

Fachtagung - Suchtprävention Glücksspiel in der Praxis

Haus am Dom | Frankfurt am Main

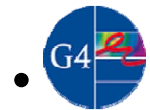
**Heinz Behrens
Abt. Schulung - XTIP Sportwetten
Vertrieb GmbH**

Offizieller Partner von:



- **XTiP ist die deutsche Marke für das Sportwetten-Angebot der Gauselmann Gruppe**
- **„Wettveranstalter“ ist die Firma CASHPOINT Malta Ltd.**
- **Die CASHPOINT Malta Ltd. verfügt u. a. über Lizenzen in**
 - **Malta**
 - **Österreich**
 - **Dänemark**
 - **Belgien**
 - **... in Schleswig Holstein**

- Organisationen und Zertifizierung:



Global Gambling Guidance Group



GamCare



Institut Glücksspiel und Abhängigkeit



ORIGO

- ISO 27001 zertifiziert

- **Vertriebswege in Deutschland**
- **Online**
 - unter www.xtip.de
- **Stationär über Wettvermittlungsstellen
(Wettbüros und Wettannahmestellen)**
- **Exklusiver Vertriebspartner (Stationär) ist die
XTIP Sportwetten Vertrieb GmbH
Töngesgasse 4 · 60311 Frankfurt am Main**

- **Gültige Lizenz in Schleswig Holstein seit 2012**
- **Keine Vergabe von gültigen bundesweiten Lizenzen**
- **Keine einheitlichen Landesausführungsbestimmungen bezüglich**
 - **Spielerschutz**
 - **Jugendschutz**
 - **Wettangebot**
- **Keine Anbindung an ein zentrales Sperrsystem wie OASIS (auch nicht in SH)**

- **Das „Responsible Gaming“-Programm von XTIP ...**
- ... legt besonderen Wert auf die Früherkennung und Prävention von suchtauffälligem Verhalten
- ... stellt eine Reihe von Maßnahmen zur Verfügung, um die gesetzlichen Anforderungen jetzt und auch in der Zukunft zu erfüllen.

- **Betriebliches Sozialkonzept der CASHPOINT MALTA LTD für den Vertriebspartner XTIP ...**
- ... dient dazu, durch Maßnahmen Menschen mit problematischem bzw. pathologischem Spielverhalten Unterstützung anzubieten und durch Präventionsmaßnahmen der Entwicklung und Verfestigung pathologischen Spielverhaltens entgegen zu wirken.
- ... verbindet wirtschaftlich erfolgreiches Handeln einerseits mit einem effizienten Verbraucherschutz andererseits.
- **Ziel ist das Angebot einer attraktiven und sicheren Dienstleistung, die zugleich sozial verantwortbar ist.**

- **Limits und Sperren**
- **Einzahlungslimit:**
 - Hier legt der Wett-Kunde den Höchstbetrag fest, den er
 - täglich, oder
 - wöchentlich, oder
 - monatlich auf sein XTiP Konto einzahlen/buchen möchte.

- **Limits und Sperren**
- **Mein maximaler Einsatz pro Wette:**
 - Hier legt der Wett-Kunde fest wie hoch der maximale Einsatz pro Wette sein soll.
 - Der Betrag gilt dann als Höchstbetrag, der pro Wette eingesetzt werden darf.
 - Die Anzahl der abgegebenen Wetten ist dabei nicht relevant.

- **Limits und Sperren**
- **Mein maximaler Einsatz**
 - Hierbei kann der Wett-Kunde seinen Maximaleinsatz pro Tag / pro Woche / pro Monat festlegen.
 - Hat der Wett-Kunde einmal den Maximaleinsatz erreicht, so kann er für den Rest der Periode (Tag / Woche / Monat) keine Einsätze mehr tätigen.

- **Limits und Sperren**
- **Mein maximaler Verlust**
 - Hierbei kann der Wett-Kunde seinen Maximalverlust pro Tag / pro Woche / pro Monat festlegen.
 - Hat er einmal den maximalen Verlustbetrag in der festgelegten Periode erreicht, können er für den Rest der Periode (Tag / Woche / Monat) keine Einsätze mehr tätigen.

- **Limits und Sperren**
- **Maximale Sitzungszeit**
 - Hier kann der Wett-Kunde einstellen, wie lange er höchstens eingeloggt bleiben möchte.
 - Nach Ablauf dieser Zeit, wird er automatisch ausgeloggt.

- **Limits und Sperren**
- **Konto stilllegen / Kontosperre**
 - Hier kann gewählt werden zwischen
 - einer „kurzzeitigen Sperre“
 - einer „vorübergehenden Sperre“
 - und der „permanenten Sperre“

- **Limits und Sperren**
- **Kurzzeitige Sperre:**
 - Die Dauer der Sperre beträgt mindestens 24 Stunden.
 - Der Wett-Kunde darf:
 - Sich einloggen
 - Seine Kontobewegungen einsehen
 - Auszahlungen tätigen
 - Er darf NICHT:
 - Wetten platzieren
 - Einzahlungen vornehmen
 - Nach Ablauf der Sperrdauer muss der Wett-Kunde die Sperre manuell, über den Menüweg ändern oder aufheben.

- **Limits und Sperren**
- **Vorübergehende Sperre:**
 - Die Dauer der Sperre beträgt einen Monat.
 - Der Wett-Kunde darf:
 - Sich einloggen
 - Seine Kontobewegungen einsehen
 - Auszahlungen tätigen
 - Er darf NICHT:
 - Wetten platzieren
 - Einzahlungen vornehmen
 - Nach Ablauf der Sperrdauer muss der Wett-Kunde die Sperre manuell, über den Menüweg ändern oder aufheben.

- **Limits und Sperren**
- **Permanente Sperre:**
 - Aktivieren der Wett-Kunde diese Sperre, wird das Spielerkonto deaktiviert und ein Einloggen ist nicht mehr möglich.
 - Diese Einstellung greift mit sofortiger Wirkung.

- **Responsible Gaming Solution**
- Um die Wettkunden darin zu unterstützen, ihr Wettverhalten besser zu verstehen und dadurch in adäquaten Grenzen zu halten, kommt bei Cashpoint (Malta) Ltd. das System **mentor** als Responsible Gaming Solution zum Einsatz.
- Über **mentor** kann der Wettkunde Informationen über sein Wettverhalten in numerischer und grafischer Form generieren.
- Über das Hilfsprogramm kann der Wettkunde somit zu jedem Zeitpunkt sich selbst ein Bild über den monetären und zeitlichen Wettverlauf machen.

„Responsible Gaming“-Programm – Maßnahmen Online



- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Ansprechpartner:**
 - Die XTiP-Geschäftsleitung ist für die Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen innerhalb des eigenen Unternehmens sowie innerhalb der Wettvermittlungsstellen ihrer Franchisepartner verantwortlich.
 - Alle XTiP Mitarbeiter (GF, Außendienst usw.) sind in Punkto Suchtprävention und Umsetzung Sozialkonzept geschult.
 - Dies geschieht u. a. in enger Zusammenarbeit mit dem Zentralbereich Prävention der Gauselmann AG.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
 - Durch den Einsatz von Mystery Shoppern bzw. durch den XTiP-Außendienst wird die Einhaltung der im Sozialkonzept beschriebenen Maßnahmen überprüft.
 - Negativ aufgefallene Wettvermittlungsstellen werden abgemahnt. Wiederholte Verstöße führen zu einer Eskalation der Sanktionen, die bis zur Kündigung der Geschäftsbeziehung führen können.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
 - Die Franchisenehmer der XTiP setzen die vorgegebenen und kommunizierten Präventionsmaßnahmen innerhalb ihrer Wettvermittlungsstelle um und berichten hierüber regelmäßig an XTiP.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Code of conduct:**
- **Als Kernziele gelten:**
 - Gewährleistung und Stärkung eines aktiven Jungendschutzes.
 - Professionalität im Hinblick auf Jugend- und Spielerschutz.
 - Orientierung an den Grundsätzen des „Responsible Gaming“.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
 - Der Franchisenehmer der XTiP benennt einen Sozialkonzeptbeauftragten innerhalb seiner Wettvermittlungsstelle, der für die Umsetzung der im Sozialkonzept definierten Maßnahmen vor Ort verantwortlich ist.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Dienstanweisungen:**
 - Jugendschutz
 - Spielerschutz
 - Datenschutz
 - Die Dienstanweisungen beinhalten darüber hinaus auch das Thema Spielverbot in der eigenen Wettvermittlungsstelle.
 - Grundsätzlich unterschreiben alle Shop-Mitarbeiter die Dienstanweisungen.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Prävention:**
 - Die Shop-Mitarbeiter sind darauf geschult, außergewöhnliche Verhaltensweisen zu erkennen und direkt in den Dialog mit diesen Spielern einzusteigen.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Problematisches Spielverhalten:**
 - Nach dem Erkennen von auffälligen Verhaltensweisen, die auf eine pathologische Grundstörung schließen lassen, wird unverzüglich versucht, mit der betreffenden Person ein Gespräch zu führen.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Einhaltung der gesetzlichen Zutrittsvoraussetzungen (Stationär):**
 - Gemäß § 4 Abs. 3 GlüStV und den landesspezifischen glücksspielrechtlichen Vorgaben dürfen junge Menschen unter 18 Jahren nicht am Spiel teilnehmen.
 - Die Shop-Mitarbeiter der Wettvermittlungsstellen führen Sichtkontrollen zur Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften durch, hierbei wird kontrolliert, ob sich z.B. ein Minderjähriger illegal Zutritt verschafft hat.

„Responsible Gaming“-Programm – Maßnahmen Stationär



Worauf du **wetten** kannst.



**Weiter geht's
erst ab 18 Jahren!**

Wir garantieren optimalen Jugendschutz!

Jugendschutz erfordert große Verantwortung. Wir sind uns dessen bewusst und stellen sicher, dass Minderjährige unser Angebot nicht nutzen.
Internet: www.bzga.de | Telefon: 01808 373600

Offizieller Partner von:



Spielebetriebe sind ab 18 Jahren. Glücksspiel kann süchtig machen. Hilfe unter: www.bzga.de

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Beobachtungskriterien:**
 - Eine Checkliste hilft den Shop-Mitarbeitern bei der Erkennung von problematischem Spielverhalten.
 - Sie soll als Hilfestellung dienen.
 - Mit der Checkliste können die Shop-Mitarbeiter über längere Zeit mehrere der aufgeführten Verhaltensmerkmale bei einem Gast beobachten, um den Gast dann anzusprechen.

- **Checkliste - beobachtbares Verhalten:**
 - 1. Der Gast spielt häufiger als in der Vergangenheit. Er verändert auffällig seine Besuchsfrequenz.
 - 2. Der Gast spielt länger als in der Vergangenheit. Seine Verweildauer hat sich verändert.
 - 3. Der Gast vernachlässigt plötzlich sein äußeres Erscheinungsbild (ungepflegt, Körpergeruch etc.).
 - 4. Der Gast verhält sich gegenüber dem Personal bzw. anderen Gästen mürrisch, fordernd, frech, aggressiv.
 - 5. Der Gast versucht sich Geld zu leihen bzw. versucht Wertgegenstände zu verkaufen.
 - 6. Der Gast setzt im Vergleich zu früher mehr Geld ein.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Schulungen:**
 - Die Mitarbeiter werden zu den Themengebieten Sozialkonzept sowie problematisches und pathologisches Spielverhalten regelmäßig geschult.
 - E-Learning bietet die Möglichkeit, den Mitarbeitern regelmäßig in adäquaten Lerneinheiten Wissen zu vermitteln.
 - Die Mitarbeiter haben im Rahmen ihrer Weiterbildung regelmäßig diese Lerneinheiten, an deren Ende ein Lerntest den Wissenstransfer abfragt, durchzuführen.

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Information und Beratung:**
 - Das Bereitstellen von themenbezogenen Informationsmaterialien für den Schutz ist gesetzlich vorgeschrieben.

Praxis des Spielerschutzes



BERATUNG ...

Aufführung der öffentlichen und gemeinnützigen Beratungsstellen im Umkreis. Hier erhalten Sie eine kostenlose und anonyme persönliche Beratung sowie weitere Infos:

Bundeszentrale für
Gesundheitliche Aufklärung (BZgA) 0 18 01 / 37 27 00
(Festnetzpreis 3,9 Cent pro Minute, höchstens 42 Cent
pro Minute aus Mobilfunknetzen)

www.spielen-mit-verantwortung.de

SPIELREGELN

Eine Information
für Spielgäste
und deren Angehörige.



Ingeborg Heringer XtIP Sportwetten Vertrieb GmbH
Markus-Allee 1-15, 52509 Espelkamp

SPIEL ...

Spielen gehört zum Leben wie Essen und Trinken. Den meisten Menschen macht es Spaß und sie genießen es ohne irgendwelche Probleme.

Aber es gibt auch Fälle, in denen aus dem Spiel Ernst wird – wenn der Einzelne das Spielen zum Mittelpunkt seines Lebens macht und dauerhaft die Kontrolle über sein Spielverhalten verliert. Hier kann der harmlose Spaß vorbei sein.

Wer auf Dauer viel länger spielt oder viel mehr Geld einsetzt, als er sich leisten kann oder will, für den kann das Spielen eventuell sogar zu einer ernsthaften Belastung werden.

Bei uns finden Sie spannende und sichere Unterhaltung. Als unser Gast sollen Sie sich bei uns wohlfühlen. Dies soll auch in Zukunft so sein. Deswegen bieten wir Ihnen hier einen speziellen Service an, der Ihnen helfen soll, auch in Zukunft ohne Probleme unser Spielangebot zu genießen.

Nehmen Sie sich zwei Minuten Zeit und stellen sich die nebenstehenden Fragen. Wenn Sie sich dort wiederfinden, heißt das noch lange nicht, dass Sie ernste Probleme haben oder vielleicht sogar krank sind. Aber Sie sollten kein unnötiges Risiko eingehen.

SPIEL-CHECK ...

Überprüfen Sie Ihr Spielverhalten.
Wir möchten nicht, dass Sie Schaden nehmen.
Beantworten Sie für sich ehrlich diese Fragen:

Ich setze mehr Geld ein, als ich mir eigentlich leisten kann. ☐ ja ☐ nein

Ich nehme mir immer wieder vor, weniger zu spielen, aber es funktioniert nicht. ☐ ja ☐ nein

Ich versuche ständig, verlorenes Geld durch neues Spielen zurückzugewinnen, ich kann nicht verlieren. ☐ ja ☐ nein

Ich spiele auch mit geliehenem Geld. ☐ ja ☐ nein

Ich vernachlässige meine Familie/Freunde, weil ich zu oft spielen gehe. ☐ ja ☐ nein

Ich verspüre eine innere Unruhe, werde gereizt, wenn ich keine Möglichkeit zum Spielen habe. ☐ ja ☐ nein

Ich spiele, weil ich mich Problemen und Sorgen nicht stellen will. ☐ ja ☐ nein

Wenn Sie mehrere Fragen mit „ja“ beantworten, könnte dies ein Zeichen dafür sein, dass das Spiel kein Spiel mehr für Sie ist. Nehmen Sie Ihre Antworten ernst! Denn nur Sie selbst haben es in der Hand, etwas an Ihrer Situation zu ändern. Reden Sie mit jemandem! Lassen Sie sich von Profis beraten!

Wichtig:
Den meisten hilft die Beratung schon nach kurzer Zeit und sie haben ihre Probleme erfolgreich im Griff.



- Plakat "Jugendschutz" DIN A1
- In-Store TV
- Bildschirmschoner auf den Wett-Terminals
- Aufkleber für Schaufenster (Eingangsbereich)



- Plakat "Wetten mit Verantwortung" DIN A1
- In-Store TV
- Bildschirmschoner auf den Wett-Terminals

36

(Auszug aus dem Gesetz vom 23. Juli 2002; BGBl. I S. 2730, zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 3. März 2016; BGBl. I S. 369.)

- **Betriebliches Sozialkonzept:**
- **Dokumentation von Vorkommnissen:**
 - Vorkommnisse (Jugendschutz, Ausweiskontrollen, Spielermisbrauch etc.) werden von den Mitarbeitern in eine Negativliste eingetragen.
 - Diese Liste ist täglich zu führen.
 - Vom örtlichen Sozialkonzeptbeauftragten werden wöchentliche Reports erstellt und im Ordner Sozialkonzept abgelegt.
 - Der XTiP-Außendienst kontrolliert die Einhaltung bei seinen Besuchen vor Ort

- **Evaluierungsergebnisse:**
- **Sperrberichte werden quartalsweise nach glücksspielrechtlichen Vorschriften an Aufsichtsbehörden reportet:**
 - Anzahl Kurzzeitige Sperren
 - Anzahl Vorübergehende Sperren
 - Anzahl Permanente Sperren

- **Vergabe von bundesweit gültigen Lizenzen**
- **Klar definierte und vor allem einheitliche Regelungen in den jeweiligen Landesausführungsgesetzen zu**
 - **Spielerschutz**
 - **Jugendschutz**
 - **Wettangebot**
- **Anbindung an eine bundesweite Sperrdatei zum Abgleich von Spielerdaten (Übergreifend?!)**

- **Unverhältnismäßige Einschränkungen des Wettangebotes veranlassen viele wettaffine Menschen in unkontrollierte Kanäle abzuwandern ("Hinterzimmer", illegale Online-Angebote)**
- **Maßnahmen bzgl. des Jugendschutzes und der Suchtprävention sind für XTiP selbstverständlich und werden umgesetzt (auch auf freiwilliger Basis)**

**Ohne Lizenzen, klaren Regeln und Sperrdateien
ist ein wirksamer Spielerschutz im
Sportwettenmarkt nicht möglich!!!**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!