

Über die Umsetzung des verantwortungsvollen Glücksspiels bei LOTTO Hamburg



Vorwort

Wir bieten unser Glücksspiel online und vor Ort verantwortungsvoll und mit Augenmaß an. Der Grundsatz des „verantwortungsvollen Spiels“ ist im Leitbild unserer Lotteriegesellschaft fest verankert und ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensstrategie.

LOTTO Hamburg und das Personal in den Hamburger Annahmestellen tragen eine hohe Verantwortung gegenüber den Spielkunden sowie gegenüber der Gesellschaft insgesamt.

Uns ist bewusst, dass wir Produkte entwickeln, bewerben und verkaufen, die für bestimmte Personen und Personengruppen potentiell gefährlich sein können. Deshalb handeln alle bei LOTTO Hamburg im Sinne des Jugend- und Spielerschutzes, des Verbraucherschutzes und der Prävention vor unerwünschtem Konsumverhalten und nachgelagertem kriminellen Verhalten.

Der Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV 2021) und die Auflagen der Hamburger Glücksspielaufsicht sind die Leitplanken für unser Geschäft. Forschungserkenntnisse sowie Best practise beeinflussen unser Handeln ebenfalls. Und wir schauen über den Tellerrand hinaus: auf die europäische Glücksspielandschaft und auf internationale Forschung und Entwicklung.

Der vorliegende Responsible Gaming-Bericht richtet sich an alle interessierten internen und externen Personengruppen. Verschaffen Sie sich gerne einen Überblick über aktuelle Forschungserkenntnisse zum Glücksspielverhalten und die weitreichenden Maßnahmen im Spieler-, Jugend- und Verbraucherschutz, die wir in den Jahren 2023 und 2024 umgesetzt haben.

Viel Freude beim Lesen!

Impressum:

LOTTO Hamburg GmbH
Überseering 4
22297 Hamburg

Kontakt, Kritik, Vorschläge? Bitte senden Sie eine E-Mail an spielerschutz@lotto-hh.de.

Erschienen: Juni 2025
V.i.S.d.P.: Birte Engelken

1 Verantwortungsbewusst spielen – gemeinsam gewinnen

Die LOTTO Hamburg GmbH führt als Konzessionsnehmerin im Auftrag der Freien und Hansestadt Hamburg seit dem Jahr 1955 Staatslotterien durch. Alleingesellschafterin ist die Freie und Hansestadt Hamburg. Von der zuständigen Aufsichtsbehörde – der Behörde für Inneres und Sport – erhält LOTTO Hamburg die Konzession und die Erlaubnis zur Veranstaltung von Lotterien auf Hamburger Gebiet. Sie bilden die Grundlage für den terrestrischen als auch für den Online-Vertrieb und gelten beide derzeit bis 31. Dezember 2027 (Konzession und Veranstaltererlaubnis). Zusammen mit den Lotterieunternehmen der anderen Bundesländer bilden wir den Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB).

1.1 Verantwortungsvolles Glücksspiel = Responsible Gaming

Das Spielgeschäft von LOTTO Hamburg ist geprägt durch die besondere gesellschaftspolitische Verantwortung für die Ordnung und Lenkung des Glücksspielmarktes. Als staatlicher Glücksspielanbieter ist uns ein verantwortungsvoller Umgang mit unseren Produkten wichtig.

Responsible Gaming im engeren Sinne sind Spielerschutz und Jugendschutz als Basis einer funktionierenden Glücksspielsuchtprävention. Aber auch allgemeine Verbraucherschutzaspekte wie verständliche und gut verfügbare Informationen und Aufklärung über unsere Produkte und die daraus für einige Wenige resultierenden Suchtgefahren, die seriöse und transparente Abwicklung unseres Spielgeschäfts und der Schutz der Spielerdaten sowie die Anonymität unserer Gewinner gehören dazu.

Unser Auftrag ist klar im Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) beschrieben. Der GlüStV regelt den deutschen Glücksspielmarkt, erlaubt und verbietet verschiedene Glücksspielformen und zeigt die Leiplanken für das legale Glücksspiel auf. Seit dem 01.07.2021 gilt der grundlegend reformierte GlüStV 2021: Seitdem gibt deutlich mehr legale Glücksspielformen und nahezu unbeschränkt viele neue Anbieter im Markt.

Mit dem Glücksspielstaatsvertrag 2021 wurde aber auch das Lotteriemonopol gestärkt – und das zu Recht! Denn mit einem hohen Standard beim Spielerschutz ist LOTTO Hamburg ein positives Vorbild für vertrauenswürdiges, legales Glücksspiel.

Unser Responsible Gaming Programm ist wirksam und robust und wird regelmäßig mit Bestnoten bewertet. Wichtige Zertifikate zeigen jedem das durchweg hohe Verantwortungsniveau bei LOTTO Hamburg im Sinne des Spielerschutzes auf.

1.2 Das LOTTO-Prinzip

Als staatliche Lotteriegesellschaft verpflichtet sich LOTTO Hamburg dazu, einen erheblichen Teil der Spieleinsätze auf die Förderung des Gemeinwohls zu verwenden. Dieser Anteil macht rund 35% der Spieleinsätze aus. Der größte Teil der Abgaben erreicht die Stadt Hamburg über Konzessionsabgaben und die Lotteriesteuer. Weitere Zweckerträge werden an gemeinnützige Destinatäre der Lotterien GlücksSpirale und BINGO! ausgezahlt, die damit zahlreiche Projekte in den Bereichen Sport, Denkmalpflege, Soziales, Umwelt, Entwicklungszusammenarbeit und regionalem Katastrophenschutz fördern.

Weitere ca. 50% der Spieleinsätze werden als Gewinne ausgeschüttet. Die übrigen 15% decken anteilig mit 8% die Vertriebsprovision, die zu einem großen Teil an die Vertriebsstellen im Einzelhandel fließt, sowie die Betriebskosten der LOTTO Hamburg GmbH.



Die Spielangebote von LOTTO Hamburg erfreuen sich großer Beliebtheit. Die vereinnahmten Spieleinsätze lagen 2023 und 2024 leicht über denen in den Coronajahren. Aber auch die vielen Phasen mit hohen Jackpots bei Eurojackpot und LOTTO 6aus49 haben den Spieleinsatz merklich beeinflusst.

	2023	2024
Spieleinsatz	172,1 Mio. €	182,8 Mio. €
Gewinnausschüttung an Hamburger Spielende	223,9 Mio. €	76,0 Mio. €
Steuern & Gemeinwohlabgaben	57,9 Mio. €	61,7 Mio. €

Die 2023 in Hamburg ausgeschüttete Gewinnsumme war durch vier enorme Millionengewinne besonders hoch. Die Poolung von Spieleinsätzen durch die im Deutschen Lotto- und Totoblock (DLTB) und der Eurojackpot-Kooperation zusammengeschlossenen Lotteriegesellschaften ermöglicht auch kleinen Bundesländern, große Gewinnsummen auszuschütten. Davon hat Hamburg im Jahr 2023 profitiert.

2 So spielt Deutschland

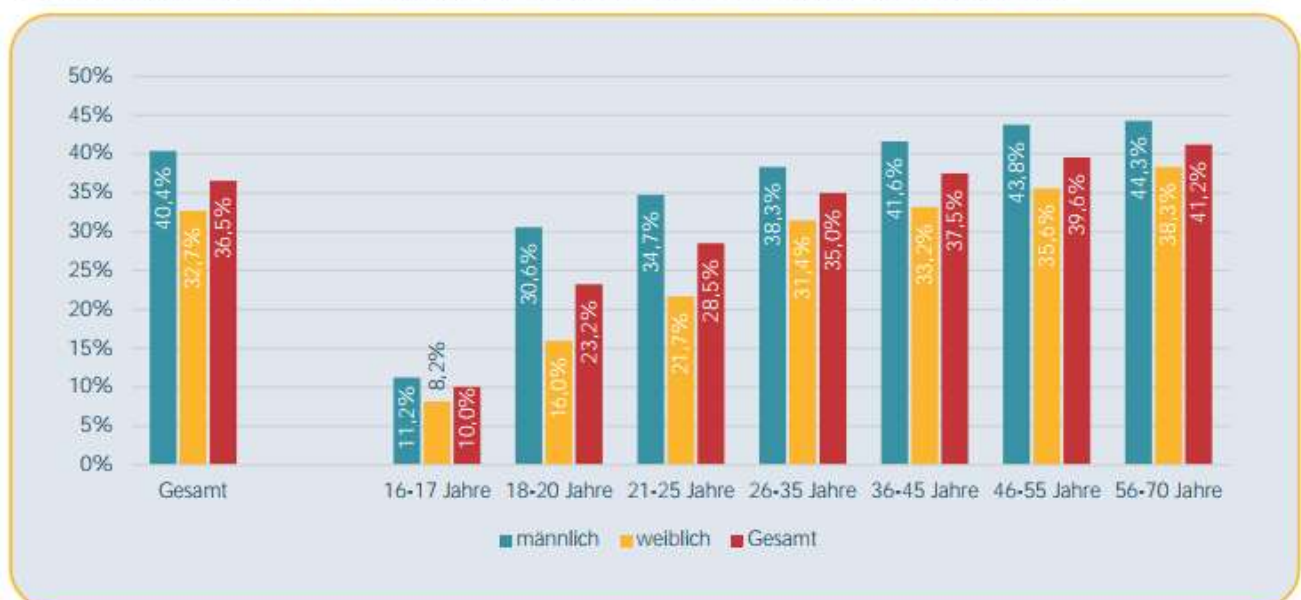
2.1 ISD-Glücksspiel-Survey 2023

LOTTO Hamburg und dem gesamten Deutschen Lotto- und Totoblock ist es ein Anliegen, fundierte Zahlen zur Verbreitung von Glücksspielen, dem allgemeinen Spielverhalten und damit einhergehenden Problemen in Deutschland zu gewinnen. Deshalb unterstützen wir entsprechende Forschungsprojekte seit über 15 Jahren. 2023 wurde der sog. Glücksspiel-Survey zum 9. Mal durchgeführt. Ziel dieser Surveys ist es, wesentliche Daten zur Glücksspielnutzung und zur Glücksspielsucht in Deutschland zu erheben und daraus Empfehlungen zur Umsetzung der GlüStV-Ziele abzuleiten.

2024 erschien die repräsentative Studie zum „Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland 2023“ – durchgeführt von dem Institut für Sucht- und Drogenforschung (ISD) Hamburg gemeinsam mit der Universität Bremen und der Info GmbH Berlin. Es handelt sich um ein methodisch verändertes Glücksspiel-Monitoring, weshalb nur eine begrenzte Vergleichbarkeit mit den früheren BZgA-Survey-Daten (- 2019) besteht und (noch) keine validen Aussagen über Trends und Entwicklungen getroffen werden können.

Befragt wurde die deutschsprachige Bevölkerung im Alter zwischen 16 und 70 Jahren. Die Datenerhebung erfolgte sowohl telefonisch als auch onlinegestützt. Im Zeitraum 01.08. und 16.10.2023 wurden 12.308 Interviews durchgeführt. 36,5% der Bevölkerung haben in den vergangenen 12 Monaten mindestens ein Glücksspiel um Geld gespielt; bei den Männern ist dieser Anteil größer als bei den Frauen (40,4% zu 32,7%).

12-Monatsprävalenz der Teilnahme an Glücksspielen nach Alter und Geschlecht



Basis: gewichtete Daten der 16- bis 70-Jährigen; N=12.308

Am beliebtesten ist das klassische LOTTO 6aus49: Jede fünfte Person hat während der zurückliegenden 12 Monate vor der Befragung zumindest einmal einen LOTTO-Spielschein erworben (19,8%).

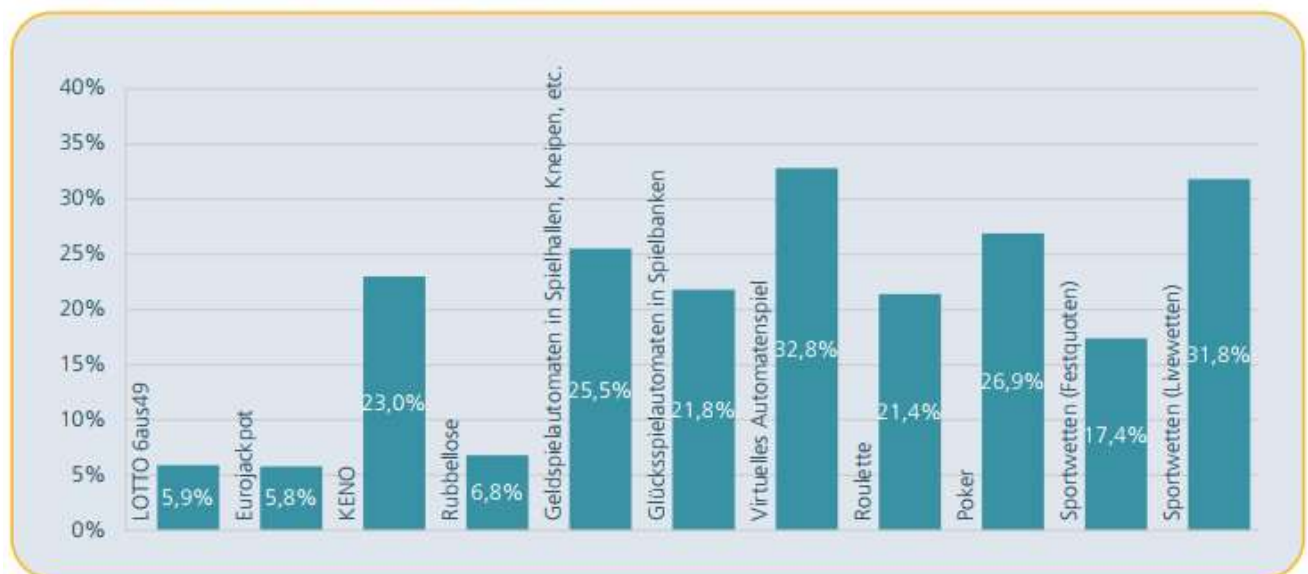
91,5% der Bevölkerung in Deutschland im Alter von 18-70 Jahren haben keine Glücksspielprobleme. 6,1% der gesamten Befragten zeigen ein riskantes Spielverhalten auf. Bei weiteren 2,4% der Bevölkerung ist anhand der erfüllten Kriterien des wissenschaftlichen Messinstruments DSM-5 eine echte Störung durch Glücksspielen erkennbar (2021: 2,3%). Der Bevölkerungsanteil mit einer leichten Störung liegt bei 1,0%, der mit einer mittleren Störung bei 0,7% und der mit einer schweren Störung bei 0,7%. Es zeigen sich auch hier geschlechtsbezogene Unterschiede. Männer sind von einer glücksspielassoziierten Störung deutlich häufiger betroffen als Frauen.

Bricht man die Zahlen auf die spielende Bevölkerung hinunter, werden die Werte noch deutlicher: Dann liegt der Anteil der Personen mit einer „Störung durch Glücksspielen“ bei 6,3%. Bei weiteren 16,3% ist ein riskantes Spielverhalten erkennbar.

Solche „**Problemspieler**“ **spielen oft viele verschiedene Glücksspielformen:**

Innerhalb der Gruppe der Problemspieler finden sich mit zusammen 32,8% die höchsten Anteilswerte unter den Spielenden des sog. Virtuellen Automatenspiels, welches erst seit Mitte 2021 in Deutschland legal angeboten werden darf. Darauf folgen Teilnehmende an Live-Sportwetten (31,8%), Poker (26,9%) und Spielende an Geldspielautomaten in Spielhallen und der Gastronomie mit zusammen 25,5%. Aus dem LOTTO Hamburg-Sortiment sticht KENO hervor, weshalb wir die tägliche Lotterie auch nur mit deutlich stärkeren Schutzmaßnahmen anbieten.

Glücksspielprobleme (DSM-5) nach Spielform



Basis: gewichtete Daten der 18- bis 70-Jährigen, die in den letzten 12 Monaten an der jeweiligen Glücksspielform teilnahmen

Dass Spielsucht und ihre Prävention eine gesellschaftliche Relevanz haben, zeigt eine weitere Zahl: Insgesamt 15% der Bevölkerung kannten bzw. kennen aktuell eine oder mehrere Personen in ihrem Familien-, Freundes- oder Bekanntenkreis, für die das Wetten oder Spielen um Geld zu einer Belastung oder einem Problem geworden ist.

2.2 Forsa-Umfrage 2024

Im ersten Halbjahr 2024 wurde zusätzlich vom Branchenverband der Automatenindustrie VDAI eine bundesweite Bevölkerungsumfrage mit 11.503 Befragten (16-65 Jahre) beim forsa-Institut in Auftrag gegeben. Diese Studie soll an die früheren BZgA-Surveys zum Glücksspielverhalten in Deutschland anknüpfen und nutzt das Klassifizierungsverfahren nach dem South Oaks Gambling Screen (SOGS) zur Feststellung von problematischem Glücksspielverhalten.

Die zentralen Befunde im Überblick:

- 12-Monats-Prävalenz:
Für den Zeitraum 2023/2024 geben 43% der Befragten an, in den vergangenen 12 Monaten mindestens einmal an einem Glücksspiel teilgenommen zu haben.
- 12-Monatsprävalenz unter Minderjährigen (16-17 Jahre): 19%.
- Der Anteil der Männer mit Glücksspielerfahrung ist in den Altersgruppen bis einschließlich 45 Jahre jeweils signifikant höher als der entsprechende Anteil bei Frauen. Auch die Spielfrequenz von Männern liegt deutlich über derjenigen von Frauen.
- Rund 4,5% der (glücksspielenden und nicht-spielenden) Bevölkerung weisen mindestens ein auffälliges bzw. risikoreiches Glücksspielverhalten auf (0,28% wahrscheinlich pathologisch / 0,37% problematisch / 3,82% auffällig bzw. risikoreich).
- Betrachtet man wieder nur die Gruppe der Glücksspielenden, zeigen sich deutlich höhere Anteile: **Rund 10,4% der glücksspielenden Bevölkerung weisen mindestens ein auffälliges bzw. risikoreiches Glücksspielverhalten auf** (0,61% wahrscheinlich pathologisch / 0,85% problematisch / 8,94% auffällig bzw. risikoreich).

Der abnehmende Trend bei der Glücksspielteilnahme zwischen 2007 und 2019 hat sich nicht fortgesetzt. Sowohl Lebenszeit- als auch 12-Monatsprävalenz zur Glücksspielteilnahme haben sich seit der letzten methodengleichen Befragung (BZgA-Survey 2019) signifikant erhöht. Inwieweit die Ausweitung des legalen Marktes und die damit einhergehende Vielfalt von Glücksspielangeboten hierfür verantwortlich sein könnten, lassen die Forschenden offen.

3 Responsible Gaming in den Annahmestellen

Der Erstkontakt mit Glücksspielen sollte – nationalen und internationalen Studien zufolge – nicht zu früh stattfinden. Deshalb schützt der Gesetzgeber Kinder und Jugendliche und erlaubt den Verkauf und Konsum von Glücksspielen erst ab 18 Jahren. Unsere eigens auferlegte **Hilfsregel „18 + 5“** unterstützt das Hamburger Verkaufspersonal bei der Einhaltung des gesetzlichen Verkaufsverbotes an Minderjährige:

Jeder Spielerinteressent, der jünger als 23 Jahre wirkt, ist zur Sicherheit nach dem Ausweis zur fragen, um eine ordentliche Alterskontrolle durchzuführen.

3.1 Qualitätssteigerung durch regelmäßige Testkäufe

Wir wissen, dass regelmäßige Testkäufe die Aufmerksamkeit beim Verkaufspersonal erhöht. Aus der Veranstaltererlaubnis heraus ist LOTTO Hamburg verpflichtet, jede Annahmestelle mindestens halbjährlich mit minderjährigen Testkäufern „scharf“ auf die Einhaltung der Jugend- und Spielerschutzvorschriften zu testen.

Bei Jugendschutz-Testkaufergebnissen streben wir eine Fehlerquote nahe null an – dies ist jedoch ein theoretischer Wert. Da in unseren Annahmestellen Menschen arbeiten, können menschliche Fehler nie 100%ig ausgeschlossen werden.

Wie im Tätigkeitsbericht 2021/22 definiert, war das Ziel für 2023 und danach, wieder eine niedrigere Durchfallquote als in den Coronajahren zu erreichen, konkret unter 8 %. Das Ziel wurde 2024 erreicht.

Testkäufe/Jahr	2023	2024	Ziel 2025/26
Unangekündigte Testkäufe	732	785	> 750
Durchfallquote	8,33 %	4,33%	< 8 %

Auf Verstöße durch Mitglieder der Verkaufsorganisation reagiert LOTTO Hamburg unverzüglich und konsequent nach einem definierten Ablauf im Sinne eines mehrstufigen Eskalationsverfahrens.

3.2 Information und Aufklärung

Die kostenlosen Informationsflyer über Glücksspielsucht, entwickelt von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), haben in den Annahmestellen ihren festen Platz und können jederzeit von Betroffenen und Interessierten mitgenommen werden.

Der Versorgungsgrad mit Aufklärungsmaterial zur Spielsuchtprävention in Annahmestellen wird ebenfalls mittels Testkäufen erhoben; etwaige Beanstandungen werden durch unseren Vertriebsaußendienst umgehend behoben. Über die Testkaufergebnisse sowie die Versorgung mit Spielsucht-Info-Flyern und Aufklärungshinweisen zum Mindestteilnahmealter berichtet LOTTO Hamburg halbjährlich detailliert an die zuständige Hamburger Glücksspielaufsicht bei der Behörde für Inneres und Sport.



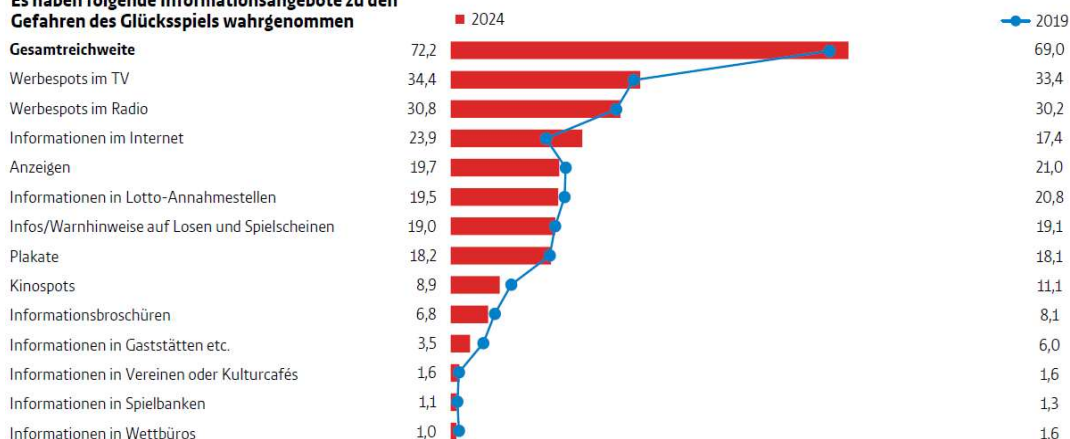
Jahr	2023	2024	Ziel 2025/26
Spielsucht-Info-Flyer	99,2%	99,2%	100%
Jugendschutz-Hinweis	98,1%	98,8%	100%

Laut der bereits erwähnten forsa-Studie „Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht“ aus dem Jahr 2024 haben knapp drei Viertel der Befragten schon einmal über irgendein Medium Informationen zu den Gefahren des Glücksspiels wahrgenommen – die meisten wurden über TV- und Radio-Werbespots, aber auch vielfach über die Informationen und Warnhinweise in den LOTTO-Annahmestellen und auf den Spielscheinen über die Spielsuchtgefahr und die Hilfeangebote informiert.

forsa.

Wahrnehmung von Informationsangeboten zu den Gefahren des Glücksspiels - Vergleich 2024 mit 2019

Es haben folgende Informationsangebote zu den Gefahren des Glücksspiels wahrgenommen



Basis: jeweils alle Befragten: n = 11.503 (2019), n = 11.503 (2024) | Mehrfachantworten möglich | Vergleichswerte für 2019 oder früher wurden dem BZgA-Forschungsbericht „Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland – Ergebnisse des Surveys 2019 und Trends“ entnommen | Angaben in Prozent
Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht | Juli 2024

4 Vermittlung von Behandlungsangeboten

Wenn ein Lottospieler ein auffälliges Spielverhalten entwickelt, sollte dem Betroffenen schnell und diskret Hilfe aufgezeigt werden können. Deshalb steht auf unseren Druckerzeugnissen – vom Lottoschein bis zum Informationsflyer – neben dem Warnhinweis zur Spielsuchtgefahr die Nummer der kostenlosen Beratungshelpline der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) oder ein Verweis auf eine BZgA-Internetadresse.

Eine Auswertung der Hilfsangebote der BZgA hat ergeben, dass die Reichweite und Kenntnis von Medien oder Informationsmaterialien der BZgA stabil ist. Diese Hilfsangebote stehen Spielern und Angehörigen zur Verfügung und respektieren den Wunsch auf Anonymität.

BZgA-Helpline	2023	2024
Anrufende mit Spielsucht-Beratungsanliegen	1.941	3.200
... davon Spielende	51%	54%
... davon Angehörige	49%	46%
... davon Hamburger	3,7%	3,4%

Die Anrufer kennen die kostenlose Helpline-Nummer 0800 – 1 37 27 00 mehrheitlich aus dem Internet und von den Lotteriescheinen und -quittungen. Bei detaillierter Betrachtung zeigt sich, dass mit 2% nur ein sehr geringer Teil der Ratsuchenden unsere Lotterie LOTTO 6aus49 als eins ihrer problematischen Glücksspiele benennt. Der überwiegende Teil der hilfesuchenden Anrufer spielt nach eigenen Angaben problematisch, zu ihrem eigenen Schaden und dem ihrer Angehörigen an Geldspielautomaten (> 30%), in Onlinecasinos (> 20%) oder Sportwetten im Internet (> 15%).

Der Internetauftritt lotto-hh.de bietet in der Rubrik Verantwortung umfangreiche Informationen zum Spieler- und Jugendschutz. Es gibt einen Link zur BZgA-Website check-dein-spiel.de. Spieler können dort ihr Spielverhalten testen und bewerten lassen. Wenn ein Spieler lieber direkt eine Beratungsstelle aufsuchen will, so findet er dort sowie auf unserer Website eine Übersicht der Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt Glücksspielsucht in Hamburg.

Internetbesuche	2023	2024
Lotto-hh.de Spielerschutzbereich	1.012	1.111
Check-dein-spiel.de (BZgA)	578.475	530.299

Responsible Gaming Tätigkeitsbericht 2023/2024

Die Hilfen auf check-dein-spiel.de wurden wie folgt genutzt:

		2022	2023												2024											
		Dez	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Selbsttest	begonnen	4.020	3.697	3.265	3.770	3.624	3.669	3.680	2.908	1.639	2.164	1.640	2.714	2.892	3.666	1.465	1.431	2.613	2.228	2.382	2.487	1.940	1.836	1.981	2.264	2.575
	beendet	2.374	2.503	2.070	2.394	2.298	2.110	2.126	1.414	1.135	1.536	1.191	1.882	1.830	2.392	967	935	1.710	1.448	1.541	1.630	1.202	1.842	1.988	2.267	2.585
Wissenstest	begonnen ⁷	7.270	8.642	7.880	7.613	7.148	6.606	7.712	7.035	8.482	1.689	1.594	1.595	1.455	1.806	1.326	1.895	2.220	2.397	2.511	1.995	2.782	1.920	931	1.510	1.498
	beendet	139	151	111	109	113	129	108	122	118	149	150	127	155	168	78	108	108	108	112	109	104	135	118	142	101
Beratungsprogramm Check Out⁸	Anmeldungen ⁹	51	55	51	58	47	55	41	23	25	15	27	44	54	58	35	30	60	62	61	52	52	53	74	64	66
	Aufnahmen ¹⁰	25	26	20	35	17	26	19	13	20	6	11	17	6	25	17	17	25	13	10	19	14	14	22	29	2
Beratungsprogramm Time Out¹¹	Anmeldungen ⁹	5	8	9	13	11	8	9	0	7	5	1	7	7	13	7	8	13	7	5	3	14	12	12	19	18
	Aufnahmen ¹⁰	4	2	3	5	8	5	0	0	5	3	0	3	4	6	4	5	6	7	4	1	1	3	4	5	1
	E-Mail-Beratungen ¹²	48	29	26	26	40	38	18	26	19	22	11	15	12	23	22	22	45	7	8	10	8	7	8	7	16
Besuchszahlen pro Bereich	„Glücksspiele“ ¹³	12.655	5.422	2.705	3.179	2.469	2.300	2.295	311	94	850	817	997	1.297	2.612	876	952	1.003	875	1.021	1.005	783	875	1.043	943	1.293
	„Infos“ ^{13,14}	1.436	1.621	1.410	1.431	1.196	1.206	1.209	131	57	445	518	758	744	1.114	623	474	880	914	1.417	1.100	657	867	1.214	1.428	1.820
	„Hilfe für Spieler“ ¹³	22.085	21.567	20.189	19.546	18.803	19.389	16.741	1.969	869	6.078	7.003	8.069	8.667	9.571	7.387	6.886	8.877	8.907	8.802	9.273	8.805	9.104	9.978	8.895	9.938
	„Hilfe für Angehörige“ ¹³	4.668	4.741	3.550	5.501	5.226	5.097	5.480	704	179	858	1.036	2.160	1.830	2.127	1.136	1.128	2.265	1.769	1.599	1.664	1.469	4.980	4.281	7.250	7.727

Der Selbsttest wird jährlich von über 20.000 Personen vollständig absolviert.

Das Beratungsprogramm für problematisch Spielende „Check Out“ wird mehrheitlich von Männern genutzt (20,2% weibl. / 79,8% männl.).

Die Geschlechter-Anteile sind bei dem seit Juli 2023 neu angebotenen Beratungsprogramm für Angehörige „Time Out“ genau umgedreht: 87,6% Frauen und 12,4% Männer, mehrheitlich enge Familienmitglieder, erhalten dort Hilfe.

LOTTO Hamburg und der DLTB tragen freiwillig einen maßgeblichen Anteil zur Finanzierung dieser vielfältigen und wirksamen BZgA-Hilfsangebote bei.

5 Qualitätssteigerung durch Schulungen

Jeder neu eingetretene Mitarbeitende und jedes neue Verkaufspersonal in den Annahmestellen erhält eine verpflichtende Schulung zu Responsible Gaming. Bis Ende September 2023 gab es zusätzlich gesonderte Aufbauschulungen für Annahmestellen-Leiter sowie LOTTO Hamburg-Personal bestimmter Funktionen für ein noch intensiveres Mitarbeitertraining im Umgang mit auffälligen Spielern. Diese Unterscheidung nach Funktionen wurde zum Oktober 2023 geändert.

Seit Oktober 2023 werden unsere spielsuchtpräventiven Schulungen zweiteilig für sämtliches Personal durchgeführt: Vorab haben die Teilnehmenden eine Onlineschulung mit Wissenstest erfolgreich zu absolvieren. Erst danach werden sie zur Präsenzs Schulung zugelassen, die von unabhängigen und pädagogisch qualifizierten Experten aus der Suchtforschung und -hilfe als Frontalunterricht durchgeführt wird. Zum Abschluss ist erneut ein Test zu bestehen.

Die Schulungsinhalte richten sich an den Vorgaben des § 6 Abs. 2 GlüStV 2021 aus.

Die Schulungsmaterialien wurden von den Experten der Akademie Sucht / ISD Hamburg 2023 und 2024 aktualisiert und überarbeitet.

Schulung/Jahr	2023	2024
Basisschulung Spiel-suchtprävention I	50 VA / 322 Teilnehmende Online: 66 Teilnehmende	49 VA / 373 Teilnehmende Online: 424 Teilnehmende
Auffrischungsschulung für AST-Personal	1	1
Jugendschutz-Nach-schulung (kostenpflichtig)	1 VA / 4 Teilnehmende	2 VA / 8 Teilnehmende

Die Ergebnisse der regelmäßigen Umfragen unter den Schulungsteilnehmenden zeigen eine insgesamt gute Bewertung der spielsuchtpräventiven Pflichtschulungen, wobei die Präsenzveranstaltung mit der Note 1,3 besser bewertet wird als das Online-Schulungsmodul vorab (1,9).

6 Verantwortungsvolles Marketing

Wir orientieren uns bei der Gestaltung unserer Werbeaktivitäten freiwillig an hohen ethischen Standards und achten stets auf Verbraucher- und Spielerschutz.

Unsere Werbung richtet sich niemals an Kinder und Jugendliche oder an Personen, die in Bezug auf problematisches Spielverhalten vulnerablen Gruppen angehören. Sie ist niemals diskriminierend hinsichtlich der nationalen oder ethnischen Herkunft von Personen oder deren Zugehörigkeit zu einer Religion, einem Geschlecht oder einer Altersgruppe und schließt Inhalte aus, die Gewalt, sexuelle Erniedrigung oder illegales Verhalten darstellen oder gutheißen.

In der täglichen Arbeit verwendet die Marketing- und Vertriebsabteilung Checklisten. Diese Checklisten dienen der Qualitätssicherung der gesetzlichen, behördlichen sowie hausinternen Responsible Gaming (RG)-Vorgaben und des RG-Standards der European Lotteries. Besteht Unsicherheit in einzelnen Punkten oder wurde in einem Fall „Nein“ angekreuzt, ist der Rat der interdisziplinär besetzten Arbeitsgruppe Responsible Gaming (AGRG) oder der Spielsuchtbeauftragten einzuholen.

7 Einsatzlimits und Spielersperre

Zum Selbstschutz vor übermäßigem Glücksspiel bieten wir unseren Kunden beim Onlinespiel auf lotto-hh.de und beim Spielen mit der LOTTO-Ident-Card in der Annahmestelle die Möglichkeit, geringere **Einsatzlimits** zu wählen als sie gesetzlich festgelegt.

Beim Internetspiel auf lotto-hh.de ist das gesetzliche Spieleinsatzlimit mit 1.000 € voreingestellt. Unsere Internetspielenden können sich ein niedrigeres persönliches Spieleinsatzlimit festlegen.

Sollte die spielsuchtpräventive Maßnahme der Selbstlimitierung für den Spieler nicht ausreichend sein, besteht die Möglichkeit einer **Spielersperre** für das identifizierte Spielen. Eine Eintragung in die bundesweite Spielersperrdatei OASIS, die vom Land Hessen betreut wird, kann in Form einer befristeten oder unbefristeten Selbstsperre oder durch Meldung Dritter in Form einer Fremdsperre umgesetzt werden. Ist ein Spieler in OASIS gesperrt, kann er bundesweit keine gefährlicheren Glücksspielangebote der staatlichen Lotterien nutzen, keine deutsche Spielbank besuchen und ist zudem von den gefährlichen Glücksspielen wie Sportwetten, Online-Casinos und Automatenspiel ausgeschlossen. Antragsformulare stellt LOTTO Hamburg in jeder Annahmestelle sowie im Internet zur Verfügung. Seit Ende 2024 gibt es zudem die Möglichkeit für die Spielenden, ihre Selbstsperre direkt per [Online-Antrag](#) unter einzurichten.

Laut Angaben des Regierungspräsidiums Darmstadt, das die bundesweite Sperrdatei OASIS technisch bereitstellt, fanden im Jahr 2024 insgesamt rund 5 Mrd. OASIS-Abfragen über alle angeschlossenen Glücksspielanbietern statt. Knapp 56.000 Sperren wurden in 2024 neu in OASIS eingestellt, so dass es zum Jahresende 2024 über 307.000 aktive Spielersperren gab.

Die verschiedenen Schutzmaßnahmen wurden im Berichtszeitraum von den bei LOTTO Hamburg Spielenden wie folgt genutzt:

Spielerschutzmaßnahmen	2023	2024
Aktive Internetspielende	49.000	56.500
Limits	rd. 700	rd. 1.050
OASIS-Sperrvorgänge	32	98
Interne LHH-Sperre	136	105
Visits LHH-Spielerschutzseite	1.012	1.111

8 Implementierung und Informationsaustausch mit Stakeholdern

„**Glücksspiel mit Verantwortung**“ beinhaltet eine nachhaltige Implementierung, Evaluierung und Aktualisierung von Programmen, Richtlinien und Konzepten für eine optimale Kundenpolitik im Sinne des Spieler- und Verbraucherschutzes. Dies sind zentrale Aufgaben des Fachbereichs Corporate Social Responsibility/ Responsible Gaming.

Seit Jahren bestehen eine enge Zusammenarbeit und ein reger Informationsaustausch mit regionalen und überregionalen Forschungs-, Beratungs- und Behandlungseinrichtungen. LOTTO Hamburg schätzt das Expertenwissen bei der Gestaltung und Umsetzung wirksamer Sozialkonzepte. Erkenntnisse aus regelmäßig durchgeführten wissenschaftlichen Evaluationen fließen in unsere Arbeit für ein verantwortungsvolles Glücksspielangebot ein.

8.1 Arbeitsgruppe Responsible Gaming (AGRG)

Eine interdisziplinär besetzte Arbeitsgruppe Responsible Gaming (AGRG) berät die Geschäftsführung, Abteilungen und Fachbereiche in der täglichen Arbeit für ein verantwortungsvolles Spielen, gibt in kritischen Fragen Empfehlungen ab und hilft bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften.

8.2 AG Spielerschutz und Prävention des DLTB

Auch im Lottoblock hat LOTTO Hamburg eine starke Stimme, wenn es um Responsible Gaming geht: Geschäftsführer Torsten Meinberg, seit 2018 ständiges Mitglied der AG Spielerschutz und Prävention des DLTB, hatte seit Ende 2020 bis Ende 2024 den Vorsitz in dieser AG inne. In der Zeit wurden wesentliche DLTB-Spielerschutzmaßnahmen über LOTTO Hamburg koordiniert.

8.3 Internationale Lotterieverbände

International engagiert sich LOTTO Hamburg im europäischen Lotterieverband EL und im Welt-Lotterieverband WLA und entsendet Delegierte in die verschiedenen internationalen EL- bzw. WLA-Arbeitsgruppen für Soziale Verantwortung, Spielerschutz und Sicherheit.

8.4 Wissenschaft und Forschung

LOTTO Hamburg ist langjähriger Unterstützer und Beiratsmitglied der Forschungsstelle Glücksspiel an der Universität Hohenheim. Weitere rege Kontakte gibt es zu wissenschaftlichen Experten der Universitäten Hamburg, Bremen und Mainz.

9 Zertifiziert: Note 1 für Spielerschutz & Spielsuchtprävention

LOTTO Hamburg ist Mitglied des europäischen Lotterieverbands EL und des Welt-Lotterieverbands WLA und akzeptiert als solches die Statuten und Leitlinien dieser Verbände.

Seit 2010 lassen wir uns regelmäßig von externen Prüfern auf Angleichung an die Responsible Gaming Standards der Europäischen und Welt-Lotterie-Verbände EL und WLA überprüfen. Diese Zertifizierungen garantieren, dass bei LOTTO Hamburg die Standards der EL und WLA eingehalten und angewendet werden. Damit grenzen wir uns ganz klar von illegalen Glücksspielanbietern ab.

Die aktuellen Responsible Gaming Zertifikate der Verbände EL und WLA sind jeweils bis Dezember 2025 gültig.



Im Rahmen einer alle 3 Jahre durchzuführenden vollständigen Re-Zertifizierung haben Auditoren der Deloitte Certification Services GmbH, Düsseldorf, das Spieler- und Verbraucherschutzprogramm von LOTTO Hamburg im Herbst 2022 erneut auf Herz und Nieren geprüft. Wir sind stolz, den mit 100% angestrebten Gesamtscore dank stetiger Weiterentwicklungen auch 2022 wieder erreicht zu haben.

EL-RG-Zertifizierung – Scoring im Full Assessment						
Zertifizierung	Erst-Z. 2010	Re-Z. 2013	Re-Z. 2016	Re-Z. 2019	Re-Z. 2022	Ziel 2025
Prüfungskategorie						
Forschung	100	100	100	100	100	100
Mitarbeiterschulung	98	92,5	100	100	100	100
Händlerprogramme	100	100	100	100	100	100
Game-Design	88	100	100	100	100	100
Remote-Gambling (www, TV)	k. B.	100	100	100	90/90	90/90
Werbung & Marketing	100	100	100	100	100	100
Behandlungsvermittlung	100	100	100	100	100	100
Unterrichtung der Spieler	100	100	100	100	100	100
Stakeholder-Engagement	85	100	100	95	100	100
RG Governance/ Bericht- erstattung	95	78	90	100	100	100
Gesamtpunkte	866	970,5	990	995	990	990
Gesamtscore	96,22%	97,05%	99%	99,5%	100%	100%