

Europäische Standards für Verantwortungsvolles Glücksspiel



THE EUROPEAN
LOTTERIES
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY

1. EINLEITUNG

Die europäischen Lotterien verpflichten sich, illegales Glücksspiel und damit verbundene kriminelle Aktivitäten zu bekämpfen und gleichzeitig den potenziellen Schaden für die Gesellschaft und insbesondere für schutzbedürftige Gruppen durch eine kontrollierte Ausweitung des Glücksspiels und eine verpflichtende Zertifizierung zu minimieren. Selbstregulierung, Aufklärung und Prävention stehen im Vordergrund des Engagements der europäischen Lotterien für verantwortungsvolles Spielen.

Diese Standards, in die wichtige Rückmeldungen und Bemerkungen von EL-Mitgliedern, Regulierungsbehörden, Gutachter und Experten eingeflossen sind, wurden von der EL-Arbeitsgruppe CSR/Verantwortungsvolles Glücksspiel erarbeitet und dienen folgenden Zielen:

1. Festlegung von Best-Practice Methoden hinsichtlich eines verantwortungsvollen Glücksspiels im Lotteriesektor.
2. Befähigung der EL-Mitglieder, verantwortungsvolles Glücksspiel als festen Bestandteil in ihren täglichen Geschäftsaktivitäten zu verankern, um es ihnen dadurch zu ermöglichen, die Gefährdung der Gesellschaft auf ein Minimum zu reduzieren.
3. Die Aufstellung klarer Regeln für die Geschäftstätigkeit von EL-Mitgliedern, um:
 - sicherzustellen, dass die Interessen von Spielern und Risikogruppen geschützt bleiben (z.B. minderjährige Spieler ausschließen und die Gefährdung von Personen mit problematischem Spielverhalten, die weiterhin spielen zu minimieren)
- sicherzustellen, dass entsprechende Gesetze, Vorschriften und Pflichten eingehalten werden
- geeignete Praktiken zu entwickeln, um relevante Daten und Forschungsarbeiten zu berücksichtigen
- ein besseres Verständnis für die vom Glücksspiel für die Gesellschaft ausgehende Gefahr zu entwickeln und das Verständnis von problematischem Spielverhalten weiterhin zu fördern
- die Implementierung von Praktiken eines verantwortungsvollen Glücksspiels in allen Geschäftsbereichen der Mitglieder und ihrer Händler zu fördern
- die Öffentlichkeit mit korrekten und objektiven Informationen zu versorgen, damit die Spieler auf der Grundlage dieser Informationen fundierte Entscheidungen zu ihren Glücksspielaktivitäten treffen können
- den Spielern eine Reihe von Werkzeugen und Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um die Kontrolle über ihre Spielaktivitäten zu behalten.
- die Programme für verantwortungsvolles Glücksspiel fortwährend zu verbessern und der Öffentlichkeit und involvierten Interessenvertretern darüber zu berichten
4. Befähigung der EL-Mitglieder, der Gesellschaft zeigen zu können, dass deren Programme für verantwortungsvolles Glücksspiel aktuellen geeigneten Standards entsprechen und von unabhängiger Stelle geprüft wurden.
5. Die Förderung einer positiven Reputation, die die Integrität des Mitglieds als verantwortungsvoller Glücksspielbetreiber genau widerspiegelt.

¹ Der Begriff Risikogruppen („vulnerable groups“) kann sich auf verschiedene Bevölkerungsgruppen beziehen, im Fall der vorliegenden Standards sind darunter jedoch jene Bevölkerungsgruppen zu verstehen, die entweder auf Grund ihrer Minderjährigkeit nicht an Glücksspielen teilnehmen dürfen, die über ein zu niedriges Einkommen verfügen, um an Glücksspielen teilzunehmen, Spielsüchtige, Personen, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen, Händler, Angestellte und Lieferanten sowie all jene, die sich nicht über die von problematischem Spielverhalten ausgehenden Gefahren im Klaren sind.



EL-Mitglieder sind zwar verpflichtet, engagiert mit Behandlungs- und Beratungsdiensten zusammenzuarbeiten, sofern solche Dienste existieren (siehe (2) vii), und diese zu unterstützen. Ihre Hauptaufgabe besteht jedoch darin, Programme für verantwortungsvolles Glücksspiel zu implementieren, um die sich aus dem Glücksspiel ergebende Gefährdung für alle Teile der Gesellschaft und insbesondere für Risikogruppen zu minimieren und verantwortungsvolles Glücksspiel unter allen Spielern zu fördern. Derartige Programme basieren vornehmlich auf Präventions- und Schulungsmaßnahmen. Die Behandlung von Problemspielern gehört in den Zuständigkeitsbereich von Therapeuten und anderen medizinischen Fachkräften.

Diese Standards wurden erstmals 2007 von der European Lotteries Generalversammlung angenommen. Sie wurden ergänzt durch den European Lotteries Zertifizierungsrahmen, dessen letzte Aktualisierung durch die European Lotteries Generalversammlung im Juni 2021 gebilligt wurde. Um der raschen Weiterentwicklung der Glücksspielbranche sowie neuen Erkenntnissen und Forschungsergebnissen im Bereich Verantwortungsvolles Glücksspiel Rechnung zu tragen, werden die vorliegenden Standards für Verantwortungsvolles Glücksspiel regelmäßig überprüft. Im selben Jahr beschloss die Generalversammlung, die Einhaltung dieser Standards für alle EL-Mitglieder verbindlich zu machen, als bestmöglichen Weg, die Gesellschaft und gefährdete Gruppen vor dem potenziellen Schaden unkontrollierter Glücksspiele zu schützen.

Diese Standards bilden die Grundlage für das Rahmenwerk einer EL-Politik für Verantwortungsvolles Glücksspiel, das durch weitere Dokumente ergänzt wird, so zum Beispiel durch spezielle Codes of Conduct (wie dem Code of Conduct für Sportwetten) oder Richtlinien (wie die EL Richtlinien für Werbung und Marketing) und den European Lotteries Zertifizierungsrahmen, die sich auf Praktiken für Verantwortungsvolles Glücksspiel in der EL-Gemeinschaft beziehen.

Die Standards sind so ausgelegt, dass sie das WLA-Rahmenwerk und dessen Grundsätze für ein Verantwortungsvolles Glücksspiel ergänzen, da die EL-Standards "output-based" sind, also spezifische, messbare Ergebnisse festlegen (wie z.B. konkrete Maßnahmen, die von EL-Mitgliedern zu treffen sind). Es ist davon auszugehen, dass durch die Implementierung der EL-Standards für Verantwortungsvolles Glücksspiel EL-Mitglieder Stufe 4 des WLA-Rahmenwerks erreichen. Die EL-Standards sollen jedoch in Fällen, wo dies die für Europa spezifische Situation erfordert, über die Anforderungen des WLA-Rahmenwerks hinausgehen.

Der Standard für Verantwortungsvolles Glücksspiel ersetzt nicht die im Land des jeweiligen EL-Mitglieds geltenden Gesetze und Vorschriften, es legt jedoch Standards für Verantwortungsvolles Glücksspiel fest, zu deren Einhaltung sich die Staatslotterien, die Mitglied in der Vereinigung der Europäischen Lotterien sind, verpflichten und in einigen Fällen bewusst über die gesetzlichen Anforderungen zum Schutz von Spielern und gefährdeten Gruppen hinausgehen. Alle EL-Mitglieder verpflichten sich sicherzustellen, dass die Standards in ihrem Land den anzuwendenden Gesetzen bzw. der Gesetzgebung vor Ort entsprechen.

2. STANDARDS

I. RESPONSIBLE GAMING STEUERUNG

Die Mitglieder müssen ihre Responsible Gaming Steuerung nach dem Prinzip "Plan, Do, Check, Act" einführen, umsetzen, aufrechterhalten und kontinuierlich verbessern. Die Mitglieder entwickeln ein RG-Programm mit einem Rahmen, der den Ansatz zur Programmentwicklung, -umsetzung, -evaluierung und kontinuierlichen Verbesserung festlegt.

Die Mitglieder verpflichten sich zur Durchführung eines Reportings für ihre Interessenvertreter (bzw. verpflichten sich dazu, ihr Reporting ab einem bestimmten Datum einzuleiten) über die Auswirkung und Tragweite ihrer Programme zum verantwortungsvollen Glücksspiel.



Das regelmäßig durchzuführende Reporting umfasst die Politik für verantwortungsvolles Glücksspiel, Ziele, Verpflichtungen und entsprechende Indikatoren. Das Reporting zeichnet sich durch Transparenz aus, indem es sich der für das Zielpublikum der Interessenvertreter am besten geeigneten und am besten zugänglichen Kanäle bedient.

Die Mitglieder verpflichten sich, von einer unabhängigen Stelle prüfen zu lassen, ob ihre Aktivitäten für verantwortungsvolles Glücksspiel die sich aus vorliegenden Standards ergebenden Anforderungen erfüllen, so wie dies in einer separaten Richtlinie für den EL-Zertifizierungsprozess vorgeschrieben ist.

Die bereits zertifizierten Mitglieder führen im zweiten Jahr ihres dreijährigen Zertifizierungszeitraums eine Teilbewertung durch.

II. MITARBEITERSCHULUNG

Die Mitglieder verpflichten sich sicherzustellen, dass die Mitarbeiter über verantwortungsvolles Glücksspiel geschult und informiert und über mögliche Beweggründe für problematisches Spielverhalten aufgeklärt sind.

Die Mitglieder verpflichten sich, mindestens ein Mal jährlich alle Mitarbeiter über geeignete Kommunikationskanäle in den Programmen für verantwortungsvolles Glücksspiel zu schulen.

Die Mitglieder verpflichten sich sicherzustellen, dass sämtliche Informationen regelmäßig überarbeitet und aktualisiert werden, d.h. jährlich.

Die Mitglieder verpflichten sich sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter in der Organisation bezüglich der Problemstellung des verantwortungsvollen Glücksspiels ausreichend sensibilisiert und informiert sind, damit verantwortungsvolles Glücksspiel zum festen Bestandteil des Alltagsgeschäfts wird.

Die entsprechenden Mitarbeiter (einschließlich vorübergehend Beschäftigte und Vertragsangestellte) müssen je nach Aufgabenbereich und Kundenkontakt im Bereich verantwortungsvolles Glücksspiel geschult werden, wobei diese Schulung (sofern anwendbar) auch den Aspekt der Therapie-/Behandlungsvermittlung für potentielle Problemspieler abdecken muss. Dabei sollte vornehmlich auf professionelle Schulungsanbieter zurückgegriffen werden.

Schulungen über problematisches Spielverhalten sollte für Kundendienstmitarbeiter durchgeführt werden, um eine prompte und effiziente Handhabung von Selbstausschluss und Pausen zu gewährleisten.

Auffrischkurse sollten bei Bedarf aber mindestens ein Mal jährlich durchgeführt werden.

Ist in der örtlichen Gesetzgebung ein Mindestalter für die Teilnahme am Glücksspiel festgelegt, so müssen alle im Verkauf von Lotterierprodukten beschäftigten Mitarbeiter dahingehend geschult werden, dass sie sich das Alter des Käufers auf geeignete Weise nachweisen lassen (z.B. durch Vorlage des Personalausweises oder anderer Ausweispapiere), einschließlich einer Schulung über die Vorgehensweise im Falle, dass eine zusätzliche Prüfung benötigt wird.

Die Abteilung CSR, der Compliance Officer und/oder der entsprechende Zuständigkeitsbereich sollten laufend überwachen und sicherstellen, dass die angebotenen Schulungsprogramme abgeschlossen werden.

III. EINZELHÄNDLERPROGRAMME

Alle Einzelhändler müssen mit Informationsmaterial (wie Broschüren, Falbblättern, Postern) versorgt werden, um ihr Bewusstsein für das verantwortungsvolle Glücksspiel zu wecken und sie zu damit verbundenen Themen wie problematisches Spielverhalten zu schulen. Wo ein gesetzliches Spielalter in einer Jurisdiktion existiert, müssen alle Einzelhändler, die Lotterierprodukte verkaufen, eine



Schulung erhalten, die sie in die Lage versetzt, eine Bestätigung des Alters einer Person durch geeignete Mittel (d. h. Ausweis oder sekundäre Formen der Identifizierung) anzufordern, einschließlich einer Schulung über den Prozess, der zu befolgen ist, wenn ein Bedarf für eine zusätzliche Überprüfung festgestellt wird.

Die Mitglieder verpflichten sich zur (schriftlichen) Information ihrer Händler darüber, dass es ihnen untersagt ist, Spielern Kredite zu gewähren, wozu (in einigen Ländern) auch die Annahme von Kreditkarten gehört. In Fällen, wo Mitglieder Selbstausschluss-Instrumente wie z.B. Spielerkarten implementiert haben, müssen die Händler (schriftlich) darüber informiert werden, wie diese Instrumente funktionieren und von oder für Spieler(n) aktiviert oder deaktiviert werden können.

Ehe neue Einzelhändler für den Verkauf von Produkten eines Mitglieds zugelassen werden, müssen sie sich zum verantwortungsvollen Glücksspiel schulen lassen. Den Einzelhändlern können maßgeschneiderte Schulungslösungen entsprechend der jeweils von ihnen vertriebenen Mitglieder-Produkte angeboten werden (z.B. Einzelhändler mit elektronischen Geldspielgeräten sollten spezifische Schulungen erhalten). Dabei sollte vornehmlich auf professionelle Schulungsanbieter zurückgegriffen werden.

Die Mitglieder verpflichten sich, sofern anwendbar, in regelmäßigen Abständen die Wirksamkeit der Schulung ihrer Einzelhändler zur Thematik problematischen Spielverhaltens und Behandlungsvermittlung zu prüfen.

IV. SPIELDESIGN

Die Mitglieder verpflichten sich, jedes neue Produkt und jeden neuen Dienst vor ihrer Markteinführung hinsichtlich deren Auswirkung auf die Gesellschaft unter Anwendung eines strukturierten Bewertungsprozesses zu prüfen, um die entsprechenden Risikofaktoren zu ermitteln. Die Mitglieder verpflichten sich zudem, wirkungsvolle Strategien zur Minimierung der negativen

Auswirkungen dieser Risikofaktoren zu implementieren. Diese Risikofaktoren sind zu dokumentieren und alle Strategien zur Gefährdungsminimierung vollständig aufzuzeichnen, so dass im Bedarfsfall eine exakte Prüfung der Bewertung möglich ist.

Die Mitglieder müssen daher die Risikofaktoren problematischen Spielverhaltens auf Produktebene (z.B. Ereignishäufigkeit, Gewinnchancen, Fast-Gewinne) auf Situationsebene (z.B. Lage und Anzahl von Spielorten) und auf Organisationsebene (z.B. Werbung und Marketing) kennen.

Die Mitglieder verpflichten sich, nur dann neue Produkte oder Dienstleistungen für die (im Rahmen der Bewertung der sozialen Auswirkungen) ein hoher Risikofaktor ermittelt wurde auf den Markt einzuführen, wenn dadurch ein bereits auf dem Markt bestehendes Risiko (z.B. ein bereits existierendes vergleichbares Produkt bzw. Dienst von einem anderen Anbieter) durch das EL-Mitglied gemindert oder wirksamer reguliert wird.

Die Mitglieder ziehen bei der Bewertung der sozialen Auswirkung ihrer Produkte und Dienste, und zwar insbesondere jener für die ein hoher Risikofaktor ermittelt wurde, ein Gutachten durch unabhängige Dritte in Erwägung und dokumentieren dessen Ergebnisse/Beurteilung als Teil der Bewertung. Freiwillige Selbstausschluss-Mechanismen sollten immer dann vorgesehen werden, wo dies möglich ist und den landesrechtlichen Vorschriften entsprechend (für alle Spieler; nicht nur für diejenigen mit problematischem Spielverhalten).

Das Produktdesign darf nicht rational und objektiv geeignet sein, die besondere Aufmerksamkeit oder das Interesse von Minderjährigen zu wecken. Insbesondere darf es keine Symbole oder Sprache enthalten, die Minderjährige ansprechen sollen, und es darf keine visuellen, akustischen, verbalen oder schriftlichen Elemente verwenden, die speziell oder hauptsächlich auf Minderjährige abzielen.



Das Produktdesign darf das Ansehen oder den Status von Personen einer ethnischen Minderheit, einer religiösen Gruppe, eines Geschlechts, einer sexuellen Orientierung, einer politischen Präferenz oder einer geschützten Gruppe nicht herabsetzen.

V. DIGITALE KANÄLE

Überprüfungen der Verbraucher sind wie folgt gemäß einem formellen und dokumentierten Prozess vorzunehmen.

Für die Verbraucheranmeldung werden mindestens der Name, das Alter, die Adresse sowie ein individueller Benutzernamen und ein Passwort benötigt. Soweit möglich müssen die Mitglieder eine Überprüfung durch unabhängige Dritte einsetzen, um die angegebenen Informationen und/oder Spielberechtigung zu prüfen.

Sofern anwendbar und je nach dem angebotenen Produkt verpflichten sich die Mitglieder, dass ihre digitalen Plattformen (Internet, Fernsehen, Mobil(funk)-Geräte, Apps), den Vorschriften der jeweiligen Jurisdiktion entsprechend, folgende Anforderungen erfüllen:

- Identitätsnachweis oder Identitätsprüfung.

Der vom Verbraucher angegebene Identitätsnachweis muss von den Mitgliedern und/oder unabhängigen Dritten formell überprüft werden, bevor der Verbraucher als „vollständig registriert“ betrachtet werden kann.

- Altersüberprüfungssysteme

Das Alter des Verbrauchers muss von den Mitgliedern und/oder unabhängigen Dritten formell überprüft werden (gemäß Jurisdiktionsregelungen), bevor der Verbraucher als „vollständig registriert“ betrachtet werden kann.

Es muss klargestellt werden, dass das Spielen von Minderjährigen nicht erlaubt ist und dass (je nach Jurisdiktionsregelungen) Schilder mit Hinweisen „nicht unter 16, 18, oder 21 Jahren“ und klaren Aussagen über das Verbot von Spielen durch Minderjährige angezeigt werden.

Die Mitglieder verpflichten sich, einen klar dokumentierten Prozess zu befolgen, einschließlich der Rückerstattung von Ausgaben, und der Handhabung von Einsätzen und Gewinnen, sollte ein minderjähriger Spieler identifiziert werden,

Die Mitglieder verpflichten sich, die Verwendung von anerkannten Filter-Programmen zu fördern, um den Zugang Minderjähriger zu Glücksspielseiten zu verhindern.

In Jurisdiktionen ohne gesetzliches Mindestalter für Glücksspiele, verpflichtet sich die Lotterie vor den Risiken zu warnen und sich zu bemühen, das Spielen von Minderjährigen zu verhindern.

- Verbraucherbestimmte und/oder automatisch vom System veranlasste Limitierung bei Spiel, Ausgaben und/oder Verlusten

Einige obligatorische Obergrenzen (entweder durch den Benutzer bestimmt oder von der Lotterie vorgegeben) müssen festgelegt werden, bevor der Verbraucher spielen darf. Die Verbraucher sollten die Möglichkeit haben, ihre Obergrenzen zu ändern. Wird eine Obergrenze herabgesetzt ist sie per sofort gültig, wird sie jedoch erhöht ist sie erst nach einer Pause gültig (z.B. 24 Stunden).

- Keine Kredite

Die Mitglieder verpflichten sich, in keinem Fall ein Überziehen des Verbraucherkontos zu erlauben. Lotterien sollten von der Verwendung von Kredit(karten) als Zahlungsmittel abraten.

• Freiwillige Selbstausschlussoptionen für Spieler
Freiwillige Selbstausschlussverfahren müssen auf der Webseite deutlich dokumentiert werden. Die Spieler sollen die Möglichkeit zum Selbstausschluss durch die Webseite erhalten. Zudem kann Selbstausschluss auch durch den Verbraucherdienst möglich sein. Marketing soll nicht speziell auf selbstausgeschlossene Verbraucher abzielen.

- "Realitäts-Check" auf dem Spielbildschirm (z.B. Zeitanzeige für Spielsitzungen, Warnung bei Erreichen einer Limitierungsschwelle, Pausen zwischen Spielzeiten)



Für einige Spiele, bei denen Zeit eine wichtige Rolle spielt (z.B. Spielen wie Poker) müssen Informationen über Verbindungsdauer und/oder eine Uhr permanent auf allen Seiten angezeigt werden. Je nach Spielart müssen die Verbraucher die Option erhalten andere Realitäts-Checks wie etwa Warnungen bei Erreichen einer Limitierungsschwelle und/oder Zeitbegrenzungen hinzuzufügen (vor allem während eines Spiels bei dem Zeit relevant sein kann).

Spieler müssen zudem Zugang zu Informationen über alle ihre Spielaktivitäten erhalten (z.B. auf Internet, Mobile, Tablet, digital TV, usw.):

- Kontostand
- Einsätze für einen bestimmten
- Zeitraum (Sitzung, Tag, Woche, Monat...)
- Gewinne, Verluste, Einsatz

Um die Verbraucher noch besser zu informieren muss am Ende jedes Spiels das Resultat klar angezeigt werden: Gewinn oder Verlust und eine Mindestzeit zwischen zwei Spielen muss eingerichtet werden (z.B. 10 Sekunden).

Ein Logo oder eine andere Warnung muss auf allen Seiten der Webseite angezeigt werden, um die Spieler über die Risiken des Glücksspiels zu informieren.

- **Datenschutzkontrolle**

Der Betreiber verpflichtet sich, den Verbraucherdatenschutz so gut wie möglich zu gewährleisten und die Datenschutzrichtlinien auf der Webseite klar zu beschreiben. Den Verbrauchern muss, unter anderem, die Option gegeben werden die Weitergabe von persönlichen Informationen an Dritte für Marketingzwecke zu untersagen und ihre persönlichen Daten zu ändern. Im Allgemeinen, muss größte Sorgfalt auf den Verbraucherdatenschutz gelegt werden.

- **Anzeige des finanziellen Wertes des Spielereinsatzes**

Der finanzielle Wert und die Währung des Wetteinsatzes müssen angezeigt werden, um den Verbrauchern die bestmöglichen Informationen zur Verfügung zu stellen.

- Selbsteinschätzungsmöglichkeiten für Spieler, mit Hilfe derer sie feststellen können, ob sich ihr Spielverhalten im verantwortbaren Rahmen bewegt

Zugang zu einer Seite oder Unterseite über verantwortungsvolles Glücksspiel muss von allen Seiten aus möglich sein:

- o ein bewährter und einfacher Selbsteinschätzungsprozess (Selbst-Test), um das Risikopotenzial zu ermitteln,
- o Erklärungen über wie ein sehr niedriges Risikopotential gewährleistet wird.

Alle Informationen über verantwortungsvolles Glücksspiel müssen in allen Sprachen, in denen das Spiel erhältlich ist, verfügbar sein.

- Links auf jeder Website zu Informationen über verantwortungsvolles Glücksspiel, über die Politik über verantwortungsvolles Glücksspiel des EL-Mitglieds sowie über Beratungsstellen und Unterstützung im Problemfall (z.B. Helpline-Telefonnummern, Vermittlung von Behandlungsanbietern). Die Mitglieder werden sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter mit Kundenkontakt in der Lage sind, bedürftige Spieler auf Möglichkeiten der Hilfe und Beratung hinzuweisen.
- Mitglieder sollten Maßnahmen ergreifen, um risikoreiche Verhaltensweisen und/oder gefährdete Spieler in ihrer digitalen Spielerbasis zu identifizieren und zu überwachen.

VI. WERBUNG UND MARKETING

Die Mitglieder verpflichten sich, einen Werbe- und Marketingkodex zu implementieren, durch den sichergestellt wird, dass die Werbungs- und Verkaufsaktivitäten keine Minderjährigen oder Personen mit problematischem Spielverhalten speziell ansprechen und dass sie keine irreführenden Informationen wie zum Beispiel einen unrealistischen Eindruck von den Gewinnchancen vermitteln. Die Mitglieder werden aufgefordert, die diesem Rahmenwerk beigefügten Werberichtlinien als Referenz zu verwenden.



Die Mitglieder verpflichten sich, ihre Werbung nicht auf Risikogruppen (d.h. auf Bevölkerungsgruppen, die auf Grund ihres Alters, ihres sozialen Status oder ihres Spielverhaltens besonders gefährdet sind) auszurichten.

Die Mitglieder müssen über eine Richtlinie verfügen, die mindestens diese Themen enthält:

- Werbeanzeigen oder Promotionsmaterial vermeiden, die auf Minderjährige abzielen
- Minderjährige nicht zum Spielen verleiten oder suggerieren, dass Minderjährige spielen oder Wetten platzieren können,
- Meldungen über Spielverbot für Minderjährige in allen Werbematerialien klar und sichtbar anzeigen
- Nicht auf Minderjährige abgezielte reale oder Fantasie-Charaktere, Symbole oder Sprache, die sich speziell an Minderjährige richten abbilden.
- Personen, die in der Werbung als Käufer oder Spieler dargestellt werden, sollten weder minderjährig sein noch so erscheinen.
- Keine Werbung während speziell auf Minderjährige ausgerichtete Sendungen oder in Medienkanälen zeigen.
- angemessene Nutzung sozialer Medien mit besonderer Sorgfalt, um keine Seiten, Blogs, Kanäle oder Influencer zu nutzen, denen speziell oder hauptsächlich Minderjährige folgen.
- Vermeiden Sie in audiovisuellen Mediendiensten Werbeblöcke unmittelbar vor oder nach Programmen, die sich speziell oder hauptsächlich an Minderjährige richten.
- Vermeiden Sie bei physischen Medien Veranstaltungsorte, bei denen davon auszugehen ist, dass das Publikum in erster Linie aus Minderjährigen besteht.
- vermeiden Sie es, Direktmarketing an Risikospieler oder Problemspieler zu senden.
- eine Strategie zur Anpassung von Werbung und Marketing in Abhängigkeit vom Risikoprofil der Spiele.
- einen internen Prozess zur Überprüfung aller neuen Spiele und Werbung auf ihre Anziehungskraft auf gefährdete Gruppen

- Sponsoring sollte ebenfalls vermeiden, Minderjährige oder gefährdete Gruppen zum Glücksspiel zu verleiten.

Die Mitglieder verpflichten sich zudem, alle freiwillig auferlegten oder obligatorisch einzuhaltenden Verhaltenskodizes bezüglich der Erbringung ihrer Dienste zu erfüllen.

Dritte Parteien, einschließlich verbundene Unternehmen, die in die Werbekampagnen involviert sind, müssen sich ebenfalls an den Kodex halten.

Um verantwortungsvolles Spielen zu fördern und die Werte von EL zu wahren, muss der Kodex sicherstellen, dass Werbe- und Marketingkampagnen:

- Keinen Anreiz zu unmäßigem Spiel vermitteln, indem sie aussagen, dass durch vermehrtes Glücksspiel höhere Gewinnchancen wahrgenommen werden können.
- Den Schwerpunkt auf Unterhaltung setzen und nicht aussagen oder den Eindruck vermitteln, dass das Glücksspiel eine Alternative zu regulärer Arbeit sein oder einen Ausweg aus finanziellen Schwierigkeiten bieten kann.
- die für die Werbeaktivitäten geltenden Bedingungen deutlich anzeigen, Datum und Uhrzeit stempeln und sie nicht unangemessen nach der Wettaktivität ändern.
- nicht irreführend über die Möglichkeit oder die Chancen auf einen Gewinn sein würden.
- jegliche Inhalte ausschließen, die darauf abzielen, die finanziellen Ängste einer Person auszunutzen.
- die Verbraucher nicht dazu ermutigen, ihren Verlusten nachzujagen.
- nicht implizieren, dass reine Glücksspiele Geschicklichkeitsspiele sind oder dass ihr Ausgang von der Erfahrung, dem Wissen, der Ausdauer oder dem Instinkt des Spielers abhängt.
- stellen keinen Produktmissbrauch, wiederholte oder unkontrollierte Käufe, exzessives Spielen oder eine Besessenheit vom Glücksspiel dar oder regen dazu an.



- verunglimpfen Sie keine Person, die keinen Schein kauft, und loben Sie nicht übermäßig eine Person, die einen Schein kauft.
- jegliche Diskriminierung vermeiden aufgrund von ethnischer Zugehörigkeit, Nationalität, Religion, Geschlecht, sexueller Orientierung oder Alter
- jegliche Inhalte ausschließen, die Gewalt, sexuell ausbeuterische Themen oder illegale Aktivitäten beinhalten oder dazu ermutigen.
- nicht mit Webseiten kooperieren, auf diese verweisen oder diese unterstützen, auf denen Sofortkredite angeboten werden.
- eine Abmeldemöglichkeit für jede E-Mail- oder SMS-Kommunikation anbieten.
- einen Hinweis auf verantwortungsvolles Spielen in alle Werbe- und Marketingmaterialien aufnehmen.
- spezifische, für verantwortungsvolles Spielen gekaufte Medienbotschaften verwenden.
- Direktnachrichten oder direkte Kontakte beschränken, um Risikospielern die Nutzung aller ihnen zur Verfügung stehenden Responsible-Gaming-Tools anzubieten.
- Boni und Promotionen verwenden, die ein Gleichgewicht zwischen der Verpflichtung zum Spielerschutz und der Notwendigkeit, Spieler von illegalen oder weniger schützenden Angeboten wegzulenken, herstellen.

VII. BEHANDLUNGSVERMITTLUNG

Die Mitglieder verpflichten sich zur aktiven Zusammenarbeit mit Spielsuchtbekämpfungsorganisationen, Therapiezentren und/oder Vertretern des Gesundheitswesens, um die Sichtweise von Personen mit problematischem Spielverhalten auf Lotterierprodukte und die diesbezügliche Werbung sowie die Auswirkungen dieser Produkte und Werbung auf deren Situation besser zu verstehen.

In Ländern, wo Behandlungs- und Beratungsdienste existieren, verpflichten sich die Mitglieder (sofern die Gesetzgebung keine andere Organisation hierfür vorsieht), die Spieler, Einzelhändler und Lotterie-

Mitarbeiter mit den nötigen Informationen zu versorgen und mit den entsprechenden Anbietern von Beratungs- und Behandlungsleistungen für Problemspieler zusammenzuarbeiten. Derartige Informationen (Kontaktdaten, Hotline-Telefonnummern) sind in schriftlicher Form zur Verfügung zu stellen und sind an den Veranstaltungsorten des Glücksspiels deutlich auszuhängen bzw. auf Glücksspiel-Websites der Mitglieder deutlich anzugeben.

Die Durchführbarkeit, Angemessenheit und Wirksamkeit dieser Maßnahmen ist von den Mitgliedern mindestens ein Mal jährlich zu prüfen.

VIII. UNTERRICHTUNG DER SPIELER

Die Mitglieder verpflichten sich, in dem für die Spieler vorgesehenen Informationsmaterial (einschließlich durch digitale Kanäle) Angaben zu folgenden Aspekten zu machen:

- Spielregeln müssen jederzeit für die Verbraucher zugänglich sein.
- In Jurisdiktionen, in denen Glücksspiele in mehreren Sprachen angeboten werden, müssen die Regeln und Informationen über verantwortungsvolles Glücksspiel in all diesen Sprachen verfügbar sein.
- Detaillierte Angaben zu den Gewinnchancen bei jedem Spiel, wodurch der Spieler in der Lage ist, sein Risiko zu verlieren und seine Chance zu gewinnen, selbst einzuschätzen.
- Die Spielpreisstruktur muss den Spielern zur Verfügung stehen.
- Die Homepage des Mitglieds muss das Mindestalter für Glücksspiele deutlich anzeigen, z.B. nicht unter 18 (gemäß jeweiliger Jurisdiktion)
- Im Falle, dass kein gesetzlich (oder durch den Betreiber) festgelegtes Mindestalter besteht, muss eine Information über die Risiken der Spielteilnahme von Minderjährigen angezeigt werden
- Informationen auf der Webseite über verantwortungsvolles Glücksspiel und Verbraucherschutz



Informationen über Altersbegrenzung, verantwortungsvolles Glücksspiel, Verbraucherschutz und Informationen darüber, an welche Stellen sich Spieler mit problematischem Spielverhalten wenden können.

Informationen über Tools, Limits und Ausschlussoptionen, die den Spielern zur Verfügung stehen

Steht die vorgenannte Information nicht in digitaler oder gedruckter Form am Spielort (z.B. im Geschäft) zur Verfügung, muss das EL-Mitglied dafür sorgen, dass Spieler/Händler (Vermittler) diese Informationen leicht erhalten können. Ist gedrucktes Informationsmaterial vorhanden, muss es an Stellen ausgelegt werden, an denen Spieler unauffälligen Zugang haben können. Gibt es am Standort Geldautomaten, sind Faltblätter in deren Nähe auszulegen.

IX. ZUSAMMENARBEIT MIT INTERESSENVERTRETERN (STAKEHOLDERS)

Die Mitglieder verpflichten sich zu einer regelmäßigen (mindestens einmal im Jahr) formellen und informellen Zusammenarbeit mit den Interessenvertretern (z.B. Glaubensgemeinschaften, Anti-Glücksspiel Pressure-Groups, relevante Wohltätigkeitsorganisationen, Behandlungsspezialisten, soziale Werke und akademische Wissenschaftler) und zur Einbeziehung dieser Zusammenarbeit in ihr Berichtswesen. Bei der Festlegung dessen, wer zu den Interessenvertretern zu zählen ist, sollten sehr weitreichende Kriterien angewendet werden.

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit den Interessenvertretern müssen diese die Gelegenheit erhalten, relevante Bedenken vorzubringen oder Fragen zu äußern.

Die Mitglieder verpflichten sich, die aus der Zusammenarbeit mit den Interessenvertretern resultierenden Ergebnisse in ihren strategischen Entscheidungsprozess einfließen zu lassen und den entsprechenden Interessenvertretern Rückmeldung über die Ergebnisse dieses Prozesses zu erstatten.

X. FORSCHUNG

Die Mitglieder verpflichten sich zur Zusammenarbeit mit den entsprechenden Interessenvertretern (Stakeholders) bei der Förderung (Initiierung, Durchführung und Verbreitung der Ergebnisse) von Forschungsarbeiten und/oder Studien, einschließlich der bei unabhängigen Stellen in Auftrag gegebenen diesbezüglichen Forschungsprojekte/Studien, um zu einem verbesserten Verständnis problematischen Spielverhaltens in der Gesellschaft beizutragen.

Dazu gehört gegebenenfalls auch die Finanzierung von Forschungsarbeiten und/oder Studien sowie die Organisation von und Teilnahme an Seminaren, Konferenzen sowie die Unterstützung der Arbeit von EL zur Schaffung von Initiativen für ein verantwortungsvolles Glücksspiel.

In der Regel ist der Staat für die Durchführung von Prävalenzstudien zuständig. Dennoch verpflichten sich die Mitglieder, im Bedarfsfall an diesen Studien mitzuwirken.

Diese Ergebnisse werden gleichzeitig in die Formulierung künftiger Maßnahmen zur Sicherstellung verantwortungsvollen Glücksspiels einfließen.

XI. ELEKTRONISCHE GELDSPIELGERÄTE (EGG)

EGG beinhalten VLT (Video Lotterie-Terminals), GSG (Geldspielgeräte), IVT (Interaktive Video Terminals) und EIL (Elektronische Instant Lotterien). Mitglieder sollten in ihre Überlegungen einbeziehen, dass Glücksspiele, die über EGG gespielt werden, potenziell eher dazu führen können als bei herkömmlichen Lotterien, dass Spielteilnehmer ein problematisches Spielverhalten entwickeln.

Bei der Anschaffung und Installation von neuen EGG-Spielen sollten zumindest diese Themen hinsichtlich der Auswirkung auf das Potenzial, Spielsucht auszulösen, berücksichtigt werden:

- Häufigkeit des Spiels
- Trefferquote
- maximaler Einsatz
- Auszahlungsquote
- Volatilität



Die Mitglieder sollen die Möglichkeit haben, die Geschwindigkeit des Spiels zu kontrollieren, um die angemessene Geschwindigkeit zu wählen (Angemessenheit ist mit Spezialisten zu erörtern).

Die EGG sollen an einer zentralen Stelle stehen. Wenn keine Altersverifikation oder Identifikation vorgeschrieben ist, sollen die EGGs nicht versteckt sein und die Einzelhändler sollen die Geräte jederzeit einsehen können, um die Spielteilnahme von Minderjährigen auszuschließen. Die EGGs sollen so aufgestellt sein, dass Mitarbeiter auf Regelverstöße reagieren können.

Die EGG sollen Warnhinweise – möglichst auf dem Bildschirm – haben. Diese sollen zusammen mit Spezialisten für verantwortungsvolles Glücksspiel definiert werden.

Das EGG soll die Möglichkeit haben (sofern anwendbar) Zeit- und/oder Einsatzlimits für die Spieler zu haben.

Das EGG soll für die Spielteilnehmer die Möglichkeit einer Zwangsunterbrechung/-pause bieten.

Das EGG soll Realitätschecks für den Spieler enthalten (automatische Geldauszahlung ab einem bestimmten Umsatz, RG-Botschaften, Ausgabenbericht, Uhr...) (sofern anwendbar)

Das EGG soll eine automatische Auszahlungsfunktion haben nach hohen Gewinnen, bestimmten Levels, einer bestimmten Spieldauer oder einem bestimmten Spieleinsatz.

Das EGG soll eine Möglichkeit des freiwilligen Selbst-Ausschlusses für Spielteilnehmer vorsehen (sofern anwendbar).

Mitglieder sollen ein spezifisches RG-Training für EGG-Händler anbieten.

Wenn die Mitglieder keine anderen Maßnahmen – z. B. registriertes Spielen – ergreifen, müssen sie die EGG-Einzelhändler davon abhalten, in ihren Verkaufsstellen zu spielen.

Mitglieder sollen RG-Regeln zu EGG in die Verkaufsstellen-Verträge aufnehmen.

EGG sollen ein System zur Altersverifikation enthalten, um Minderjährige vom Spielen abzuhalten.

Die Werbung soll sich auf das Spielen in einer verantwortungsvollen Weise konzentrieren.

Das EGG oder das Umfeld hierzu soll Informationen über die Gewinnchancen und die Auszahlungsquote bereitstellen.

Information am EGG und im Umfeld sollen deutlich machen, dass gewinnen eine Zufallsangelegenheit ist und dass die Fertigkeiten oder das Wissen des Spielteilnehmers seine Chancen nicht erhöhen.

Mitglieder sollen die EGG-Spielteilnehmer mit Informationen über wie sie eine Glücksspiel-Hotline kontaktieren können.

Mitglieder sollen vermeiden, dass den Spielteilnehmern Alkohol während der Spielteilnahme ausgeschenkt wird und sie sollen keine kostenlosen alkoholischen Getränke bekommen.

Die Mitglieder werden alle RG-Regeln auf EGG durch ihre eigenen Systeme überprüfen lassen. Wenn dies nicht möglich ist, werden die Mitglieder Testkäufer einsetzen, um alle (restlichen) RG-Regeln auf EGG zu überprüfen.

Die englische Fassung ist verbindlich