

---

---

# **Betriebliches Sozialkonzept der LAUSER-Gruppe**

---

---

# BETRIEBLICHES SOZIALKONZEPT

## Inhaltsübersicht

<b>1.</b>	<b>Vorwort und Grundsätze des Spielerschutzes</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen der Unterhaltungsautomatenbranche und der Geldspielgeräte</b>	<b>7</b>
2.1	Regeln für Geldspielgeräte	7
2.2	Kein Alkohol in Spielstätten	7
2.3	Jugendschutz und Ausschluss vom Spiel	8
2.4	Telefonische Spielerberatung	8
2.5	Warnhinweise an Geldspielgeräten	8
2.6	Spielpause	8
2.7	Limitierung des Angebots	9
2.8	Zweiergruppen-Aufstellung mit Sichtblende	9
2.9	Verbot der Bargeldabhebung	9
<b>3.</b>	<b>Verbandsaktivitäten</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>Professionelle und nachhaltige spielerschützende Präventionsarbeit bei LAUSER</b>	<b>9</b>
4.1	Struktureller Aufbau der Organisationseinheit Prävention	10
4.2	Aufgaben der LAUSER Prävention	10
<b>5.</b>	<b>Spielerschützende Präventionsschulungen für Mitarbeiter – Verknüpfung zwischen Theorie und Filialalltag</b>	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>Rahmenbedingungen des präventiven Spielerschutzes</b>	<b>12</b>
6.1	Informationsmaterialien	12
6.2	Homepage	14
6.3	Dokumentationssystem und Vermittlung an Hilfeeinrichtungen	15
6.4	Spielersperrdatei und Sperrdateiabgleich	15
<b>7.</b>	<b>Zahlen der Präventionsarbeit</b>	<b>15</b>
<b>8.</b>	<b>Weiterentwicklung des Konzepts</b>	<b>16</b>

## 1. Vorwort und Grundsätze des Spielerschutzes

Die Geschichte des Menschen ist untrennbar mit der des Spielens verknüpft und Spiele jeglicher Art haben heute einen festen Stellenwert in der Freizeitgestaltung der Menschen in allen Gesellschaften und allen Altersklassen. Durch seinen zweckfreien und freiwilligen Charakter ermöglicht das Spielen, eine entspannende Distanz zum (Arbeits-)Alltag herzustellen.

Insbesondere Glücksspiele erfreuen sich darüber hinaus bei Erwachsenen größerer Beliebtheit, da von ihnen der besondere Anreiz ausgeht, sich in einer spannenden Spiel-Situation zu befinden, die eine zufallsgesteuerte Ungewissheit bezüglich des Spielausgangs verspricht. Die allermeisten Spieler können diesen Anreiz des zufälligen Geldgewinns risikokompetent als unterhaltsame Freizeitbeschäftigung schätzen, ohne dass sie sich dadurch selbst oder Dritte in irgendeiner Form Schaden zufügen würden.

Bei einer kleineren, aber keinesfalls zu verharmlosenden Zahl von Spielern kann sich im Zeitverlauf ein problematisches oder auch pathologisches Glücksspielverhalten entwickeln. Einer repräsentativen Gemeinschaftsstudie der Universitäten Greifswald und Lübeck zufolge, weisen in Deutschland hochgerechnet ca. 172.000 Personen (entspricht 0,31% der erwachsenen Bevölkerung) ein problematisches und ca. 193.000 Personen (entspricht 0,35% der erwachsenen Bevölkerung) ein pathologisches Spielverhalten auf. Das heißt, ca. 365.000 Personen zeigen in Deutschland nach dem international anerkannten Diagnose- und Klassifikationssystem für psychische Störungen der Amerikanischen Psychiatrischen Vereinigung ein problematisches oder pathologisches Spielverhalten.

Die Anzahl der problematischen und pathologischen Glücksspieler ist relativ niedrig gemessen an der erwachsenen Bevölkerung Deutschlands. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass hinter Statistiken immer menschliche Schicksale stehen - und jedes Einzelschicksal ist für uns eines zu viel.

Mit 18 Spielstätten, ca. 500 Aufstellplätzen in der Gastronomie und rund 135 Mitarbeitern ist LAUSER einer der größeren Aufsteller bzw. Betreiber in der gewerblichen Unterhaltungsautomatenbranche. Dieses verpflichtet vor allen Dingen dazu, die soziale Verantwortung gegenüber den Kunden und der Gesellschaft aktiv wahrzunehmen.

Als verantwortungsbewusstes Unternehmen und führender Anbieter von Glücksspiel in Deutschland gehören Jugendschutz, Spielerschutz und Suchtprävention untrennbar zu unserem unternehmerischen Handeln. Unabhängig von gesetzlichen Regulierungen, die wir selbstverständlich erfüllen, gibt es für uns auch eine moralisch-ethische Verpflichtung: Wir wollen keine Umsätze mit pathologischen oder minderjährigen Spielern tätigen. Daher setzen wir alles daran, suchtkranke Personen möglichst schnell in Kontakt mit professionellen Hilfesystemen zu bringen, um weiteren Schaden von ihnen abzuwenden.

Das gewerbliche Automatenenspiel als ein wesentlicher Teil des deutschen Glücksspielmarktes ist mit Wirkung des 1. Juli 2012 den Bestimmungen des

Staatsvertrages zum Glücksspielwesen (Glücksspieländerungsstaatsvertrag) unterworfen. Dessen einschlägige und gleichrangige Hauptziele sind:

- Das Entstehen von Glücksspielsucht zu verhindern und die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung zu schaffen
- Den Jugend- und Spielerschutz wirksam zu gewährleisten
- Durch ein legales Glücksspielangebot den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken
- Der Entwicklung und Ausbreitung von unerlaubten Glücksspielen in Schwarzmärkten entgegenzuwirken

Diese Punkte werden von uns uneingeschränkt und ausdrücklich begrüßt, da sie Bedingungen für einen kontrollierten, regulierten und legalen Glücksspielmarkt definieren.

In Kurzform und als unternehmerische Prämisse heißt das für LAUSER:

1. „Wir wollen unser Geld nicht auf Kosten von kranken Gästen verdienen.“
2. „Nur ein legales und attraktives Angebot von Glücksspielen bzw. Geldspielgeräten verhindert die Ausbreitung von illegalen Glücksspielen.“

So ist es im Bereich der sozialen Verantwortung Ziel aller Aktivitäten von LAUSER, Gäste mittels Aufklärungs- und Informationsmaterialien zu verantwortungs- und risikobewusstem Spielen anzuhalten und problematisch bzw. pathologisch Spielende frühzeitig zu erkennen, um ihnen professionelle Gesprächs- und gegebenenfalls Vermittlungsangebote zu Hilfeeinrichtungen anzubieten.

## **LAUSER bekennt sich mit diesem Sozialkonzept zu folgenden Grundsätzen:**

Wir bestätigen, dass wir die folgenden Inhalte in unserem Sozialkonzept abgebildet haben und nachhaltig praktizieren. Dieses Konzept wird von uns täglich in der Spielstätte gelebt, kontinuierlich verbessert und weiterentwickelt. In diesem Zusammenhang schätzen wir die enge Zusammenarbeit mit dritten Institutionen und Organisationen, die sich im Bereich der Suchthilfe und Suchtprävention spezialisiert haben. Der offene und vorurteilsfreie Dialog ist Voraussetzung dafür das gemeinsame Ziel der Reduzierung der problematisch und pathologisch spielenden Gäste zu erreichen.

## **I. Grundlagen des LAUSER Sozialkonzepts und dessen Ausgangsbedingungen**

1. Bedeutung, Notwendigkeit und Ziele der spieterschützenden Präventionsarbeit
2. Beachtung und Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Regelungen
3. Ableitung spieterschützender Präventionsmaßnahmen aus wissenschaftlichen Erkenntnissen und grundlegenden Veröffentlichungen der Automatenverbände zum Thema Spieterschutz
4. Klare Verortung des Themas spieterschützende Präventionsarbeit in der Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens
5. Verantwortliche Personen sind einschlägig (akademisch) ausgebildete Arbeitnehmerinnen oder Arbeitnehmer (Angestellte) des Unternehmens, die für ihre Arbeit angemessene Zeit- und Finanzressourcen haben

## **II. Zentrale Tätigkeiten im Rahmen der spieterschützenden Präventionsarbeit**

1. Früherkennung plus niederschwellige Beratung potenziell problematischer/pathologischer Gäste
2. Kontaktaufbau und -pflege zu regionalen Hilfeeinrichtungen zur Vermittlung von beratungswilligen Gästen
3. Enge Zusammenarbeit mit dem Außendienst des Unternehmens (Service- und Führungskräfte)

## **III. Voraussetzungen und Tools für die spieterschützende Präventionsarbeit**

1. Voraussetzung für alle weiteren Aktivitäten sind umfassende Personaltageschulungen zum Thema problematisches/pathologisches Glücksspiel, die regelmäßig aufgefrischt werden. Die gesetzlichen Grundlagen zu Inhalten, Dauer der Schulungen und Schulungspartner werden selbstverständlich beachtet. Ziel der Schulung ist die Vermittlung von Know-how und Do-how hinsichtlich problematischer/pathologischer Gäste.

### **Inhalte sind insbesondere:**

- die Vermittlung von Wissen über Entstehung, Verlauf und Folgen problematischen/pathologischen Spielens
- das Üben des aktiven Zugehens auf, sowie die erfolgreiche Kommunikation mit dieser Gästegruppe, was in der Praxis eine Selbstreflexion des Spielverhaltens

oder die Vermittlung zur Präventionskraft bzw. die direkte Vermittlung in eine Hilfeeinrichtung zur Folge haben sollte

- das Verwenden von Checklisten zur Erkennung von problematischem/pathologischem Glücksspielverhalten
- die Implementierung des Spielerschutzes als Teil des Servicekonzepts des Unternehmens
- die Erläuterung der gesetzlichen Grundlagen für Spielhallen
- Konsequente Einhaltung des Jugendschutzes (Jugendschutzeinhaltung, Maßnahmen zum Ausschluss des Spielbetriebs)
- Verantwortungsvoller und gesetzeskonformer Umgang mit Werbung

### **Hilfsmittel für die spielaerschützende Präventionsarbeit sind hierbei:**

- die Auslage von spielrelevanten Informationen (z.B. Gewinn- und Verlustmöglichkeiten, Regelungen der Spielverordnung usw.) in den Spielhallen
- die Auslage von „Präventionsflyern“ (inkl. Selbsttest, Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit helfenden Stellen) in den Spielhallen
- die Möglichkeit des Gastes, in den Bundesländern mit gesetzlicher Regelung als unterstützende Maßnahme vom Unternehmen mittels Hausverbot und/oder Selbstsperre vom Spiel ausgeschlossen zu werden
- die Präsentation der spielaerschützenden Präventionsarbeit auf der firmeneigenen Homepage inkl. der Möglichkeit, darüber zu internen und externen Hilfemöglichkeiten Kontakt aufzunehmen
- Aufbau und Pflege einer Datenbank mit lokalen und regionalen Hilfeeinrichtungen zur konkreten Vermittlung von Gästen
- Ausschluss von firmeneigenen Beschäftigten vom Spiel in den eigenen Spielhallen

Alle im Folgenden aufgeführten und auf den oben genannten Grundsätzen beruhenden Präventionsschritte sind weder einzeln noch isoliert zu betrachten, sondern ergeben erst in der Zusammenschau ein vollständiges Bild der Wirkungsweise des Sozialkonzepts von LAUSER

## 2. Rechtliche Rahmenbedingungen der Unterhaltungsautomatenbranche und der Geldspielgeräte

### 2.1 Regeln für Geldspielgeräte

Die Spielverordnung ist Grundlage für die Bauart, Zulassung und Aufstellung aller Geldspielgeräte. Mit der 6. Verordnung zur Änderung der Spielverordnung (6. ÄnderungsVO, Inkrafttreten: 11.11.2014) wurden die Anforderungen an Geldspielgeräte verschärft. Bis zum Ende der Übergangsfrist 2018 besteht daher die Möglichkeit, dass der Spielgast Geldspielgeräte mit unterschiedlichen Einstellungen, z. B. hinsichtlich der Gewinn Grenzen, vorfindet.

Welche Einstellungen für das einzelne Spielgerät gelten, hängt davon ab, ob das Gerät vor oder nach Verkündung der 6. ÄnderungsVO (10.11.2014) zugelassen wurde. Ab dem 10.11.2018 müssen Bauart und Aufstellung aller Spielgeräte den neuen Bestimmungen der 6. und 7. ÄnderungsVO entsprechen.

#### Hier die einzelnen Regelungen im Überblick:

<b>Spielverordnung vom 17. Dezember 2005</b> (Regeln betreffen die vor dem 11. November 2014 zugelassenen Geräte)	<b>Spielverordnung vom 10. November 2014</b> (Regeln betreffen die nach dem 11. November 2014 zugelassenen Geräte)
Höchsteinsatz: 0,20 €	Höchsteinsatz: 0,20 €
Höchstgewinn: 2 €	Höchstgewinn: 2 €
Spieldauer: 5 Sekunden	Spieldauer: 5 Sekunden
Maximaler Gewinn pro Stunde: 500 €	Maximaler Gewinn pro Stunde: 400 €
Maximaler Verlust pro Stunde: 80 €	Maximaler Verlust pro Stunde: 60 €
Durchschnittlicher maximaler Verlust pro Stunde: ≤ 33 €	Durchschnittlicher maximaler Verlust pro Stunde: ≤ 20 €

## 2.2 Kein Alkohol in Spielstätten

In unseren Spielstätten wird kein Alkohol ausgeschenkt (§ 3 Abs. 3 Spielverordnung - SpielV).

## 2.3 Jugendschutz und Ausschluss vom Spiel

Die jugendschutzrechtlichen Bestimmungen werden in sämtlichen Spielstätten strikt eingehalten. Die Servicekräfte in den Spielstätten nehmen ihre Aufsichtspflichten ernst und in vollem Umfang wahr. Wenn Zweifel an der Volljährigkeit des Gastes bestehen, wird er aufgefordert, einen geeigneten Altersnachweis (in der Regel Personalausweis) vorzulegen.

Eigenem Personal ist durch eine Klausel des Arbeitsvertrags das Spielen in LAUSER Spielstätten verboten.

Zudem behält sich LAUSER gemäß den einschlägigen gesetzlichen Regelungen vor, Gäste bei auffälligem Spielverhalten vom Spielbetrieb auszuschließen und/oder Hausverbote zu erteilen. Dieser Prozess wird intern dokumentiert, überwacht und gegebenenfalls gegenüber den Gästen durchgesetzt.

## 2.4 Telefonische Spielerberatung

In den Frontscheiben sämtlicher Geldspielgeräte, die in Gaststätten und Spielstätten aufgestellt sind, ist die Info-Telefonnummer der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung - BZgA - (01801-37 27 00) eingedruckt (§ 6 Abs. 4 SpielV). Spieler mit problematischem Spielverhalten sowie deren Angehörige erhalten so die Möglichkeit, persönlich Kontakt mit professionellen Beratern der BZgA aufzunehmen und sich beraten zu lassen.

## 2.5 Warnhinweise an Geldspielgeräten

Neben der Info-Telefonnummer sind in die Frontscheiben aller Geldspielgeräte Piktogramme eingedruckt, über die - ähnlich wie bei entsprechenden Warnhinweisen auf Zigaretenschachteln - deutlich gemacht wird, dass übermäßiges Spielen keine Lösung bei persönlichen Problemen darstellt (§ 6 Abs. 4 SpielV). Sie befinden sich zur besseren Wahrnehmung in Augenhöhe nahe dem Münzeinwurf.



## 2.6 Spielpause

Nach einer Stunde ununterbrochenen Spiels schalten die Geldspielgeräte automatisch für fünf Minuten ab (§ 13 Abs. 1 Nr. 6 SpielV). Durch die Spielpause soll



den Spielern u.a. die Möglichkeit gegeben werden, das eigene Spielverhalten zu hinterfragen.

## **2.7 Limitierung des Angebots**

Jedem aufgestellten Geldspielgerät sind 12 m<sup>2</sup> konzessionierte Grundfläche in einer Spielhalle zugeordnet. Dabei dürfen maximal 12 Geldspielgeräte in einer Spielhallenkonzession aufgestellt werden. Daraus ergeben sich somit insgesamt mindestens 144 m<sup>2</sup> notwendige, konzessionierte Grundfläche.

## **2.8 Zweiergruppen-Aufstellung mit Sichtblende**

Mit dieser Geräteanordnung soll das gleichzeitige Bespielen von mehr als zwei Geldspielgeräten verhindert werden, um problematischem Spielverhalten vorzubeugen (§ 3 Abs. 2 SpielV). Werden in einzelnen Bundesländern andere gesetzliche Anforderungen gestellt, werden diese selbstverständlich angewendet.

## **2.9 Verbot der Bargeldabhebung**

Da in allen Landesspielhallengesetzen das Verbot von Bargeldabhebung durch technische Geräte („EC-cash“) verankert ist, wird dieses von Lauser einheitlich und konsequent in sämtlichen Spielstätten umgesetzt.

Alle bundesgesetzlichen als auch alle Vorschriften der nun nach und nach verabschiedeten Spielhallengesetze der Bundesländer werden von LAUSER fristgerecht umgesetzt und eingehalten.

## **3. Verbandsaktivitäten**

Über die gesetzlichen Normierungen hinaus - und bereits vor Einführung der Landesspielhallengesetze – war LAUSER aktives Mitglied im Arbeitskreis „Prävention“ der Automaten-Wirtschaftsverbände.

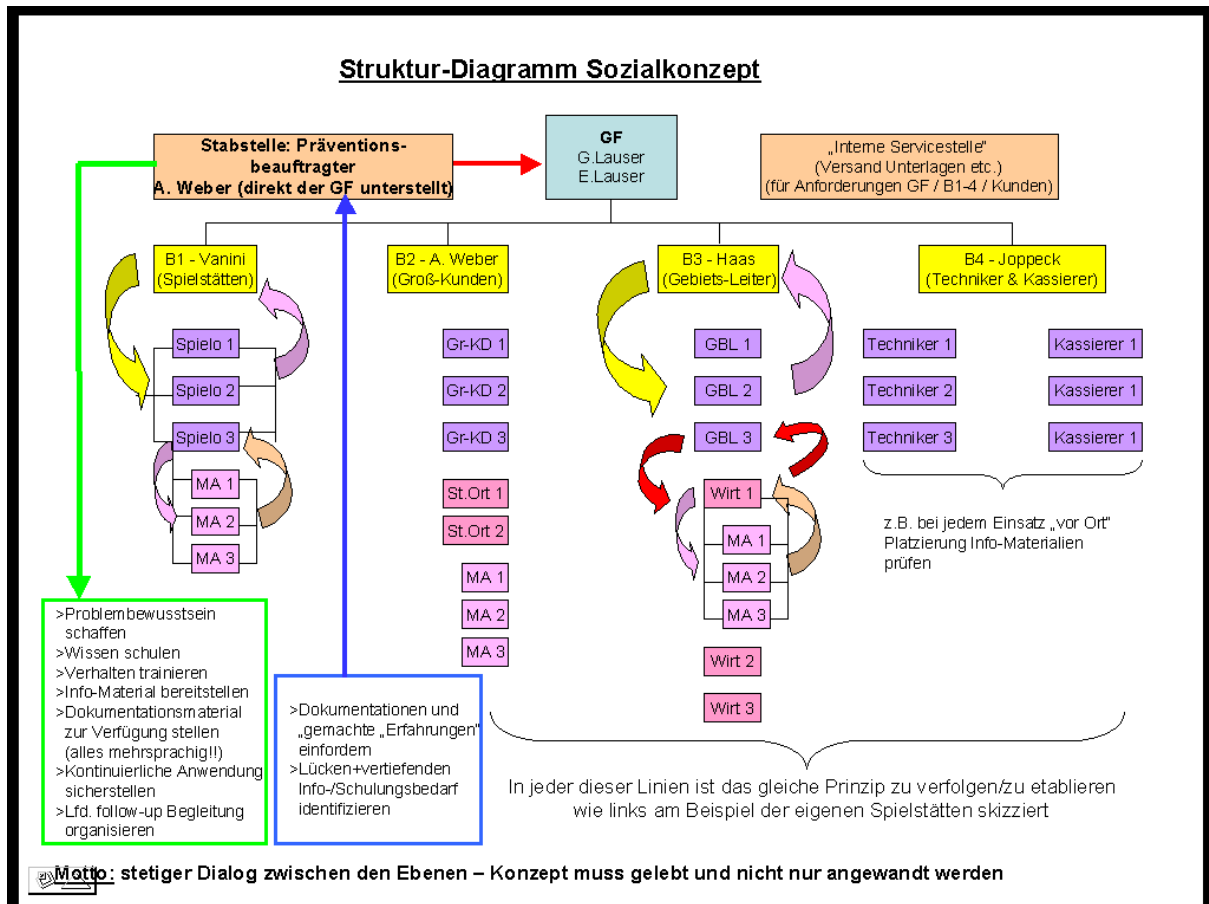
Alle mitwirkenden Unternehmen sprechen sich ausdrücklich u.a. für die Gewährleistung und Stärkung eines aktiven Jugendschutzes sowie der ordnungsrechtlichen Kontrolle des Jugendschutzes, für die Etablierung eines nachhaltigen Spielerschutzes in jedem Unternehmen bzw. entsprechender Präventionsmaßnahmen sowie für die gegenseitige Kontrolle der im Arbeitskreis „Prävention“ der Automaten-Wirtschaftsverbände vereinbarten Handlungsstandards aus.

## **4. Professionelle und nachhaltige Spielerschützende Präventionsarbeit bei LAUSER**

Zur organisatorischen und hochprofessionellen Ausgestaltung der Spielerschützenden Aktivitäten implementierte LAUSER eine Organisationseinheit „Prävention“, die der Geschäftsführung direkt berichtet.

Dieser organische „top-down“-Prozess ist ein wichtiger Baustein für die nachhaltige Verankerung des Spielerschutzes in allen LAUSER Hierarchieebenen.

#### 4.1 Struktureller Aufbau der der Organisationseinheit Prävention



#### 4.2 Aufgaben des LAUSER Präventionsbeauftragten

Die spielerschützenden Aktivitäten des LAUSER-Außendienstes werden vom Präventionsbeauftragten (akademische Ausbildung + Ausbildung zum Sozialkonzeptbeauftragten) unterstützt.

#### Dessen Hauptaufgaben sind:

- Kostenfreie, an einem neutralen Ort stattfindende Gesprächsführung mit belasteten Gästen, die insbesondere durch die Servicekräfte an den Präventionsberater vermittelt werden sowie ggf. die Weitervermittlung zu Hilfeeinrichtungen
- Enge Zusammenarbeit mit dem LAUSER-Außendienst

- Kontaktaufbau/-intensivierung mit verschiedenen regionalen bzw. lokalen Hilfeeinrichtungen
- Nachschulungen / Maßnahmencontrolling / Qualitätsmanagement

Die konkrete operative Unterstützungsleistung der Präventionsberater für die Servicekräfte bezieht sich insbesondere auf Situationen,

- in denen Kunden Servicekräfte ansprechen und den Kontakt zum Präventionsberater wünschen
- in denen Servicekräfte Gäste beispielsweise aufgrund problematischen Spielens diskret aktiv ansprechen
- in denen Mitarbeiter Rat bezüglich problematischen Spielverhaltens von Kunden benötigen (z.B. wenn problematisches Spielverhalten zwar über einen längeren Zeitraum bei einem Gast beobachtet wird, die Servicekräfte sich aber nicht unmittelbar in der Lage sehen, selbst den Gast anzusprechen).

## **5. Spielerschützende Präventionsschulungen für Mitarbeiter – Verknüpfung zwischen Theorie und Filialalltag**

Um Spielerschutz und präventive Maßnahmen zu fördern und durch ein frühzeitiges Erkennen betroffener Gäste negative Auswirkungen auf die Betroffenen verhindern, ist es notwendig, entsprechende Maßnahmen professionell und kundennah durchzuführen.

So werden im Rahmen der Personalentwicklung sämtliche Mitarbeiter inkl. Fach- und Führungskräfte - insbesondere diejenigen aus dem Außendienst (Servicebereich) - auf das Erkennen von problematischem und pathologischem Spielen vorbereitet, um Selbstsicherheit beim Umgang mit betroffenen Gästen und der Einleitung entsprechender Maßnahmen zu gewinnen. Die Organisation, Konzeption und Durchführung dieser Präventionsseminare, die auf neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen beruhen, erfordern die Unterstützung durch eine fachlich kompetente und auf diese Thematik spezialisierte "Soziale Einrichtung".

Diese Kriterien erfüllt die Evangelische Gesellschaft (eva) uneingeschränkt. Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung im Bereich der psychosozialen Beratung, suchtpräventiver Mitarbeiterseminare und ihres großen fachspezifisch aus- und weitergebildeten Trainerpools ist die Evangelische Gesellschaft (eva) prädestiniert, die LAUSER-Mitarbeiter in Fragen des aktiven Spielerschutzes zu schulen.

Die Präventionsseminare der Evangelischen Gesellschaft (eva), welche eine gute Mischung aus Wissensvermittlung, Bearbeitung von Fallbeispielen und gruppenspezifischen Elementen beinhalten, werden als zielgruppenspezifische

Tagesveranstaltungen mit einer Teilnehmergröße von max. 15 Personen durchgeführt.

Konkrete Seminarinhalte sind beispielsweise das Vorstellen des Modells der Suchtfaktoren (Person, Automat, Umwelt), die Erläuterung der diagnostischen Kriterien, der Phasenverlauf der Krankheit, Checklisten zur Erkennung problematischen und pathologischen Spielens, aber auch die Möglichkeit, eigene Erlebnisse mit problematischen Gästen zu diskutieren, interne und externe Hilfeangebote kennenzulernen sowie diese in der täglichen Arbeit zu nutzen. Praxisrelevante Übungen, wie Gäste mit problematischem Spielverhalten aktiv und angemessen angesprochen werden können, nehmen dabei einen großen Stellenwert ein.

Die Seminare unterliegen einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung und werden von den Teilnehmern bewertet, um nach erstmaliger Durchführung in regelmäßigen Abständen mit weiterführenden Inhalten ergänzt und wiederholt zu werden.

Darüber hinaus werden durch die IHK-Seminare (Unterrichtungen gemäß § 10a Absatz 2 SpielV, § 33 c Absatz 2 und 3 GewO) sowie die länderspezifischen Sachkundenachweise auch die Führungskräfte bzw. das technische Personal in den einschlägigen Themen wie Spielverordnung, Spielhallenrecht oder Jugendschutzrecht geschult.

## **6. Rahmenbedingungen des präventiven Spielerschutzes**

### **6.1 Informationsmaterialien**

Ein weiterer Baustein der präventiven und spielerschützenden Maßnahmen besteht in der Auslage von zusätzlichen Informationsmaterialien in den Spielstätten (§ 6 Abs. 4 Satz 2 SpielV) zum verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspiel, zum problematischen Spielverhalten sowie bezüglich der internen und externen Hilfeangebote.

Der auf das spezielle Beratungsangebot von LAUSER zugeschnittene Präventionsflyer "Wenn´s aufhört Spass zu machen..." wird in allen Konzessionen leicht zugänglich angeboten.

#### **Inhalt des Präventionsflyers unter anderem:**

- Hinweise zum verantwortungsvollen Spielen
- Selbst-Test zum eigenen Spielverhalten
- Hinweis auf die Kontaktdaten der telefonischen Spielerberatung der BZgA
- interne und externe Hilfeangebote

**BUNDESWEITER ANSPRECHPARTNER bei problematischem Spielverhalten:**

Telefonische Spielberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA):  
**01801-37 27 00**  
*(Rufpreis 2,95 Cent pro Minute, Netztarif 42 Cent pro Minute aus Mobilfunknetzen.)*

Montag – Donnerstag: Freitag – Sonntag  
 von 10:00 – 22:00 Uhr von 10:00 – 18:00 Uhr

Die BZgA steht Spielern und Angehörigen beratend zur Seite und vermittelt regionale Beratungsstellen im gesamten Bundesgebiet.

---

**REGIONALE ANSPRECHPARTNER bei problematischem Spielverhalten:**

**HERAUSGEBER**

**Bundesverband Automatenbetreiber e.V. (BA)**  
 Am Weidenbaum 1 A  
 D-40117 BERTLIN  
 Telefon: +49 (0)30-72 622500  
 Telefax: +49 (0)30-72 6225 50  
 E-Mail: ba@ba-berlin.de  
 Web: www.ba-berlin.de

**FORUM für Automatenbetreiber in Europa e.V.**  
 Dieckmannstraße 49  
 D-40119 BERTLIN  
 Telefon: +49 (0)30-2 8877 300  
 Telefax: +49 (0)30-2 8877 3013  
 E-Mail: info@forum-europa.de  
 Web: www.forumeuropa.de

Veröffentlichung und Vertrieb erfolgt ausschließlich über autorisierte Vertriebskanäle. Jede falsche Darstellung ist ausdrücklich untersagt.

**;) VIEL SPASS...**

...Spannung und Unterhaltung erleben jedes Jahr mehr als 10 Millionen Menschen beim Spielen an Geld-Gewinn-Spielgeräten in Spielstätten und Gaststätten.

**NUR ZUM SPASS?)**

**:( WENN'S AUFHÖRT, SPASS ZU MACHEN...**

WOLFFEN: www.psp-bzg.de, G. BZGAL: www.bzg.de, www.gamblingprogen-berlin.de

**:( KEINEN SPASS...**

...macht es, wenn man mit dem Spielen nicht mehr aufhören kann. Wer häufig länger spielt oder wer mehr Geld einsetzt, als er es sich vorgenommen hat, für den kann das Spielen an Geld-Gewinn-Spielgeräten zu einer ernsthaften Belastung werden.

**10 GRUNDREGELN FÜR DAS SPIELEN AN GELD-GEWINN-SPIELGERÄTEN**

Geld-Gewinn-Spielgeräte dienen der Unterhaltung. Spielen Sie nicht, um dadurch Problemen oder Sorgen zu entfliehen!

Setzen Sie sich vor Spielbeginn ein festes finanzielles Limit!

Informieren Sie sich vor Spielbeginn genau über Spielablauf und Gewinnchancen!

Achten Sie darauf, dass andere Freizeitaktivitäten nicht zu kurz kommen!

Legen Sie Spielhäufigkeit (z. B. Tage/Woche) und Spieldauer (z. B. Stunden/Tag) verbindlich fest!

Spielen Sie nur mit Geld, das Sie nicht für andere wichtige Dinge benötigen!

Spielen Sie niemals mit geliehenem Geld!

Machen Sie regelmäßig Spielpausen!

Versuchen Sie nicht, durch neue Einsätze das verspielte Geld zurück zu gewinnen!

Auch wenn es vielleicht schwer fällt: Beenden Sie das Spielen nach einer Glückeshöhle und nehmen Sie den Gewinn mit nach Hause!

**MACHEN SIE DEN SELBST-TEST**

Ich versuche häufig, meine Verluste durch neue Einsätze auszugleichen.  Ja  Nein

Ich habe mein Spielverhalten nicht mehr unter Kontrolle.  Ja  Nein

Angehörigen oder Freunden verheimliche ich mein Spielverhalten.  Ja  Nein

Nach dem Spielen mache ich mir oft Vorwürfe.  Ja  Nein

Ich kann nicht mehr über längere Zeit auf das Spielen verzichten.  Ja  Nein

Spielen ist für mich ein Fluchtweg bei Stress, Problemen oder Sorgen.  Ja  Nein

Um Spielen zu können musste ich mir schon Geld ausleihen.  Ja  Nein

Mein privates/berufliches Leben leidet unter dem Spielen.  Ja  Nein

Jedes »Ja« im Selbst-Test gilt als ernst zunehmender Hinweis für problematisches Spielverhalten! Um kein unnötiges Risiko einzugehen empfehlen wir in diesem Fall ein klärendes Gespräch mit einer Person Ihres Vertrauens!

Genau wie der oben dargestellte Präventionsflyer liefert auch die in allen Konzessionen aushängende Infoblatt „Spielrelevante Informationen“ (§ 7 Abs. 1 des Glücksspieländerungsstaatsvertrages) Hinweise auf spielrelevante Fakten: Gewinn-/Verlustmöglichkeiten, die Kosten der Teilnahme sowie Regeln rund um das Geldspielgerät. So soll der Spielgast als mündiger Verbraucher die Chancen und Risiken des Glücksspiels transparent einschätzen können.



## SPIELRELEVANTE INFORMATIONEN

### zum Spielablauf an Geldspielgeräten gem. § 33c GewO

(Aufklärungspflicht gemäß § 7 Erster Glücksspieländerungsstaatsvertrag)

Alle von der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt gem. § 33c Gewerbeordnung (GewO) in Verbindung mit §§ 11 ff. Spielverordnung (SpieV) zugelassenen Geldspielgerätebetreibern und alle gewerblich betriebenen Geldspielgeräte erfüllen nachfolgende Anforderungen:

1. Der Geldeinsatz beträgt in **fünf Sekunden** maximal **20 Cent** und der **Gewinn höchstens 2 Euro** (§ 13 Abs. 1 Nr. 1 SpieV).
2. Die **Summe des Aufwandes** (Einsätze abzüglich Gewinne) im Verlaufe einer einzelnen Stunde kann 80 Euro nie übersteigen (§ 13 Abs. 1 Nr. 3 SpieV).
3. Die **Summe der Gewinne** abzüglich der Einsätze im Verlaufe einer Stunde ist auf 500 Euro begrenzt (§ 13 Abs. 1 Nr. 4 SpieV).
4. Bei längerfristiger Betrachtung darf durchschnittlich **kein höherer Betrag als 33 Euro je Stunde** in der Kasse verbleiben (§ 12 Abs. 2a SpieV). Gemäß einer Studie des Fraunhofer Instituts sind es in der Praxis durchschnittlich unter 11 Euro.
5. Die Spielverordnung gibt keine **Auszahlquote** vor. Die sich in der Spielpraxis ergebende Quote hängt u. a. von der Mathematik der einzelnen Spiele und vom Spielverhalten bzw. den Spielstrategien der Spieler ab. Gemäß der bis 31.12.2005 geltenden 4. Verordnung zur Änderung der SpieV belief sich die Mindestauszahlquote auf mindestens 60% der durch die jeweils geltende Umsatzsteuerlast verringerten Einsätze. Heute liegt die Mindestauszahlquote in der Praxis durchschnittlich deutlich darüber.
6. Die am Gerät angezeigten **Gewinnaussichten** dürfen zu keinem Zeitpunkt einen Gegenwert von 1.000 Euro übersteigen.

3. Dezember 2012

©Die Deutsche Automatenwirtschaft, VDAI

DIE DEUTSCHE  
AUTOMATENWIRTSCHAFT

www.automatenwirtschaft.de

## 6.2 Homepage

Das Thema Prävention befindet sich noch in der Programmierung und wird in naher Zukunft an exponierter Stelle auf der LAUSER Homepage ([www.lauser.com](http://www.lauser.com)) zu finden sein:

Die Menüpunkte im Bereich „Prävention“ sollen einen Überblick über die Spielerschützenden und präventiven Maßnahmen geben: Beispielsweise Jugendschutz, Spielerschutz und Mitarbeiterschulungen sowie interne und externe Informationsmöglichkeiten zum Thema pathologisches Spielverhalten. Zusätzlich ist

auch die direkte Kontaktaufnahme via E-Mail von Kunden zum LAUSER-Präventionsberater über die Homepage geplant.

### **6.3 Dokumentationssystem und Vermittlung an Hilfeeinrichtungen**

Zur inhaltlichen und zur work flow Dokumentation der anonym eingehenden Kundenanfragen und der Gespräche zwischen dem Präventionsberater und Kunden hat LAUSER eine interne datenschutzfeste Datenbank aufgebaut. So ist es für den Präventionsberater möglich, den gesamten Ablauf des Kontakts - vom Ersttelefonat/E-Mail bis hin zur Vermittlung an eine Hilfestelle bzw. Evaluation der Betreuung - nachvollziehbar und auswertbar zu dokumentieren, um die gesetzliche Regelungen gemäß Glücksspieländerungsstaatsvertrag von 2012 zu erfüllen.

Der Kontaktaufbau und die Kontaktpflege mit regional und lokal agierenden Suchthilfeanbietern ist eine weitere zentrale Aufgabe des Präventionsberaters. Neben dem persönlichen Kennenlernen und der Gestaltung der Zusammenarbeit mit diesen Einrichtungen ist - falls dies von Kunden gewünscht wird - die Informationsrecherche bezüglich der geografisch nächsten, passenden Hilfeeinrichtungen über die von LAUSER aufgebaute Datenbank (z.B. auf pathologisches Glücksspiel spezialisierte Suchtberatungsstellen, Fachkliniken, Schuldnerberatungen u.Ä.) möglich.

### **6.4 Spielersperre und Sperrdateiabgleich**

Zur Zeit gibt es leider noch kein einheitliches, deutschlandweites, spielformübergreifendes Sperrsystem für Teilnehmer am Glücksspiel. So gelten unterschiedliche, bundeslandspezifische Regelungen für Spieler, die sich z.B. aufgrund ihres problematischen oder pathologischen Spielverhaltens vom Spielbetrieb der Spielhallen ausschließen (sperrern) lassen wollen. Um eine Sperre konsequent sicherstellen zu können, ist ein Sperrdateiabgleich notwendig. Alle gesperrten Spieler werden dann durch konsistente Einlasskontrollen bzw. Sperrdatenabgleiche vom Spiel ausgeschlossen.

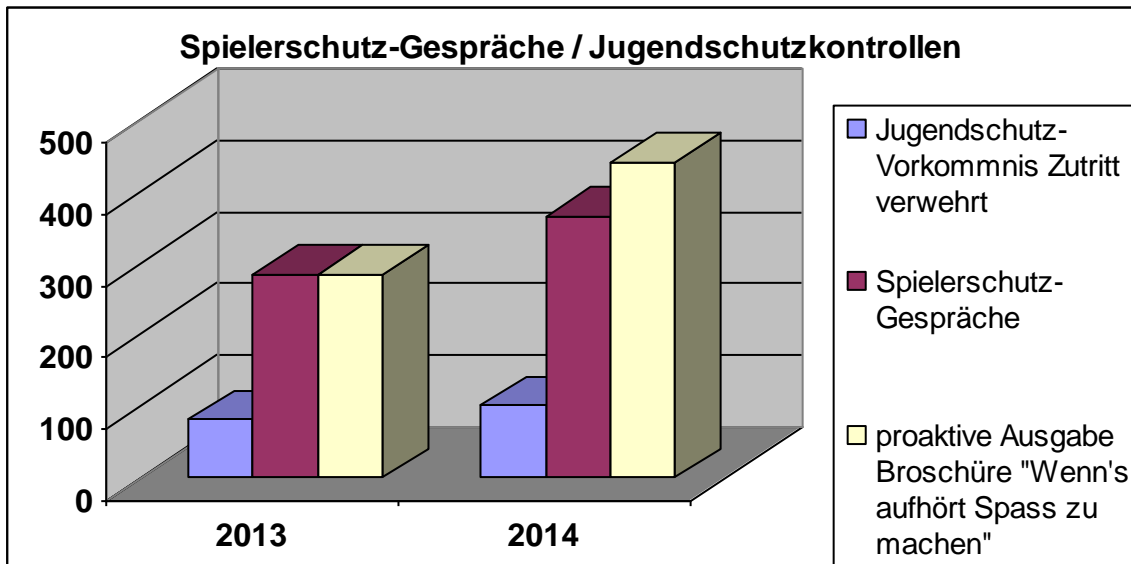
## **7. Zahlen der Präventionsarbeit**

Bisher nahmen seit 2011 an den von der Evangelische Gesellschaft (eva) veranstalteten Präventionsseminaren ca. 180 Mitarbeiter teil (inklusive Nachschulungen von neu eingestelltem Personal).

Seit 2013 bis heute wurden entlang der „Präventionskette“ (Gast, Servicekraft, Präventionsberater) mit mehr als 650 Gästen Spielgäste ein Gespräch bezüglich ihres auffälligen Spielverhaltens geführt.

Außerdem wurden seit 2013 insgesamt 82 Jugendlichen unter 18 Jahren der Zutritt zu unseren Spielstätten verwehrt.

Graphische Aufteilung der Spielerschutzgespräche und Jugendschutzkontrollen nach Jahren:



## 8. Weiterentwicklung des Konzepts

Die bestehenden Spielerschutzmaßnahmen von LAUSER werden kontinuierlich und bei Bedarf durch Ergänzungen und Verbesserungen weiterentwickelt. Dabei steht das Unternehmen im permanenten Dialog mit lokalen und regionalen Hilfeeinrichtungen sowie Universitäten und Wissenschaftlern, um möglichst passgenaue Lösungen für entsprechend nachfragende Gäste anzubieten.

Alle unternommenen Maßnahmen des Jugend- und Spielerschutzes werden jährlich in einem Tätigkeitsbericht zusammengefasst und richten sich nach den Vorgaben der Berichterstattung zu den Spielerschutzmaßnahmen gemäß der „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ (Staatsvertrag zum Glücksspielwesen [Glücksspieländerungsstaatsvertrag] vom 1. Juli 2012, Anhang 1b, bzw. der entsprechenden Spielhallenlandesgesetze und deren Ausführungsbestimmungen).



Herausgeber: Lauser-Gruppe bestehend aus:

- Gustav Lauser GmbH
- IMBI Gaststätten GmbH
- IMBI Spielhallen & Gaststätten GmbH
- Merkur Betrieb GmbH
- G&E Die Spielfreude GmbH

Verfasser: Alexander Weber

Geschäftsführung: Gustav Lauser, Elfriede Lauser

Ansprechpartner Sozialkonzept: Alexander Weber

Stand 11/2015