

Bern, 17. Oktober 2024

# Auswertungsbericht: Wirksamkeit der Massnahmen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel im Jahr 2023



## Management summary

Die Veranstalterinnen von Grossspielen sind verpflichtet, angemessene Massnahmen zu treffen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel. Die rechtlichen Grundlagen sind in Kapitel 6 des Bundesgesetzes über Geldspiele (BGS) verankert. Art. 84 schreibt vor, dass die Veranstalterinnen der Vollzugsbehörde jährlich einen Bericht über die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen einreichen.

### Schutz der Spielenden im Online-Bereich: Resultate 2023

Nach wie vor ist der über den Online-Vertriebskanal erzielte Bruttospielertrag (BSE) der beiden Lotteriegesellschaften anteilmässig deutlich tiefer als derjenige des terrestrischen Spiels (2023: 19 %). Dennoch konnte Swisslos auch im Berichtsjahr wieder einen Zuwachs an aktiven Nutzer:innen<sup>1</sup> auf ihrer Internetspielplattform (ISP) verzeichnen, während es bei der Loterie Romande (LoRo) einen leichten Rückgang gab.

Grundsätzlich kann für den Online-Bereich ein positives Fazit gezogen werden: Die ergriffenen Schutzmassnahmen leisten einen zentralen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum. Bei der Betrachtung der Resultate fällt die hohe Konstanz über die letzten Jahre auf; beispielsweise in Bezug auf die durchschnittlichen Verluste der Spielenden, die Ausschöpfung von Limiten sowie die Ergebnisse nach soziodemografischen Merkmalen.

Das Gefährdungspotenzial von online angebotenen Produkten liegt in der Tendenz höher als bei Produkten im landbasierten Vertrieb. Gleichzeitig ermöglicht der Online-Vertrieb die Durchführung effektiver Schutzmassnahmen und einen kontrollierten Spielbetrieb. Besonders hervorzuheben sind die obligatorischen Verlustlimiten mit Obergrenze. Dies ist und bleibt aus Sicht der Gespa eine der wirksamsten Massnahmen zum Schutz der Spielenden.

Bei Sporttip bzw. JouezSport hatten die durchschnittlichen Nettoverluste der Spielenden seit der Lancierung der neuen Produkte im Jahr 2019 deutlich zugenommen. Im Berichtsjahr 2022 hatte sich dieser Trend erstmals nicht fortgesetzt. 2023 haben die Verluste allerdings wieder zugenommen und bewegen sich etwa auf dem Niveau von 2021. Die Verluste der Spielenden sind höher als bei den anderen Produkten, ebenso der Anteil Spieler:innen mit monatlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000. Es ist essenziell, den Schutz der Spielenden gerade im Bereich der Sportwetten kontinuierlich zu prüfen und zu verstärken. Swisslos hat in diesem Zusammenhang mehrere Projekte lanciert, die in diesem Bericht erwähnt werden.

Die auf der Schweizerischen Gesundheitsbefragung basierende Studie zur Geldspielproblematik in der Schweiz, welche die eidgenössische Spielbankenkommission (ESBK) und die Gespa in Auftrag gegeben haben und im Herbst 2024 publiziert wurde, stützt die vorstehenden Befunde und liefert ebenfalls Hinweise darauf, dass die Problemlast bei den Sportwetten (online und landbasiert) höher liegt als bei den anderen Produkten im Aufsichtssperimeter der Gespa (Lotterien, Geschicklichkeitsgeldspiele). Die Gespa wird dem Sportwettenbereich deshalb auch in Zukunft besondere Aufmerksamkeit widmen.

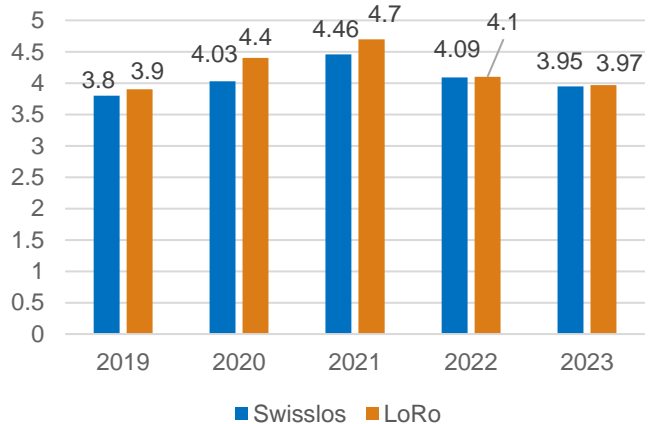
2023 hat Swisslos 37 Spielsperren gemäss Art. 80 BGS verhängt, die LoRo 47. Zudem haben sich insgesamt 4'077 Personen selbst vorübergehend (bis maximal sechs Monate) vom Spiel ausgeschlossen (Art. 89 VGS). Im Rahmen der Früherkennung wurden bei der Swisslos 2'557 Personen identifiziert (0.47 % der aktiven Nutzenden), bei der LoRo 176 (0.11 % der aktiven Nutzenden). Diese Fälle führten zu näheren Abklärungen.

Die nachfolgenden Grafiken zeigen die wichtigsten Kennzahlen im Onlinebereich und deren Entwicklung über die letzten Jahre

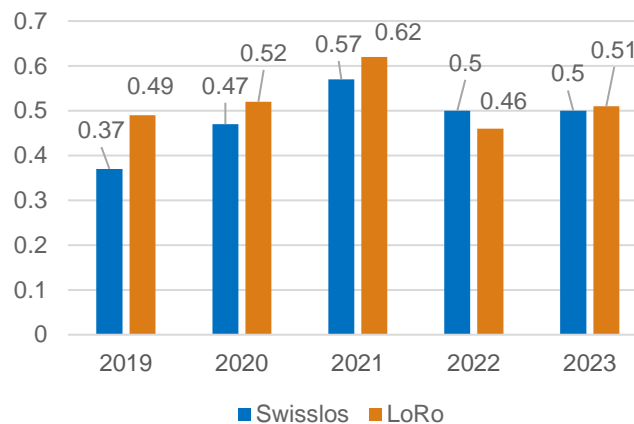
---

<sup>1</sup> Aktive Nutzer:innen sind Personen, die im Berichterstattungszeitraum mind. einmal ein Produkt auf der ISP gekauft haben.

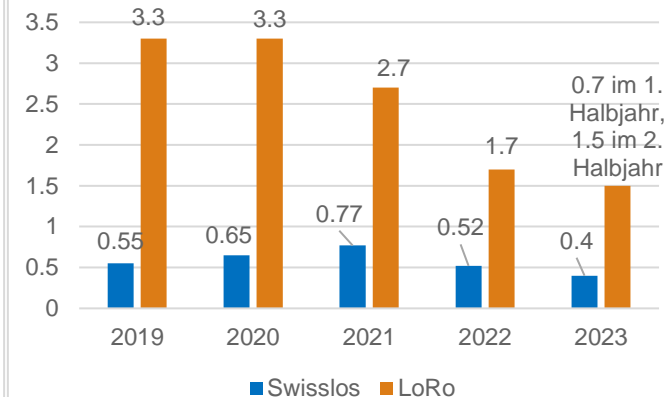
Anteil aktive Spieler:innen (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 500 erlitten.



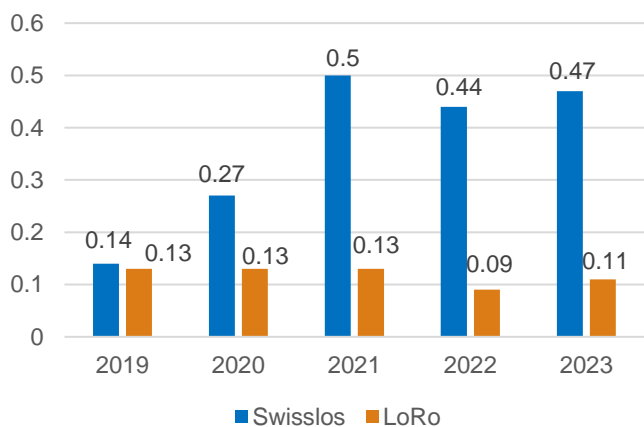
Anteil aktive Spieler:innen (%), welche monatliche Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 erlitten.



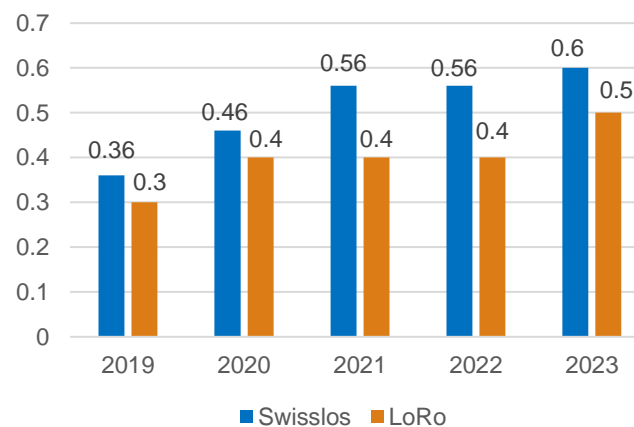
Anteil (%) der Spieler:innen mit 30-Tages-Limiten von CHF 2'000, die im Berichtsjahr mindestens einmal diese Oberlimite ausgeschöpft haben.



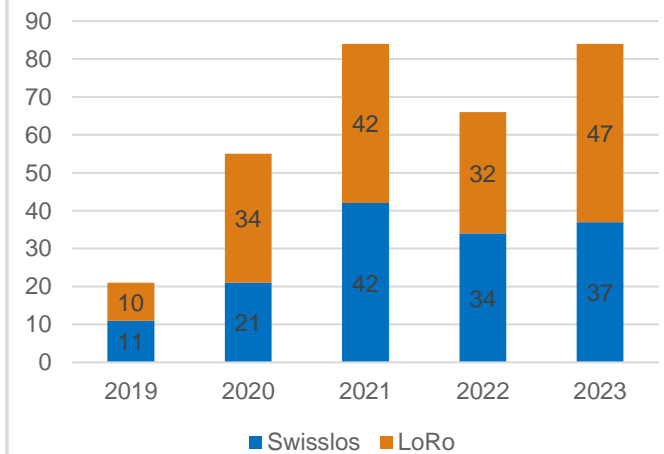
Anteil (%) aktive Spieler:innen, welche die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht haben.



Anteil (%) aktive Spieler:innen, welche sich selbst vorübergehend vom Spiel ausgeschlossen haben.



Anzahl verhängte Spielsperren gemäss Art. 80 BGS



## Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich: Resultate 2023

Der Grossteil des BSEs der beiden Lotteriegesellschaften wird via terrestrische Verkaufsstellen erzielt (2023: 81 %).

Die Möglichkeiten für Massnahmen zum Schutz der Spielenden sind – im Vergleich zum Online-Bereich – limitiert; dies gilt sowohl für die Realisation von Präventionsmassnahmen als auch für die Einschätzung der Wirkung dieser Massnahmen. Zu erwähnen ist, dass das Gefährdungspotenzial der terrestrisch angebotenen Produkte in der Tendenz aus verschiedenen Gründen (geringere Ereignisfrequenz, begrenzte Verfügbarkeit etc.) geringer ist als bei den Online-Produkten.

Die Lotteriegesellschaften sehen verschiedene Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit im terrestrischen Bereich vor. Es gelangen Instrumente aus folgenden Bereichen zum Einsatz:

- Information der Spielenden
- Früherkennung
- Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und -moderation
- Aus- und Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals
- Jugendschutz/Zulassungsbeschränkungen

Dokumentiert sind beispielsweise die Anzahl und das Ergebnis durchgeführter Kontrollen von Verkaufsstellen sowie Anfragen an die Stelle „Spielerschutz“.

Zentral sind im terrestrischen Bereich bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielenden mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodule mit anerkannten Präventionsexpert:innen zusammen und stehen in Kontakt mit spezialisierten Zentren. Seit circa 15 Jahren führen die Lotteriegesellschaften solche Schulungen sowohl beim Verkaufspersonal als auch bei den eigenen Mitarbeitenden durch, wodurch auf einen grossen Erfahrungsschatz zurückgegriffen werden kann.

Im Rahmen der letzten Auswertungsberichte hielt die Gespa fest, dass Vertriebsvarianten, die für die Konsumenten die Grenze zwischen terrestrisch und online aufweichen, beobachtet und allenfalls durch zusätzliche Massnahmen flankiert werden müssen. Im Kontext der aktuellen Berichterstattung zeigte sich, dass die Teilnahme mit Hilfe eines mit einer App (oder via Internet-Browser) generierten QR-Codes bei den Sportwetten den Grossteil am terrestrischen Umsatz ausmacht und den klassischen Papierschein abgelöst hat. Grundsätzlich sind solche Teilnahmeformen – sei es via App mit QR-Code oder via Selbstbedienungsgeräte, die immer mehr Optionen direkt auf dem Gerät zulassen und einen Grossteil des physischen Kontaktes überflüssig machen – ein Phänomen, zu welchem es im Spielerschutzbereich bis heute nur beschränkte Erfahrungen gibt. Die Lotteriegesellschaften sind in diesem Bereich gefordert, den Sozialschutz soweit möglich pro-aktiv weiterzuentwickeln.

Im terrestrischen Bereich ist in den letzten Jahren ein starkes Umsatzwachstum zu verzeichnen. Dies gilt insbesondere für Sportwetten und in besonderem Masse für das Absatzgebiet der Swisslos; die Marktentwicklung wirft in diesem Bereich einige Fragen auf, die auch das Thema Spielerschutz tangieren. Die Kontrollmöglichkeiten im terrestrischen Bereich sind beschränkt und die Massnahmen weniger wirksam als im Online-Bereich. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass das BGS für den terrestrischen Bereich nur wenige Auflagen vorsieht. Die Gespa ortet hier Handlungsbedarf; das Thema wird sicherlich auch in der laufenden Evaluation des Geldspielgesetzes Anlass für eine genaue Betrachtung geben.

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung und rechtliche Grundlagen	6
1. Schutz der Spielenden im Online-Bereich	7
1.1 <i>Wallet-Nettoverluste</i>	7
1.2 <i>Verlustlimiten (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 87 VGS)</i>	9
1.3 <i>Vorübergehender Spielausstieg (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 89 VGS)</i>	10
1.4 <i>Früherkennung (Art. 78 BGS in Verbindung mit Art. 90 VGS)</i>	11
1.5 <i>Spielsperre (Art. 80 BGS)</i>	14
2. Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich	15
3. Allgemeines Fazit	19

## Einleitung und rechtliche Grundlagen

Das Gesetz verpflichtet die Veranstalterinnen, angemessene Massnahmen zu treffen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel. Die rechtlichen Grundlagen sind in Kapitel 6 des Bundesgesetzes über Geldspiele (BGS) verankert und umfassen die Artikel 71 – 84 BGS sowie die Artikel 76 – 91 der Geldspielverordnung (VGS). Geregelt sind unter anderem der Jugendschutz (Art. 72 BGS), die Ausrichtung der Massnahmen am Gefährdungspotenzial des betreffenden Geldspiels (Art. 73 BGS) sowie die Grundsätze unzulässiger Werbung (Art. 74). Ab Art. 76 BGS werden zusätzliche Massnahmen der Spielbanken und der Veranstalterinnen von Grossspielen aufgeführt. So müssen die Veranstalterinnen über ein Sozialkonzept verfügen (Art. 76 BGS). Weitere gesetzliche Massnahmen betreffen die Früherkennung von gefährdeten Personen (Art. 78 BGS) sowie die Spielsperre (Art. 80 BGS).

Das BGS schreibt in Art. 84 vor, dass die Veranstalterinnen von Grossspielen der zuständigen Vollzugsbehörde jährlich einen Bericht über die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen zum Schutz der Spielenden vor exzessivem Geldspiel einreichen. Anhand der Wirksamkeitsberichte wird die Basis für eine kontinuierliche Prüfung und allfällige Weiterentwicklung der Schutzmassnahmen geschaffen.

Der Fragenkatalog der Gespa an die beiden Lotteriegesellschaften für das Jahr 2023 war weitestgehend identisch mit demjenigen des Vorjahres. Es kam lediglich zu kleineren Anpassungen resp. Ergänzungen (unter anderem neues Produkt EuroDreams sowie Fragen zur Teilnahme mit Hilfe eines mit einer App generierten QR-Codes).

Die Gespa hat die aktuellen Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften wiederum analysiert und gestützt darauf den vorliegenden Auswertungsbericht verfasst. Das BGS sieht die Erarbeitung eines solchen Berichts grundsätzlich nicht vor. Die Gespa ist jedoch der Ansicht, dass er eine wertvolle Grundlage schafft, um die Effektivität der Massnahmen besser beurteilen zu können, Entwicklungen und Tendenzen zu identifizieren und bei Bedarf die notwendigen Massnahmen einzuleiten. Mit Einverständnis der beiden Lotteriegesellschaften werden die Auswertungsberichte jeweils auf der Website der Gespa publiziert. Die Gespa ist überzeugt, dass eine Publikation des Auswertungsberichts auch weiterhin ein positives Signal sendet, indem sie die Transparenz im Bereich Spielerschutz deutlich erhöht.

Im vorliegenden Auswertungsbericht fokussiert sich die Gespa auf Ergebnisse bzw. Resultate, die im Vergleich zu den letzten Jahren auffällig oder für die Beurteilung der Wirksamkeit von besonderer Relevanz sind. Daten, die über die letzten Jahre mehr oder weniger konstant waren (z. B. aus dem Bereich der Nutzung der Internetspielplattform im soziodemografischen Kontext), werden nicht explizit kommentiert.

Der Bericht gliedert sich in drei Teile: 1) Schutz der Spielenden im Online-Bereich, 2) Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich, 3) Allgemeines Fazit.

# 1. Schutz der Spielenden im Online-Bereich

## 1.1 Wallet-Nettoverluste

Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spielenden bei *Swisslos* (über alle Produkte) lagen 2023 zwischen CHF -198 und CHF 82 (2022: zwischen CHF 10 und CHF 83). Die grosse Streuung bei den Verlusten ist auf einen Ausreisser im Monat Januar 2023 zurückzuführen. Damals erzielte eine Person einen Grossgewinn bei EuroMillions in der Höhe von CHF 68 Mio. Franken. Wird der Grossgewinn in der Auswertung nicht berücksichtigt, liegen die monatlichen Nettoverluste pro aktivem Spielenden zwischen CHF 74 und CHF 93.

Bei der *Loterie Romande (LoRo)* lagen die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste der aktiven Spielenden 2023 zwischen CHF 38 und CHF 81 (2022: zwischen CHF 43 und CHF 80). Im Monat August erzielte eine Person auf der Internetplattform einen Grossgewinn, daher ist in diesem Monat der durchschnittliche Verlust positiv.

Wie in den letzten Berichtsjahren waren auch 2023 auf der *Swisslos*-Plattform die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste pro Monat beim Produkt Sporttip am höchsten (zwischen CHF 44 und CHF 90). Danach folgt das Produkt Bingo.

Die durchschnittlichen jährlichen Wallet-Nettoverluste bei Sporttip lagen bei rund CHF 314 (2022: CHF 263; 2021: CHF 314; 2020: CHF 298). Im Vergleich zum Vorjahr haben die durchschnittlichen jährlichen Wallet-Nettoverluste wieder etwas zugenommen und fielen gleich aus wie im Jahr 2021. Beim Ende Oktober 2023 neu lancierten Zahlenlotto EuroDreams gab es den tiefsten Durchschnitts-Nettoverlust pro Spieler:in im gesamten Jahr 2023 (CHF 32), gefolgt vom Produkt Gooool, welches im Juni 2022 lanciert wurde (CHF 37).

Bei der *LoRo* zeigte sich, dass Spielende von JouezSport die höchsten durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste erleiden (2023: CHF 86; 2022: CHF 75; 2021: CHF 89; 2020: CHF 96), gefolgt vom Produkt PMU (2023: CHF 54; 2022: CHF 65; 2021: CHF 102; 2020: CHF 108). Im Vergleich zum Vorjahr haben die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste bei JouezSport wieder zugenommen; bei PMU haben sie abgenommen. Die durchschnittlichen monatlichen Wallet-Nettoverluste sind bei den Zahlenlotos Magic 3 und Magic 4 am geringsten.

### Wallet-Nettoverluste über CHF 500 monatlich

Bei der *Swisslos* wiesen im Jahr 2023 total 3.95 % (2022: 4.09 %) der aktiven ISP-Nutzer:innen mindestens einmal einen Wallet-Nettoverlust von über CHF 500 pro Monat auf, bei der *LoRo* war dieser Anteil quasi identisch und betrug 3.97 % (2022: 4.1 %).

Die Resultate zu den *produktspezifischen Unterschieden* bei der *LoRo* ergeben, dass unter den Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten von über CHF 500 die JouezSport-Spielenden die grösste Gruppe ausmachen, gefolgt von den Spielenden von PMU-, Loto Express- und virtuellen Losen. In diesem Jahr war der Anteil JouezSport-Spieler:innen mit Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 höher als letztes Jahr (2023: 7.8 %; 2022: 6.1 %; 2021: 7.6 %).

Bei der *Swisslos* zeigte sich, dass es beim Produkt Gooool anteilmässig die meisten Personen mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 500 gibt. Bei diesem Produkt gibt es obligatorische Limiten mit Maximalobergrenze (CHF 2'000). Eine Erklärung für den hohen Anteil dürfte darin bestehen,

dass ein Teil der Sporttip-Spielenden auch noch Gooool konsumierte und daher im betreffenden Monat zwei Mal aufgeführt wurde. Nach Gooool gibt es beim Produkt Bingo die meisten Spieler:innen mit durchschnittlichen Nettoverlusten über CHF 500. Auch bei diesem Produkt kommen obligatorische Verlustlimiten zum Einsatz (max. CHF 2'000/Monat).

#### **Wallet-Nettoverluste über CHF 2'000 monatlich**

Bei der LoRo beträgt der Anteil aktive Spieler:innen, die in mindestens einem Monat einen Wallet-Nettoverlust über CHF 2'000 erlitten haben, 0.51 % bzw. 786 Spielende (2022: 0.46 % bzw. 716 Spielende).

Betreffend die *produktspezifischen Unterschiede* lässt sich wie letztes Jahr festhalten, dass der Anteil an JouezSport-Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 am höchsten ist. Im Vergleich zum Vorjahr hat dieser Anteil wieder etwas zugenommen (2023: 1.54 % resp. 512 Spielende; 2022: 1.02 % resp. 393 Spielende). Wie in den letzten Jahren folgen an zweiter Stelle PMU-Spielende, wobei dieser Anteil im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls etwas zugenommen hat. Euro Millions- und Swiss Lotto vereinen den geringsten Anteil an Spielenden mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 auf sich.

Bei der Swisslos zeigte sich folgendes Ergebnis: 0.5 % der aktiven ISP-Nutzenden wiesen mindestens einmal einen monatlichen Wallet-Nettoverlust von über CHF 2'000 aus. Dies entspricht 2'811 Spielenden (2022: ebenfalls 0.5 % resp. 2'563 Spielende).

Bei den *produktspezifischen Unterschieden* zeigt sich, dass es anteilmässig beim Produkt Gooool die meisten Personen mit durchschnittlichen Wallet-Nettoverlusten über CHF 2'000 gibt (über alle von ihnen gespielten Produkte). Danach folgt Sporttip. Wie bereits oben angemerkt, könnte dies damit zusammenhängen, dass ein Teil der Sporttip-Spielenden auch noch Gooool konsumierte und daher im betreffenden Monat zwei Mal aufgeführt wurde (unter Sporttip und unter Gooool).

#### **Fazit Wallet-Nettoverluste:**

Insgesamt sind die durchschnittlichen Wallet-Nettoverluste im Vergleich zu den letzten Jahren mehr oder weniger konstant geblieben.

Im Bereich der Sportwetten stiegen die Verluste seit der Angebotserweiterung und insbesondere der Einführung von Live-Wetten im Jahr 2019 zunächst bei beiden Lotteriegesellschaften signifikant. Der Trend der steigenden Verluste bei den Sportwetten hatte sich im letzten Berichtsjahr erstmals nicht fortgesetzt und es kam zu einer tendenziellen Abnahme. 2023 kam es jedoch bei beiden Lotteriegesellschaften wieder zu einer Zunahme der durchschnittlichen Verluste bei den Sportwetten, die Zahlen entsprechen etwa denjenigen aus dem Jahr 2021. Sportwetten-Spielende sind zudem im Schnitt jünger und häufig in der Altersklasse 18-29 Jahre zu finden. Die meisten sind männlich. Junge Männer gelten gemäss Forschung als Risikogruppe.

Die Sportwetten bleiben das Produkt, von dem die grössten Risiken ausgehen. Die durchschnittlichen Verluste der Spielenden bewegen sich auf einem höheren Niveau als bei den anderen Produkten, ebenso der Anteil Personen mit Verlusten über CHF 2'000. Erfreulich ist, dass die Lotteriegesellschaften die Entwicklung auf dem Radar haben und diesbezügliche Schritte unternehmen (vgl. dazu Projekte von Swisslos weiter unten). Die Gespa behält sich jedoch vor, bei Bedarf auch noch weitergehende Massnahmen zu verlangen.



## 1.2 Verlustlimiten (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 87 VGS)

Auf der ISP der LoRo gibt es freiwillige tägliche, wöchentliche und monatliche Verlustlimiten, welche sich auf alle auf der ISP angebotenen Ziehungsspiele (ausser Loto Express) beziehen. Daneben gibt es obligatorische Limiten, welche sich nur auf virtuelle Lose und Loto Express beziehen (kumulierte Obergrenze pro Monat: CHF 2'000). Im Weiteren gibt es obligatorische Verlustlimiten für JouezSport sowie PMU. Der Maximalbetrag pro Monat ist auf jeweils CHF 8'000 festgelegt.

Am 5. Juni 2023 lancierte die LoRo ihre neue ISP. In diesem Zuge wurde auch das Limitensystem geringfügig angepasst bzw. die Berechnung der Limiten adaptiert. Die Spielenden mussten sich bei der Migration auf die neue Plattform neue Verlustlimiten setzen. Die neue ISP ist der Grund dafür, dass im Folgenden bei der LoRo jeweils zwei Resultate präsentiert werden (für das erste Halbjahr 2023 unter der alten Plattform sowie für das zweite Halbjahr 2023 unter der neuen Plattform).

Auf der ISP der Swisslos gibt es freiwillige Einzahlmlimiten für 30 Tage. Zudem gibt es obligatorische Limiten für Clix und Bingo. Die maximale Verlustobergrenze bei diesen Produkten ist kumulativ auf CHF 2'000 pro Monat festgelegt. Auch für das Produkt Gooool gelten obligatorische Verlustlimiten mit einer Obergrenze von CHF 2'000 pro Monat. Daneben gibt es auch für Jass obligatorische Verlustlimiten (Maximalbetrag pro Monat: CHF 900). Im Weiteren gibt es obligatorische Verlustlimiten für Sporttip. Der Maximalbetrag pro Monat ist auf CHF 9'999 festgelegt.

Im Zusammenhang mit der Ausschöpfung der Limiten (Anzahl der aktiven Spieler:innen mit obligatorischen Limiten<sup>2</sup>, die eine selbstgesetzte 30-Tages-Limite von mehr als CHF 1'000 tatsächlich ausschöpfen) lässt sich auch für das Berichtsjahr 2023 festhalten, dass die hohen Limiten nur in sehr wenigen Fällen ausgeschöpft werden. Die Oberlimite von CHF 2'000 mindestens einmal ausgeschöpft haben bei der Swisslos insgesamt 123 bzw. 0.40 % aller Spielenden mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 (2022: 132 bzw. 0.52 % Spielende) und bei der LoRo 106 Spielende bzw. 0.7 % aller Spielenden mit einer monatlichen Limite von CHF 2'000 im ersten Halbjahr sowie 97 Spielende bzw. 1.5 % im zweiten Halbjahr 2023 (2022: 235 Spielende bzw. 1.7 %).

Seit Mitte 2022 bietet Swisslos das Produkt Gooool auf ihrer ISP an. Bis zu 0.09 % derjenigen Spielenden, die sich bei Gooool selbst eine 30-Tages-Limite von CHF 2'000 gesetzt haben, haben diese Limite im Jahr 2023 ausgeschöpft.

Bei den Sportwetten zeigten sich folgende Resultate: Bei der LoRo hat keine Person, die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für PMU gesetzt hat, diese Maximallimite erreicht (2022: 5 Spielende bzw. 0.2 %), bei JouezSport waren es 32 Personen (0.3 %) im ersten Halbjahr 2023, die sich eine monatliche Limite von CHF 8'000 für JouezSport gesetzt und diese ausgeschöpft haben, im zweiten Halbjahr 2023 waren es 9 Spieler:innen (0.3 %) (2022: 54 Spielende bzw. 0.5 %). Bei der Swisslos wurde die Maximallimite von CHF 9'999 bei Sporttip im Berichtsjahr von 12 Personen ausgeschöpft (2022: 17 Personen). Das Produkt PMU wird auf der ISP der Swisslos nicht angeboten.

Grundsätzlich wählen die Spielenden vernünftige Limiten. Nur eine Minderheit der aktiven Spieler:innen wählt Limitenkategorien über CHF 1'000 und noch weniger schöpfen eine solche Limite tatsächlich aus.

Die freiwillige Einzahlmlimite über alle Produkte hinweg wird auf der ISP der Swisslos nach wie vor selten genutzt (2023: 1'387 Personen bzw. 0.26 %). Swisslos plant für das Jahr 2023/2024 weitere Aktivitäten

<sup>2</sup> Die Zahlen beziehen sich auf die obligatorischen Limiten bei Clix und Bingo bei der Swisslos resp. virtuelle Lose und Loto Express bei der LoRo. Die Obergrenze beträgt kumuliert für beide Produkte CHF 2'000/Monat.

zur Promotion dieses Präventionsinstruments. Grundsätzlich wird bei der LoRo die Option von freiwilligen Verlustlimiten etwas häufiger genutzt (2023: 1'859 Personen bzw. 1.4 % im 1. Halbjahr; 4'887 Personen bzw. 3.2 % im 2. Halbjahr 2023).

#### **Fazit Verlustlimiten:**

Die Spielenden haben sich auch im Berichtsjahr grösstenteils vernünftige bzw. moderate Limiten gesetzt. Limiten stellen eine zentrale Massnahme zum Schutz der Spielenden dar, deren Relevanz auch die Forschung bestätigt.

Insgesamt betrachtet wurden die Limiten im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr seltener ausgeschöpft und modifiziert. Dies kann positiv gewertet werden aus Spielerschutzsicht. Eine hohe Limitenausschöpfung bei gleichzeitiger Erhöhung der Limiten kann ein Indiz für problematisches Spielverhalten darstellen.

Die Resultate der aktuellen Berichterstattung zeigen erneut, dass obligatorische Limiten über CHF 1'000 selten sowie die Oberlimite von CHF 2'000 nur in Einzelfällen erreicht wurden. Die Obergrenze wird auch in Zukunft eine zentrale Rolle spielen, wenn es darum geht, exzessive Spieler:innen mit hohen Verlusten vor noch grösseren finanziellen Einbussen zu schützen.

123 Personen (0.4 %) bei der Swisslos und 106 Personen (0.7 %) im ersten Halbjahr 2023 sowie 97 Personen (1.5 %) im zweiten Halbjahr 2023 bei der LoRo haben im Berichtsjahr die monatliche obligatorische Oberlimite von CHF 2'000 bei den Spielkategorien Clix und Bingo resp. virtuelle Lose und Loto Express zumindest einmal ausgeschöpft. Es lässt sich konstatieren, dass Limitenausschöpfungen von CHF 2'000 pro Monat sehr selten vorkommen.

### **1.3 Vorübergehender Spielausstieg (Art. 79 BGS in Verbindung mit Art. 89 VGS)**

Es ist auf den ISPs beider Lotteriegesellschaften möglich, sich für eine Zeitspanne von einem bis 180 Tage selbst zu sperren (für eines, mehrere oder alle Produkte).

Der Anteil Spieler:innen, der von dieser Option im Berichtsjahr Gebrauch machte, betrug bei der Swisslos 0.6 % bzw. 3'280 Personen und bei der LoRo 0.5 % bzw. 797 Personen. Die längste Sperrdauer (bis 180 Tage) wurde bei Swisslos erneut deutlich am häufigsten gewählt, bei der LoRo wurde die Sperrdauer 1-7 Tage am häufigsten gewählt, gefolgt von der längsten Sperrdauer (bis 180 Tage).

Bemerkenswert ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Bingo, Clix und Sporttip bei Swisslos, virtuelle Lose und JouezSport bei der LoRo). Dieses bzw. ein ähnliches Muster zeigte sich auch schon in den vorangegangenen Jahren.

Die Analyse der Daten zeigte zudem, dass der *durchschnittliche Verlust* unter den Personen, die sich selbst gesperrt haben, deutlich höher war als bei den anderen aktiven Spielenden. In Bezug auf die verschiedenen *Spieltypen* zeigte sich auf der ISP der LoRo, dass der durchschnittliche Wallet-Nettoverlust pro selbstgesperrte Person bei JouezSport am höchsten war, gefolgt von virtuellen Losen (letztes Jahr: PMU). Bei der Swisslos sind die monatlichen Wallet-Nettoverluste unter denjenigen Personen, die im jeweiligen Monat mindestens einmal bei einem Spiel temporär ausgestiegen sind, bei den Produkten Sporttip und Bingo am höchsten. Dies entspricht dem letztjährigen Ergebnis.

**Fazit vorübergehender Spielausstieg:**

Der durchschnittliche Verlust ist unter den Spielenden, die sich selbst gesperrt haben, deutlich höher als bei den anderen aktiven Spielenden. Dies deutet darauf hin, dass die Selbstsperrung vor allem von denjenigen Personen verwendet wird, welche hohe Wallet-Nettoverluste aufwiesen, womit mit dieser Massnahme a prima vista die „richtige“ Zielgruppe angesprochen wird. Dies kann als Indikator für die Wirksamkeit der Selbstsperrung gewertet werden.

Auffallend ist, dass der vorübergehende Spielausstieg vor allem für diejenigen Produkte genutzt wurde, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen (Bingo, Clix und Sporttip bei Swisslos, virtuelle Lose und JouezSport bei der LoRo).

Wie bereits in den letzten Auswertungsberichten angemerkt, ist es zu bedauern, dass die freiwillige Sperrdauer gemäss Geldspielverordnung (Art. 89 VGS) auf sechs Monate begrenzt wurde, da es zweifellos Personen gibt, die sich für eine längere Zeitspanne sperren möchten. Im Rahmen der Evaluation des Geldspielgesetzes kann dieser Punkt aufgegriffen werden.

## 1.4 Früherkennung (Art. 78 BGS in Verbindung mit Art. 90 VGS)

### LoRo

Seit Ende November 2019 wird das Früherkennungstool Playscan auf der ISP der LoRo angewendet. Playscan analysiert das Spielverhalten, macht die Person auf ihr Spielverhalten aufmerksam und bietet Unterstützung. In ihrem Spielerkonto kann die Person jederzeit ihr Risikoniveau überprüfen (sehr geringes Risiko = grün bis sehr hohes Risiko = dunkelrot). Playscan berücksichtigt bei der Analyse die Spieldaten der Person und deren Veränderung in den letzten fünf Wochen sowie die Resultate des Selbsttests.

Neben Playscan hat die LoRo auch Kriterien für die frühzeitige Identifizierung von Risikospieler:innen auf ihrer Online-Spielplattform festgelegt, welche bei Erreichen eine automatische Warnmeldung auslösen (monatlicher Nettoverlust von CHF 2'000 für alle Spiele in drei aufeinanderfolgenden Monaten und/oder monatlicher Nettoverlust von CHF 2'000 für alle Spiele dreimal über einen Zeitraum von sechs Monaten).

Die LoRo nimmt mit den Spielenden, die diese Kriterien erfüllen, Kontakt auf. Im Jahr 2023 haben 176 Spielende die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht (2022: 143). Die LoRo kontaktierte im Jahr 2023 diese 176 Personen per Telefon und/oder E-Mail. Nach der Kontaktaufnahme konnte die LoRo die finanzielle Situation von 48 Spielenden im Jahr 2023 beurteilen und hat die folgenden Massnahmen ergriffen:

*Überwachung:* Wenn die finanzielle Auswertung ergibt, dass die Person Einsätze tätigt, die ihren finanziellen Mitteln entsprechen, wird sie unter Beobachtung gestellt. Im Jahr 2023 wurden 27 Personen in den monatlichen Überwachungsprozess integriert.

*Spielsperre VETO:* Wenn die finanzielle Beurteilung ergibt, dass Spielende überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Einsätze tätigen, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen und Vermögen stehen, spricht die LoRo eine Spielsperre aus. Diese Massnahme betraf 22 Spielende im Jahr 2023 (2022: 11).

*Einschränkung der Teilnahme:* Falls die Person auf die Schreiben der LoRo nicht innerhalb der Frist antwortet oder sich weigert, die angeforderten Dokumente zu übermitteln, wird ihr Spielerkonto gesperrt. Sendet die Person die verlangten Unterlagen zu einem späteren Zeitpunkt, nimmt die LoRo eine finanzielle Beurteilung vor und ergreift die vorgesehenen Massnahmen. Dies war 2023 bei 127 Spielenden der Fall.

Spielende, deren Konto gesperrt wurde, sind von Promotionen und kostenlosen Spielguthaben ausgeschlossen. Darüber hinaus sind alle Personen, die vom Playscan-Tool als Risikospieler:innen identifiziert wurden, von diversen E-Mails und Newslettern ausgeschlossen.

### **Swisslos**

Für Spiele mit erhöhtem Gefährdungspotenzial wurden spezifische Kriterien zur Erkennung von potenziell problematisch Spielenden festgelegt, die automatisiert erhoben und im Fall des Erreichens zu Massnahmen führen. Folgende Ergebnisse resultierten aus der Früherkennung bzw. dem Erreichen der Kriterien bei Clix und Bingo:

Im Jahr 2023 wurden 546 (2022: 627) automatisierte Meldungen an die Stelle Spielerschutz ausgelöst. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden der betroffenen Person schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über ihr Spielverhalten, über Hilfsangebote und über ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt. Insbesondere Spielende, die Kriterium 1 erfüllten („In sechs aufeinander folgenden Kalendermonaten wird die Maximalverlust-Limite jeweils drei Mal oder häufiger erreicht“), wurden gestützt auf Unterlagen zur finanziellen Situation, die bei der betreffenden Person eingeholt wurden, weiter abgeklärt.

Bei den Früherkennungskriterien gilt es grundsätzlich zu erwähnen, dass nicht alle Personen, die bei einem Kriterium anschlagen, auf ihre finanzielle Situation überprüft werden. Dies gilt nur für das Erreichen bestimmter Kriterien. Für mehr Details in Bezug auf die Früherkennungskriterien wird auf das Sozialkonzept der Swisslos verwiesen (Version 12, August 2024), welches [hier](#) abrufbar ist.

Bei Sporttip gelangen ebenfalls automatisiert erhobene Früherkennungskriterien zum Einsatz (Beispielkriterium: „In den letzten sechs Kalendermonaten wird in mindestens drei Kalendermonaten ein Verlust von CHF 2'000 erreicht“).

Die bei Sporttip definierten Kriterien führten im Jahr 2023 zu 1'983 (2022: 1'639) automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz. Bei Erfüllung bestimmter Kriterien wurden der Person analog zu den Clix-/Bingo-Spielenden schriftlich Informationen über Risiken des Geldspiels, über ihr Spielverhalten, Hilfsangebote und ausgewählte Hilfsmittel zur Verfügung gestellt. Seit März 2021 wird bei Erfüllung der Frühwarnkriterien auch ein Erklärvideo zur Funktionsweise der Sportwetten eingesetzt. Lagen Indizien für exzessives Spiel vor, hat die Stelle Spielerschutz mit der Person Kontakt aufgenommen und sie an eine Fachstelle vermittelt, falls dies angezeigt erschien. Führten die vorangegangenen Hilfsmassnahmen zu keinen Erfolgen, verhängte Swisslos eine Spielsperre.

Swisslos hat 2023 in Bezug auf Sporttip mehrere Aktivitäten und Projekte lanciert. Zum einen handelt es sich um ein exploratives Forschungsprojekt, um die Opportunität von gezielten Präventionsmassnahmen bei Fussball-Junioren zu beurteilen. Der Bedarf an Präventionsmassnahmen für Schweizer Fussball-Junioren konnte in der Studie nicht abschliessend geklärt werden, weshalb es die entsprechende Entwicklung in den nächsten Jahren zu beobachten gilt. Im Weiteren ist Swisslos an einem Forschungsprojekt mit der Firma Sportradar und der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) beteiligt. Es geht um den Einsatz von maschinellem Lernen für die Spielsuchtprävention

beim Online-Geldspiel. Unter anderem soll das Projekt dazu beitragen, Verbesserungen im Bereich der Frühwarnkriterien (prädictivere und damit weniger reaktive Kriterien) zu erzielen. Zudem sollten präventive Strategien entwickelt werden, um das Risiko von problematischem Spielverhalten zu vermeiden oder zumindest zu reduzieren. Zusätzlich ist auch ein eigenes Forschungsprojekt zur Früherkennung von problematischem Spielverhalten mit Hilfe von Zahlungsverkehrstransaktionen geplant. Hierbei soll geprüft werden, ob die Frequenz der Einzahlungen auf das Spielerkonto bei Sportwettenspielenden als Kriterium für die Frühentdeckung von vermutet problematischem Wettverhalten dienen kann. Die Gespa begrüsst diese Aktivitäten und die kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung von Präventionsmassnahmen im Bereich der Sportwetten.

Beim Produkt Gooool gelangen ebenfalls Früherkennungskriterien zum Einsatz; im Jahr 2023 kam es zu drei automatisierten Meldungen (2022: 2).

Die Spielsperre bzw. die Bestimmung von Art. 80 BGS gilt unabhängig vom Gefährdungspotenzial eines Spiels; Personen, die verschuldet sind oder ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen, müssen gesperrt werden. Seit Oktober 2020 wird daher auch bei der Online-Teilnahme an Produkten mit geringerem Gefahrenpotenzial (Euro Millions, Swiss Lotto, Joker, Super-Star) das Spielverhalten beobachtet. Das in diesem Zusammenhang definierte Früherkennungskriterium führte 2023 zu 25 automatisierten Meldungen an die Stelle Spielerschutz und entsprechenden Folgemaassnahmen (2022: 13). Das definierte Früherkennungskriterium kommt auch beim neusten Produkt EuroDreams zum Einsatz. Das Produkt wurde erst Ende Oktober 2023 lanciert und führte zu keinen automatisierten Meldungen.

Werden aufgrund eines begründeten Verdachts Unterlagen zur finanziellen Situation eingefordert, aber der Spielende reagiert nicht darauf oder weigert sich, die angeforderten Unterlagen zu übermitteln, sperrt Swisslos sein Spielerkonto. Im Jahr 2023 war dies bei 356 Spielenden der Fall.

Von den insgesamt 2'557 Personen (2022: 2'281), die im Prozess der Früherkennung identifiziert wurden, wurden 16 Spielende gestützt auf Art. 80 BGS gesperrt (= 0.63 %; 2022: 0.70 %).

#### **Fazit Früherkennung:**

Die Früherkennung gefährdeter Personen ist eine zentrale Präventionsmassnahme.

Die LoRo setzt das Tool Playscan ein, welches risikoreiche Spieler:innen erkennt und Personen hinsichtlich eines verantwortungsvollen Spielverhaltens unterstützt. Zusätzlich werden alle Personen kontaktiert, die einen von zwei Schwellenwerten hinsichtlich ihrer monatlichen Verluste erreichen. Im Jahr 2023 haben 176 Spielende die im Rahmen der Früherkennung definierten Schwellenwerte erreicht. Dies entspricht einem Anteil von 0.11 % der aktiven Spielenden.

Swisslos hat (je nach Produkt unterschiedliche) Kriterien festgelegt, die zu einem automatisierten Alarm und zu weiteren Abklärungen führen. 2023 wurden im Prozess der Früherkennung insgesamt 2'557 Personen identifiziert. Dies entspricht einem Anteil von 0.47 % der aktiven Nutzenden. Es zeigte sich, dass der Grossteil der automatisierten Meldungen bei Sporttip ausgelöst wurden. Im Vergleich zum Vorjahr haben die automatisierten Meldungen bei Sporttip zugenommen.

Beide Lotteriegesellschaften haben im Berichtsjahr mit betroffenen Spielenden Kontakt aufgenommen, die Situation evaluiert, Hilfsmassnahmen zur Verfügung gestellt und die Spielenden im äussersten Fall gesperrt. Es ist positiv, dass beide Lotteriegesellschaften die Spielenden unterstützen und ihnen Möglichkeiten zur Kontrolle des Spielverhaltens aufzeigen.

Die Früherkennungsmassnahmen bzw. Massnahmen zum Schutz der Spielenden generell sind als kontinuierlicher, dynamischer Prozess zu verstehen. Es muss immer wieder evaluiert werden, ob die Früherkennungskriterien genügend sensitiv sind. Dies gilt insbesondere für Produkte mit erhöhtem Gefährdungspotenzial und vergleichsweise hohen durchschnittlichen Verlusten. Positiv zu erwähnen sind in diesem Zusammenhang die oben erwähnten Aktivitäten und Projekte der Veranstalterinnen.

## 1.5 Spielsperre (Art. 80 BGS)

### Swisslos

Swisslos hat 2023 insgesamt 37 (2022: 34; 2021: 42) Spielsperren verhängt. Es gab 25 Spielsperren, die von den Spielenden selbst beantragt wurden, acht Spielsperren, die durch Swisslos nach Überprüfung der finanziellen Situation ausgesprochen wurden und vier Spielsperren aufgrund der Meldung einer Fachstelle. Es gab im Jahr 2023 vier Anträge auf Aufhebung einer Spielsperre. Eine Entsperrung wurde vorgenommen, weil der Grund für die damalige Sperre nicht mehr bestand. Die anderen drei Anträge wurden aus verschiedenen Gründen abgelehnt (unter anderem aufgrund Finanzen).

### LoRo

Im Berichtsjahr hat die LoRo 47 Spielsperren verhängt (2022: 32; 2021: 42). 25 Spielsperren wurden von den Spielenden selbst beantragt, die restlichen 22 wurden von der LoRo nach Überprüfung der finanziellen Situation vorgenommen. Es wurden im Berichtsjahr sechs Anträge auf Aufhebung der Spielsperre gestellt; die LoRo hat 2023 eine der verhängten Spielsperren aufgehoben.

### Fazit Spielsperre:

Die Veranstalterinnen von online durchgeführten Grossspielen müssen Personen vom Spielbetrieb ausschliessen, die überschuldet sind, ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Spieleinsätze tätigen, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen und Vermögen stehen.

Mit einer ohne flankierende Hilfsmassnahmen ausgesprochenen Spielsperre werden Spieler:innen mit Problemen sich selbst überlassen, was nicht per se hilfreich ist. Dieser Haltung folgen beide Lotteriegesellschaften und setzen das Instrument der Sperre zurückhaltend ein.

Die Anzahl Spielsperren in den (Online-)Casinos und bei den Lotteriegesellschaften lassen sich nur sehr beschränkt miteinander vergleichen. Einerseits weisen die meisten online angebotenen Produkte der Lotteriegesellschaften ein deutlich geringeres Gefährdungspotenzial auf als (Online-)Casino-Produkte. Andererseits gibt es im online Bereich der Spielbanken – soweit erkennbar – keine zwingenden Höchstbeträge für Einzahlungen und Verluste, während bei den Lotteriegesellschaften diverse zwingende Verlustlimiten im drei- bis vierstelligen Frankenbereich existieren. Selbst bei den risikoarmen Spielen gibt es absolute monatliche Verlust- bzw. Einzahlungslimiten (von maximal CHF 8'000 bzw. CHF 9'999). Den exzessiven Verlusten innert kürzester Zeit ist damit eine betragsmässig klare und zwingende Grenze gesetzt. Hinzuweisen ist auch auf den Umstand, dass sich im Rahmen des vorübergehenden Spielausstiegs (vgl. Ziff. 1.3) bei beiden Lotteriegesellschaften zusammen zusätzlich über 4'000 Personen selbst vom Spiel ausgeschlossen haben. Vergleichszahlen zum Spielbankenbereich fehlen hier. Ebenfalls wird das Konto von Spielenden provisorisch gesperrt, die im Prozess der Früherkennung anschlugen und sich weigern, ihre finanzielle Situation offenzulegen. Dies betrifft jedes Jahr ebenfalls mehrere hundert Personen.

## 2. Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich

Grundsätzlich sind die Möglichkeiten im terrestrischen Bereich – im Vergleich zum Onlinespiel – beschränkt, sowohl bei der Realisation von Präventionsmassnahmen als auch bei der Erfassung der Wirkung dieser Massnahmen. Dazu ist anzumerken, dass das Gefährdungspotenzial der terrestrisch angebotenen Produkte in der Tendenz aus verschiedenen Gründen (tiefere Ereignisfrequenz, begrenzte Verfügbarkeit etc.) geringer ist als bei den Online-Produkten.

Auch wenn die Möglichkeiten insgesamt eingeschränkt sind, sehen die Lotteriegesellschaften diverse Massnahmen zur Förderung der Sozialverträglichkeit des Angebots vor. Es kommen Massnahmen aus folgenden Bereichen zum Einsatz:

- Information der Spielenden
- Früherkennung
- Selbstkontrollen, Spielbeschränkungen und -moderation
- Aus- und Weiterbildung des mit dem Vollzug des Sozialkonzepts betrauten Personals
- Jugendschutz/Zulassungsbeschränkungen (für alle Produkte gilt bei beiden Lotteriegesellschaften ein Mindestalter von 18 Jahren)

Bei jeder Kategorie haben die Lotteriegesellschaften im Bericht aufgeführt, welche Massnahmen im Berichtsjahr angewendet wurden und wie deren Wirksamkeit eingeschätzt wird. Die Details zu den Massnahmen können den Sozialkonzepten der Lotteriegesellschaften entnommen werden<sup>3</sup>. Nachfolgend werden exemplarisch einige Ergebnisse für das Berichtsjahr 2023 dargestellt:

### LoRo:

- 2022 wurde eine Präventionskampagne in Form dreier 20-sekündiger Videos zur Förderung eines verantwortungsvollen Spielverhaltens lanciert. 2023 wurden die drei Spots im Rahmen einer digitalen Kampagne verbreitet. Während drei Perioden à je drei Wochen wurden die Spots im Internet gezeigt.
- Im Berichtsjahr wurde ein Fall registriert, in dem ein Minderjähriger einen Gewinn beziehen wollte. Die Auszahlung des Gewinns wurde von der LoRo verweigert und der Gewinn wurde für gemeinnützige Zwecke verwendet.
- Um die Umsetzung der Massnahmen zu kontrollieren, werden alle Loterie électronique-Verkaufsstellen im Durchschnitt sieben Mal und alle Loto Express- und PMU-Verkaufsstellen einmal pro Jahr kontrolliert. 2023 wurden insgesamt 2'831 Besuche durchgeführt. Im Rahmen dieser Besuche wurden keine Verstösse festgestellt.
- Die Schulungen im Bereich Loterie électronique werden durch das *Centre du jeu excessif* evaluiert. Folgende Ergebnisse zeigten sich 2023: 90 % der Teilnehmenden, die den Grundkurs absolviert haben, sind mit der Auswahl der behandelten Themen zufrieden, 92 % schätzen die Qualität des Austauschs und 82 % begrüssen den Nutzen der Schulung für die Praxis.
- Bei der Loterie électronique ist seit dem 1. August 2019 eine spezifische Alterskontrolle implementiert (Abgabe einer elektronischen Karte, die mit dem Fingerabdruck ihres Inhabers verbunden ist). Eine Person muss mindestens 18 Jahre alt sein, um eine Karte erhalten zu können. Das Personal ist verpflichtet, das Alter jeder Person, die jünger als 25 Jahre zu sein scheint, zu überprüfen. Bis zum 31. Dezember 2019 wurden insgesamt 86'250 Karten in den Loterie électronique-Verkaufsstellen verteilt, 2020 wurden 49'213 Karten verteilt, 2021 19'775 Karten, 2022 51'325 Karten und 2023 50'450 Karten. Gemäss den Ausführungen der LoRo wird das Zugangskontrollsystem von den

<sup>3</sup> [Sozialkonzept Swisslos](#); [Sozialkonzept Loterie Romande](#)

Depositären als wirksam eingeschätzt. Zudem haben die von der LoRo nach der Einführung des Systems durchgeführten Kontrollen keine Verstösse in Bezug auf das Spielen von Minderjährigen ans Licht gebracht.

- Die Gespa hatte aufgrund des erhöhten Gefährdungspotenzials der Loterie électronique im September 2021 entschieden, die Spielsperre auf dieses Produkt auszudehnen. Die LoRo führte gegen diesen Entscheid Beschwerde beim Geldspielgericht, welches die Verfügung der Gespa vollständig bestätigte. Im Anschluss an die Beschwerde der LoRo an das Bundesgericht wies dieses den Fall aus verfahrensrechtlichen Gründen an die Gespa zurück, ohne sich inhaltlich zu äussern. 2024 konnte das Verfahren zu einem Abschluss gebracht werden. Mit Verfügungen vom 21. März 2024 hat die Gespa angeordnet, dass die Loterie électronique in der aktuellen Form nur noch bis längstens am 31. Dezember 2027 angeboten werden darf. Bei der künftigen Generation der Loterie électronique (spätestens ab 2028) wird eine technische Lösung zu implementieren sein, mit der gesperrte Spieler:innen wirksam vom Zugang zur Loterie électronique abgehalten werden.
- Die LoRo organisierte 2021 und 2022 ein Austausch- und Diskussionsforum mit Vertreter:innen der kantonalen Fachstellen, Pflegezentren sowie Expert:innen für die Prävention der Spielsucht in der Westschweiz. Dieser Austausch bietet die Gelegenheit, sich über die Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Spielerschutz auszutauschen und über Verbesserungsmöglichkeiten zu diskutieren. Das nächste Forum war für Frühjahr 2024 geplant. Die Gespa begrüsst diese Massnahme.

#### **Swisslos:**

- Swisslos verfügt über eine eigene interne, von der Stelle „Spielerschutz“ betriebene Kontaktstelle, die Swisslos-intern als Anlaufstelle dient. Ihr werden auch alle über den Aussendienst oder Kundendienst eingehenden Indizien und Fragen zugestellt, die auf ein möglicherweise problematisches Spielverhalten schliessen lassen. Diese Kontaktstelle informiert wiederum die Spielenden, ihre Angehörigen oder die Verkaufsstellen über das zur Verfügung stehende Informationsmaterial und die kantonalen Beratungs- und Hilfsangebote. Im Jahr 2023 wurden 387 Kontaktaufnahmen verzeichnet (2022: 226).
- Im Jahr 2023 erfolgten sieben Verkaufsstellen-Meldungen über potenziell problematisch Spielende an die Stelle Spielerschutz von Swisslos (2022: 3). In einem Fall kontaktierte ein Verkaufsstellenmitarbeiter direkt die Spielerschutzfachstelle, da er selbst - als Verkaufsstelleninhaber - Probleme mit dem Spielen bekundete. Er war deshalb aus finanziellen Gründen gezwungen, seine Verkaufsstelle zu schliessen. Zweimal konnte ein betroffener Spieler direkt von der Fachstelle Spielerschutz kontaktiert werden, da er vom Verkaufsstellenpersonal identifiziert werden konnte. In den übrigen Fällen wünschten die Verkaufsstellen allgemeine Informationen zum Thema Spielerschutz. Den Verkaufsstellen wurden Tipps und Hilfestellungen für den Umgang mit der Situation vermittelt.
- Swisslos erreichten im Jahr 2023 zwei Meldungen, wonach Minderjährige an Spielen teilgenommen oder dies versucht hätten. Ein anonymer Kunde hat beobachtet, wie Minderjährige an einer Verkaufsstelle spielen konnten. Nach Rücksprache mit der Fachstelle Spielerschutz wurde die betroffene Verkaufsstelle anschliessend vom zuständigen Aussendienstmitarbeitenden besucht und darauf angesprochen. Alle Mitarbeitenden der betroffenen Verkaufsstelle wurden nochmals auf das Thema Jugendschutz sensibilisiert und es wurde eine Vereinbarung zur Einhaltung des Jugendschutzes unterschrieben. In einem weiteren Fall hat eine Mutter der Spielerschutz-Fachstelle Spielquittungen von ihrem minderjährigen Sohn geschickt, die belegen, dass er an einer Verkaufsstelle spielen konnte. Auch hier wurde der Aussendienst aktiv, um das Thema anzusprechen. Zusätzlich wurde dieselbe Vereinbarung der Verkaufsstellenleiterin zur Unterschrift vorgelegt.
- Im Berichtsjahr wurden vier Fälle registriert, in denen Minderjährige einen Gewinn beziehen wollten. Swisslos verlangte für die Entgegennahme des Gewinnes eine Bestätigung inkl. Unterschrift der Erziehungsberechtigten, an welche die Gewinne schliesslich ausbezahlt wurden.



- Im ersten Halbjahr 2023 wurden alle Verkaufsstellen gebeten, an einem Wettbewerb teilzunehmen, bei dem Fragen zur eigenen Spieltätigkeit und zu weiteren Spielerschutzthemen gestellt wurden. Die Auswertung ergab, dass ein grosser Teil dieser Mitarbeitenden selbst spielt. Die meisten setzen sich ein Spielbudget und geben an, sehr wenig Geld fürs Spielen auszugeben. Ein grosser Teil der befragten Teilnehmenden gibt an, dass sie aufgrund der Schulung sensibilisiert seien. Die Mehrheit der Befragten stuft sowohl die Verkaufsstellen als auch die Kund:innen als gleichermassen gefährdet in Bezug auf problematisches Geldspielen ein. Die Antworten zur Selbstreflexion können als Hinweis verstanden werden, dass der Spielerschutz sowohl beim Verkaufsstellen-Personal als auch bei der Kundschaft anzusetzen ist, weshalb das Thema ebenfalls in die obligatorische Schulung integriert wurde.
- 2023 wurde das Projekt «Werbung für Hilfsangebote» gestartet, welches das Ziel verfolgt, das vielfältige Unterstützungsangebot für Spielende mit Problemen besser bekannt zu machen. Für dieses Projekt konnten verschiedene Vertretende für die Mitwirkung gewonnen werden (u.a. der UPK Basel und Radix in Zürich). Die Gespa begrüsst dieses Projekt.

### **Technische Entwicklung bzw. hybride Vertriebsvarianten (z. B. Teilnahme mit Hilfe eines mit einer App oder via Browser generierten QR-Codes)**

Im Rahmen der letzten Auswertungsberichte hielt die Gespa fest, dass Vertriebsvarianten, die für den Konsumenten die Grenze zwischen terrestrisch und online aufweichen, beobachtet und allenfalls durch zusätzliche Massnahmen flankiert werden müssen. Entsprechend hatten die beiden Lotteriegesellschaften auch im Rahmen der aktuellen Berichterstattung wieder ergänzende Angaben zu diesem Thema zu machen.

Vorab betonen beide Lotteriegesellschaften, dass es sich bei der Teilnahme mit Hilfe eines z. B. mit einer App generierten QR-Codes gemäss ihrer Auffassung nicht um einen hybriden Vertriebskanal handelt. Zwischen der traditionellen und der neuen Vertriebsform via Verkaufsstelle bestünden in Bezug auf die Spielsuchtgefahrenpotenzial beeinflussenden Merkmale nur in einem Bereich erhebliche Differenzen: Der Einsatz des QR-Codes ist bedienungsfreundlicher resp. bietet mehr Convenience.

Swisslos führt zudem aus, dass im Zusammenhang mit den Apps und dem Jugendschutz auch zu beachten sei, dass die App-Stores für den Bezug der Geldspielapps Altersgrenzen vorsehen (Apple: 17 Jahre+; Google: 18Jahre+).

Im Rahmen des vorliegenden Berichts wurde erstens gefragt, wie hoch der Anteil am terrestrischen Umsatz ist, der via Apps generiert wird, bei denen Personen das Spiel auf dem Smartphone vorbereiten und den QR-Code in einer Verkaufsstelle scannen können.

Diese Frage wurde bereits im vorletzten Berichtsjahr gestellt und ermöglicht der Gespa eine Einordnung über die Entwicklung. Die LoRo führt über das Jahr 2023 aus, dass der Anteil der mit Apps generierten QR-Codes 18.8 % am via landbasierte Verkaufsstellen erzielten BSE beträgt. Es gibt aber grosse Produktunterschiede: Bei JouezSport beträgt der Anteil 92 %; bei den anderen Produkten liegt der Anteil bei maximal 2.2 %.

Swisslos führt aus, dass insgesamt ungefähr ein Drittel des Umsatzes via QR-Code generiert wird. Dieser Anteil geht dabei fast vollständig auf Sporttip zurück. Die Teilnahme erfolgt dabei vorwiegend über die App oder über den Internet-Browser, wo ebenfalls ein QR-Code generiert werden kann. Wenn man die QR-Code Teilnahmen bei Sporttip 2023 ins Verhältnis setzt zum insgesamten Sporttip-Umsatz 2023, erhält man einen prozentualen Anteil von 61 %, der Anteil am terrestrischen Sporttip-Umsatz beträgt 79 %.

Swisslos merkt zudem an, dass sie für Sporttip inzwischen keine Spielscheine mehr auflegen, da die Zahl der Nutzenden dieser Scheine so gering wurde, dass die Kosten für die Auflage der Scheine zu hoch waren.

Die über die Smartphone-App generierten QR-Codes können teilweise auch via Selbstbedienungsgerät (ohne direkten Kontakt mit dem Personal) eingelesen werden. In diesem Zusammenhang hat die Gespa erstens gefragt, wie viele solcher Terminals im Einsatz sind und zweitens, welcher Umsatz über diese Terminals erzielt wird.

Bei der LoRo waren im Jahr 2023 keine entsprechenden Terminals im Einsatz.

Swisslos führt aus, dass 2023 im Durchschnitt 794 Selbstbedienungsterminals im Einsatz waren. Zudem waren 237 Wettvorbereitungsstationen (die den Druck von Sporttip-QR-Codes, aber keine Spielteilnahme ohne direkten Kontakt mit dem Verkaufsstellenpersonal ermöglichen) und 82 PMU-Borne-Geräte im Einsatz.

Der gesamte Umsatz, der über Selbstbedienungsterminals erzielt wurde, belief sich im Jahr 2023 auf ca. 7.5 % des gesamten Umsatzes. Nur ein kleiner Teil der Einsätze wurden dabei durch QR-Codes abgesetzt.

Für die Gespa stellt sich im Weiteren die Frage nach dem Jugendschutz. Beide Lotteriegesellschaften wurden gefragt, ob sie im Berichtsjahr Hinweise erhalten haben (Rückmeldung von Eltern oder anderen Stellen), dass Minderjährige via QR-Code gespielt haben.

Die LoRo führt in diesem Zusammenhang aus, dass sie 2023 eine Meldung eines Elternteils erhalten haben, dass sein minderjähriges Kind an einer Verkaufsstelle der LoRo JouezSport spielen konnte. Die LoRo verlangte daraufhin detailliertere Informationen (z. B. Name der Verkaufsstelle), die vom Elternteil aber nicht geliefert wurden. Die LoRo konnte entsprechend keine adäquaten Massnahmen einleiten.

Swisslos führt diesbezüglich aus, dass wie im Vorjahr keine Probleme mit Spielteilnahmen via QR-Code von Personen unter 18 Jahren bekannt seien.

#### **Fazit Schutz der Spielenden im terrestrischen Bereich:**

Grundsätzlich sind die Möglichkeiten im terrestrischen Bereich – im Vergleich zum Onlinespiel – beschränkt, sowohl bei der Realisation von Präventionsmassnahmen als auch bei der Erfassung der Wirkung dieser Massnahmen.

Zentral sind bei beiden Lotteriegesellschaften die Schulungs- und Sensibilisierungsmassnahmen für das Personal. Diese zielen speziell auf den Jugendschutz und auf die Erkennung von Spielenden mit problematischem Spielverhalten und bieten Hilfestellungen, wie damit umgegangen werden kann. Beide Lotteriegesellschaften arbeiten für die Ausbildungsmodule mit anerkannten Expert:innen zusammen und stehen in regelmässigem Kontakt mit spezialisierten Zentren.

Eine Entwicklung, die die Charakteristik des terrestrischen Vertriebs beeinflusst, ist die Teilnahme an Produkten via QR-Code (der bspw. über eine App oder über den Browser generiert wird). Gerade bei den Sportwetten wird der allergrösste Teil des BSE via QR-Code Teilnahmen erzielt. Swisslos legt mittlerweile keine physischen Papierscheine für Sporttip auf. Selbstbedienungsterminals mit der Möglichkeit, den QR-Code zu scannen sowie Wetten abzuschliessen, ohne Kontakt zum Personal, existierten 2023 nur bei Swisslos. Grundsätzlich stellen solche Teilnahmeformen eine Herausforderung dar und müssen weiterhin im Auge behalten werden. Positiv ist in diesem Zusammenhang, dass die

Lotteriegesellschaften auch die Chancen der Digitalisierung nutzen und auf der Sportwetten-App eine Kontrollfunktion zum Schutz der Spielenden installiert haben.

Über 80 % des BSEs der beiden Lotteriegesellschaften wurden 2023 im landbasierten Vertrieb erzielt. Bei den Sportwetten (exkl. PMU) und besonders im Vertragsgebiet der Swisslos ist das starke Wachstum des BSE in den letzten Jahren auffällig; hier stellt sich die Frage, ob sich die Entwicklung mit einem normalen Konsumentenverhalten noch erklären lässt. Ob die aktuell implementierten Kontrollen und Massnahmen in jedem Fall ausreichen, um den Sozialschutz sicherzustellen, erscheint zumindest fraglich. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass im terrestrischen Bereich oftmals klare gesetzliche Grundlagen fehlen, um festgestellte Lücken im Spielerschutz zu füllen. Die Gespa wird dem landbasierten Vertrieb von Sportwetten weiterhin erhöhte Aufmerksamkeit zukommen lassen.

### 3. Allgemeines Fazit

Mit den Wirksamkeitsberichten soll die Grundlage für eine kontinuierliche Prüfung und Weiterentwicklung der Massnahmen zum Schutz der Spielenden geschaffen werden. Via Auswertungsbericht können Erkenntnisse an die Veranstalterinnen zurückgespiegelt und für weitere interessierte Kreise Transparenz geschaffen werden.

Der Prozess der Berichterstattung durch die Lotteriegesellschaften ist seit Jahren professionell und effizient. Positiv bewertet die Gespa insbesondere auch den Umstand, dass die Erkenntnisse aus der jährlichen Evaluation bei den Lotteriegesellschaften zu proaktivem Handeln führen und in entsprechenden Massnahmen resultieren (z. B. die Entwicklung neuer Präventionsmassnahmen bei den Sportwetten). Das Zurückspiegeln der Daten an die Lotteriegesellschaften erfüllt damit den gewünschten Zweck und es bestätigt sich, dass diese Form der Regulierung zu einer kontinuierlichen Verbesserung des Spielerschutzes beiträgt.

Im Onlinebereich ist vor allem das Anbieten von freiwilligen Schutzmassnahmen (z. B. Selbstsperrungen) sowie das zusätzliche Auferlegen von obligatorischen Massnahmen (z. B. Wallet-Nettoverlustlimiten mit Obergrenze) auf der ISP der Lotteriegesellschaften aus Sicht der Gespa ein zweckmässiges System zum Schutz der Spielenden. Die Ergebnisse im Online-Bereich weisen darauf hin, dass die Schutzmassnahmen greifen und einen wichtigen Beitrag zu einem kontrollierten und aufgeklärten Spielkonsum leisten. Die Prozesse müssen immer wieder neu evaluiert werden. Beide Lotteriegesellschaften beobachten die Situation kontinuierlich und passen die Massnahmen gegebenenfalls an.

Herausforderungen zeigen sich nach wie vor im Bereich der Sportwetten. Die durchschnittlichen Verluste der Spielenden bewegen sich auf einem höheren Niveau als bei den anderen Produkten. Auch der Anteil Spieler:innen mit Verlusten über CHF 2'000 ist bei den Sportwetten am grössten. Hier gilt es weiterhin, das Versprechen einzulösen, dass diese Spielenden in einem seriös regulierten Markt mit verantwortungsvoller Anbieterin besser aufgehoben sind als im nicht autorisierten Markt.

Über 80 % des BSEs wurden 2023 im terrestrischen Markt erzielt. Im Gegensatz zum Online-Bereich lassen sich im terrestrischen Bereich nur begrenzt Massnahmen umsetzen und die Wirksamkeit lässt sich weniger gut beurteilen.

Ein grundsätzliches Problem verortet die Gespa beim terrestrischen Vertrieb von Sportwetten. Besonders im Absatzgebiet der Swisslos wirft die Marktentwicklung resp. das starke Wachstum der erzielten Bruttospielerträge in den letzten Jahren einige Fragen auf, die auch das Thema Spielerschutz tangieren. Die LoRo kennt im terrestrischen Markt tiefere Einsatzlimiten pro Einzelwette als die Swisslos (CHF 500 anstatt CHF 1'000). Ferner kannte die LoRo im Jahr 2023 – anders als die Swisslos – umfassendere Limiten pro Verkaufsstelle und Tag. Wie gross der Einfluss dieser Limiten auf die Marktentwicklung und den Spielerschutz ist, lässt sich nicht abschliessend beurteilen. Es ist aber zweifellos so, dass jede Art von Limitierungen das Risiko von Fehlentwicklungen reduziert. In diesem Zusammenhang ist schliesslich auf den Umstand hinzuweisen, dass es den Betreibenden von Verkaufsstellen bisher grundsätzlich erlaubt wird, selbst (über die eigene Verkaufsstelle) Wetten abzuschliessen. Dies kann, gerade auch im Bereich des Sozialschutzes, zu Interessenkonflikten führen.

Die Kontrollmöglichkeiten im terrestrischen Bereich sind beschränkt und die Massnahmen weniger wirksam als im Online-Bereich. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass das BGS für den terrestrischen Bereich nur wenige Auflagen vorsieht. Die Gespa ortet hier Handlungsbedarf; das Thema wird sicherlich auch in der laufenden Evaluation des Geldspielgesetzes Anlass für eine genaue Betrachtung geben.

Im Herbst 2024 wurde die Studie des Schweizer Instituts für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF) veröffentlicht. Die Studie basiert auf der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2022 und wurde durch die beiden Aufsichtsbehörden ESBK und Gespa in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse zeigen, dass die Sportwetten zwar seltener mit problematischem Geldspiel assoziiert sind als beispielsweise nationale Online-Casinos und internationale Online-Anbieterinnen. Aber auch Sportwetten tragen zu der durch das Geldspiel verursachten Problemlast bei. Das Gefahrenpotenzial ist höher als bei den anderen Produktkategorien im Aufsichtssperimeter der Gespa (Lotterien, Geschicklichkeitsgeldspiele). Es handelt sich um das Produkt, dem auch künftig erhöhte Aufmerksamkeit gewidmet werden muss.

Es soll den Lotteriegesellschaften im Rahmen der rechtlichen Rahmenbedingungen auch weiterhin möglich sein, attraktive und konkurrenzfähige Geldspielprodukte anzubieten, gerade auch um eine Abwanderung der Spielenden in den illegalen Markt zu verhindern. Es ist in diesem Zusammenhang daran zu erinnern, dass die Bekämpfung des illegalen Marktes eine der zentralen Präventionsmassnahmen im Rahmen der Geldspielregulierung ist und bleibt. Gleichzeitig ist es auch in Zukunft wichtig, den Spielerschutz und die Sozialverträglichkeit des legalen Angebots zu gewährleisten – dies nicht zuletzt, um die Glaubwürdigkeit der Regulierung zu garantieren. Die Wirksamkeitsberichte der beiden Lotteriegesellschaften stellen in diesem Zusammenhang ein wertvolles Instrument dar, welches es ermöglicht, den Schutz der Spielenden zu evaluieren und allfälligen Handlungsbedarf zu identifizieren.