



# RESPONSIBLE GAMING STANDARDS

## EUROPÄISCHE STANDARDS FÜR VERANTWORTUNGSVOLLES GLÜCKSSPIEL

### 1. EINLEITUNG

Die Vereinigung der Europäischen Lotterien (EL) setzt sich engagiert für verantwortungsvolles Glücksspiel und für eine konsequente Bekämpfung illegalen Glücksspiels und krimineller Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Glücksspiel sowie für die Minimierung potentieller, sich aus dem Glücksspiel ergebender Gefahren für die Gesellschaft und für bestimmte Risikogruppen<sup>1</sup> ein, indem sie entsprechende Präventivmaßnahmen trifft und den kontrollierten Ausbau von Informations- und Schulungsmaßnahmen fördert.

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

1. Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung, Integrität sowie Bekämpfung illegalen Glücksspiels und von Finanzvergehen entsprechend der europäischen Gesetzgebung.
2. Festlegung von Best-Practice Methoden hinsichtlich eines verantwortungsvollen Glücksspiels im Lotteriesektor.
3. 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.
4. 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)

<sup>1</sup> 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.



- 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
  - die Programme für verantwortungsvolles Glücksspiel fortwährend zu verbessern und der Öffentlichkeit und involvierten Interessenvertretern darüber zu berichten
5. 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.
6. Die Förderung einer positiven Reputation, die die Integrität des Mitglieds als verantwortungsvoller Glücksspielbetreiber genau widerspiegelt.

Die direkte Behandlung von Problemspielern gehört in den Zuständigkeitsbereich von Therapeuten und anderen medizinischen Fachkräften.

EL-Mitglieder sind zwar verpflichtet, engagiert mit Behandlungs- und Beratungsdiensten zusam-

menzuarbeiten, 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.

Diese Standards wurden erstmals 2007 von der European Lotteries Generalversammlung angenommen. Sie wurden ergänzt durch den European Lotteries Zertifizierungsrahmen, der durch die European Lotteries Generalversammlung im Juni 2009 gebilligt wurde. Alle EL-Mitglieder verpflichten sich sicherzustellen, dass die Standards in ihrem Land den anzuwendenden Gesetzen bzw. der Gesetzgebung vor Ort entsprechen. 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.

Diese Standards bilden die Grundlage für das Rahmenwerk einer EL-Politik für Verantwortungsvolles Glücksspiel, das durch weitere Dokumente ergänzt werden wird, so zum Beispiel durch spezielle Codes of Conduct (wie dem Code of Conduct für Sportwetten) 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 „out-



put-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.

Das vorliegende Dokument 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.

## 2. STANDARDS

### I. 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 eines verantwortungsvollen Glücksspiels einfließen.

### 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 gründlich 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.

Alle 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 das 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. HÄNDLERPROGRAMME

Alle Händler müssen mit Informationsmaterial (wie Broschüren, Faltblättern, Postern) versorgt werden, um ihr Bewusstsein für verantwortungsvolles Glücksspiel zu wecken und sie zu damit verbundenen Themen wie problematisches Spielverhalten zu schulen.

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 Händler für den Verkauf von Produkten eines Mitglieds zugelassen werden, müssen sie sich zum Verantwortungsvollen Glücksspiel schulen lassen. Den Händlern 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 Händler zur Thematik problematisches Spielverhalten und Behandlungsvermittlung zu prüfen.

Die Mitglieder verpflichten sich die Händler-Programme für Verantwortungsvolles Glücksspiel mindestens jährlich auf Angemessenheit und Effektivität zu überprüfen.

### 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).

## V. GLÜCKSSPIEL VIA INTERNET, FERNSEHEN UND SONSTIGE REMOTE-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 elektronischen Glücksspielplattformen (via Internet, Fernsehen, Mobil(funk)-Geräte) den Vorschriften der jeweiligen Jurisdiktion entsprechend, folgende Anforderungen erfüllen:

- **Adressennachweis**  
Der vom Verbraucher angegebene Adressnachweis 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 toleriert wird und dass (je nach Jurisdiktionsregelungen) Schilder mit Hinweisen „nicht unter 16, 18, oder 21 Jahren“ und klaren Aussagen über das Mindestalter für Glücksspiele angezeigt werden. Die Mitglieder verpflichten sich, einen klar doku-



mentierten 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.
- 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:
  - ein bewährter und einfacher Selbsteinschätzungsprozess (Selbst-Test), um das Risikopotenzial zu ermitteln,
  - 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.

## VI. WERBUNG UND MARKETING

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 Betreiber verpflichten sich:

- Werbeanzeigen über Glücksspiel oder Promotionsmaterial vermeiden, die auf Minderjährige abzielen
- Minderjährige nicht zum Spielen verleiten
- Meldungen über Spielverbot für Minderjährige klar und sichtbar anzeigen
- Nicht auf Minderjährige abgezielte reale oder Fantasie-Charakter abbilden
- Keine Werbung während speziell auf Minderjährige ausgerichtete Sendungen zeigen

Sämtliche kommerzielle Werbungen und Werbekommunikation muss soweit möglich mit einem Warnhinweis über Altersbeschränkungen versehen sein.

Die Mitglieder verpflichten sich, einen Werbe- und Marketingkodex zu implementieren, durch den sichergestellt wird, dass die Werbungs- und Verkaufssaktivitäten 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 verpflichten sich zudem, alle freiwillig auferlegten oder obligatorisch einzuhaltenen Verhaltenskodizes bezüglich der Erbringung ihrer Dienste zu erfüllen.



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

Aus dem eigenen Verhaltenskodex der EL-Mitglieder muss dabei hervorgehen, welche Pflichtauflagen und/oder freiwilligen Auflagen bei der Erbringung ihrer Dienste anzuwenden sind.

Der Kodex muss 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.
- Marketingaktionen für die höchsten Ausgeber einschränken.
- Die allgemeinen Bedingungen für Werbeaktionen, Datums- und Zeitstempel deutlich anzeigen und nicht unangemessen im Anschluss an Wetteinsätze ändern.
- Stets deutliche Aussagen zu den exakten Gewinnchancen, Preisen etc. machen.
- Keine Inhalte enthalten, die die Angst gewisser Personen, in finanzielle Nöte zu geraten, ausnutzen.
- Verbraucher nicht ermuntern ihre Verluste zurückzugewinnen.
- Keine Diskriminierung hinsichtlich der nationalen oder ethnischen Herkunft von Personen oder deren Zugehörigkeit zu einer Religion, einem Geschlecht, einer sexuellen Ausrichtung oder einer Altersgruppe fördern.
- Keine Inhalte aufweisen, die Gewalt, sexuelle Erniedrigung oder illegales Verhalten enthalten oder gutheißen.
- Keine Links oder Werbung von anderen Anbietern enthalten, bei denen Sofortkredite zur Finanzierung des Glücksspiels aufgenommen werden können.
- Für sämtliche Email oder SMS Kommunikationen eine Abmeldung ermöglichen.

## 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 und Händler 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 Remote-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.

Steht die vorgenannte Information nicht in 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 INTERESSEN- VERTRETERN (STAKEHOLDERS)

Die Mitglieder verpflichten sich zu einer regelmäßigen 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. Diese Zusammenarbeit muss Themenschwerpunkte betreffen, die für die Interessenvertreter und das jeweilige EL-Mitglied von großer Bedeutung sind. 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. BERICHTWESEN, MESSUNG & ZERTIFIZIERUNG

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 haben mindestens eine Teil-Zertifizierung im Zeitraum von drei Jahren durchgeführt.

## XI. ELEKTRONISCHE GELDSPIELGERÄTE (EGG)

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

Beim Kauf und bei der Einrichtung neuer EGG sollte die Spielgeschwindigkeit berücksichtigt werden, da möglicherweise problematisches Spielverhalten verursacht werden kann. Die Mitglieder sollen die Möglichkeit haben, die Geschwindigkeit des Spiels zu kontrollieren um die Möglichkeit zu haben, die angemessene Geschwindigkeit auszuwählen (Angemessenheit ist mit Spezialisten zu erörtern).

Die EGG sollen an einer zentralen Stelle stehen. Die EGGs sollen nicht versteckt sein. Händler 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.

Mitglieder sollen ihren Händlern nicht erlauben, in ihrer eigenen Verkaufsstelle am Spiel teilzunehmen.

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

EGG sollen ein System zur Altersverifikation enthalten.

Werbung soll sich auf Unterhaltung konzentrieren und auf verantwortungsvolles Glücksspiel.

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 versorgen.

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

Mitglieder sollen die Einhaltung der Regeln für Verantwortungsvolles Glücksspiel durch Testkäufe überprüfen.

*Die englische Fassung ist verbindlich*