

# Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG

## Responsible Gaming - Bericht

Berichtsjahr 2022

### Inhaltsverzeichnis:

1. Einleitung
2. Verantwortungsvolles Spielverhalten
3. Spielerinformation und Aufklärung
4. Spielerschutz und Altersverifikation
5. Früherkennung von problematischem Spielverhalten
6. Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter
7. Jugendschutz und SmartCamps
8. Zertifizierung
9. Fazit

## 1. Einleitung

WestLotto ist der größte Lotterieberbieter in Deutschland. Das Unternehmen veranstaltet im staatlichen Auftrag Lotterien und wurde 1955 in Nordrhein-Westfalen im Verbund mit der Nordwestdeutschen Klassenlotterie gegründet.

WestLotto hat eine gemeinnützige Aufgabe: Mit einem Teil der Spielerlöse unterstützt das Unternehmen im staatlichen Auftrag Träger aus Wohlfahrt, Sport, Kunst und Kultur sowie Denkmal- und Naturschutz. Am Unternehmenssitz in Münster sind mehr als 370 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Der Vertrieb der Produkte erfolgt über rund 3100 Annahmestellen sowie über das Online-Angebot.

Westlotto legt großen Wert auf verantwortungsvolles Glücksspiel und setzt sich für den Schutz seiner Spielerinnen und Spieler ein. Neben den bekannten Produkten wie LOTTO 6aus49, Spiel 77, SUPER 6 und Eurojackpot gibt es noch weitere Spielangebote von WestLotto. Produkte wie Die Sieger-Chance und plus 5 sind beispielsweise als Zusatzlotterien nur in Kombination mit der GlücksSpirale bzw. KENO spielbar. Saisonal wird der MillionenKracher angeboten. Die Sportwette ODDSET und die Sofortlotterien sind Teil des aktuellen Produktangebots.

Dieser Bericht hat das Ziel, einen kurzen Überblick über die Responsible Gaming Aktivitäten von Westlotto zu geben. Dabei werden Maßnahmen zur Förderung verantwortungsvollen Spielverhaltens, Spielerinformation und Aufklärung, Spielerschutz und Altersverifikation, Früherkennung von problematischem Spielverhalten, Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter sowie Jugendschutz und SmartCamps behandelt.

## 2. Verantwortungsvolles Spielverhalten

Verantwortungsvolles Spielverhalten bedeutet, dass Glücksspiel als unterhaltsame Freizeitaktivität betrachtet wird und potenzielle Risiken minimiert werden. Westlotto legt großen Wert darauf, dass seine Spielerinnen und Spieler über die Prinzipien des verantwortungsvollen Glücksspiels informiert sind und ein gesundes Spielverhalten entwickeln. Der englische Begriff Responsible Gaming bedeutet „verantwortungsvolles Glücksspiel“ und steht für eine Vielzahl von Maßnahmen, die Glücksspieler ergreifen, um ein faires und sicheres Glücksspiel zu gewährleisten. Dazu gehört vor allem der Jugend- und Spielerschutz. Bei WestLotto ist Responsible Gaming fest in der Unternehmensstrategie verankert und zentraler Bestandteil eines wissenschaftlich fundierten Verbraucherschutzkonzepts. Dieses umfasst unterschiedlichste Bereiche – von der Forschung zum Glücksspielverhalten bis hin zur Gestaltung der Annahmestellen.

Westlotto stellt umfassende Informationen zum verantwortungsvollen Spielverhalten bereit, sowohl online als auch in den Verkaufsstellen. Dies umfasst Informationen zu den Risiken des Glücksspiels, Spielregeln, Gewinnchancen und Tipps zur eigenen Einschätzung des Spielverhaltens. Zudem wird transparent über die Wahrscheinlichkeiten von Gewinnen und Verlusten bei den angebotenen Spielen informiert. Spielerinnen und Spieler erhalten klare Informationen, um Entscheidungen treffen zu können. Dazu gehören beispielsweise die Festlegung von Spiellimits, die regelmäßige Überprüfung des eigenen Spielverhaltens und die Nutzung von Selbsttests.

### 3. Spielerinformation und Aufklärung

Westlotto stellt auf seiner Website detaillierte Informationen über die angebotenen Spiele, deren Regeln und Spielanleitungen zur Verfügung. Spielerinnen und Spieler können sich vor dem Spielen über die verschiedenen Optionen informieren.

Um Spielerinnen und Spielern dabei zu helfen, ihr Spielverhalten zu reflektieren und potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen, bietet das Unternehmen Tools wie Selbsttests und Fragebögen über Dritte an. Darüber hinaus stehen Informationsbroschüren und Links zu Beratungsstellen zur Verfügung.

Westlotto stellt verschiedene Kommunikationskanäle zur Verfügung, über die Spielerinnen und Spieler Fragen stellen und Anliegen äußern können. Dazu gehören die Telefonhotline und der E-Mail-Service.

Im umfangreichen FAQ-Bereich werden häufig gestellte Fragen zu verschiedenen Glücksspielthemen beantwortet.

### 4. Spielerschutz und Altersverifikation

Um dem gesetzlich geforderten Kanalisierungsauftrag nachzukommen, stellt WestLotto den Kunden ein attraktives und legales Glücksspielangebot zur Verfügung.

Alle Produktentwicklungen durchlaufen das Analysetool GamGard mit dessen Hilfe das Risiko eines Produkts anhand eines Ampelsystems dargestellt wird. Ist das Risiko für ein bestimmtes Produkt erhöht, wird dieses durch entsprechende Verbraucherschutzmaßnahmen wieder reduziert. So ist sichergestellt, dass alle gesetzlichen Anforderungen zum Jugend- und Spielerschutz eingehalten werden.

Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren sind vom Glücksspielangebot von WestLotto ausgeschlossen. Sie dürfen die Produkte weder kaufen noch in den unmittelbaren Spielprozess aktiv mit einbezogen werden. Der Schutz Minderjähriger ist WestLotto besonders wichtig, weil laut wissenschaftlichen Erkenntnissen der Konsum von Glücksspielen in jungen Jahren das Risiko eines späteren Suchtverhaltens erhöht. Sowohl online als auch in den Verkaufsstellen wird sichergestellt, dass Minderjährige keinen Zugang zu den Spielen haben.

Westlotto arbeitet eng mit den Aufsichtsbehörden zusammen, um sicherzustellen, dass die Altersverifikation zuverlässig durchgeführt wird. Um zu gewährleisten, dass die umfassenden Maßnahmen zum Jugendschutz beachtet und umgesetzt werden, schult WestLotto die eigenen Mitarbeiter und die Partner in den Annahmestellen regelmäßig und sensibilisiert sie so für die Thematik. Zur Überprüfung führen WestLotto und die Aufsichtsbehörden regelmäßig Testkäufe in den Annahmestellen durch.

Auch beim Spielen im Internet sorgt WestLotto durch ein Identifizierungs- und Authentifizierungsverfahren dafür, dass Minderjährige nicht teilnehmen können.

Trotz aller Maßnahmen gibt es Spielteilnehmer, welche ein Problem entwickeln und den Wunsch nach einer effektiven Spielersperre äußern. WestLotto ist seit der Einführung 2008 an das bundesweite Sperrsystem OASIS angeschlossen. Spielerinnen und Spielern, die in dem Sperrsystem

eingetragen sind, ist es nicht mehr gestattet, an Wetten und Lotterien mit besonderem Gefährdungspotenzial (ODDSET und KENO sowie Online-Rubbellose) sowie an vielen weiteren Glücksspielangeboten teilzunehmen.

#### 5. Früherkennung von problematischem Spielverhalten

Westlotto überwacht kontinuierlich die Spielaktivitäten seiner Kunden. Dabei werden zukünftig weitere Analysesysteme eingesetzt, um potenzielle Anzeichen von problematischem Spielverhalten frühzeitig zu erkennen. Bei Verdacht auf problematisches Spielverhalten greift Westlotto proaktiv ein. Das Unternehmen identifiziert potenziell gefährdete Spielerinnen und Spieler und bietet Unterstützung und Hilfsangebote an. Dazu arbeitet das Unternehmen eng mit externen Beratungsstellen zusammen, um den Betroffenen angemessene Hilfsangebote zur Verfügung zu stellen. Spielerinnen und Spieler erhalten zielgerichtet Unterstützung bei der Bewältigung von Glücksspielproblemen. Hierzu kooperiert WestLotto mit Beratungsstellen, um sicherzustellen, dass Spielerinnen und Spieler mit problematischem Spielverhalten angemessen unterstützt werden. Das Unternehmen fördert die Zusammenarbeit und den Austausch von Informationen zwischen den relevanten Akteuren.

#### 6. Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter

Die Vertriebspartner in den WestLotto-Annahmestellen in NRW sind für die Vor-Ort-Umsetzung des Verbraucherschutzes essenziell. Sie sind die ersten Ansprechpartner für die Kunden und genießen deren Vertrauen. Eine entsprechend große Verantwortung kommt ihnen im Rahmen effektiver Prävention zu.

Um die Umsetzung der Verbraucherschutzmaßnahmen in den Annahmestellen gewährleisten zu können, ist eine umfassende Schulung der Mitarbeiter notwendig. Zu diesem Zweck wurde bei WestLotto ein eigenes Trainingskonzept entwickelt.

WestLotto richtet sich sowohl bei den Schulungsinhalten als auch dem Schulungsumfang und den Schulungsintervallen nach den Vorgaben des Glücksspielstaatsvertrags, den Standards des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) sowie den Vorgaben der Zertifizierung der European Lotteries.

Die regelmäßigen Schulungen dienen dazu, ein Verständnis für die Risiken des Glücksspiels, die Anzeichen von problematischem Spielverhalten und die verfügbaren Hilfsangebote zu entwickeln. Die Schulungsprogramme umfassen Schulungsmaterialien und interaktive Schulungseinheiten.

Westlotto fördert den Austausch von Informationen und Best Practices zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Unternehmenssitz in Münster. Regelmäßige Teammeetings, Arbeitskreise zum Verbraucherschutz und interne Kommunikationskanäle werden genutzt, um das Bewusstsein für problematisches Spielverhalten zu stärken und angemessene Maßnahmen zur Förderung des verantwortungsvollen Spielens zu ergreifen.

Für diesen Themenbereich steht ein Responsible-Gaming Team zur Verfügung, welches Unterstützung bei Herausforderungen und der Integration verantwortungsvoller Spielpraktiken in alle Geschäftsbereiche begleitet.

## 7. Jugendschutz und SmartCamps

WestLotto engagiert sich gemeinsam mit der Bildungsinitiative BG3000 für Prävention und Aufklärung an Schulen. Dazu hat das Unternehmen bereits im Jahr 2019 das Format „SmartCamps – Create and play responsibly“ für Schülerinnen und Schüler ins Leben gerufen. In mehrtägigen Workshops werden Jugendliche in ihrem Lernumfeld von Experten in der Digitalkompetenz geschult. Ein wichtiger Teil dabei ist das Thema „Gaming und Gambling“. Ziel der SmartCamps ist, die Jugendlichen zu befähigen, fundierte Entscheidungen zu treffen und sich vor den Gefahren des Glücksspiels zu schützen. Der Schutz von Jugendlichen vor den Risiken des Glücksspiels ist eine zentrale Verantwortung des Unternehmens.

## 8. Zertifizierung

Für das Responsible-Gaming-Konzept wurde WestLotto 2022 erneut von der European Lotteries ausgezeichnet. Das Konzept umfasst alle Bereiche des Unternehmens. Dazu gehören Werbe- und Marketingmaßnahmen ebenso wie transparente Informationen und Berichterstattung, regelmäßige Schulungen in den Annahmestellen oder Jugendschutzmaßnahmen. Ein weiterer Teil ist die Einbindung wissenschaftlicher Expertise. Die Wirksamkeit der Maßnahmen werden durch die unabhängigen Zertifizierungen bestätigt.

Als Vorreiter in Sachen Verbraucherschutz unterzieht sich WestLotto seit 2009 regelmäßig freiwillig den Zertifizierungen durch den Dachverband der europäischen Staatslotterien European Lotteries (EL) nach dem „Europäischen Standard für verantwortungsvolles Glücksspiel“. Damit ist WestLotto seit über zehn Jahren an der Spitze des Responsible Gamings in Deutschland und setzt auch international Maßstäbe für guten Verbraucherschutz.

Die Wirksamkeit der Verbraucherschutzmaßnahmen von WestLotto wird alle drei Jahre mit der Vollzertifizierung durch einen unabhängigen Prüfer bestätigt.

## 9. Fazit und Ausblick

In diesem Responsible Gaming Bericht wurden die Aktivitäten von Westlotto im Bereich des verantwortungsvollen Glücksspiels dargelegt. Das Unternehmen setzt sich aktiv für den Schutz der Spielerinnen und Spieler ein, informiert umfassend über die Risiken des Glücksspiels, bietet Unterstützung und Hilfsangebote bei problematischem Spielverhalten und engagiert sich für den Jugendschutz.

Westlotto wird auch zukünftig sein Engagement fortsetzen, um die Prinzipien des Responsible Gaming weiter zu fördern und kontinuierlich zu verbessern.

Durch die SmartCamps und die Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen wird Westlotto auch in Zukunft den Jugendschutz stärken und junge Menschen über die Risiken des Glücksspiels aufklären.

Westlotto verfolgt das Ziel, eine sichere und verantwortungsvolle Glücksspielumgebung zu schaffen, in der der Spaß am Spiel im Vordergrund steht und potenzielle Risiken minimiert werden.

Alle Maßnahmen in Gänze sind im WestLotto-Sozialkonzept niedergelegt. Das Sozialkonzept wurde durch das Ministerium des Innern genehmigt und ist sowohl für WestLotto als auch für alle Annahmestellen in Nordrhein-Westfalen bindend.

**WESTLOTTO**

Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG  
Weseler Str. 108 – 112  
48151 Münster

Verantwortlich für den Inhalt:

Ron Schindler

Telefon: +49 251 7006 - 1411

Mobil: +49 151 54 70 6592

Email: [ron.schindler@westlotto.de](mailto:ron.schindler@westlotto.de)