von einem relevanten Anteil (15%) ein Informationsbedarf deutlich gemacht wird: Spielersperren. Hier bestehen seit dem Glücksspielstaatsvertrag 2021 neue Regelungen. Diesem Informationsbedarf sollte in geeigneter Form Rechnung getragen werden. Ferner sollten noch einmal gezielte Hinweise zu den Vorgaben zur Überprüfung des Alters in den Annahmestellen erfolgen.“* (ISD Hamburg, Befragung 2023)

Das Team Spielerschutz plant entsprechend den Empfehlungen des Instituts für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung ab 2024 Maßnahmen, die das Wissen um Spielersperren und Ausweiskontrollen vertiefen sollen.

## Lokale Beratungsangebote

Betroffene und Angehörige können sich einen Überblick über das Beratungsangebot lokaler Fachstellen zum Thema Glücksspielsucht auf der Seite der Thüringer Fachstelle Glücksspielsucht unter [gluecksspielsucht-thueringen.de](https://gluecksspielsucht-thueringen.de) verschaffen. Seit 2023 werden hier auch Sperranträge mit Anleitung zum Ausfüllen angeboten.

Die Fachstelle bietet eine aktuelle Liste mit Beratungsstellen die über verschiedene Träger organisiert sind. Diese sind leicht erreichbar und bieten im Rahmen der generellen Suchtberatung eine erste Anlaufstelle für Menschen mit einem Glücksspielsuchtproblem. Auf der Internetpräsenz der Fachstelle finden sich nicht nur Kontaktdaten psychosozialer Beratungsstellen in Thüringen, sondern auch weiterführende Angebote wie Selbsthilfegruppen oder Chat-Sprechstunden.

## Prämierung der Annahmestellen - guter Jugendschutz

Am 04. Juli 2023 wurden alle Thüringer LOTTO Annahmestellen, die seit drei Jahren alle Testkäufe bestanden hatten, mit einer Urkunde ausgezeichnet. Stellvertretend für alle Ausgezeichneten nahm Herr Marcus Trommer seine Urkunde in der Annahmestelle der Unternehmensgruppe Dr. Eckert am Erfurter Bahnhof entgegen.

Die Auszeichnung wurde von Finanzministerin Heike Taubert und dem Geschäftsführer der Thüringer Staatslotterie, Herrn Jochen Staschewski, übergeben.



Heike Taubert, Timo Brunnengräber, Jochen Staschewski, Marcus Trommer v.l.n.r. © LOTTO Thüringen

## Früherkennung

Mit der Einführung der digitalen Sofortlotterie im Internet wurde die Software „Mentor“ 2021 in Betrieb genommen. Das System basiert auf wissenschaftlich evaluierten Algorithmen und ermittelt das Risikoprofil der Spieler anonym auf Basis verschiedener Metriken, die von ihrem Hersteller, der Firma Neccton immer weiterentwickelt werden. Dadurch kann LOTTO Thüringen problematische Spielteilnehmer zeitnah identifizieren und Maßnahmen einleiten. Im Jahr 2023 wurden gemäß den Vorgaben der Glücksspielaufsicht Quartalsberichte erstellt. Insgesamt mussten fünf Spieler aufgrund ihres riskanten Spielverhaltens angeschrieben werden. In der Folge konnte bei allen eine Normalisierung des Spielverhaltens festgestellt werden.

Fragestellung	QI/2023		QII/2023		QIII/2023		QIV/2023	
Anzahl der Personen auf der täglichen Liste von Spielern mit erhöhtem Suchtrisiko	Januar	2	April	1	Juli	2	Oktober	2
	Februar	1	Mai	0	August	1	November	1
	März	3	Juni	2	September	0	Dezember	2
Anzahl der Spieler auf der Beobachtungsliste	6		3		3		5	
Anzahl der Spieler, welche persönlich kontaktiert wurden	2		1		1		1	
Darstellung und zahlenmäßige Auflistung der getroffenen Maßnahmen, insbesondere zu den von LOTTO Thüringen erzwungenen Maßnahmen	Zwei Spieler wurden über eine persönliche E-Mail angeschrieben. Das Spielverhalten normalisierte sich bei beiden.		Ein Spieler wurde über eine persönliche E-Mail angeschrieben. Das Spielverhalten normalisierte sich umgehend.		Ein Spieler wurde über eine persönliche E-Mail angeschrieben. Das Spielverhalten normalisierte sich im Nachgang.		Ein Spieler wurde über eine persönliche E-Mail angeschrieben. Das Spielverhalten normalisierte sich im Nachgang.	

## Sperrverfahren mit Selbst- und Fremdsperrern

Gesperrte Spieler dürfen am öffentlichen Glücksspielangebot von LOTTO Thüringen nicht teilnehmen, soweit es sich um Lotterien handelt, die häufiger als zweimal pro Woche veranstaltet werden. Dies gilt sowohl im terrestrischen Bereich als auch online. Alle Sperranträge werden bei LOTTO Thüringen durch die Sperrbeauftragte bearbeitet, können aber auch direkt bei der zuständigen Behörde, dem Regierungspräsidium in Darmstadt, gestellt werden. Im Jahr 2023 wurden **sechs** Spielersperrern (Selbstsperrern) aufgehoben und **drei** neue Spielersperrern umgesetzt. Aktuell werden für LOTTO Thüringen **45** Selbstsperrern und **drei** Fremdsperrern im bundesübergreifenden Sperrsystem „OASIS“ geführt. Aktuell werden für LOTTO Thüringen 45 Selbstsperrern und drei Fremdsperrern im bundesübergreifenden Sperrsystem „OASIS“ geführt, wobei 32 Sperrern vom ehemaligen Casino Erfurt übernommen wurden.

Sperranträge und Informationen zur Sperrumsetzung finden sich auf der Homepage von LOTTO Thüringen in der Rubrik „Glücksspielsuchtprävention“. Sperraufhebungen können ausschließlich und ohne Nachweise durch das Regierungspräsidium



in Darmstadt veranlasst werden. Im Juni 2023 wurde mit dem Spielerschutzbeauftragten ein neuer stellvertretender Sperrbeauftragter benannt.



Impressum/Herausgeber:  
Thüringer Staatslotterie –  
Anstalt öffentlichen Rechts  
im Deutschen Lotto- und Totoblock  
Fröhliche-Mann-Straße 3b  
98528 Suhl

V.i.S.d.P.: Jochen Staschewski  
[www.lotto-thueringen.de](http://www.lotto-thueringen.de)