

Sozialkonzept



**für die Vermittlung von Sportwetten in Annahmestellen von
WestLotto in Nordrhein-Westfalen**

ODDSET Sportwetten GmbH

Konrad-Zuse-Platz 12

81829 München

Version 1.0

Dokumentenhistorie

<i>Version</i>	<i>Autor</i>	<i>Datum</i>	<i>Beschreibung</i>
1.0	ODDSET	21.05.2021	Sozialkonzept gemäß den Anforderungen für die Vermittlung von Sportwetten in Lotto Annahmestellen in NRW unter Berücksichtigung des Sozialkonzepts von WestLotto sowie des Sozialkonzepts der ODDSET GmbH gem. den Anforderungen des Infoblatts Mindestanforderungen des Regierungspräsidiums Darmstadt

Inhaltsverzeichnis

Dokumentenhistorie	2
Inhaltsverzeichnis	3
I. Präambel	7
II. Grundlagen.....	9
1. Verbraucherschutz und wissenschaftliche Grundlagen.....	9
a. Suchtwissenschaftliche Erkenntnisse	9
aa. Pathologisches Glücksspiel	9
ab. Glücksspielerfahrung	10
ac. Motive des Glücksspiels	11
ad. Spielorte / Bezugswege	11
ae. Subjektive Belastung durch Glücksspiel und Beratungsanspruchnahme.....	11
af. Präventions-, Informations- und Hilfsangebote	12
b. Grundsätze ODDSET GmbH	12
2. Gesetzliche Grundlagen.....	13
3. Leitbild der ODDSET GmbH.....	13
4. Zusammenarbeit mit WestLotto.....	14
c. Vertragliche Grundlage für die Zusammenarbeit.....	14
d. Rückgriff auf Erfahrungen und Praktiken von WestLotto	15
5. Zusammenarbeit mit externen Fachkräften	16
III. Zielgruppen des Sozialkonzepts.....	17
1. Jugendliche	17
2. Kunden mit unauffälligem Spielverhalten.....	18
3. Kunden mit problematischem/auffälligem Spielverhalten.....	18
4. Kunden mit exzessivem/pathologischem Glücksspielverhalten	19
IV. Verantwortlichkeiten	21
1. ODDSET GmbH.....	21
a. Sozialkonzeptbeauftragte	22

aa.	Kontaktdaten der Sozialkonzeptbeauftragten.....	22
ab.	Position in der Unternehmenshierarchie und Aufgaben	22
b.	Spielerschutzbeauftragter	22
aa.	Kontaktdaten des Spielerschutzbeauftragten.....	22
ab.	Position in der Unternehmenshierarchie und Aufgaben	23
2.	Annahmestellen.....	23
3.	WestLotto.....	24
V.	Stationärer Vertrieb über die Annahmestellen.....	25
1.	Grundsatz: Wichtige Rolle für Umsetzung vor Ort	25
2.	Verhältnisprävention durch Angebotsstruktur	25
3.	Rechtliche Rahmenbedingungen für Annahmestellen	26
a.	Regelungen des Geschäftsbesorgungsvertrags.....	27
b.	Erteilung der Erlaubnis für Annahmestellen	27
c.	Anzahl, Lage und Gestaltung der Annahmestellen	27
d.	Spielverbot des Annahmestellenpersonals	28
e.	Kreditvergabeverbot	28
4.	Weitere wichtige Maßnahmen	29
a.	Hilfe für Annahmestellenpersonal mit problematischem Spielverhalten	29
b.	Informationen für Annahmestellen	29
aa.	Leitfaden Verbraucherschutz	29
ab.	Eltern-Informationen	29
5.	Spielerschutzmaßnahmen vor Ort.....	29
a.	Informationsmaterialien und Aufklärung.....	29
aa.	Allgemeine Informationen und Aufklärung der Kunden	30
ab.	Aufklärung zu problematischem Spielverhalten.....	31
ac.	Schulungen der Mitarbeiter	33
b.	Beobachtung und Kundenansprache	33
c.	Spielersperrre	34

aa.	Selbstsperre	34
ab.	Fremdsperre	34
6.	Anbindung der Annahmestellen an OASIS	35
VI.	Spielerschutzmaßnahmen der ODDSET GmbH.....	36
1.	Informationen zu Suchtrisiken und Gefährdungspotential.....	36
a.	Hilfsangebote.....	37
b.	Selbsttests	38
aa.	Selbsttest auf der Internetseite	38
ab.	BZgA Selbsttest – Check dein Spiel.....	39
2.	Beobachtung und Früherkennung	39
a.	Allgemeines	39
b.	Quantitative (datenbasierte) Methoden zur Erkennung von problematischen Spielverhalten	40
aa.	Datenprotokollierung und Speicherung	40
ab.	Erkennen von Veränderungen im Wettverhalten.....	40
ac.	Clustering der Kunden in verschiedene Risikoklassen:	41
c.	Qualitative Methoden zur Früherkennung von problematischem Spielverhalten	41
d.	Zusammenfassung Beobachtung und Früherkennung.....	42
3.	Umgang mit Betroffenen mit auffälligem Spielverhalten.....	42
a.	Kontaktaufnahme.....	42
b.	Monetäre Limitierungen	43
4.	Umgang mit Betroffenen mit exzessivem Spielverhalten	43
a.	Selbstsperre	44
b.	Fremdsperre	44
VII.	Personalschulung.....	46
1.	Schulungsmaßnahmen der ODDSET GmbH.....	46
a.	Schulungsumfang und Schulungsintervalle.....	46
b.	Schulungsinhalte	46
c.	Personengruppen	47

2.	Schulungsmaßnahmen von WestLotto	47
a.	Schulungsumfang und Schulungsintervalle	47
b.	Schulungsinhalte und Personengruppen.....	47
aa.	Vertriebspartner-Training durch In-House-Schulungen	48
ab.	Intensivschulungen der Annahmestellenleiter durch E-Learning	49
ac.	Annahmestellenleitfaden zur Schulung des gesamten Annahmestellenpersonals .	49
ad.	Nachweis und Evaluation der Schulungsmaßnahmen	50
VIII.	Jugendschutz und Kundenidentifizierung	51
1.	Jugendschutzhinweise	51
2.	Karten- und Identifikationspflicht.....	51
3.	Testkäufe	53
IX.	Berichterstattung zu Spielerschutzmaßnahmen.....	54

I. Präambel

Dieses Sozialkonzept wurde für die Vermittlung von Sportwetten der ODDSET GmbH in Annahmestellen der Westdeutschen Lotterie GmbH & Co. OHG (WestLotto) in Nordrhein-Westfalen erstellt. Soweit in diesem Sozialkonzept auf die Durchführung von Maßnahmen auf WestLotto verwiesen wird, wird WestLotto als Dienstleister der ODDSET GmbH im Rahmen des Vertriebs der Sportwette ODDSET tätig. Die Ausführungen hierzu beruhen auf dem Sozialkonzept von WestLotto. Die ODDSET GmbH hat sich durch die Übernahme der entsprechenden Teile des Sozialkonzepts von Westlotto diese zu Eigen gemacht.

Als seriöser und lizenzierter Veranstalter hat die ODDSET GmbH eine große gesellschaftliche Verantwortung. Für das Unternehmen ist es deshalb essenziell wichtig, für die Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes zu sorgen, die gesetzlichen Vorgaben zu beachten und soziale Werte zu leben. Glücksspielsucht ist eine anerkannte Krankheit und die ODDSET GmbH ist sich bewusst, dass durch die Veranstaltung von Sportwetten ein Suchtpotenzial ausgeht. Dies wurde unter anderem in den Erläuterungen zum Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) und durch die dort zitierte PAGE Studie (Pathologisches Glücksspielen und Epidemiologie: Entstehung, Komorbidität, Remission und Behandlung) bestätigt.

Grundlegend unterliegt die ODDSET GmbH alle Präventionsbemühungen mit folgenden Prämissen:

- **Einfacher Zugang** zu Informations-, Aufklärungs- und Schulungsmaterialien zu problematischem Spielverhalten,
- **Verantwortungsvoller Umgang** mit dem Kunden,
- **Kontinuierliche Weiterentwicklung** der Maßnahmen unter Zuhilfenahme aktueller Forschungsergebnisse.

Der ODDSET GmbH ist es zudem ein besonders wichtiges Anliegen dem gesetzgeberischen Willen der Schaffung eines Gleichgewichts zwischen Suchtprävention und Kanalisierungsauftrag nachzukommen. Dies bedeutet, dass bei den gewählten Maßnahmen ein Gleichgewicht an Sensitivität (im Sinne der Fürsorgepflicht) und Spezifität (Angemessenheit der Maßnahmen, Verhinderung der Abwanderung in den Schwarzmarkt) besteht.

Die ODDSET GmbH möchte ihre Kunden daher für einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Glücksspiel sensibilisieren und gleichzeitig Information und Hilfestellung bieten.

Vor diesem Hintergrund verpflichtet sich die ODDSET GmbH, vorbeugende Maßnahmen zur Verhinderung der Entwicklung problematischen Spielverhaltens bzw. einer Spielsucht umzusetzen. In diesem Zusammenhang gewährleistet die ODDSET GmbH auch, dass den leitenden Angestellten keine umsatzabhängige Vergütung bezahlt wird.

Die im vorliegenden Sozialkonzept dargestellten Maßnahmen sind dabei nicht isoliert zu betrachten, sondern ergeben besonders in ihrer Gesamtschau und im Zusammenspiel ein vollumfängliches Bild der Effektivität der Spielerschutzmaßnahmen der ODDSET GmbH. Zusätzlich sind im stationären Vertrieb in NRW die Anstrengungen und Maßnahmen von WestLotto mitzuberücksichtigen.

Die ODDSET GmbH ist bestrebt, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln und auch die Verbraucherschutzmaßnahmen immer weiter zu verbessern. Die Weiterentwicklung des Sozialkonzepts bildet den Rahmen für ein verantwortungsbewusstes Spiel („Responsible Gaming“). Das Sozialkonzept kann daher immer nur den Umsetzungsstand der Maßnahmen zum Veröffentlichungszeitpunkt darstellen.

Hinweis: Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen für alle Geschlechter (m/f/d) stellvertretend das grammatikalische Maskulinum verwendet.

II. Grundlagen

1. Verbraucherschutz und wissenschaftliche Grundlagen

a. Suchtwissenschaftliche Erkenntnisse

Die ODDSET GmbH berücksichtigt die suchtwissenschaftlichen Erkenntnisse, die im BZgA-Forschungsbericht sowie im jährlichen Drogen- und Suchtbericht der Drogenbeauftragten der Bundesregierung veröffentlicht werden. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Sozialkonzepts konnte der BZgA Forschungsbericht vom Januar 2020 berücksichtigt werden, in dem die Ergebnisse des Surveys 2019 dargestellt werden.¹ Nachdem der Drogen- und Suchtbericht der Drogenbeauftragten der Bundesregierung aus 2020 keine für Sportwetten relevanten Aussagen enthielt, ist die aktuelle Basis der Jahresbericht aus 2019.²

Im Folgenden werden die für das Spielgeschäft der ODDSET GmbH wichtigsten Ergebnisse dieser beiden Berichte zusammengefasst:

aa. Pathologisches Glücksspiel

Hochgerechnet auf die Bevölkerung zeigen ca. 500.000 Menschen in Deutschland ein problematisches oder pathologisches Glücksspielverhalten. Dies ist der niedrigste Stand seit 2009.

Befragte mit problematischem Spielverhalten präferieren insbesondere Internet-Casinospiele, Geldspielautomaten, Bingo, Sportwetten sowie das „Kleine Spiel“ (Automatenspiel) in der Spielbank.

Ein statistisch signifikant erhöhtes Risiko für problematisches und pathologisches Glücksspielverhalten findet sich bei einem Alter bis 25 Jahre, bei niedriger Bildung (maximal Hauptschulabschluss), bei einem niedrigen Haushaltsnettoeinkommen (maximal 1.500 Euro), bei jungen Männern mit Migrationshintergrund, einer mindestens wöchentlichen Spielweise sowie bei monatlichen Geldeinsätzen für Glücksspiel über 100 Euro.

Männer spielen deutlich häufiger im auffälligen bzw. risikoreichen, problematischen oder wahrscheinlich pathologischen Bereich, als dies bei Frauen der Fall ist.

Während bei den Männern der Anteil der Spieler mit problematischem und pathologischem Spielverhalten seit 2013 leicht zurückgegangen ist, ist der Anteil der Frauen mit problematischem

¹ Abrufbar unter: https://www.bzga.de/fileadmin/user_upload/PDF/studien/BZgA-Forschungsbericht_Gluecksspielsurvey_2019.pdf

² Abrufbar unter:

https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Drogen_und_Sucht/Berichte/Broschuere/Drogen-_und_Suchtbericht_2019_barr.pdf

Spielverhalten angestiegen. Dennoch befindet sich dieser Anteil auf einem vergleichsweise niedrigen Niveau.

ab. Glücksspielerfahrung

➤ Lebensprävalenz

In einer Repräsentativbefragung des Jahres 2019 zum Glücksspiel haben 75,3 % der in Deutschland lebenden Bevölkerung zwischen 16 und 70 Jahren im Laufe des Lebens schon mindestens einmal an einem Glücksspiel teilgenommen. Die Glücksspielerfahrung nimmt mit steigendem Alter zunächst zu und verbleibt ab einem Alter von 36 Jahren in einem Bereich von etwa 85 Prozent.

Am höchsten ist die Lebenszeitprävalenz für das Spielen von Lotterien (86,4 %). Bei Automaten und Casinospiele liegt sie bei 30,0 %, wobei hier der signifikante Geschlechtsunterschied zwischen Männern und Frauen besonders groß ist (15,9 Prozentpunkte). Sportwetten wurden jemals von 10,0 % der Bevölkerung gespielt.

Die Lebenszeitprävalenz, d. h. der Anteil derjenigen, die schon einmal ein Glücksspiel gespielt haben und somit über Glücksspielerfahrung verfügen, ist bei Männern signifikant größer als bei Frauen (Männer: 79,9 % vs. Frauen 70,7 %). Dieser Geschlechtsunterschied ist in fast allen Altersgruppen festzustellen.

Im Trendverlauf ist die Lebenszeitprävalenz des Glücksspielens im Zeitraum 2007 bis 2017 zurückgegangen und bis 2019 nicht weiter gesunken.

➤ 12 Monatsprävalenz

In der Repräsentativbefragung des Jahres 2019 zum Glücksspiel haben 37,7 % der in Deutschland lebenden Bevölkerung zwischen 16 und 70 Jahren innerhalb der letzten zwölf Monate an einem Glücksspiel teilgenommen.

Die Glücksspielerfahrung nimmt mit steigendem Alter bis auf 45,2 % in der Altersgruppe der 46- bis 55-Jährigen zu und sinkt erst in Altersgruppe der 56- bis 70-Jährigen wieder ab.

Der Anteil der männlichen Befragten mit Glücksspielerfahrung ist signifikant größer als der der weiblichen (44,4 % vs. 30,9 %). Die signifikanten Geschlechterunterschiede betreffen alle Altersgruppen. Besonders deutliche Unterschiede zwischen den Geschlechtern finden sich in der Altersgruppe der 46- bis 55-Jährigen (jeweils ca. 15 Prozentpunkte). Der Anteil der Mehrfachspielenden ist unter den männlichen Befragten deutlich höher als unter den weiblichen (24,0 % vs. 14,6 %).

Betrachtet man zunächst die gewerblichen Angebote, also ohne privates Glücksspiel, so ergibt sich für diese eine 12-Monats-Prävalenz von 35,4 %. Am höchsten ist die 12-Monats-Prävalenz in der Gruppe der Lotterien (32,5 %). Bei Automaten- und Casinospiele liegt sie bei 4,1 %, bei

Sportwetten bei 2,2 %. Es haben signifikant mehr Männer als Frauen in den letzten zwölf Monaten ein Glücksspiel gespielt. Diese signifikanten Unterschiede betreffen alle Glücksspielgruppen.

Ein Viertel der Glücksspielenden gibt mehr als 50 Euro pro Monat für Glücksspiel aus.

In der Erhebung 2019 geben 37,7 % aller 16- bis 70-jährigen Befragten an, innerhalb der letzten zwölf Monate mindestens eines der erhobenen Glücksspiele gespielt zu haben. Dies stellt gegenüber der ersten Erhebung zum Glücksspiel im Jahr 2007 einen Rückgang um 17,3 Prozentpunkte dar. Nach einem langen Abwärtstrend ist die 12-Monats-Prävalenz in 2019 im Vergleich zu 2017 erstmals geringfügig angestiegen.

ac. Motive des Glücksspiels

Im Jahr 2019 dominiert „Geldgewinn“ (62,6 %) als Motiv und stellt neben dem Motiv „Spaß haben“ (53,5 %) das Hauptmotiv für Glücksspiel dar.

Frauen geben fast allen erfragten Glücksspielmotiven eine geringere Bedeutung als Männer. Lediglich das Motiv des Geldgewinns ist vergleichbar.

Während für Jugendliche, Spaß, Aufregung und Geselligkeit dominieren und zudem ausgeprägter sind als bei den Erwachsenen, ist für Erwachsene vor allem der Wunsch nach Geldgewinn das vorherrschende Glücksspielmotiv.

ad. Spielorte / Bezugswege

Aufgrund der großen Verbreitung der Lotterie „6 aus 49“ liegt der Bezugsweg „Lotto-Annahmestelle“ im Jahr 2019 an der Spitze der erfragten Bezugswege (23,4 %). An zweiter Stelle steht die Glücksspielnutzung über das Internet (7,1 %). Alle übrigen Zugangswege sind weniger relevant oder eng an die 12-Monats-Prävalenz einzelner Glücksspielformen gekoppelt (z. B. Geldspielautomaten in Spielhallen oder Casinospiele der Spielbank).

ae. Subjektive Belastung durch Glücksspiel und Beratungsinanspruchnahme

2,9 % der Befragten, die in den letzten zwölf Monaten an irgendeinem Glücksspiel teilgenommen hatten, geben im Jahr 2019 an, dass sie sich schon einmal durch Wetten oder Spielen mit Geldeinsatz belastet gefühlt haben. Männliche Befragte nennen ein solches Belastungsgefühl häufiger als weibliche (2019: 3,4 % vs. 2,1 %).

Von den Personen, die im Jahr 2019 eine subjektive Belastung angegeben haben, berichten 34,3 %, dass sie sich schon einmal beraten lassen haben. Es handelt sich dabei fast ausschließlich um männliche Befragte. Von den Männern, die sich subjektiv als belastet empfinden, haben 48,1 % Beratung in Anspruch genommen, von den subjektiv belasteten Frauen nur 1,8 %.

af. Präventions-, Informations- und Hilfsangebote

69,0 % der Befragten geben an, über irgendein Medium zu den Gefahren des Glücksspiels informiert worden zu sein. Bei der Wahrnehmung dominieren die klassischen Medien wie Fernsehen (33,4 %) und Radio (30,2 %).

Der Anteil der Personen, die eine Beratungsstelle kennen, an die man sich bei Glücksspielbedingten Problemen wenden kann, hat von initial 15,3 % im Jahr 2007 auf 25,9 % im Jahr 2015 zugenommen und ist seit 2017 mit 24,0 % konstant.

b. Grundsätze ODDSET GmbH

Die ODDSET GmbH legt höchsten Wert auf den Schutz seiner Kunden³. Ein Teil davon ist neben der Aufklärung insbesondere der effektive und bestmögliche Jugend- und Spielerschutz. Dieser Verbraucherschutz zählt zum unternehmerischen Selbstverständnis der ODDSET GmbH. Dabei verfolgt diese einen ganzheitlichen Ansatz, der die individuellen Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Im Folgenden wird kurz das sogenannte RENO Modell beschrieben, welches die Basis für den Spielerschutz bei der ODDSET GmbH sowie daraus abgeleiteten Maßnahmen bildet.

Das RENO Modell geht auf die internationalen wissenschaftlichen Experten Alex Blaszczynski, Robert Ladouceur und Howard Jeffrey Shaffer zurück und geht davon aus, dass 98 Prozent der Glücksspiel-Spielenden dies mit einem geringen oder mittleren Risiko tun. Nur etwa zwei Prozent der Bevölkerung nehmen tatsächlich mit einem hohen Risiko am Glücksspiel teil oder haben bereits ein problematisches Spielverhalten entwickelt. Das RENO Modell bemüht den Ansatz, dass sich Verbraucherschutzmaßnahmen grundsätzlich an alle Kundengruppen richten und deren Bedürfnisse berücksichtigen sollen. Diesen Ansatz hat sich auch die ODDSET GmbH zu eigen gemacht.

Nach dem RENO Modell sollen Maßnahmen zum Verbraucherschutz zudem auf zwei Grundsätzen beruhen, nämlich

- dass die Entscheidung des Einzelnen sich an Glücksspielen zu beteiligen, eine eigene Entscheidung und diese auf Grundlage von ausreichenden Informationen erfolgt sei, und
- dass negative Folgen bzw. ein Schaden minimiert, also die negativen Auswirkungen von Glücksspiel reduziert werden müsse.

Die von der ODDSET GmbH eingeführten Verbraucherschutzmaßnahmen orientieren sich an diesen beiden Grundsätzen. So sollen langfristig möglichst wenige Spieler ein problematisches Spielverhalten entwickeln.

³ Die Begriffe Kunde, Spieler und Spielteilnehmer werden im vorliegenden Sozialkonzept als Synonyme verwendet.

2. Gesetzliche Grundlagen

Die Inhalte des Sozialkonzepts richten sich nach den Glücksspielrechtlichen Regelungen. Hier gilt zunächst § 6 GlüStV in seiner jeweils aktuell gültigen Form. Dort ist geregelt:

„Die Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen sind verpflichtet, die Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen. Zu diesem Zweck haben sie Sozialkonzepte zu entwickeln, ihr Personal zu schulen und die Vorgaben des Anhangs „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ zu erfüllen. In den Sozialkonzepten ist darzulegen, mit welchen Maßnahmen den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorgebeugt werden soll und wie diese behoben werden sollen.“

Ferner sind das Ausführungsgesetz NRW Glücksspielstaatsvertrag (AG GlüStV NRW) und die Verordnung über die Annahme- und Wettvermittlungsstellen des Landes Nordrhein-Westfalen (AnVerVO), hier insbesondere die §§ 10ff. und die Anlage 1, zu berücksichtigen.

Im AG GlüStV NRW heißt es ergänzend zum Thema „Erlaubnis“:

„Die Erlaubnis zum Veranstalten, Durchführen und Vermitteln von Glücksspielen setzt voraus, dass (...) 4. ein Sozialkonzept gemäß § 6 GlüStV vorliegt und auch sonst die Anforderungen des § 6 GlüStV erfüllt sind, (...).“

Das Sozialkonzept ist somit Bestandteil der Erlaubnis an die Annahmestellen zur Vermittlung der ODDSET Sportwette in NRW und ist für die Wettkunden ebenfalls auf Nachfrage einsehbar.

3. Leitbild der ODDSET GmbH

Die Erstellung von Sozialkonzepten beruht auf der gesetzlichen Verpflichtung für Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen, die Spielerinnen und Spieler zu verantwortungsbewussten Glücksspielen anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen. Der Anspruch der ODDSET GmbH geht jedoch über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Die verfolgten Ziele lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Schaffung eines Bewusstseins für den verantwortungsvollen Umgang mit Glücksspielen
- Vermeidung der Entstehung von problematischem Spielverhalten
- Vermeidung des Abgleitens in ein pathologisches Spielverhalten

- Sensibilisierung der Annahmestellen im Hinblick auf Jugend- und Spielerschutz durch WestLotto
- Vermeidung von auffordernden werblichen Anreizen zum Spiel
- Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zum Jugend- und Spielerschutz

Deshalb sind der Verbraucherschutz bzw. Spielerschutz und damit auch das hierfür entwickelte Sozialkonzept Bestandteil des Leitbilds von ODDSET. Die entsprechende Passage aus dem Leitbild lautet:

„Wir sind uns darüber bewusst, dass das Anbieten von Sportwetten eine besondere Sensibilität erfordert, um die Gefahren der Glücksspielsucht zu berücksichtigen. ODDSET bekennt sich ausdrücklich zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit seinem Wettangebot und den damit verbundenen Suchtgefahren.“

4. Zusammenarbeit mit WestLotto

c. Vertragliche Grundlage für die Zusammenarbeit

Die ODDSET Sportwette wird in den Annahmestellen von WestLotto in NRW als Vermittler vertrieben. WestLotto selbst nimmt hierbei im Auftrag der ODDSET GmbH eine Dienstleisterrolle für den Vertrieb der Sportwette wahr.

Konkret hat die ODDSET GmbH WestLotto im Rahmen einer umfangreichen Dienstleistungsvereinbarung mit Teilen der Abwicklung des Spielgeschäfts beauftragt. Dazu gehört insbesondere auch die Übernahme von Schulungen zur Früherkennung problematischen Spielverhaltens. Ferner wird WestLotto für die ODDSET GmbH als Erfüllungsgehilfe tätig bei der Umsetzung der u.a. im Anhang „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ zum GlüStV den Veranstalter treffenden Pflichten in Bezug auf das für die Sportwettvermittlung eingesetzte Personal. WestLotto stellt ferner in Abstimmung mit der ODDSET GmbH alle Informations- und Aufklärungsmaterialien zum Jugend- und Spielerschutz in den Annahmestellen zur Verfügung.

Zur Verfolgung dieser Prämissen und Umsetzung der Präventionsbemühungen arbeitet die ODDSET GmbH eng mit WestLotto zusammen und hat die tatsächliche Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen unter Beibehaltung der rechtlichen Verantwortung an WestLotto ausgelagert. Im Dienstleistungsvertrag ist diesbezüglich unter den nachfolgenden Ziffern insbesondere geregelt:

„6.1. ODDSET ist ebenso wie die POS für die Schulung des in den POS eingesetzten Personals in der Früherkennung problematischen Spielverhaltens verpflichtet. Bei der Durchführung dieser Aufgabe wird LOTTO als Erfüllungsgehilfe von ODDSET tätig und führt diese Schulungen ggf. als Online-Schulung durch. Gleiches gilt für die Umsetzung der unter anderem im Anhang „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ zum GlüStV den Veranstalter treffenden Pflichten in Bezug auf das von den Richtlinien umfasste für die Vermittlung der ODDSET-Sportwetten eingesetzte Personal.

6.2. ODDSET wird problematisches Wettverhalten von Spielern einem Monitoring zu unterziehen. LOTTO verpflichtet sich, ODDSET hierbei in zulässiger Weise in technischer wie auch organisatorischer Hinsicht zu unterstützen.

[...]

13.1 LOTTO wird im Auftrag des hierfür verantwortlichen Sportwettveranstalters ODDSET alle zumutbaren organisatorischen, rechtlichen und technischen Voraussetzungen für die Einhaltung sämtlicher gesetzlicher und verwaltungsbehördlicher Bestimmungen in den POS schaffen und aufrechterhalten.

13.2. ODDSET ist als Veranstalter von Sportwetten u.a. verpflichtet, die Anforderungen an den Jugend- und Spielerschutz, den Datenschutz, der Geldwäscheprävention sowie die landesrechtlichen Pflichten und behördlichen Vorgaben einzuhalten.

13.3. Zur Erfüllung der unter Ziffer 13.2 genannten Verpflichtungen wird LOTTO, im Rahmen ihrer gemäß diesem Vertrag und seiner Anlagen vereinbarten Leistungen, für ODDSET tätig. Hierzu gehört insbesondere:

- Einhaltung der rechtlichen Anforderungen des Jugendschutzes und an die Datenübertragung (Kunden- und Spieldaten),*
- Erfüllung landesrechtlicher Pflichten sowie Erfüllung von Pflichten, die sich aufgrund von behördlichen Vorgaben ergeben.“*

d. Rückgriff auf Erfahrungen und Praktiken von WestLotto

Die ODDSET GmbH greift zudem auf die langjährige praktische Erfahrung von WestLotto in den Annahmestellen zurück. Ferner hat sich die ODDSET GmbH bei der Erstellung dieses Sozialkonzepts mit WestLotto abgestimmt und konnte sowohl die Responsible Gaming Strategie als auch das Know-How von WestLotto aus aktuellen wissenschaftlichen Forschungsergebnissen in das Sozialkonzept einfließen lassen.

Die ganzheitliche Strategie von WestLotto beruht auf den folgenden vier Säulen, wobei sich insbesondere die Säule 3 “Annahmestellen” auf alle Vorgänge im terrestrischen Vertrieb bezieht:

Prävention im Online-Bereich	Prävention bei Jugendlichen	Annahmestellen	Wissenschaft
<ul style="list-style-type: none"> • Gerade im Online-Bereich lassen sich eine Vielzahl von Maßnahmen etablieren, um Kunden einen bestmöglichen Verbraucherschutz zu bieten. • Dem Unternehmen ist es ein Anliegen, im Kundeninteresse zu handeln und entsprechende Maßnahmen umzusetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Insbesondere Kinder und Jugendliche kommen in heutiger Zeit weit häufiger mit Glücksspielprodukten in Berührung als dies früher der Fall war. • Aus diesem Grund ist es für WestLotto ein Anliegen, entsprechend umfangreich aufzuklären und zu informieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durch die entwickelten Maßnahmen sollen die Annahmestellen in die Lage versetzt werden, Verbraucherschutz einfach und effizient umsetzen zu können. 	<ul style="list-style-type: none"> • Für WestLotto ist es ein Anliegen, dass alle entwickelten Maßnahmen auch dem aktuellen Stand der wissenschaftlichen Forschung entsprechen. • Aus diesem Grund hält sich das Unternehmen stets auf dem Laufenden, sucht den aktiven Austausch mit der nationalen und internationalen Wissenschaft und gibt bei Bedarf auch selbst Marktforschung oder wissenschaftliche Studien in Auftrag.

Abbildung 1: Säulen der Prävention im terrestrischen Vertrieb - WestLotto

Die Responsible Gaming Strategie von WestLotto hat somit auch seinen Eingang in das vorliegende Sozialkonzept gefunden. Hier arbeiten die ODDSET GmbH und WestLotto eng zusammen.

So kann die ODDSET GmbH auch auf die bei WestLotto aus dem Bereich der Wissenschaft erlangten Kenntnisse, welche diese durch regelmäßige Forschungsprojekte, Marktforschungen und Marktbeobachtungen gewonnen haben, zurückgreifen. Diese fließen in das Sozialkonzept und die Zusammenarbeit ein und dienen dazu, Verbraucherschutzmaßnahmen den aktuellen Bedürfnissen der Verbraucher sowie den aktuellen Erkenntnissen der Wissenschaft zu gestalten.

WestLotto arbeitet zudem seit mehreren Jahren erfolgreich im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung des Deutschen Lotto-Toto Blocks mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) zusammen. Des Weiteren werden Umfragen zum Glücksspielverhalten und Spielerschutz in Deutschland durch die ISD Hamburg gemeinsam mit der Uni Bremen und dem MaFo-Institut Info GmbH aus Berlin durchgeführt.

5. Zusammenarbeit mit externen Fachkräften

Die ODDSET GmbH arbeitet zudem mit Glücksfall Zentrum für Spielerschutz e.V. (Glücksfall) zusammen. Glücksfall unterstützt hierbei durch Schulungsmaßnahmen (siehe Kapitel VII) sowie

durch Zulieferung der Expertise beim Einteilen der Kunden in Risikokategorien und den sich aus dieser Zuordnung entsprechend abzuleitenden Schutzmaßnahmen.

III. Zielgruppen des Sozialkonzepts

Die in diesem Sozialkonzept enthaltenen Maßnahmen richten sich grundsätzlich an alle Kunden der ODDSET GmbH sowie im Sinne eines ganzheitlichen Präventionsansatzes auch an Jugendliche. Es werden grundsätzlich alle Spielteilnehmer sowie potenzielle Spielteilnehmer erfasst. Zu den sogenannten gefährdeten Spielteilnehmern gehören insbesondere:

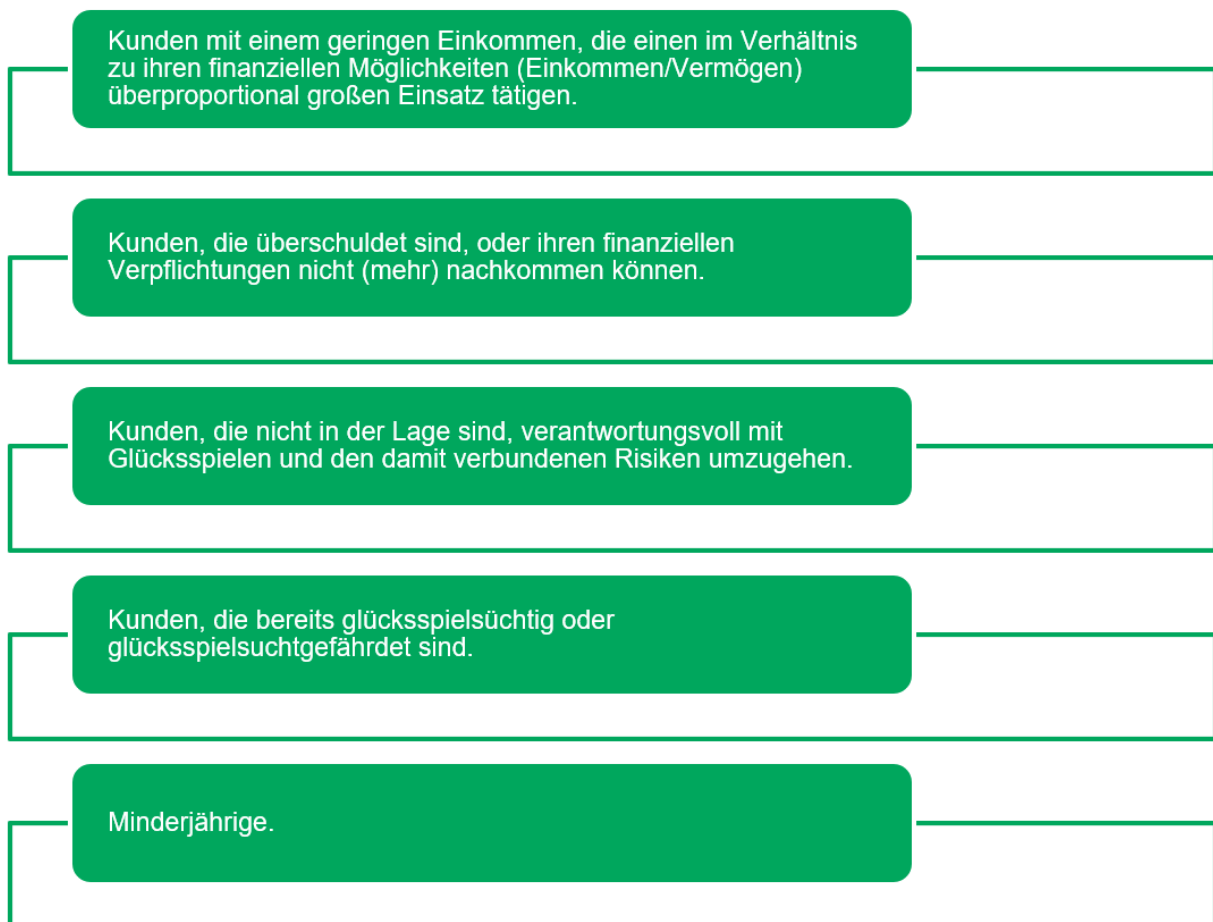


Abbildung 2: Gruppen gefährdeter Spielteilnehmer

Im Nachfolgenden wird auf die verschiedenen Kundengruppen, analog zum RENO Modell, eingegangen.

1. Jugendliche

Obwohl Kinder und Jugendliche selbstverständlich keine Zielgruppe des Unternehmens in Bezug auf das Sportwettangebot sind, spielen sie im Bereich Verbraucherschutz eine wichtige Rolle. Denn sie kommen im heutigen Zeitalter bereits – wenn auch zumeist online – häufig mit

Glücksspielangeboten in Kontakt und auch in ihrer Lebenswirklichkeit ist das Thema längst angekommen. Aus diesem Grund ist es bedeutend für sie, zu lernen verantwortungsvoll mit den entsprechenden Angeboten umzugehen. Aufklärung und Prävention können hierbei helfen, weshalb sich insbesondere WestLotto in diesem Bereich vor Ort engagiert.

In der Annahmestelle selbst wird der Jugendschutz durch ein Verbot der Teilnahme am Glücksspiel umgesetzt. Ohne Lotto-Kundenkarte, zu deren Erhalt eine Ausweiskontrolle vorgenommen werden muss, ist keine Abgabe von Sportwetten möglich.

2. Kunden mit unauffälligem Spielverhalten

Kunden mit einem unauffälligen Spielverhalten machen den weitaus größten Teil des Kundenstamms der ODDSET GmbH aus. Aus diesem Grund stehen sie auch im besonderen Fokus der Verbraucherschutzmaßnahmen. Es ist entscheidend, Kunden, die keinerlei Probleme mit ihrem Glücksspielverhalten haben, vor der Entwicklung eines problematischen oder gar pathologischen Verhaltens zu schützen. Hierbei helfen Aufklärung, Information und Prävention – drei Aspekte, die einen großen und wichtigen Teil der Verbraucherschutzmaßnahmen der ODDSET GmbH ausmachen.

3. Kunden mit problematischem/auffälligem Spielverhalten

Ein problematisches Spielverhalten gilt als Vorstufe von pathologischem Glücksspielverhalten und somit der Glücksspielsucht. Dabei ist die Teilnahme an Glücksspielen zwar bereits mit negativen Konsequenzen verbunden, jedoch kann der Spieler sein Spielverhalten noch kontrollieren, beispielsweise was die Einsätze und den Zeitaufwand angeht. Er befindet sich somit in einer Art Übergangsphase.

Hinweise für ein problematisches Spielverhalten können Folgende sein:

- Schuldgefühle
- erste Anzeichen von Depressionen
- heimliches Spielen
- hohe Ausgaben
- "Hinterherjagen" von Verlusten

Bei problematischen Spielteilnehmern nimmt der Stellenwert des Spiels bereits einen hohen Anteil im Leben des Betroffenen ein und geht bereits weit über das bloße Freizeitvergnügen hinaus.

Die im Sozialkonzept geschilderten Maßnahmen gelten selbstverständlich auch für Personen mit einem problematischem Spielverhalten. So dienen insbesondere die Schulungen für Annahmestellenmitarbeiter (siehe auch Kapitel VII.2), die Maßnahmen zur Aufklärung der Spieler (siehe auch Kapitel V.5.a und VI.1) sowie das Monitoringsystem (siehe auch Kapitel VI.2) dazu, Kunden, die bereits ein problematisches Spielverhalten entwickelt haben, zu unterstützen und ihnen Wege in das Hilfesystem aufzuweisen. Zudem dienen die aufgeführten Maßnahmen der Verhinderung der Entwicklung eines pathologischen Spielverhaltens.

4. Kunden mit exzessivem/pathologischem Glücksspielverhalten

Während bei problematischem Spielverhalten noch eine gewisse Kontrolle über dieses möglich ist, spricht man von einer Glücksspielsucht oder auch pathologischem Glücksspiel, wenn der Verlust der Kontrolle über das Spielverhalten einsetzt.

Das Glücksspiel ist dann zentraler Lebensinhalt und es greifen nahezu alle diagnostischen Kriterien für pathologisches Spielen nach dem internationalen DSM V-Standard. Hier ist das pathologische Glücksspiel erstmalig als „vollwertige“ Sucht anerkannt und unter Suchtkrankheiten aufgeführt, bislang war es unter den Impulskontrollstörungen zu finden. Die entsprechenden Kriterien einer „Gambling Disorder“ sind nachfolgend aufgeführt:

- Starke Eingenommenheit vom Glücksspiel (z.B. starke gedankliche Beschäftigung mit der Geldbeschaffung)
- Steigerung der Einsätze, um gewünschte Erregung zu erreichen
- Wiederholte erfolglose Versuche, das Spiel zu kontrollieren, einzuschränken oder aufzugeben
- Unruhe und Gereiztheit beim Versuch, das Spiel einzuschränken oder aufzugeben
- Spielen, um Problemen oder negativen Stimmungen zu entkommen
- Wiederaufnahme des Glücksspielens nach Geldverlusten
- Lügen gegenüber Dritten, um das Ausmaß der Spielproblematik zu vertuschen
- Gefährdung oder Verlust wichtiger Beziehungen, des Arbeitsplatzes und der Zukunftschancen
- Hoffnung auf Bereitstellung von Geld durch Dritte

Auch im ICD-10, dem internationalen Klassifikations-Manual der WHO, lässt sich das pathologische Spielen unter der Kennziffer F. 63.0 als eigenständiges Krankheitsbild wiederfinden, dort allerdings bei den abnormen Gewohnheiten und Störungen der Impulskontrolle. Charakterisiert ist die Störung durch häufiges, wiederholtes und episodenhaftes Glücksspiel. Das zwanghafte Spielen beherrscht dabei die Lebensführung des Betroffenen und

führt zum Verfall sozialer, beruflicher, materieller und familiärer Werte und Verpflichtungen. Die diagnostischen Kriterien lauten hier wie folgt:

- Wiederholte (zwei oder mehr) Episoden von Glücksspiel über einen Zeitraum von mindestens einem Jahr.
- Diese Episoden bringen den Betroffenen keinen Gewinn, sondern werden trotz subjektivem Leidensdruck und Störung der Funktionsfähigkeit im täglichen Leben fortgesetzt.
- Die Betroffenen beschreiben einen intensiven Drang zu spielen, der nur schwer kontrolliert werden kann. Sie schildern, dass sie nicht in der Lage sind, das Glücksspiel durch Willensanstrengung zu unterbrechen.
- Die Betroffenen sind ständig mit Gedanken oder Vorstellungen vom Glücksspiel oder mit dem Umfeld des Glücksspiels beschäftigt

In Bezug auf pathologisches Glücksspielverhalten bietet die ODDSET GmbH Maßnahmen der Behandlungsvermittlung (siehe auch Kapitel VI.4) sowie einen Eintrag in das bundesweite Sperrsystem (siehe auch Kapitel V.5.c und VI.4) an. Der ODDSET GmbH ist dabei sehr daran gelegen, betroffene Kunden vom Sportwettangebot auszuschließen sowie diese an professionelle Hilfeeinrichtungen weiterzuleiten. Das Angebot ist jedoch explizit nicht darauf ausgelegt, pathologischen Spielern im Sinne eines therapeutischen Ansatzes selbst zu helfen.

IV. Verantwortlichkeiten

Die ODDSET Sportwette wird von der ODDSET GmbH terrestrisch in enger Zusammenarbeit mit WestLotto als beauftragter Dienstleister und den Annahmestellen vor Ort als Vermittler angeboten.

Zur Erfüllung der Anforderungen an dieses Sozialkonzept arbeiten die Fachabteilungen der ODDSET GmbH zusammen mit den entsprechenden Verantwortlichen bei WestLotto und den Mitarbeitern vor Ort in den Annahmestellen eigenverantwortlich zusammen. Dabei übernimmt jeder Beteiligter die vertraglich festgelegten Aufgaben. Für WestLotto ergeben sich diese aus dem Dienstleistungsvertrag, für die Annahmestellen aus dem jeweiligen Geschäftsbesorgungsvertrag vertragliche Vereinbarungen bestehen auch zwischen WestLotto und den jeweiligen Annahmestellen im Rahmen des Vertriebs der Lotterie-Produkte von WestLotto.

Konkret sind die Sozialkonzeptbeauftragte/Sozialkonzeptverantwortliche und der Spielerschutzbeauftragte der ODDSET GmbH sowie der jeweilige Sozialkonzeptbeauftragte der Annahmestelle gem. § 10 Abs. 3 Nr. 4 AnVerVO NRW (zumeist ist dies der Annahmestellenleiter oder der benannte Annahmestellenleiter) der jeweiligen Annahmestelle die Funktionsträger zur Einhaltung des Sozialkonzepts.

1. ODDSET GmbH

Hierzu möchten wir erläuternd voranstellen, dass die Begriffe der Sozialkonzeptbeauftragten und des Spielerschutzbeauftragten vom Regierungspräsidium Darmstadt als Konzessionsbehörde der ODDSET Sportwetten GmbH auf Basis des Glücksspielstaatsvertrags eingeführt wurden und keine landesrechtlichen Vorgaben und Gegebenheiten berücksichtigt. Die ODDSET GmbH hat die bestellten Funktionsträger als Sozialkonzeptverantwortliche und als Spielerschutzbeauftragten als Stabsstelle der Geschäftsführung direkt unterstellt. Die Eingliederung dieser Position als Stabsstelle im Unternehmen dient der Vorbeugung von Interessenskonflikten und gewährleistet die Regulativ- bzw. Kontrollfunktion gegenüber anderen Fachbereichen.

Die ODDSET GmbH stellt für die Tätigkeit als Sozialkonzeptbeauftragte und Spielerschutzbeauftragter ausreichend zeitliche Ressourcen zur Verfügung, um die Aufgaben vollumfänglich erledigen zu können. Bei entsprechendem Bedarf und zu entsprechenden Themen werden zusätzliche personelle Ressourcen von der Geschäftsführung bereitgestellt, sei es durch externe Experten oder durch Unterstützungsleistungen aus relevanten Fachbereichen (z.B. Revision, Spielgeschäft, Kundenservice).

Beide haben an vielen Schulungen, die auch als Nachweis für Fortbildungen gemäß § 6 GlüStV samt „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung für Glücksspielsucht“ gelten, für den Bereich Spielerschutz und den Rollen als Sozialkonzeptbeauftragte/Spielerschutzbeauftragter teilgenommen und werden sich kontinuierlich weiterbilden.

a. Sozialkonzeptbeauftragte

Die Geschäftsführung der ODDSET GmbH hat Frau Ricarda Ritterbach als Sozialkonzeptbeauftragte benannt.

aa. Kontaktdaten der Sozialkonzeptbeauftragten

Name: Ricarda Ritterbach
Adresse: ODDSET Sportwetten GmbH, Konrad-Zuse-Platz 12, 81829 München
E-Mail: spielerschutz@oddset-gmbh.de
Tel-Nr.: +49 89 4546200-111

ab. Position in der Unternehmenshierarchie und Aufgaben

Frau Ritterbach übt die Rolle der Sozialkonzeptbeauftragten neben ihrer Tätigkeit als General Counsel/Leiterin Recht bei der ODDSET GmbH aus. Als Sozialkonzeptbeauftragte sorgt Frau Ritterbach dafür, dass das Sozialkonzept und deren Inhalt in die unternehmensüblichen Betriebswege und Kommunikationsabläufe eingliedert und allen erforderlichen Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht wird. Sie ist Ansprechpartnerin für die Mitarbeiter zum Thema Sozialkonzept. Sie stellt die organisatorischen Voraussetzungen zur Umsetzung des Sozialkonzepts sicher, wie die Schulungen des Personals. Darüber hinaus ist es ihre Aufgabe, das Sozialkonzept kontinuierlich im Rahmen einer Qualitätssicherung anzupassen bzw. weiterzuentwickeln, unter besonderer Berücksichtigung neuer rechtlicher Vorgaben, eines geänderten Angebots, sowie neuerer wissenschaftlicher Erkenntnisse.

Die Sozialkonzeptbeauftragte wird zudem im regelmäßigen Dialog mit dem Responsible Gaming Team von WestLotto, mit externen Ansprechpartnern und Institutionen im Bereich Spielerschutz sowie dem Spielerschutzbeauftragten der ODDSET GmbH stehen.

b. Spielerschutzbeauftragter

Die Geschäftsführung der ODDSET GmbH hat Herrn Matthias Graf als Spielerschutzbeauftragten benannt.

aa. Kontaktdaten des Spielerschutzbeauftragten

Name: Matthias Graf
Adresse: ODDSET Sportwetten GmbH, Konrad-Zuse-Platz 12, 81829 München

E-Mail: spierschutz@oddset-gmbh.de

Tel-Nr.: +49 89 4546200-111

ab. Position in der Unternehmenshierarchie und Aufgaben

Herr Graf übt die Rolle des Spielerschutzbeauftragten neben seiner Tätigkeit als Leiter Kundenmanagement und ist neben der Sozialkonzeptverantwortlichen Ansprechpartner für die Mitarbeitenden am Sozialkonzept. Bei der ODDSET GmbH sorgt Herr Graf für die Koordination und Überwachung, Administration sowie Kommunikation des Jugend- und Spielerschutzes. Er ist für die Implementierung der Maßnahmen zum Spielerschutz, wie die Umsetzung der Spielersperre, sowie für die Auswertung der durchgeführten Spielerschutzmaßnahmen verantwortlich.

Der Spielerschutzbeauftragte wird zudem im regelmäßigen Dialog mit externen Ansprechpartnern und Institutionen im Bereich Spielerschutz sowie der Sozialkonzeptbeauftragten der ODDSET GmbH stehen. Auch ist er erster Ansprechpartner für die jeweiligen Annahmestellenleiter, die vor Ort in der Annahmestelle die Funktion des Sozialkonzeptbeauftragten übernehmen und für dessen operative Umsetzung im direkten Dialog mit den Kunden sorgen. Ferner steht er als Ansprechpartner der Lotteriegesellschaften, Annahmestellen und Kunden zum Thema Spieler- und Jugendschutz zur Verfügung.

2. Annahmestellen

Jede Annahmestelle ist als Vermittler von Sportwetten verpflichtet, einen Sozialkonzeptbeauftragten im Sinne von § 10 Abs. 4 Nr. 3 AnVerVO NRW zu benennen. Diese Rolle fällt regelmäßig dem Annahmestellenleiter zu. Dieser ist, was unter anderem auch in der zwischen WestLotto und der ODDSET GmbH abgestimmten Geschäftsanweisung für die Annahmestellen sowie im jeweiligen Geschäftsbesorgungsvertrag zwischen der ODDSET GmbH und der Annahmestellen geregelt ist, für die Gewährleistung der Einhaltung der Bestimmungen zum Jugend- und Spielerschutz verantwortlich. Dies umfasst insbesondere die folgenden Aufgaben:

- Koordinierung und Sicherstellung der betrieblichen Abläufe zur Umsetzung des Sozialkonzepts in der Annahmestelle
- Ansprechperson für Mitarbeiter der Annahmestelle zum Thema Sozialkonzept
- Sicherstellung der Einarbeitung des Personals in der Annahmestelle hinsichtlich der im Sozialkonzept festgelegten Maßnahmen, insbesondere Umsetzung der Spielersperre vor Ort und anderer Maßnahmen der Suchtprävention und des Spielerschutzes

- Führung einer kontinuierlich fortgeschriebenen Liste der Annahmestellen-Mitarbeiter, die mit den Aufgaben des Spielerschutzes betraut sind, inklusive Anzahl und Zeitpunkt der Schulungen
- Zusammenführung der in der Annahmestelle durchgeführten Dokumentationen zum Jugend- und Spielerschutz und Weiterleitung an WestLotto als Dienstleister der ODDSET GmbH, soweit von der Aufsichtsbehörde gefordert
- Dokumentation und Vorlage sozialkonzeptrelevanter Unterlagen bei ordnungsbehördlichen Kontrollen

3. WestLotto

WestLotto hat eigens eine Responsible Gaming Abteilung eingerichtet und einen Sozialkonzeptverantwortlichen für den Lotterievertrieb genannt. Die jeweils zuständige Person ist im eigenen Sozialkonzept von WestLotto für die Annahmestellen benannt und kann auch jederzeit auf dem Internetauftritt von WestLotto eingesehen werden.

WestLotto unterstützt zum einen die Annahmestellenleitungen in ihren Aufgaben bezüglich des Lotterievertriebs, sowie in ihren Aufgaben als Sozialkonzeptbeauftragte. Hierfür steht WestLotto zudem im regelmäßigen Austausch mit der ODDSET GmbH.

V. Stationärer Vertrieb über die Annahmestellen

1. Grundsatz: Wichtige Rolle für Umsetzung vor Ort

Die Annahmestellen spielen für die Umsetzung der etablierten Verbraucherschutzmaßnahmen eine entscheidende Rolle. Vor Ort in den Annahmestellen sind die dortigen Mitarbeiter die ersten und direkten Ansprechpartner der Kunden. Die Mitarbeiter haben jeden Tag direkten Kontakt zu zahlreichen Kunden und genießen deren Vertrauen. Ihnen kommt daher eine entscheidende Rolle für einen effektiven Jugend- und Spielerschutz zu.

Um dem Annahmestellenpersonal das Thema „Responsible Gaming“ zielgruppengerecht zu vermitteln, wurde von WestLotto ein Konzept entwickelt, das sich die ODDSET GmbH zu eigen macht, welches sich auf zwei Aspekte konzentriert: Verkaufen und informieren:

VERBRAUCHERSCHUTZ WAS GENAU BEDEUTET RESPONSIBLE GAMING?



1. Verkaufen – mit Regeln:

Da WestLotto ein staatlicher Lotterieanbieter ist, können die Kunden sich darauf verlassen, dass sie bei ihrer Annahmestelle absolut sicher sind. Das bedeutet auch: Sie als WestLotto-Annahmestelle dürfen unsere Produkte nur an Kunden verkaufen, die mindestens 18 Jahre alt sind – was Sie durch die Ausweiskontrolle sicherstellen müssen.

Ausweiskontrollen schützen Ihre Kunden und Sie.



2. Informieren – bei Bedarf:

Der Spaß, aber auch die Sicherheit Ihrer Kunden liegt in Ihrer Verantwortung. Dazu gehört auch: Probleme mit Glücksspiel erkennen und auf den Kunden zugehen. Denn: Niemand kennt Ihre Kunden besser als Sie! Zur Unterstützung gibt es von WestLotto ausreichend Informationsmaterial, das Sie bei Bedarf gerne weitergeben können.

Niemand kennt Ihre Kunden besser als Sie. Wenn diese sich also auffällig verhalten, handeln Sie verantwortungsvoll und gehen Sie auf sie zu.

Abbildung 3: Verkaufen und Informieren – WestLotto

2. Verhältnisprävention durch Angebotsstruktur

Der Vertrieb der ODDSET Sportwette über Annahmestellen zeichnet sich in seiner Angebotsstruktur durch nachfolgende, den Spielerschutz fördernde Kriterien aus:

- Der Vertrieb von Sportwetten erfolgt grundsätzlich im Nebengeschäft über Annahmestellen.

- Vor jeder Wettabgabe muss eine glücksspielrechtliche Identifizierung vorgenommen werden. Für die ODDSET Spielteilnahme ist eine von Westlotto herausgegebene und im Auftrag der ODDSET GmbH verwendete Kundenkarte nötig (siehe Kapitel VIII). Ein anonymes Spiel ist ausgeschlossen. Diese Kundenkarte stellt ein Mittel zur fortlaufenden Identifizierung dar und beinhaltet aktuell keine Zahlfunktion.
- OASIS-Anschluss und -Prüfung bei jedem Kundenkarten-Scan vor der bzw. bei den Wettabgaben am Verkaufsterminal von WestLotto (siehe Kapitel V.6).
- Es werden keine Spielformen und Wettarten angeboten, die im Sinne des § 21 Abs. 4 Satz 3 Hs. 2 GlüStV unzulässig sind. Es wird darauf geachtet, dass die Produkte möglichst wenig Elemente aufweisen, welchen eine starke Suchtwirkung zugeschrieben wird (wie z.B. eine schnelle Spiel- und Auszahlabfolge).
- Das Wettprogramm der ODDSET bietet lediglich Pre-Match Wetten an. Es gibt keine Live-Wetten.
- Es befinden sich keine Quotenmonitore in den Annahmestellen. Ebenso wenig werden Sportereignisse übertragen.
- Grundsätzlich wird eine Annahmestelle in Bezug auf Ausstattung, bauliche Gegebenheiten und Produktangebot nicht zum längeren Verweilen konzipiert.
- Jede Wettabgabe muss direkt vor Ort (überwiegend bar) bezahlt werden. Mangels Zahlfunktion ist eine Aufladung der Kundenkarte nicht möglich. Auch die Auszahlung erfolgt nur gegen Wettscheinvorlage vor Ort in der Annahmestelle in bar. Eine Ausnahme hierzu stellt der sog. Zentralgewinn dar, der bei WestLotto entsprechend den Teilnahmebedingungen ab 250 EUR wahlweise und ab 1.000 Euro verpflichtend definiert ist. Dieser wird mittels Banküberweisung auf ein dem Kunden zugeordnetes Bankkonto überwiesen.

Das Angebot an sich erfüllt somit bereits viele verhältnispräventive Maßnahmen, die das ODDSET Spiel – insbesondere im Vergleich zu dem Angebot privater Sportwettanbieter, die (auch) im Internet tätig sind und Live-Wetten sowie den Vertrieb über reine Wettbüros anbieten, die zum Aufenthalt einladen – entschleunigen und somit drastisch die Kontrollverlustgefahr reduzieren. Ebenso wenig gibt es aktuell eine Cashout-Funktion, die dem Kunden ein Gefühl von Kontrolle über seine Einsätze und Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten gibt.

3. Rechtliche Rahmenbedingungen für Annahmestellen

Der Gesetzgeber hat für das Betreiben einer Annahmestelle und den entsprechenden Vertrieb der Produkte Rahmenbedingungen festgelegt, welche es zu beachten gilt.

a. Regelungen des Geschäftsbesorgungsvertrags

Die ODDSET GmbH hat die Annahmestellen im Rahmen des Geschäftsbesorgungsvertrages zur Einhaltung der rechtlichen Vorgaben, des Sozialkonzepts sowie der Anforderungen und Anweisungen von WestLotto als Dienstleister der ODDSET GmbH verpflichtet:

§ 2 Abs. 2 Die Tätigkeit für ODDSET wird im Einzelnen bestimmt durch:

- *die Geschäftsanweisung für Annahmestellen von WestLotto als von ODDSET beauftragtem Dienstleister*
- *die Arbeitsanweisungen zur technischen Abwicklung (insb. Technische Info und Terminal-Handbuch) von WestLotto als von ODDSET beauftragtem Dienstleister*
- *die durch Rundschreiben ergehenden Anweisungen und*
- *die Teilnahmebedingungen für die ODDSET Sportwette*
- *das Sozialkonzept*

in ihren jeweils geltenden Fassungen.

§ 2 Abs. 4 Der Vertragspartner ist verpflichtet, alle von ODDSET und WestLotto als beauftragtem Dienstleister zur Abwicklung des Geschäftes und zur Kundenansprache zur Verfügung gestellten Mittel entsprechend den Bestimmungen der Weisungen von ODDSET oder den Weisungen von WestLotto als von ODDSET beauftragtem Dienstleister einzusetzen.

§ 5 Ab. 5 Der Vertragspartner hat die gesetzlichen Vorschriften des Jugendschutzes zu beachten und die Teilnahme von Jugendlichen am Glücksspiel vollständig zu unterbinden.

b. Erteilung der Erlaubnis für Annahmestellen

Nach § 19 Abs. 3 des AG GlüStV NRW sind die Bezirksregierungen zuständig für die Erteilung von Erlaubnissen für die Vermittlung von Glücksspielen durch Annahmestellen im Sinne von § 3 Abs. 5 GlüStV. Einzelheiten zur Erlaubniserteilung und den einzureichenden Unterlagen finden sich in der AnVerVO NRW.

c. Anzahl, Lage und Gestaltung der Annahmestellen

Die Anzahl und Lage der Annahmestellen ergibt sich aus der Vertriebsstrategie, basierend auf den Bestimmungen der AnVerVO NRW.

Eine Analyse der Lage der Annahmestellen, vor allem im Hinblick auf die Nähe von Schulen und öffentlichen Jugendeinrichtungen, hat bei der Eröffnung der bestehenden Annahmestellen stattgefunden und findet auch weiterhin vor Neueröffnungen statt.

Eine Eröffnung von Annahmestellen in Spielhallen, Spielbanken oder Wettvermittlungsstellen ist derzeit nicht erlaubt. Ebenso ist die Aufstellung von Geld- oder Warenspielgeräten mit Gewinnmöglichkeiten sowie das Angebot von Telemedien zur Verfolgung von Sportereignissen verboten.

Grundsätzlich wird eine Annahmestelle in Bezug auf Ausstattung, bauliche Gegebenheiten und Produktangebot nicht zum längeren Verweilen konzipiert.

Darüber hinaus ist die Trennung der vor Ort angebotenen Glücksspielprodukte vom übrigen Sortimentsangebot Teil des über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehenden Verbraucherschutzes, insbesondere Jugendschutzes, mit dem Ziel, keine zusätzlichen Berührungspunkte für Minderjährige mit Glücksspiel zu schaffen. Mit einem eigenen Ladenbauprogramm wurde daher ein Konzept entwickelt, mit dem das WestLotto-Verkaufsmodule optisch klar von den anderen Sortimenten in der Annahmestelle abgegrenzt wird. Über dieses Verkaufsmodule wird auch die Sportwette ODDSET vertrieben. Glücksspielprodukte - und damit auch die Sportwette ODDSET - werden somit ausschließlich am Verkaufsterminal von Westlotto verkauft. Weitere Fremdprodukte sind dort nicht zu finden.

Die Einhaltung der Sortimentstrennung wird regelmäßig durch die Regionalleiter oder die Annahmestellenbetreuer von WestLotto überprüft. So ist es den Annahmestellen nicht gestattet, am WestLotto-Verkaufsmodule Fremdprodukte auszulegen und anzubieten, insbesondere keine Produkte, die Kinder und Jugendliche ansprechen könnten. Die Mitarbeiter sind hierauf im Rahmen von Schulungs- und Informationsmaterialien sensibilisiert. Damit wird verhindert, dass Kinder und Jugendliche oder am Spielangebot nicht interessierte Personen mit den Produkten von WestLotto und der ODDSET GmbH konfrontiert werden.

d. Spielverbot des Annahmestellenpersonals

Dem Personal in den Annahmestellen ist es gemäß den Vorgaben des GlüStV untersagt, in der eigenen Annahmestelle am Spielangebot teilzunehmen. Diese Vorgabe wird durch das Vertriebspartner-Management von WestLotto insofern überprüft, als dass identifizierbare Spielaufträge entsprechend gemonitort werden. Sollte dabei Eigenspiel durch das Annahmestellenpersonal festgestellt werden, führt dies zu entsprechenden Verwarnungen, in Einzelfällen sogar bis zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses.

e. Kreditvergabeverbot

In den Annahmestellen gilt ein Kreditvergabeverbot. Dies bedeutet, dass die Annahmestellen einem Kunden keinen Kredit für die Teilnahme an Glücksspielen gewähren dürfen bzw. nicht für

diesen in Vorleistung gehen dürfen. Auf diese Art und Weise unterstützen sie das Bestreben, dass niemand über seine finanziellen Verhältnisse hinaus spielt und Geld investiert, das er nicht hat.

4. Weitere wichtige Maßnahmen

a. Hilfe für Annahmestellenpersonal mit problematischem Spielverhalten

Durch die tägliche Arbeit in den Annahmestellen und am Verkaufsterminal sowie die ständige Konfrontation mit Glücksspielprodukten und Gewinnermeldungen gehören die Mitarbeiter in den Annahmestellen zu einer risikobehafteten Berufsgruppe im Bereich des problematischen Spielverhaltens. Das Spielverbot in der eigenen Annahmestelle soll dem entgegenwirken.

b. Informationen für Annahmestellen

aa. Leitfaden Verbraucherschutz

Im Leitfaden zur Mitarbeiterschulung Verbraucherschutz, der Teil des Annahmestellenhandbuchs ist, erhalten die Annahmestellenleiter und -mitarbeiter alle wichtigen Informationen zum Thema Verbraucher-, Jugend- und Spielerschutz, inklusive Informationen zur korrekten Identifikation der Kunden.

ab. Eltern-Informationen

Zudem gibt es auch das Dokument Eltern-Information, welches der Unterstützung des Annahmestellenpersonals dient. Es erleichtert den Mitarbeitern die Ansprache in schwierigen Situationen, indem es an Eltern und Erziehungsberechtigte herausgegeben werden kann, bei denen aufgefallen ist, dass sie Minderjährige in den Spielprozess einbinden wollten oder eingebunden haben (z.B. durch das Ausfüllen von Wettscheinen oder Einbeziehen in die WettAuswahl). Dieses ist für Annahmestellen im von WestLotto zur Verfügung gestellten Extranet jederzeit abruf- und ausdrückbar.

5. Spielerschutzmaßnahmen vor Ort

a. Informationsmaterialien und Aufklärung

Die ODDSET GmbH legt einen großen Wert darauf, die Kunden transparent und umfassend über die angebotenen Wetten, mögliche Risiken der Spielteilnahme sowie entsprechende Präventionsangebote zu informieren. Dies geschieht sowohl im terrestrischen Bereich als auch über die digitalen und mobilen Angebote.

aa. Allgemeine Informationen und Aufklärung der Kunden

Zur Information und Aufklärung der Kunden über die Gefahren von Glücksspielsucht und über Hilfsangebote findet der Spielteilnehmer gut sichtbare Informationen auf allen Produkt- und Informationsmaterialien:

- Internetseite
- App
- Werbeplakate
- Anzeigen
- Medienkooperationen
- Quittungen
- Spielscheine
- (Produkt-)Broschüren
- Kundenzeitschrift GLÜCK
- Wettprogramm
- Flyer Glücksgriff

Der Hinweis der ODDSET GmbH lautet:

„Spielteilnahme ab 18 Jahren. Sportwetten können süchtig machen. Infos und Hilfe unter oddset.de oder unter der Hotline der BZgA: 0800 1372700 (kostenlos).“

Neben diesem Hinweis werden die Kunden umfassend und transparent rund um ihre Spielteilnahme informiert, indem sie neben den Bedingungen der Spielteilnahme auch Erklärungen zur ODDSET Sportwette, Informationen über Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten, mögliche Risiken der Spielteilnahme sowie Datenschutzhinweise erhalten.

Auf der Webseite und Social-Media-Kanälen der ODDSET GmbH (siehe für Details Kapitel VI.1) sind ebenfalls Informationen zum Unternehmen selbst sowie auch zum Thema Spielerschutz zu finden.

Im Einzelnen werden die Kunden wie folgt aufgeklärt:

i. Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmebedingungen stehen allen Kunden in den Annahmestellen zur Verfügung und können durch den Annahmestellenleiter bzw. das Annahmestellenpersonal jederzeit aktuell abgerufen werden. Zusätzlich haben die Kunden die Möglichkeit, die Teilnahmebedingungen online einzusehen. Sie informieren die Kunden transparent und umfassend über die jeweiligen Regeln und Rahmenbedingungen des Sportwettangebots der ODDSET GmbH.

ii. Wettanleitung

Leicht verständliche Erklärungen sorgen für eine transparente Aufklärung und Information der Spielteilnehmer. Aus diesem Grund gibt es in den Annahmestellen eine Informationsbroschüre, sog. Wettanleitung, für die ODDSET Sportwette. Darüber hinaus ist das Personal in den Annahmestellen geschult, den Kunden die einzelnen Produkte detailliert zu erklären und kann im Bedarfsfall auch auf weiteres, im Extranet hinterlegtes Informationsmaterial zurückgreifen.

iii. Information über Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeit

Die Spielscheine der ODDSET GmbH enthalten Angaben zur Wettquote, die für den Kunden gemeinsam mit seinem Einsatz die Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust sowie die Höhe seines platzierten Wettscheins darstellt.

Die Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten sind zudem auch in den jeweiligen Teilnahmebedingungen nachlesbar, welche ebenfalls in jeder Annahmestelle verfügbar sind. Auch die Wettanleitung enthält Hinweise zu Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten.

ab. Aufklärung zu problematischem Spielverhalten

Der ODDSET GmbH ist sehr daran gelegen, Kunden auf die Gefahren, die von einem übermäßigen Glücksspielkonsum ausgehen, aufmerksam zu machen und sie darüber zu informieren. Nur wenn ein Kunde genau weiß, worauf er sich einlässt, ist er in der Lage, eine informierte Entscheidung zu treffen und nach den eigenen individuellen Voraussetzungen zu handeln. Aus diesem Grund hält die ODDSET GmbH in den Annahmestellen nicht nur Flyer zum Thema Spielerschutz vor, sondern hat entsprechende Warnhinweise auch gut sichtbar am Verkaufsterminal, auf Plakaten sowie auf sämtlichen Spielscheinen, Losen und Quittungen platziert. So finden sich unmittelbar am Verkaufsterminal die folgenden Hinweise und Informationen:

- Hinweis mit den gesetzlichen Vorschriften für die Glücksspielsuchtprävention und den Jugendschutz sowie den Datenschutz
- Einblendung der telefonischen Hilfe-Hotline und der Internetadresse der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW im Kundendisplay
- Aufkleber mit den oben genannten Hinweisen.

i. Warnhinweise auf Spielscheinen und Spielquittungen

Alle Wettscheine und Spielquittungen der ODDSET GmbH sind mit einem Hinweis zur Spielsuchtprävention sowie den Nummern der telefonischen Beratungsangebote der BZgA und der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW versehen. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Kunden die Nummern der Hilfsangebote einfach und diskret mit sich führen können – auch

ohne sich einen Flyer o.ä. mitnehmen zu müssen. Sie haben so jederzeit eine erste Anlaufstelle bei Problemen.

Des Weiteren erhalten sie einen Hinweis zum Spielverbot für Minderjährige.

ii. Hilfebroschüren/Suchtflyer

WestLotto nutzt derzeit in allen Annahmestellen den durch die Landesfachstelle Glücksspielsucht entwickelten Flyer „Glücksgriff“. Dieser gilt auch für die ODDSET Sportwette. Dieser Flyer enthält neben allgemeinen Hinweisen zum Thema Glücksspielsucht auch einen Selbsttest zur Einschätzung der eigenen Gefährdung (siehe auch Kapitel V.5.ab.III) und Informationen zu den regionalen Hilfeeinrichtungen in NRW. Darüber hinaus wird hier die Internetpräsenz und Beratungshotline der Landesfachstelle Glücksspielsucht genannt.

Die Annahmestellen halten den Flyer Glücksgriff in ausreichender Zahl im Spielschein-Display vor. Sollten sie keine ausreichende Menge des Flyers zur Verfügung haben, können sie diesen schnell und kostenlos über das Extranet nachbestellen.

Der Flyer Glücksgriff ist prominent im Spielscheindisplay jeder WestLotto-Annahmestelle platziert. Die Vollständigkeit des Displays, somit auch die Verfügbarkeit des Flyers Glücksgriff, wird regelmäßig durch den Außendienst überprüft.

iii. Möglichkeit zur Selbsteinschätzung der Spielgefährdung

Die Spieler haben die Möglichkeit, ihre Gefährdung zur Entwicklung eines problematischen oder gar pathologischen Spielverhaltens selbst einzuschätzen. Dafür gibt es im Internet zahlreiche Selbsttests verschiedener Anbieter, die dies ermöglichen.

Die ODDSET GmbH bietet auf Ihrer Webseite einen interaktiven Selbsttest (www.check-dein-spiel.de). Weitergehend ist in allen Annahmestellen Flyermaterial verfügbar, welches auch einen kurzen Selbsttest enthält. Dieser ermöglicht es, dem Kunden seine Gefährdung selbständig einzuschätzen. Aktuell wird hierfür auf den Flyer „Glücksgriff“ der Landesfachstelle Glücksspielsucht zurückgegriffen.

iv. Beratungshotlines

Die kostenfreie BZgA-Beratungshotline zur Glücksspielsucht stellt, neben der Hotline der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW, einen zentralen Bestandteil personalkommunikativer Präventionsmaßnahmen gegen Glücksspielsucht dar. Bürger können an sieben Tagen der Woche die bundesweit gebührenfreie BZgA-Telefonberatung zur Glücksspielsucht erreichen. Im Fokus stehen dabei Personen, die Informations- oder Beratungsbedarf zu Problemen im Zusammenhang mit ihrem eigenem Spielverhalten oder dem ihrer Angehörigen haben, sowie Multiplikatoren, die Aufklärung und Informationen zum Thema aufgrund ihrer professionellen Ausrichtung suchen.

ac. Schulungen der Mitarbeiter

Annahmestellenleiter und -mitarbeiter erhalten übergreifende Pflichtschulungen von WestLotto zu problematischem Spielverhalten, um ihr Bewusstsein und ihre Kenntnisse über die Problematik der besonderen Suchtrisiken von Sportwetten zu stärken und dieses in ihrer Arbeit einfließen zu lassen. So erhält der Kunde einen kompetenten Ansprechpartner. Weitere Ausführungen zu Schulungsmaßnahmen befinden sich in Kapitel VII.

b. Beobachtung und Kundenansprache

Der Faktor Mensch spielt vor Ort eine große Rolle bei der Früherkennung. Das Personal in den Annahmestellen ist daher angehalten, das Kundenverhalten zu beobachten und kann beispielsweise Änderungen im Kundenverhalten durch den bei der Wettabgabe gewährten Prozess des persönlichen Kontaktes (sog. soziale Kontrolle) wahrnehmen sowie Informationen aus den Gesprächen mit dem Kunden vor Ort einfließen lassen. Es kann Kunden dann gezielt ansprechen und Flyer ausgeben. Informationen hierzu erhält es zum einen in den Schulungen, zum anderen im Leitfaden Verbraucherschutz. Dieser beinhaltet u.a. auch den Umgang vor Ort zur Beobachtung des Kundenverhaltens inkl. einer möglichen Kundenansprache.:

Volle Verantwortung voraus im Einsatz gegen Probleme mit Glücksspiel – so geht es:

- Haben Sie ein Auge auf Ihre Kunden:
Nehmen Sie Verhaltensauffälligkeiten wahr.
- Wenn Sie unsicher sind: Sprechen Sie mit unserem Responsible-Gaming-Team. Die Kontaktdaten finden Sie auf Seite 17.
- Wenn möglich, sprechen Sie den Kunden behutsam an: Geben Sie Hinweise auf Hilfsangebote wie Sperrsystem und Hotline-Nummern.
- Informieren Sie: Glücksriff-Flyer überreichen (z. B. mit der Spielquittung) sowie Hinweis auf das Sperrsystem geben.



Abbildung 4: Auszug Leitfaden Verbraucherschutz WestLotto

c. Spielersperre

Gemäß den Bestimmungen des Glücksspielstaatsvertrags haben Spieler die Möglichkeit, sich in die bundesweite Sperrdatei OASIS aufnehmen zu lassen. Personen in dieser Sperrdatei können nicht am Sportwettangebot der ODDSET GmbH teilnehmen. Darüber hinaus wird ihnen der Zugang zu Spielbanken und dem Lotterierprodukt KENO verwehrt.

aa. Selbstsperre

Kunden, die dies wünschen, haben jederzeit die Möglichkeit, bei der ODDSET GmbH eine Selbstsperre einrichten zu lassen. So kann ein Antrag zur Spielerselbstsperre in allen Annahmestellen im Extranet abgerufen und den Kunden ausgehändigt werden. Darüber hinaus findet sich der Sperrantrag auch im Internet, sodass Betroffene diesen von Zuhause aus ausfüllen und an die ODDSET GmbH senden können.

Das Annahmestellenpersonal ist im Umgang mit dem Wunsch nach einer Spielersperre geschult und kann betroffenen Kunden die Anträge und die Funktionsweise der Spielersperre erläutern. Sollte es hierbei Probleme oder Fragen geben, stehen sowohl der Annahmestellen-Service, der Kundenservice als auch der Bereich Responsible Gaming von WestLotto beratend zur Verfügung.

Möchte der Kunde ein Sperrformular direkt in der Annahmestelle ausfüllen oder dort abgeben, wird der Antrag zweimal ausgedruckt und ausgefüllt. Das Personal prüft die Identität des zu Sperrenden anhand des Personalausweises oder Reisepasses und lässt beide Anträge unterschreiben. Anschließend wird ein Antrag direkt an WestLotto übermittelt, um eine zeitnahe Eintragung in das Sperrsystem zu gewährleisten. Ein Originalantrag wird zudem per Post zu WestLotto gesendet. Den zweiten Antrag erhält der Kunde für seine Unterlagen. In diesem Fall wird zudem die ODDSET GmbH in Kenntnis gesetzt, sodass ggf. noch weitere Maßnahmen eingeleitet werden können

Entscheidet sich ein Spieler dafür, den Sperrantrag auf postalischem Wege und nicht über eine Annahmestelle zu übermitteln, muss er diesem eine entsprechende Ausweiskopie beifügen. Dies dient dazu sicherzustellen, dass es tatsächlich der Wunsch der jeweiligen Person ist, sich sperren zu lassen und um Missbrauch zu vermeiden. Zudem kann der Antrag auch persönlich bei WestLotto oder der ODDSET GmbH vorgelegt werden.

ab. Fremdsperre

Neben der auf eigenen Wunsch eingerichteten Spielersperre (Selbstsperre), besteht auch die Möglichkeit Personen, bei denen der Verdacht auf ein problematisches oder gar pathologisches Spielverhalten besteht, gegen deren ausdrücklichen Willen zu sperren (Fremdsperre). Diese kann auf verschiedenen Anlässen z.B. durch Meldung Dritter beruhen. Die Meldung durch einen Dritten muss dabei schriftlich erfolgen.

Auch der Antrag zur Fremdsperre kann in allen Annahmestellen im Extranet abgerufen und dem Dritten ausgehändigt werden. Dieser kann das Formular mit nach Hause nehmen und dort in Ruhe oder direkt vor Ort in der Annahmestelle ausfüllen. Das Personal ist entsprechend geschult und kann das Verfahren zur Fremdsperre entsprechend erläutern. Darüber hinaus stehen bei Fragen und Problemen sowohl der Annahmestellen-Service als auch der Kundenservice und der Bereich Responsible Gaming von WestLotto sowie der Spielerschutzbeauftragte der ODDSET GmbH beratend zur Verfügung.

Genauso wie beim Selbstsperrantrag muss das Personal in der Annahmestelle die Identität des den Fremdsperreantrag Stellenden anhand eines Ausweisdokuments überprüfen. Der Beantragende hat mit seiner Unterschrift zu dokumentieren, dass seine Ausführungen der Wahrheit entsprechen. Zur Glaubhaftmachung sind belastbare und nachprüfbare Unterlagen beizufügen. Die Annahmestelle übermittelt einen Antrag direkt an WestLotto bzw. an die ODDSET GmbH. Dieser Originalantrag wird zudem per Post zu WestLotto oder die ODDSET GmbH gesendet. Den anderen Antrag erhält der Antragsteller für seine Unterlagen.

Die Anhörung der zu sperrenden Person zu dem vorliegenden Sachverhalt erfolgt auf dem Schriftweg durch die WestLotto-Zentrale oder die ODDSET GmbH. Die Person erhält 14 Tage Zeit, zu den vorliegenden Informationen Stellung zu nehmen. Der Name der Person, die die Sperre beantragt, wird dabei aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht genannt. Vorsorglich wird dem Schriftverkehr ein Antrag auf Selbstsperre beigefügt. Reicht die betroffene Person keinen Selbstsperrantrag ein und können die Anhaltspunkte nicht durch die Vorlage entsprechender Unterlagen entkräftet werden, wird nach einer 14-tägigen Frist von WestLotto bzw. der ODDSET GmbH eine Fremdsperre gesetzt. Diese Fremdsperre erfolgt durch Eintrag in die bundesweite Sperrdatei.

In anderen Fällen können Beobachtungen des Annahmestellenpersonals vorliegen. Diese werden sodann an WestLotto und die ODDSET GmbH weitergeleitet und die Fremdsperre wird von der ODDSET GmbH als Veranstalter entsprechend den rechtlichen Vorgaben vorgenommen. Mehr Informationen finden sich deshalb hierzu in Kapitel VI.4.b.

6. Anbindung der Annahmestellen an OASIS

Die ODDSET GmbH ist an das bundesweite Sperrsystem OASIS angeschlossen. Eine Überprüfung des Kunden gegen das Spielersperrsystem findet vor Wettabgabe mit dem Scan der Kundenkarte am Verkaufsterminal automatisch statt. Sollte der Kunde gesperrt sein, erscheint eine Fehlermeldung und eine Wettabgabe ist nicht möglich.

Zudem erfolgt sowohl bei einer Selbst- also auch bei einer Fremdsperre der Eintrag des sich Sperrenden in das Spielersperrsystem.

VI. Spielerschutzmaßnahmen der ODDSET GmbH

Im Nachfolgenden sind die aktuellen bei der ODDSET GmbH als Veranstalter direkt vorgenommenen Spielerschutzmaßnahmen zusammengefasst.

Die ODDSET GmbH informiert die Kunden im Internet unter www.oddset.de umfassend, transparent und leicht zugänglich zu Suchtrisiken und Gefährdungspotenzial der angebotenen Sportwetten sowie zu Hilfsangeboten und der Möglichkeit zu Selbsttests.

Die ODDSET GmbH weist hierbei alle Spielinteressierten und Spielteilnehmer auf die nachfolgend genannten Aufklärungs-, Informations- und Beratungsangebote umfassend hin, so dass Hilfesuchende rasch an kompetente Fachberatungsstellen vermittelt werden können bzw. sofort mit einem Experten der BZgA über das Thema Glücksspielsucht sprechen können.

1. Informationen zu Suchtrisiken und Gefährdungspotential

Auf der Internetseite der ODDSET GmbH erfolgt im Bereich „Spielerschutz“ (Link im Footer verortet) die gesammelte Bereitstellung aller Informationen über verantwortungsvolles Spielen. Hier finden sich umfassende Informationen zu folgenden Themen:

- **„Verantwortungsvolles Spielen“:** Allgemeine Informationen zum verantwortungsvollen Umgang mit Sportwetten inkl. Link zu den aktuellen BZgA-Flyern zum Thema Spielsucht sowie ein weiterer Link zu Hilfsangeboten.
- **„Spielsucht“:** Erklärung der mit übermäßigem oder pathologischem Spiel verbundenen Risiken, Hinweise zu Einrichtungen zur Vermeidung und Bekämpfung von Spielsucht und Verlinkung zu Hilfsangeboten.
- **„Selbsttest“:** Ein kurzer Selbsttest mit Handlungsempfehlung bei auffälligen Spielsuchttests. Auch hier findet sich ein Link zu Hilfsangeboten.
- **„Tipps“:** Hinweise, mit denen ein Spieler sein Spielen einschränken kann und Empfehlungen für verantwortungsvolles Spielen.
- **„Jugendschutz“:** Angabe, dass Minderjährige von Glücksspiel ausgeschlossen sind und Informationen für Eltern. Hier werden Informationen und Links zu Programmen wie www.netnanny.com dargestellt.
- **„Spielersperr“:** Darstellung des Verfahrens zur Selbst- und Fremdsperr.
- **„Hilfe finden“:** Kontaktinformationen und Beratungshotline der BZgA inklusive einer Verlinkung zur Seite der BZgA und weiteren Hilfsinstitutionen. Zusätzlich finden sich hier auch Informationen für Angehörige sowie der entsprechende Informationsflyer der BZgA.

a. Hilfsangebote

Im Bereich „Spielerschutz“ finden sich Kontaktdaten sowie Links zu weiteren Einrichtungen zum Schutz des Spielers vor Spielsucht (siehe Tabelle 1), insbesondere in der Rubrik „Hilfe finden“. Hier finden sich neben der Webseite und Telefonnummer der BZgA die folgenden Beratungsorganisationen und deren Webseiten:

Link	Beschreibung
<p>www.spielen-mit-verantwortung.de (BZgA)</p>	<p>Die Internetseite www.spielen-mit-verantwortung.de dient als Angebot im Bereich der universellen Prävention von Glücksspielsucht primär als zentrales Informations- und Aufklärungsportal. Der Internetauftritt umfasst u.a. die folgenden Themenmodule: „Informationen zu einzelnen Glücksspielen und Gefährdungspotenzial“, „Entstehung und Folgen von Glücksspielsucht“, „Hilfe und Unterstützung“, „Hilfe für Angehörige“ und „Gesetzliche Regelungen zur Selbst- und Fremdsperre und zum Jugendschutz“ sowie „Infomaterial“.</p>
<p>www.check-dein-spiel.de</p>	<p>Das Internet-Angebot www.check-dein-spiel.de ist eine effektive und zielgruppenorientierte Interventionsmaßnahme im Rahmen der ganzheitlichen Aufklärungsmaßnahmen. Es ist in die Internetseite www.spielen-mit-verantwortung.de integriert, die den zentralen Ausgangspunkt der internetbasierten Kampagnenbereiche gegen Glücksspielsucht darstellt. Hier findet sich auch ein interaktiver Selbsttest.</p>
<p>www.spielsucht-forum.de</p>	<p>Die Webseite www.spielsucht-forum.de stellt die gesammelten Informationen zum Thema Glücksspielsucht zur Verfügung. Verschiedene Begriffe, die im Rahmen der Spielsucht auftreten, werden definiert. Eine Vielzahl von Anbieterinformationen (Webseiten, Namen, Telefonnummern) sowie ein anmeldepflichtiges Forum stehen zur Verfügung.</p>

<p>www.bke-suchtselbsthilfe.de</p>	<p>Über die Webseite www.bke-suchtselbsthilfe.de besteht die Möglichkeit, Kontakt mit dem Blauen Kreuz in der Evangelischen Kirche Bundesverband e.V. in Kontakt zu treten und sich über das Angebot der Suchtselbsthilfe zu informieren.</p>
<p>www.lsgbayern.de</p>	<p>Die Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern ist die zentrale Schnittstelle aller an der Prävention, Suchthilfe und Suchtforschung bei Glücksspielsucht beteiligter Organisationen und Akteure. Beteiligt an ihrer Organisation sind die Bayerische Akademie für Sucht- und Gesundheitsfragen BAS Unternehmergeellschaft (haftungsbeschränkt), das IFT Institut für Therapieforschung und der Betreiberverein der Freien Wohlfahrtspflege Landesarbeitsgemeinschaft Bayern für die Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern e.V.</p>
<p>www.gluecksspielsucht.de</p>	<p>Die Webseite www.gluecksspielsucht.de ist eine Seite des unabhängigen Fachverbands Glücksspielsucht e.V., die auf www.forum-gluecksspielsucht.de verweist. Dort findet sich eine Austauschplattform für alle Aspekte des Glücksspiels und seine Folgen für Angehörige und Betroffene.</p>

Tabelle 1: Kontaktdaten und Links zu Einrichtungen zum Spielerschutz

b. Selbsttests

Die ODDSET GmbH stellt auf ihrer aktuellen Internetseite zwei Wege zur Selbstevaluierung zur Verfügung.

aa. Selbsttest auf der Internetseite

Kunden finden auf der Internetseite der ODDSET GmbH im Bereich „Spielerschutz“ unter dem Link „Selbsttest“ die Möglichkeit, Fragen zur Selbstevaluierung des eigenen Spielverhaltens in Bezug auf übermäßiges oder pathologisches Spielen abzurufen. Falls bei ehrlicher Selbstbefragung bereits eine Frage mit "Ja" beantwortet wird, ist es möglich, dass das Spielverhalten problematisch ist. Folgende Fragen sind im „Selbsttest“ zu finden:

- „Müssen Sie ständig ans Spielen denken?“
- „Können Sie sich nur schlecht auf andere Dinge als das Spielen konzentrieren?“
- „Vernachlässigen Sie Ihre Arbeit/Familie/Freunde/Hobbies, um mehr Zeit zum Spielen zu haben?“

- „Sind Sie schlecht gelaunt oder gereizt, wenn Sie nicht spielen können?“
- „Wollen Sie Verluste oder Misserfolge im Spiel so schnell wie möglich ausgleichen?“
- „Können Sie nach einem Gewinn nicht aufhören und wollen immer mehr?“
- „Verspielen Sie dauerhaft mehr Geld als geplant?“
- „Haben Sie schon einmal solange gespielt, bis Sie kein Geld mehr hatten?“
- „Haben Sie sich schon einmal Geld geliehen oder Kredite aufgenommen, um weiter wie gewohnt spielen zu können?“
- „Haben Sie schon einmal Geld entwendet, um spielen zu können?“
- „Verheimlichen Sie Freunden und Angehörigen, wie oft Sie spielen oder wie hoch Ihre Spielverluste sind?“
- „Haben Sie nach dem Spielen oft ein schlechtes Gewissen?“
- „Wollen Sie mit dem Spielen Ihre Stimmung positiv beeinflussen und Sorgen, Ärger und Frustration vergessen sowie Konflikte vermeiden?“

Mit diesem Selbsttest gibt die ODDSET GmbH den Kunden die Möglichkeit, umgehend eine Indikation darüber zu erhalten, ob eine Suchtgefahr vorliegt. In einem solchen Fall wird empfohlen, die oben genannten Hilfsangebote (u.a. Beratungsstellen, Selbsthilfegruppen) in Anspruch zu nehmen. Neben der Empfehlung gibt es einen Link zu den Hilfsangeboten, um dem Spieler direkt und einfach den Weg in das Hilfesystem zu eröffnen.

ab. BZgA Selbsttest – Check dein Spiel

Zudem leitet die ODDSET GmbH über eine Verlinkung auf die BZgA-Webseite www.check-dein-spiel.de zu einem interaktiven Selbsttest, um Spielern die Möglichkeit zu geben, ihr Suchtpotential einzuschätzen. Die Webseite www.check-dein-spiel.de wird von der BZgA angeboten. Sie ist verlinkt mit der Webseite www.spielen-mit-verantwortung.de.

2. Beobachtung und Früherkennung

a. Allgemeines

WestLotto und die Annahmestellen, die als stationäre Vertriebspartner der ODDSET GmbH fungieren, ergreifen darüber hinaus selbst Maßnahmen zur Suchtprävention (siehe Kapitel V) und sind des Weiteren angehalten, der ODDSET GmbH Indikationen über konkret gefährdete Spieler zu geben. Zusätzlich werden die über das System auswertbaren Daten (Wetteinsätze, Wettverhalten, etc.) der ODDSET GmbH zur Verfügung gestellt. All diese Informationen fließen bei der ODDSET GmbH zusammen und werden dort ganzheitlich ausgewertet. Daher ist die ODDSET GmbH in der Lage, das Wettverhalten eines spezifischen Kunden, aber auch über (Spieler-) Gruppen hinweg zu analysieren und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Im Rahmen der Früherkennung lassen sich die Maßnahmen in zwei Rubriken einordnen: quantitativ-datenbasiert – bei der ODDSET GmbH durch das Monitoring – und qualitativ-kontaktorientiert – vor Ort in den Annahmestellen.

Die Analyse der Systemdaten wie Wettverhalten, Wetteinsätze, usw. stellt einen integralen Bestandteil der Beobachtung und Früherkennung dar.

Zudem kontrolliert die ODDSET GmbH das Vorhandensein möglicher Mehrfachausstellung von Kundenkarten, insbesondere in anderen Bundesländern. Diese werden im System unter einer Unique Player ID zusammengefasst, sodass jeder Kunde nur ein Spielkonto hat. So können auch gezielt die vom Kunden oder von der ODDSET GmbH ggf. gesetzten individuellen Einsatz- und Verlustlimits (siehe Kapitel VI.3.b) überwacht werden.

b. Quantitative (datenbasierte) Methoden zur Erkennung von problematischem Spielverhalten

aa. Datenprotokollierung und Speicherung

Die Sportwettplattform der ODDSET GmbH protokolliert und speichert wichtige Daten, die zur Früherkennung von problematischem Spielverhalten dienen können, beispielsweise:

- die Wethäufigkeit (u.a. Anzahl der Wetten, Anzahl der Sitzungen),
- die Einsatzhöhe (einschließlich Änderungen der durchschnittlichen Einsätze).

Diese Daten werden laufend erhoben und ausgewertet. Das Spielverhalten aller aktiven Kunden kann gefiltert und sortiert werden, um die aktivsten Kunden zu zeigen und ihr Wettverhalten mit vorherigen Auswertungen zu vergleichen.

ab. Erkennen von Veränderungen im Wettverhalten

Die Sportwettplattform protokolliert das Wettverhalten des Kunden, also die Entwicklung der Daten im Zeitverlauf. Veränderungen im Wettverhalten können mit einem Wechsel von unproblematischem Verhalten zu potenziell problematischem Verhalten einhergehen. Dies kann z.B. der Fall sein, wenn der Kunde versucht, Verluste wieder gut zu machen, indem er die Einsätze immer weiter erhöht oder immer häufiger wettet oder von gelegentlichen Einzelwetten auf komplexe System- und Kombinationswetten umsteigt.

Die Sportwettplattform ermöglicht die Darstellung der vorgenannten Daten, die dann als Basis für die Erstellung von Berichten verwendet werden. Das geschulte Personal kann diese Berichte dahingehend prüfen, ob Muster vorliegen, die auf ein problematisches oder potenziell pathologisches Spielverhalten hindeuten. Mit Hilfe dieser Berichte kann problematisches oder potenziell pathologisches Spielverhalten schnell festgestellt werden.

In diesen Fällen kann der Versand von Briefen mit Hinweisen zur Überprüfung des eigenen Spielverhaltens und Informationen über Spielsucht an den Kunden gesendet oder eine

Limiteinrichtung vorgeschlagen oder veranlasst werden. Aufgrund der hohen Datenmenge werden mit der Datenauswertung in Reports Vorkehrungen zur Identifikation von problematischem Spielerverhalten sowie für eine angemessene Reaktion getroffen.

ac. Clustering der Kunden in verschiedene Risikoklassen:

Die ODDSET GmbH hat seit Veranstalterstart zum 01.01.2020 begonnen, eine Kundendatenbank aufzubauen, Kundendaten zu analysieren und Kunden in Risikoklassen einzuteilen. Die ODDSET GmbH hat sich für das Clustering von Kunden über die aktuellen Standards und Forschungsergebnisse informiert und lässt diese Erkenntnisse in das Clustering einfließen. Sie arbeitet mit dem Glücksfall Zentrum für Spielerschutz e.V. zusammen. Durch diese internen und externen Informationen können die Risikokategorisierung sowie die Analyse der Daten ständig weiterentwickelt werden.

Die Wettaktivität wird regelmäßig bewertet. Unter anderem kommen folgende Kriterien zur Anwendung:

- Anzahl der platzierten Wetten
- Anzahl Sportarten und Ligen
- Gesamteinsatz
- Anzahl der aktiven Spieltage im Monat
- Jedes erreichte Limit (Einsatz, Verlust)

Darauf aufbauend werden die Kunden in die folgenden Risikoklassen gruppiert:

- Sehr hohes Risiko von Problemverhalten
- Hohes Risiko von Problemverhalten
- Auffälliges Verhalten
- Normales Verhalten

Entsprechend der Risikoklasse werden die Reports aufgebaut. Das sich daraus dargestellte Verhalten wird analysiert. Schwierige Fälle werden von einem geschulten Mitarbeiter wöchentlich im Detail überprüft. Der Spielerschutzbeauftragte entscheidet auf Basis der Mitarbeiteranalyse und der Risikoklasse über weitere Schritte im Umgang mit dem Kunden (siehe Kapitel VI.3 und Kapitel VI.4).

c. Qualitative Methoden zur Früherkennung von problematischem Spielverhalten

Die ODDSET GmbH hat Vorkehrungen getroffen, um problematisches Spielverhalten zu identifizieren. Hierzu zählt unter anderem das Berücksichtigen der folgenden qualitativen Hinweise:

- Berichte von Kunden oder Angehörigen über

- vorübergehenden Kontrollverlust,
- Spielsucht,
- übermäßige Ausgaben für das Spielen,
- finanzielle Probleme,
- berufliche / familiäre Probleme aufgrund des Glücksspiels, sowie
- weitere Rückmeldungen aus der Annahmestelle, von WestLotto oder dem Kundenservice (z.B. verdächtige Anfragen, wiederholte emotionale Ausbrüche, ungeduldiges Verhalten hinsichtlich der Auswertung von Wetten).

d. Zusammenfassung Beobachtung und Früherkennung

Die Spielerüberwachung beinhaltet grundsätzlich:

- die Auswertung von internen und externen Rückmeldungen,
- die Verwendung von Monitoringdateien (zur Beobachtung von Personen, die auffälliges Verhalten zeigen) sowie ein
- Eskalationsverfahren zur weiteren Analyse und Behandlung des möglichen problematischen Spielverhaltens.

Alle Rückmeldungen zum Kundenverhalten sowie Hinweise von Dritten fließen in das Monitoringsystem ein und führen ggf. zu der Zuweisung in eine neue Risikoklasse und / oder zum Ergreifen von Spielerschutzmaßnahmen (z.B. Setzen auf eine Beobachtungsliste, Kontakt per Brief, Einstellen von Limits).

Rückmeldungen können auch eine manuelle Prüfung des Wettverhaltens des betroffenen Kunden auslösen. Geschulte Mitarbeiter werden dann die Situation bewerten und zur Einleitung von definierten Aktionspunkten an den Spielerschutzbeauftragten eskalieren.

Zusammenfassend werden die oben genannten qualitativen und quantitativen Faktoren nicht isoliert bewertet, sondern immer in Zusammenhang zueinander gesetzt, d.h. als Gesamtüberblick analysiert.

3. Umgang mit Betroffenen mit auffälligem Spielverhalten

Die im Nachfolgenden dargestellten Maßnahmen werden bei anhaltend auffälligem Spielverhalten ausgelöst, oder falls sich ein Kunde, bei dem bereits Zeichen von problematischem Spielverhalten erkennbar sind, bei der ODDSET GmbH meldet.

a. Kontaktaufnahme

In einem ersten Schritt werden allgemeine Informationen zum Thema Verantwortungsvolles Spielen sowie zu den von der ODDSET GmbH angebotenen Mitteln zur Selbstkontrolle, -

limitierung, aber auch zu Selbsttest und Hilfsangeboten an den Kunden per Post versendet. Dies bietet sich vor allem für jene Spielteilnehmer an, die beim Clustering in die Kategorie eines auffälligen Verhaltens fallen.

Bei Kunden, die über einen längeren Zeitraum hinweg auffälliges und insbesondere problematisches Spielverhalten aufweisen, tritt ein geschulter Mitarbeiter mit dem Kunden z.B. per Post in Kontakt und gibt ihm zunächst die Möglichkeit der Stellungnahme zu seinem beobachteten Spielverhalten. Ziel ist es, die näheren Begleitumstände (soziale Verhältnisse, finanzielle Situation, Erläuterungen zum Spielverhalten, usw.) zu eruieren. Abhängig von der Antwort erfolgt in Absprache mit dem Spielerschutzbeauftragten die Einleitung weiterer Maßnahmen, wie zum Beispiel eine Limitierung (siehe Kapitel VI.2.b) oder sogar eine Fremdsperre (siehe Kapitel VI.4.b). Der Spielerschutzbeauftragte der ODDSET GmbH steht hierbei dem Sozialkonzeptbeauftragten vor Ort in der Annahmestelle und dem Sozialkonzeptverantwortlichen bei WestLotto als Ansprechpartner zur Verfügung.

b. Monetäre Limitierungen

Kunden können im Rahmen einer Kontaktaufnahme bei der ODDSET GmbH das Einstellen eines Einsatz- oder Verlustlimits anfordern. Darüber hinaus kann die ODDSET GmbH das Einstellen eines Einsatz- oder Verlustlimits als Maßnahme zur Kontrolle und Reduzierung des Wettverhaltens des Kunden vornehmen. Diese Limitierungsmaßnahmen sind als technische Maßnahmen wichtig, um eine verantwortungsvolle Nutzung des Sportwettangebots zu gewährleisten.

Wenn die Limits erhöht werden sollen, wird diese Erhöhung erst nach einem Sicherheitszeitraum von sieben Tagen wirksam. Wenn Grenzwerte für Einsätze / Verluste und Einzahlungen gesenkt werden, gelten die neuen Grenzwerte ab sofort.

4. Umgang mit Betroffenen mit exzessivem Spielverhalten

Sollte sich aus dem Verhalten des Kunden eine ernsthafte Gefährdung bzw. sollten sich sogar Anzeichen für eine Spielsucht direkt ergeben und / oder die Maßnahmen der Kontaktaufnahme und / oder Limitierung sich als nicht zielführend erweisen, oder sollte der Kunde eine Beratung ablehnen oder sonstige Anzeichen einer Weigerung zeigen, greifen die nachfolgenden Maßnahmen. Besonders relevant sind die Mittel der Selbst- und Fremdsperre sowie die Vermittlung des Spielers in das Hilfssystem.

a. Selbstsperre

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, sich von der Spielteilnahme ausschließen zu lassen (siehe hierzu auch Kapitel V.5.c.aa). Jede Selbstsperre hat eine gesetzlich festgelegte Dauer von mindestens einem Jahr.

Die ODDSET GmbH wird die Selbstsperre im Spielersperrsystem OASIS eintragen. Der Kunde kann lediglich nach dem Ablauf eines Jahres eine Aufhebung der Sperre mit den erforderlichen Nachweisen beantragen.

Eine Selbstsperre kann über die nachfolgend genannten Wege veranlasst werden:

- Der Kunde kontaktiert den Kundenservice.
- Der Kunde kontaktiert den Spielerschutzbeauftragten.
- Der Kunde lädt das auf der Internetseite befindliche Formular zur Selbstsperre herunter, füllt es aus und schickt es per E-Mail an service@oddset-gmbh.de oder Post an die ODDSET GmbH.
- Der Kunde beantragt seinen Selbstausschluss bei einer ODDSET Annahmestelle im stationären Vertrieb mit einem ausgefüllten Formular (siehe Kapitel V.5.c.aa).

Beim ersten und zweiten Weg überprüft der Kundenservice bzw. der Spielerschutzbeauftragte die Identität des Kunden im System und nimmt die geforderte Selbstsperre vor. Bei dem dritten und vierten Weg findet ein entsprechender Datenabgleich mit den ausgefüllten Formularen statt. Dabei wird der Kontostatus auf „Gesperrt“ gesetzt. Die Sperre wird dem Kunden per Brief bestätigt.

Nach der Selbstsperre des Kunden löscht die ODDSET GmbH den betreffenden Kunden aus allen Mailinglisten, für die er sich ggf. eingetragen hat und sendet ihm auch ansonsten keine personalisierte Werbung zu.

b. Fremdsperre

Sofern die ODDSET GmbH aufgrund der Ergebnisse eigener Analysen des Kundenverhaltens, der Wahrnehmung bzw. Meldung des Annahmestellenpersonals oder aufgrund von schriftlicher Meldungen Dritter (z.B. Angehörige, Arbeitgeber, Annahmestellen) annehmen muss, dass ein Kunde

- stark glücksspielsuchtgefährdet ist, oder
- seinen finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommt, oder
- Spieleinsätze riskieren wird, die in keinem Verhältnis zu seinem Einkommen oder Vermögen stehen,

wird die ODDSET GmbH das Spielerkonto sperren und den Kunden im Spielersperrsystem OASIS eintragen.

Die Voraussetzungen für die Fremdsperre sind insbesondere:

- Prüfung des Falls durch den Spielerschutzbeauftragten.
- Aufforderung zu einer Stellungnahme und Würdigung dieser (ebenso bei einer Nichtbeantwortung).

Im Anschluss wird der Kunde per Brief darüber informiert, dass sein Spielerkonto permanent geschlossen und er dem Spielersperrsystem OASIS gemeldet wurde. Hierbei ist sich die ODDSET GmbH bewusst, dass die Sperre eines Kunden ein heikler Sachverhalt ist und mit größtmöglicher Vorsicht im Umgang zu erfolgen hat.

Darüber hinaus wird dem Kunden die Hilfe Dritter persönlich nahegelegt. Hierzu gehören unter anderem: Spielsuchtorganisationen, Suchttherapiezentren und Gesundheitszentren sowie Schuldnerberatungseinrichtungen. Hierfür wird die ODDSET GmbH nahegelegene Hilfseinrichtungen aus der Datenbank unter www.check-dein-spiel.de heraussuchen und dem Kunden empfehlen.

Nach der Fremdsperre des Kunden löscht die ODDSET GmbH den betreffenden Spieler aus allen Mailinglisten, für die er sich ggf. eingetragen hat und sendet ihm auch ansonsten keine personalisierte Werbung zu.

Der Kunde kann frühestens nach dem Ablauf eines Jahres eine Aufhebung der Sperre mit den erforderlichen Nachweisen beantragen.

VII. Personalschulung

Im Nachfolgenden wird das Verfahren zur Schulung des Personals dargelegt.

1. Schulungsmaßnahmen der ODDSET GmbH

Die ODDSET GmbH richtet sich bei der Schulung des dort angestellten Personals hinsichtlich der Schulungsinhalte, dem Schulungsumfang und der Schulungsintervalle nach den Vorgaben des GlüStV, sowie den Empfehlungen unabhängiger Fachinstitutionen, wie z.B. der BZgA. Darüber hinaus arbeitet die ODDSET GmbH eng mit dem zertifizierten Schulungsanbieter Glücksfall e.V. zusammen.

Alle Schulungen werden entweder durch externe Experten oder interne, entsprechend qualifizierte Mitarbeiter, wie z.B. die Sozialkonzeptbeauftragte oder den Spielerschutzbeauftragten, durchgeführt.

Die ODDSET GmbH wird die Ergebnisse aus den Schulungsbewertungen in die Weiterentwicklung des eigenen Schulungskonzepts einfließen lassen.

a. Schulungsumfang und Schulungsintervalle

Die Dauer und der Umfang der Schulungen orientieren sich an den jeweiligen Inhalten und Zielgruppen. Die von externen Experten empfohlene Dauer für Basisschulungen liegt bei mindestens zwei bis vier Stunden und wird seitens der ODDSET GmbH zeitlich nicht unterschritten. Spielerschutzschulungen werden spätestens alle zwei Jahre wiederholt. Bei Bedarf können auch jährliche Schulungen stattfinden.

b. Schulungsinhalte

Vorgesehen ist ein mehrstufiges Gesamtkonzept mit unterschiedlichen Schwerpunkten, je nachdem ob die Schulungsteilnehmer in ihrer täglichen Arbeit Kundenkontakt haben oder nicht. Die wesentlichen Inhalte der Schulungen sind unter anderem:

- Gesetzliche Grundlagen zum Spieler- und Jugendschutz bei der Veranstaltung und Vermittlung von Glücksspielen (zentrale rechtliche Rahmenbedingungen)
- Pathologisches Glücksspiel – Entstehung, Ursache und Auswirkungen
- Erkennung von problematischem Spielverhalten
- Handlungskompetenzen im Umgang mit problematisch oder pathologisch spielenden Kunden
- Grundstruktur für die Gesprächsführung (Argumentationshilfen) mit Problemspielern
- Externe, professionelle Hilfsangebote – bundesweit und regional
- Für Leitungspersonal: Umsetzung des Sozialkonzepts

Ferner sind Aufbauschulungen und Auffrischungsschulungen geplant. Neben Präsenzs Schulungen werden auch Onlineschulungen angeboten.

c. Personengruppen

Die ODDSET GmbH wird die Schulungsmaßnahmen für alle Mitarbeiter und Führungskräfte, insbesondere in den kundennahen Fachbereichen an den Empfehlungen unabhängiger Fachinstitutionen und den eigenen Erfahrungen ausrichten.

2. Schulungsmaßnahmen von WestLotto

WestLotto ist als Dienstleister der ODDSET GmbH für die Schulungen der Annahmestellen verantwortlich. Hierbei richtet sich WestLotto sowohl bei den Schulungsinhalten, dem Schulungsumfang als auch den Schulungsintervallen nach den mit den Aufsichtsbehörden vereinbarten Vorgaben aus der AnVerVo und dem GlüStV sowie den Bestimmungen zur Zertifizierung durch die European Lotteries. Die Schulungen des Annahmestellenpersonals sollen zukünftig über einen anerkannten Schulungsträger durchgeführt werden. WestLotto hat sich selbst um die Anerkennung als Schulungsanbieter bemüht und bereits ein konkretes Rahmenkonzept zur Genehmigung beim Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) in NRW vorgelegt.

a. Schulungsumfang und Schulungsintervalle

Um die Umsetzung der Verbraucherschutz-Maßnahmen in den Annahmestellen sicherstellen zu können, ist die umfassende Schulung des Personals mindestens alle zwei Jahre erforderlich. Zu diesem Zweck wurde bei WestLotto ein Trainingskonzept entwickelt, mit dem gewährleistet wird, dass das Personal in den Annahmestellen die Einhaltung des Jugend- und Spielerschutzes als Teil des Alltagsgeschäfts ansieht. Anhand des Leitfadens zur Mitarbeiterschulung Verbraucherschutz wird aktuell jährlich geschult.

b. Schulungsinhalte und Personengruppen

Bei WestLotto werden grundsätzlich folgende Personengruppen geschult:

- Annahmestellenleiter und deren im Vertrieb tätiges Personal (Bedienkräfte)
- Regionalleitungen (Außendienst)
- Führungskräfte
- Mitarbeiter der kundennahen Fachbereiche (z.B. Vertrieb, Kundenservice intern),
- sonstige Mitarbeiter.

Es gibt ein mehrstufiges Gesamtkonzept mit unterschiedlichen Schwerpunkten, welches bedarfsorientiert weiterentwickelt wird. Grundsätzlich beinhalten die Schulungen aber alle gem. § 14 AnVerVO NRW mindestens die folgenden Inhalte:

- Hintergrund und Ziel der Schulungen
- Vermittlung der rechtlichen Rahmenbedingungen und der daraus resultierenden Aufgaben
- Vermittlung von Basiswissen zur Glücksspielsucht
- Darstellung des Hilfesystems sowie sämtlicher Maßnahmen zum Spielerschutz
- Erkennung auffälligen Glücksspielverhaltens
- Ansprache von auffällig Glücksspielenden

aa. Vertriebspartner-Training durch In-House-Schulungen

WestLotto bietet seinen Vertragspartnern in den Annahmestellen ein vollumfängliches Trainingsangebot an. Die Schulungen sind auf die unterschiedlichen Bedarfe der Zielgruppen zugeschnitten und finden in der Zentrale in Münster, digital (Web-Seminare) oder online statt.

Jeder zukünftige Annahmestellen-Leiter muss vor der Eröffnung verpflichtend ein entsprechendes Seminar besuchen. Das ist Voraussetzung für die Erlaubnis zur Leitung einer Annahmestelle. In verschiedenen Einheiten lernen die Teilnehmer alles rund um die Produktwelt von WestLotto und der ODDST Sportwette oder das Führen einer Annahmestelle. In verschiedenen Modulen zum Verbraucherschutz werden eingehend die grundlegenden Themen insbesondere zum Jugend- und Spielerschutz vermittelt und die Teilnehmer entsprechend auf die Wichtigkeit der Maßnahmen aufmerksam gemacht. Die wichtigsten Inhalte bilden dabei:

- Hintergrundinformationen zum Thema Glücksspielsucht und zur sich daraus ergebenden Verantwortung der Annahmestellen
- Erkennung von problematischem Spielverhalten
- Grundstruktur für die Gesprächsführung mit Kunden (Argumentationshilfen)
- Jugendschutzbestimmungen: Information über Verantwortlichkeiten und Maßnahmen bei Verstößen
- Spielgeschäftsabwicklung am Verkaufsterminal, Umsetzung eines verantwortungsvollen Umgangs mit Glücksspiel (Altersprüfung, Bedeutung des Sperrsystems, Identifizierung der Spielteilnehmer)
- Möglichkeiten und Handhabung der Selbst- und Fremdsperrung
- Information zu in den Annahmestellen einzusetzenden Informationsmaterialien sowie zum Sozialkonzept

Darüber hinaus bietet das Vertriebspartner-Training verschiedene weitere Seminare und Trainings mit unterschiedlichen Schwerpunkten an. In allen Seminaren spielt auch immer der Jugend- und Spielerschutz eine wichtige Rolle. Der Fokus liegt dabei darauf, die Teilnehmer zu

sensibilisieren und ihnen gleichzeitig die Angst vor der Thematik zu nehmen sowie Know-how und Tipps für die Umsetzung zu vermitteln. Dies wird jeweils themenspezifisch und praxisbezogen umgesetzt.

ab. Intensivschulungen der Annahmestellenleiter durch E-Learning

Um immer auf dem aktuellen Stand in Sachen Verbraucherschutz geschult zu sein, werden die Annahmestellenleiter zusätzlich alle zwei Jahre über ein E-Learning-Tool im WestLotto-Extranet geschult. Diese Schulungen beinhalten verschiedene Aspekte des Verbraucherschutzes, insbesondere aber die Punkte Spieler- und Jugendschutz sowie das Thema Spielersperre. Für die Absolvierung der Schulung haben die Annahmestellenleiter sechs Wochen Zeit. Auf diese Art und Weise ist es ihnen möglich, die Schulung in eigenem Tempo und nach eigener zeitlicher Verfügbarkeit zu machen.

Um die Schulung erfolgreich beenden zu können und ein Teilnahmezertifikat zu erhalten, müssen in einem Abschlusstest alle Fragen richtig beantwortet werden. Sollte einem Annahmestellenleiter dies im ersten Versuch nicht gelingen, hat er die Möglichkeit den Test zu wiederholen.

Annahmestellenleiter, welche im vorgegebenen Zeitraum die Schulung nicht durchlaufen haben, werden noch einmal an die Wichtigkeit der Maßnahme erinnert. Anschließend wird Ihnen eine Fristverlängerung von maximal vier Wochen eingeräumt. Sollten sie die Schulung in dem Zeitraum nicht absolvieren, erhalten sie eine persönliche Intensivschulung durch den Regionalbetreuer. Auf diese Art und Weise ist sichergestellt, dass sämtliche Annahmestellenleiter in Sachen Verbraucherschutz bestmöglich informiert sind.

E-Learning hat sich als eine gute und sinnvolle Plattform zur Vermittlung von Inhalten herausgestellt, sodass es Bestrebungen gibt, das Angebot weiter auszubauen. Die positive Evaluation wurde auch durch die Annahmestellen selbst bestätigt.

ac. Annahmestellenleitfaden zur Schulung des gesamten Annahmestellenpersonals

Um sicherzugehen, dass das gesamte Personal in einer Annahmestelle inkl. aller Aushilfskräfte umfassend in Sachen Verbraucherschutz geschult ist, wird der jährliche Annahmestellenleitfaden entwickelt. Dieser wird den Annahmestellenleitern zur Verfügung gestellt, welche dann wiederum ihrerseits die Inhalte an ihr Personal vermitteln. Dabei geht es konkret um die Themen Spieler- und Jugendschutz, Informationen zum Sperrsystem, zur WestLotto-Karte sowie auch zum Datenschutz. Neue Annahmestellenleitungen werden im o.g. Einführungsseminar ausführlich mit dem Leitfaden vertraut gemacht. Der Leitfaden wird jedes Jahr neu aufbereitet, um stets andere Schwerpunkte setzen zu können. Dies ist wichtig, damit langjähriges Personal nicht das Gefühl bekommt, jährlich die gleiche Schulung zu erhalten und alle Inhalte bereits zu kennen. Das würde die Aufmerksamkeitsspanne stark verringern. Zudem kann nur so gewährleistet werden, dass

aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse in die Schulung einfließen. Die Durchführung der Schulung ist durch den Annahmestellenleiter zu dokumentieren.

Der Annahmestellenleitfaden wird anschließend im Annahmestellen-Handbuch abgelegt. So steht er dem Personal jederzeit als Nachschlagewerk zur Verfügung. Gleichzeitig können dadurch im Laufe eines Jahres neu eingestellte Mitarbeiter gemäß den gesetzlichen Anforderungen direkt umfassend eingearbeitet werden.

Der Annahmestellenleitfaden ist außerdem die Grundlage für das Vertriebspartner-Training für die Schulung neuer Annahmestellenleiter im Bereich Verbraucherschutz.

ad. Nachweis und Evaluation der Schulungsmaßnahmen

Alle durchgeführten Schulungsmaßnahmen werden entsprechend dokumentiert, sei es im Falle des E-Learnings durch das Absolvieren des Abschlusstests oder im Falle von Vor-Ort-Schulungen durch das Bestätigen mittels einer Unterschriftenliste. Die Bestätigungen der Teilnahme an den Schulungsmaßnahmen sind für die Aufsichtsbehörden sowie für externe Prüfer, z.B. im Rahmen der Zertifizierung durch die European Lotteries, einsehbar und nachprüfbar. Die Unterschriftenlisten über die Schulungen des Annahmestellenpersonals werden in der jeweiligen Annahmestelle vorgehalten.

Alle von WestLotto durchgeführten Schulungen (sowohl Präsenz als auch digital) sind Annahmestellen- sowie teilnehmerbezogen erfasst, elektronisch gespeichert und auswertbar.

Alle Schulungen werden regelmäßig überarbeitet und aktualisiert.

VIII. Jugendschutz und Kundenidentifizierung

Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren sind vom Glücksspielangebot der ODDSET GmbH ausgeschlossen. Sie dürfen weder Produkte erwerben noch in den Spielprozess mit einbezogen werden. In der Annahmestelle kann der Ausschluss von Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren vom Glücksspielangebot jedoch nur direkt vor Ort erfolgen.

Minderjährige über die Risiken des Glücksspiels aufzuklären und sie davor zu bewahren, ist für die ODDSET GmbH ein bedeutendes Anliegen. Die Maßnahmen, die dazu ergriffen werden, resultieren nicht nur aus den Vorgaben des Jugendschutzgesetzes und dem GlüStV, sondern sind deutlich weiter gefasst.

1. Jugendschutzhinweise

An prominenter Stelle in unmittelbarer Nähe des Verkaufsmoduls wird auf einem Plakat zu den allgemeinen Maßnahmen zum Verbraucherschutz von WestLotto und der ODDSET GmbH explizit auch auf das Spielverbot für Minderjährige hingewiesen.

In den Annahmestellen hängen allgemeine Plakate von WestLotto zum Verbraucherschutz. Auf diesen finden interessierte Kunden Informationen zu den rechtlichen Zusammenhängen und zudem die Telefonnummern der Beratungsstellen der BZgA und der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW. Darüber hinaus sind auf dem Plakat Informationen zum Spielverbot von Minderjährigen hinterlegt. Auf diese Art und Weise sind die Kunden mit einem Plakat über die wichtigsten Aspekte des Verbraucherschutzes informiert. Das Plakat ist direkt am Verkaufsmodul angebracht und somit für den Kunden unmittelbar an prominenter Stelle einsehbar.

Darüber hinaus befinden sich Hinweise zum Verbot der Teilnahme Jugendlicher auf sämtlichen Wertscheinen, Spielquittungen, Wettanleitungen, dem Wettprogramm sowie auf allen produktbezogenen Werbematerialien der ODDSET GmbH.

2. Karten- und Identifikationspflicht

Zur eindeutigen Identifizierung der Kunden ist die Spielteilnahme nur mit einer persönlichen Kundenkarte erlaubt. Dabei wird auf die etablierten und bewährten Maßnahmen von WestLotto aufgesetzt. Denn diese haben seit langem die Kundenkartenpflicht eingeführt. Denn um im bundesweiten Sperrsystem OASIS gesperrte Spieler von der Spielteilnahme an ODDSET auszuschließen, müssen sich die Kunden vorher eindeutig identifiziert haben und deren Daten müssen entsprechend auf der Kundenkarte hinterlegt worden sein. Vor jeder Spielteilnahme erfolgt anhand der gespeicherten Informationen eine Identifikationsprüfung sowie Prüfung gegen

das bundesweite Sperrsystem. Dadurch wird sichergestellt, dass nur Kunden an den genannten Produkten teilnehmen können, die nicht in der Sperrdatei eingetragen sind.

ID-PRÜFUNG
ZUSAMMENFASSUNG ID-PRÜFUNG

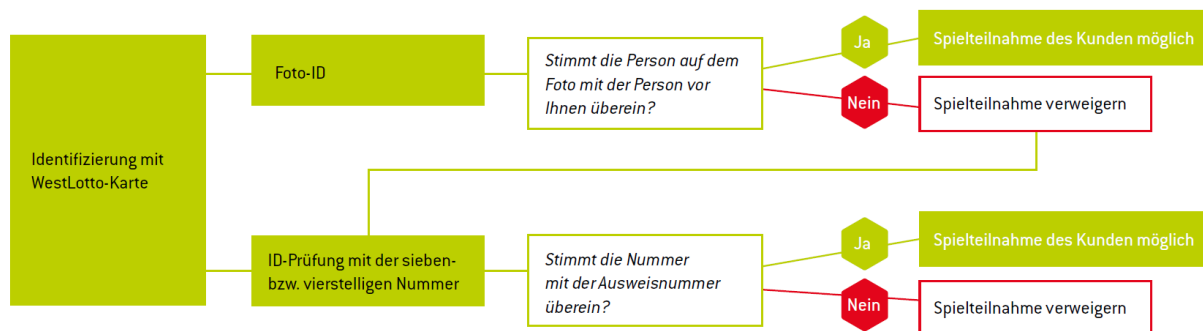


Abbildung 5: ID-Prüfung WestLotto

Eine Kundenkarte kann in den Annahmestellen beantragt werden. Beim Antrag einer Kundenkarte überprüft das Annahmestellenpersonal anhand eines offiziellen Ausweisdokuments (z.B. Personalausweis, Reisepass oder Aufenthaltstitel) die persönlichen Daten (Name, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort), so dass Minderjährige von der Spielteilnahme ausgeschlossen werden.

Das Verbot zur Spielteilnahme von Minderjährigen erstreckt sich auch auf die Vertretung durch Minderjährige, d.h. die Vorlage der Vollmacht (z.B. durch die Eltern) oder die Vorlage einer Kundenkarte eines Dritten wird nicht akzeptiert.

Die Abgabe eines Wettscheins in der Annahmestelle ist nur möglich, wenn der Kunde eine Kundenkarte bereits besitzt oder in der Annahmestelle gleichzeitig eine (vorläufige) Kundenkarte (erhält /) beantragt. Bei der Kundenkartenerstellung kann bei WestLotto das Lichtbild des Kunden im System hinterlegt werden, sodass es bei jedem Scan der Kundenkarte am Verkaufsterminal aufscheint und zur Authentifizierung herangezogen werden kann. Das Bild des Karteninhabers wird am Bedienerdisplay in der Annahmestelle angezeigt und kann durch das Annahmestellenpersonal abgeglichen werden. Das Spielen ist erst nach Bestätigung durch die Bedienung möglich. Erst nach dieser sog. Face-To-Face-Identifizierung und Altersverifikation darf der Spieler an ODDSET teilnehmen. Soweit kein Lichtbild hinterlegt ist, muss eine Prüfziffereingabe entsprechend einem Teil der Nummer des Ausweisdokuments sowie ein Abgleich mit dem Ausweisdokument erfolgen.

Falls eine Identifizierung so nicht möglich oder die Person nicht der registrierte Spielteilnehmer ist, wird unverzüglich die Sperrung der Kundenkarte der Lotteriegesellschaften veranlasst. Eine Spielteilnahme ist dann nicht möglich.

3. Testkäufe

Als Maßnahme zur Überprüfung der Einhaltung des Jugendschutzes sind unter anderem von WestLotto für das Lottogeschäft beauftragte Testkäufe mit jungen Erwachsenen (sogenannte „weiche“ Testkäufe) möglich, um die grundsätzliche Zuverlässigkeit der Annahmestellen zu prüfen. Annahmestellen, welche die Testkäufe nicht bestehen, erhalten umgehend eine praktische Nachschulung zum Thema Jugendschutz und werden noch einmal auf die Wichtigkeit der auch für ODDSET zu ergreifenden Maßnahmen hingewiesen. Im Nachgang zur Nachschulung werden die Annahmestellen erneut getestet.

Darüber hinaus gibt es durch die zuständige Bezirksregierung veranlasste (sogenannte „harte“ Testkäufe) mit Minderjährigen. Die Ergebnisse dieser Testkäufe sind der ODDSET GmbH nicht bekannt, sodass das Nichtbestehen keine durch die ODDSET GmbH direkt initiierten Konsequenzen nach sich zieht, sofern die Bezirksregierungen hier keine entsprechende Weisung zu geben.

IX. Berichterstattung zu Spielerschutzmaßnahmen

Als erstmals im Jahr 2020 konzessionierter Veranstalter von Sportwetten hat die ODDSET GmbH im Rahmen des Konzessionsantrags die Erklärung abgegeben, dass sie zum Ende der Laufzeit der Erlaubnis dem Regierungspräsidium Darmstadt aufgrund der Erhebung der Daten über die Auswirkungen der angebotenen Glücksspiele auf die Entstehung von Glücksspielsucht über den Erfolg der zum Spielerschutz getroffenen Maßnahmen berichtet wird. Im Rahmen der Konzessionierung ist ODDSET ferner verpflichtet, dem Regierungspräsidium Darmstadt jährlich einen Bericht zum Sozialkonzept vorzulegen. Dieser Bericht stellt eine Evaluierung des bestehenden Sozialkonzepts dar, in dem die Effektivität der Maßnahmen im abgelaufenen Jahr dargestellt und untersucht wird. Ferner werden zukünftige Maßnahmen zur Verbesserung vorgestellt und erläutert, wie diese umgesetzt werden sollen.

Darüber hinaus wird die ODDSET GmbH im Abstand von zwei Jahren Berichte an die Glücksspielaufsichtsbehörden erstellen mit Angaben, wie die Maßnahmen zum Jugend- und Spielerschutz im Berichtszeitraum umgesetzt wurden, inklusive einer Darstellung der technischen und organisatorischen Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sowie der konkret durchgeführten Maßnahmen, um Spielende mit auffälligem Glücksspielverhalten sowie Jugendliche vor den Gefahren des Glücksspiels zu schützen. Es finden hier aktuell Gespräche mit dem MAGS und dem Ministerium des Inneren NRW bezüglich der inhaltlichen Ausgestaltung der Berichterstattung statt. Es werden dabei die Inhalte gemäß AnVerVO NRW, Anlage 1, Nr. 7 i.V.m. Nr. 1b Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht berücksichtigt. Dabei wird ODDSET eng mit WestLotto zusammenarbeiten und zum einen die von WestLotto im Auftrag von ODDSET erhobenen Daten und Informationen auswerten und verarbeiten und zum anderen in Abstimmung mit WestLotto Verbesserungsmöglichkeiten erarbeiten.