

# *tipico*



**Sozialkonzept der Tipico Co. Ltd.**

für die Tipico Wettvertriebsstätten



## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	II
Abbildungsverzeichnis .....	IV
1. Einführung .....	1
1.1 Über das Unternehmen .....	1
1.2 Beschreibung des Angebots und des Vertriebsweges.....	1
2 Über das vorliegende Sozialkonzept .....	2
2.1 Das Sozialkonzept als integraler Bestandteil der Unternehmenspolitik.....	2
2.2 Wissenschaftliche Evaluation.....	2
2.3 Ziele des Staatsvertrages .....	3
3. Sportwetten und Glücksspielsucht .....	4
3.1 Risikomerkmale und Gefährdungspotenziale von Sportwetten .....	4
3.2 Erkenntnisse aus der Wissenschaft.....	5
3.3 Begriffsdefinition: Glücksspielsucht und problematisches Spielverhalten.....	5
3.4 Wie kommt es zu problematischem Spielverhalten? .....	5
3.5 Anzeichen.....	6
3.6 Umgang mit potenziell glücksspielsuchtgefährdeten Kunden.....	7
4. Maßnahmenkatalog zum Sucht- und Spielerschutz .....	9
4.1 Allgemeine Informationsbereitstellung.....	9
4.2 Spezielle Informationen zum Spielerschutz.....	12
4.3 Selbstlimitierung und Selbstsperre .....	14
4.3.1 Limits .....	14
4.3.2 Selbstsperre .....	14
4.4 Direktkontakt zu Suchberatungsstellen in unmittelbarer Umgebung .....	17
4.5 Kein Alkoholausschank .....	17
4.6 Keine Geldspielgeräte .....	18
4.7 Keine Kreditwetten.....	18



4.8	Höchstgewinne.....	18
4.9	Wettverbot der Mitarbeiter.....	19
4.10	Keine umsatzabhängige Vergütung der Mitarbeiter.....	19
4.11	Keine Möglichkeit, Geld im Shop abzuheben .....	19
4.12	Wettabschlusspflicht an Ort und Stelle.....	19
4.13	Kennzeichnungspflicht der Örtlichkeit .....	19
4.14	Gestaltung der Wettvertriebsstätte .....	20
4.15	Akute Notfälle.....	20
5.	Maßnahmen zum aktiven Jugendschutz.....	21
6.	Mitarbeiterschulungen.....	25
6.1	Zentrale Rolle des Mitarbeiters bei der Früherkennung problematischen Spielverhaltens .....	25
6.2	Schulungsangebot.....	26
6.3	Ausführungsbestimmungen der Länder für die Schulungen der Mitarbeiter .....	27
7.	Kontrollmöglichkeiten.....	28
7.1	Allgemeine vertragliche Verpflichtungen .....	28
7.2	Dokumentationspflichten des Franchise-Partners .....	28
7.2.1	Spielerschutzvorfälle.....	28
7.2.2	Jugendschutz .....	31
7.2.3	Teilnahme an Schulungen und Kenntnis des Sozialkonzepts .....	32
7.2.4	Verpflichtung auf Datenschutz .....	33
7.3	Kontrollen der Franchise-Partner.....	34



## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aushang Aufklärung über Gewinn und Verlust.....	10
Abbildung 2: Aushang Spielrelevante Informationen .....	11
Abbildung 3: Selbsttest .....	12
Abbildung 4: Kundenmonitor Spielerschutz .....	13
Abbildung 5: Plakat / Hinweisschild zur Spielsuchtproblematik.....	13
Abbildung 6: Hausverbot/Spielersperre - Vermittler- und Kundeninformation .....	15
Abbildung 7: Hausverbot/Spielersperre - Antrag.....	15
Abbildung 8: Ablaufschema Jugend- und Spielerschutzkontrolle .....	16
Abbildung 9: Antrag auf Aufhebung der Spielsperre .....	17
Abbildung 10: Türschild vor den Shops.....	21
Abbildung 11: Ablaufschema Jugend- und Spielerschutzkontrolle.....	22
Abbildung 12: Ansicht der Kundenkarte vorne im neuen Design.....	22
Abbildung 13: Aushang Jugendschutzgesetz .....	24
Abbildung 14: Checkliste zur Erkennung von problematischem Spielverhalten .....	25
Abbildung 15: Tipps für Mitarbeiter zur Gesprächsführung .....	26
Abbildung 16: Dokumentation Spielerschutz.....	29
Abbildung 17: Gesprächsprotokoll Spielerschutz .....	30
Abbildung 18: Dokumentation Ausweiskontrollen .....	31
Abbildung 19: Personalakte Mitarbeiterschulungen .....	32
Abbildung 20: Verpflichtung Datenschutz.....	33
Abbildung 21: Checkliste zur Einhaltung der Vorgaben des Sozialkonzepts.....	34
Abbildung 22: Arbeitsanweisungen Jugend- und Spielerschutz .....	35

## 1. Einführung

### 1.1 Über das Unternehmen

Tipico Co. Ltd. („Tipico“), ein am 13.07.2004 gegründetes Unternehmen mit Sitz auf Malta, veranstaltet auf Grundlage von Lizenzen aus Malta, Dänemark, Belgien und Deutschland (Schleswig-Holstein) im jeweils zulässigen Rahmen Sportwetten und Online-Casinos. Die rasante Erfolgsgeschichte der Tipico Unternehmensgruppe gründet sich dabei nicht zuletzt auf den hohen Ansprüchen des Unternehmens an sich selbst und an seine Vertragspartner. Die Akzeptanz bei den Kunden<sup>1</sup> basiert auf Seriosität und Sicherheit; Unternehmenswerte, für die Tipico und seine Franchisepartner von Anbeginn einstehen. Die bereits erfolgte Erteilung mehrerer Konzessionen durch verschiedene europäische Aufsichtsbehörden bezeugt, dass diese Bewertung auch von Aufsichtsbehörden geteilt wird.

Das vorliegende Sozialkonzept wurde von der Tipico Co. Ltd. speziell für die Tätigkeit in der Bundesrepublik Deutschland für den Vertrieb von Wetten über sog. Wettvertriebsstätten entwickelt. Es berücksichtigt – sofern bereits umsetzbar – die Anforderungen des Ersten Glücksspieländerungsstaatsvertrages (GlüÄndStV) sowie des Ausschreibungsverfahrens zur Konzessionserteilung und die Vorgaben des Glücksspielgesetzes Schleswig-Holsteins (GlüSpielG SH). Das Sozialkonzept basiert auf der jahrelangen Erfahrung des Unternehmens im Bereich des Glücksspiels und wurde aus verschiedenen Vorgängerkonzepten, die bisher Grundlage der Tätigkeit von Tipico in Deutschland, insbesondere in Schleswig-Holstein, und in anderen europäischen Ländern sind, weiterentwickelt. Insbesondere die Erfahrungen, die kontinuierlich bei der Anwendung der bisherigen Konzepte mit unseren Kunden im terrestrischen Wettvermittlungsgeschäft gewonnen wurden, sind in das vorliegende Konzept eingeflossen.

Zielgruppe des Angebotes sind Kunden, die Sportwetten als Entertainment und Herausforderung betrachten.

Ihnen ist es möglich, ihre Gewinnchancen und Verlustrisiken realistisch einzuschätzen. Für sie stellt das Geldspiel ein Freizeitangebot dar, welches verantwortlich und selbstbestimmt im gesetzlichen Rahmen genutzt wird. Dennoch gibt es einen geringen Anteil an Kunden, für die es nicht möglich ist, eine informierte und selbstverantwortliche Entscheidung zu treffen. Wie bei jedem menschlichen Verhalten kann es zu einer problematischen oder gar pathologischen Verhaltensänderung kommen. Dies tritt insbesondere dann auf, wenn das Glücksspiel dazu genutzt wird, der Realität des Alltages dauerhaft zu entfliehen und in der virtuellen Welt zu bleiben. Hier steht Tipico in Zusammenarbeit mit den Franchise-Partnern als Unternehmen und Vertreiber des Produktes in der Verantwortung, ein Sicherheitsnetz an Maßnahmen für verantwortliches Spielen zur Verfügung zu stellen, welches ein hohes Maß an möglichem Schutz liefert.

### 1.2 Beschreibung des Angebots und des Vertriebsweges

Tipico hat sich in wenigen Jahren einen Platz unter den führenden Anbietern von Sportwetten nicht nur in Deutschland, sondern darüber hinaus in Europa erarbeitet. Das Angebot umfasst derzeit verschiedene Wettarten für mehr als 28 Sportarten. Grundlage hierfür ist einerseits die technische Innovationskraft und die hohe und anerkannte buchmacherische Kompetenz, auf der anderen Seite aber vor allem der Ruf als seriöses und zuverlässiges Unternehmen. Einen nicht unerheblichen Beitrag hierzu leistet immer schon die lokale Präsenz Tipicos mit rund 950 Wettvertriebsstätten für Sportwetten in Deutschland und europaweit mehr als 1.000 Standorten. Wir setzen uns dafür ein, das Sportwettangebot von den Angeboten des täglichen Lebens zu trennen, um nicht nur einen effektiven Jugendschutz, sondern auch eine wirksame Suchtprävention zu gewährleisten. Kunden können Ihre Wetten persönlich an der Kasse in der Wettvertriebsstätte oder am Wettterminal, sofern ein solcher gesetzlich zulässig ist und mittels einer Kundenkarte online, über eine mobile App am Smartphone oder am Tablet abgeben.

<sup>1</sup> Sofern im Sozialkonzept Personenbezeichnungen in männlicher Form verwendet werden, sind mit diesen stets sowohl männliche als auch weibliche Personen gemeint.



## 2. Über das vorliegende Sozialkonzept

### 2.1 Das Sozialkonzept als integraler Bestandteil der Unternehmenspolitik

Das Sozialkonzept stellt einen integralen Bestandteil der Unternehmenspolitik dar und beschreibt Mindeststandards, die dazu dienen, Menschen mit problematischem Spielverhalten Unterstützung anzubieten und durch Präventionsmaßnahmen der Entwicklung und Verfestigung pathologischen Spielverhaltens entgegenzuwirken. Hierbei orientiert sich Tipico jedoch nicht nur an den gesetzlichen Rahmenbedingungen. Für uns bedeutet Verantwortung, dass wir mehr tun wollen als von uns gefordert wird. Wir wollen keine Umsätze mit pathologischen oder minderjährigen Kunden tätigen oder, dass Kunden durch unser Dienstleistungsangebot ernsthaft und dauerhaft Schaden nehmen. Nur ein legales und attraktives Angebot von Glücksspielen verhindert die Ausbreitung des Schwarzmarktes. Ziel ist es zudem, das Kundenvertrauen in unser Unternehmen aber auch in unser Produkt zu sichern, da dieses essentiell für unseren Unternehmenserfolg ist. Deshalb wird der Bereich des Spielerschutzes ernst genommen und durch Maßnahmen der Prävention, der Intervention und der Aus- sowie Weiterbildung der Mitarbeiter als wesentlicher Bestandteil der unternehmerischen Aufgaben und Ziele angesehen und so als integraler Bestandteil der Unternehmenspolitik akzeptiert.

Spielerschutz ist Teil eines umfassenden Verbraucherschutzes für die Kunden. Das Angebot soll für den Kunden das bleiben was es ist, ein Mittel zur Freizeitgestaltung, zur Unterhaltung und zum Ausdruck der Freude am Sport. Gerade im Bereich des landbasierten Geschäftes ist es Ziel aller Aktivitäten, Kunden mittels Aufklärungs- und Informationsmaterialien zu verantwortungs- und risikobewusstem Spielen anzuhalten und problematisch bzw. pathologisch spielende Kunden frühzeitig zu erkennen, um ihnen professionelle Gesprächs- und gegebenenfalls Vermittlungsangebote zu Hilfseinrichtungen anzubieten.

Das Thema des verantwortungsvollen Spielens ist eine Unternehmensverantwortung, die sich durch alle Bereiche zieht: beginnend an der Unternehmensspitze umfasst es jeden einzelnen Mitarbeiter bis hin zu den Vermittlungspartnern. Der Entstehung von Glücksspielsucht soll vorgebeugt werden, deshalb sind Maßnahmen zur Verhinderung von problematischem und pathologischem Glücksspiel vorgesehen. Es soll darüber hinaus sichergestellt werden, dass betroffene Kunden vorhandene Hilfs- und Betreuungsangebote erkennen und nutzen. Hierzu dient sowohl das Tipico eigene Sperrsystem, als auch die Vermittlung der Betroffenen an Suchtberatungsstellen vor Ort.

Darüber hinaus geht es Tipico um einen strukturierten Aufbau im Unternehmen und die Implementierung von Prozessen. Die Etablierung eines Teams und die schriftliche Fixierung von Handlungsabläufen sollen das Erreichen der genannten Ziele sicherstellen und in der Unternehmenskultur verankern sowie bei den Franchise-Partnern festigen.

### 2.2 Wissenschaftliche Evaluation

Der Sportwettmarkt, insbesondere im Internet, stellt in Deutschland ein relativ neues Phänomen dar. Wissenschaftlich fundierte Analysen über mögliche Gefahren sind noch nicht in hinreichendem Maße vorhanden. Tipico ist sich bewusst, dass eine solide wissenschaftliche Basis zur Beurteilung der Gefahrenpotentiale und möglicher Lösungs- und Hilfsstrategien zwingend erforderlich ist. Die Förderung entsprechender Forschungsvorhaben ist deshalb schon länger ein wichtiges Anliegen von Tipico. Aus diesem Grund wurden und werden Forschungsprojekte mit unterschiedlichen Hochschulen durchgeführt. Ziel ist es, einen umfassenden Überblick und eine erste Einschätzung des Forschungsstands im Bereich Glücksspielsucht mit Schwerpunkt im Bereich Sportwetten wissenschaftlich valide zu ermitteln und Forschungsaufträge ergebnisoffen zu erteilen. Darüber hinaus besteht die uneingeschränkte Bereitschaft von Tipico, wissenschaftliche



Untersuchungen, durch die Erhebung und Bereitstellung entsprechender Daten – im Rahmen des gesetzlich zulässigen – sowie eigene Erkenntnisse zu unterstützen und gegebenenfalls auch in anderer Weise mitzuwirken.

Ferner ist Tipico als Unternehmen Mitglied des Deutschen Sportwettenverband (DSWV), der im Jahr 2014 von den führenden deutschen und europäischen Sportwetten-Anbietern gegründet wurde. Primäranliegen ist es, sich konstruktiv für eine Weiterentwicklung der deutschen Sportwettenregulierung einzusetzen, die insbesondere auch die Aspekte des Spieler- und Jugendschutzes sowie der Suchtprävention beinhaltet.

Zudem strebt Tipico Partnerschaften mit führenden Forschungs- und Beratungseinrichtungen an. Diese Kooperationen umfassen zur Zeit die Spielerambulanz der TU Dresden, den Verein Glücksfall, ebenso wie die Ambulante Beratungseinrichtung Spielsuchthilfe in Österreich. Partnerschaften umfasst nicht nur das Angebot von Schulungen für Tipicos Vermittlungspartner, sondern auch eine direkte Zusammenarbeit mit Tipico zur kontinuierlichen Verbesserung unseres Spielerschutzangebotes.

### **2.3 Ziele des Staatsvertrages**

Gemäß § 6 GlüÄndStV sind Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen verpflichtet, die Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und die Entstehung von Glücksspielsucht zu verhindern. Das vorliegende Sozialkonzept wurde entwickelt, um in Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben unseren Franchise-Partnern Richtlinien an die Hand zu geben, um Glücksspielsucht zu vermeiden und zu bekämpfen sowie den Jugendschutz einzuhalten.

Tipico geht es darüber hinaus aber auch um einen umfassenden Verbraucherschutz. Unsere Kunden haben ein Recht auf Teilnahme an manipulationsfreien Spielen. Auch wir als Veranstalter von Glücksspielen haben ein Interesse, den Kampf

gegen Spielmanipulation gemeinsam mit dem Sport und den Behörden voranzutreiben. Denn neben unseren Kunden und dem Sport sind wir als Buchmacher ebenfalls die Geschädigten von Match Fixing. Aus diesem Grunde begrenzen wir die Einzahlungen und betreiben ein umfassendes Risikomanagement. Bei unregelmäßigen Marktbewegungen und Quotenverläufen wird überprüft, ob eine Manipulation vorliegen könnte. Sollte sich der Verdacht erhärten, erfolgt eine Meldung an die zuständigen Verbände und Behörden.

In Bezug auf den Spielerschutz liegen dem vorliegenden Sozialkonzept die nachstehenden Ziele zugrunde:

Unsere Kunden sollen zu verantwortungsbewusstem Wetten angehalten werden. Hierbei bezeichnet verantwortungsvolles Spielen die Bewerbung von Glücksspielen auf eine sichere und unterstützende Weise, sodass Entscheidungen informiert und rational mit Bezug auf den Zeit- und Geldaufwand, der für Glücksspiel verwendet wird, getroffen werden können. Darüber hinaus soll sichergestellt werden, dass betroffene Kunden Unterstützung erfahren, indem sie von geschulten Mitarbeitern informiert und gegebenenfalls in das durch die Gesellschaft vorhandene Hilfesystem vermittelt werden, d.h. an Suchtberatungsstellen vor Ort und in das Tipico eigene Sperrsystem bzw. das gesetzlich vorgesehene Sperrsystem gem. §§ 8, 23 GlüStV, sobald ein Anschluss möglich ist.

Tipico wird das Sozialkonzept fortlaufend aktualisieren und die darin enthaltenen Spielerschutzmaßnahmen kontinuierlich weiterentwickeln und an die jeweiligen Erkenntnisse anpassen.

Unseren Franchise-Partnern und uns ist es wichtig, dass Unternehmer und Mitarbeiter kooperativ zusammenarbeiten: Dazu gehört eine positive Einstellung der Unternehmensführung zur Prävention, die Erstellung klarer Handlungsleitlinien für die Mitarbeiter bei der Ansprache des Kunden sowie die Kontrolle über die Einhaltung der Maßnahmen mittels sogenannter Dokumentationspflichten.



### 3. Sportwetten und Glücksspielsucht

Das Wettprogramm wird bereits jetzt in einer Weise ausgestaltet, die besondere Suchtanreize möglichst vermeidet. Dies geschieht, wie weiter unten (siehe Punkt 4.8 Höchstgewinne) dargestellt wird, durch die Begrenzung der möglichen Gewinnsumme. Schon aus der Natur des Tipico Sportwetten-Produktes sind schnelle Spielfolgen, wie sie beim Automatenpiel vorkommen, ausgeschlossen. Nach den bisherigen Erfahrungen sind hohe Spielfrequenzen bei der Sportwette selten. Mehrere nacheinander erfolgende Wetten auf ein Endergebnis in suchtrelevanter Frequenz erscheinen, vor dem Hintergrund der Quotenbildung, ein geringeres Gefahrenpotential zu bilden.

Die Bereitschaft und Fähigkeit zur vollständigen Umsetzung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen wurde unter anderem schon dadurch demonstriert, dass Ereigniswetten entsprechend der Regulierung des § 21 Abs. 4 S. 3 2. HS. GlüÄndStV und der konkretisierenden Definition des Hessischen Ministeriums des Innern und für Sport sowie zusätzlich bestimmte Sportereignisse (Amateur und U-21 Ligen) aus dem Programm genommen wurden. Darüber hinaus erfolgten bereits landesspezifische Anpassungen des Wettprogramms.

#### 3.1 Risikomerkmale und Gefährdungspotenziale von Sportwetten

Das Gefährdungspotenzial von Sportwetten ist wissenschaftlich noch nicht in dem Maße herausgearbeitet worden wie es beispielsweise für das Automatenpiel erfolgt ist. Dennoch kann man die dort getroffenen Erkenntnisse auch zu Teilen auf Sportwetten übertragen.

Glücksspiele mit den im Anschluss aufgeführten Merkmalen bergen nach wissenschaftlichen Erkenntnissen für Spieler ein erhöhtes Risiko, ein Spielsuchtproblem zu entwickeln:

- » es gibt kurze Auszahlungsintervalle
  - » der Spieler wird aktiv einbezogen
  - » es gibt Fast-Gewinne
  - » Gewinnchancen und Gewinnhöhe wirken verlockend
  - » das Glücksspiel ist leicht verfügbar
  - » es herrscht eine Atmosphäre, die das Spielen begünstigt
  - » es werden Ton-, Licht- und Farbeffekte eingesetzt
- Für Sportwetten treffen eine schnelle Spielabfolge sowie eine aktive Einbeziehung des Spielers primär bei Live-Wetten zu. Auszahlungsintervalle spielen hingegen keine große Rolle. Gewinne werden auf die Kundenkarte, sofern vorhanden, automatisch gutgeschrieben. Andernfalls hat es der Kunde selbst in der Hand, wann er sich seinen Wettschein auszahlen lassen möchte. Fast-Gewinne kann es bei der Sportwette ebenfalls geben, zum Beispiel bei sog. Kombinationswetten. Hier werden mehrere Wetten auf teilweise unterschiedliche Spiele auf einem Wettschein miteinander verbunden. So kann der Kunde zum Beispiel mit zwei seiner drei Wetten richtig liegen und letztlich doch verlieren. Gerade bei Sportwetten neigen manche Kunden dazu, ihre Gewinnchancen aufgrund (vermeintlich) vorhandenem Expertenwissen fehl einzuschätzen. Studien hierzu haben allerdings ergeben, dass auch "Experten" im Schnitt nicht häufiger gewinnen als solche Kunden, die sich in der zu bewettenden Sportart nicht auskennen.
- Letztlich ist jedoch zu bedenken, dass die oben genannten Risikomerkmale alleine nicht ausreichen, um ein problematisches Spielverhalten zu entwickeln. Sie können eine solche Entwicklung begünstigen, sofern auch andere Faktoren





aufzutreten. Hierzu gehören bestimmte Persönlichkeitsmerkmale sowie das soziale Umfeld des Kunden. Auf weitere Einzelheiten zur Entstehung von Glücksspielsucht wird in Punkt 3.4 Wie kommt es zu problematischem Spielverhalten? näher eingegangen.

### 3.2 Erkenntnisse aus der Wissenschaft

Die Befunde über das Spielverhalten unterschiedlicher Altersklassen werden aus der Sicht der letzten Studie des BZgA (veröffentlicht im Januar 2016) wie folgt dargestellt:

0,37 Prozent der Befragten wiesen ein pathologisches Glücksspielverhalten auf. Hiervon sind 0,68 Prozent männliche und 0,07 Prozent weibliche Glücksspielteilnehmer. Problematisches Spielverhalten trifft auf 0,42 Prozent der Befragten zu. Hiervon sind 0,66 Prozent Männer und 0,18 Prozent Frauen. Am häufigsten tritt problematisches Glücksspiel jedoch bei 21- bis 25-jährigen und 36- bis 45-jährigen Männern auf. Hier liegen die Prozentsätze bei 2,69 Prozent und 2,43 Prozent.

Arbeitslose Männer mit Migrationshintergrund sind besonders gefährdet. Auch diese Erkenntnis ist beim Entwurf und der Überarbeitung des Sozialkonzepts berücksichtigt worden.

### 3.3 Begriffsdefinition: Glücksspielsucht und problematisches Spielverhalten

Im alltäglichen Sprachgebrauch wird der Begriff Glücksspielsucht oft für krankhaftes Spielverhalten genutzt. In der Wissenschaft spricht man hingegen von pathologischem Spielverhalten oder einer pathologischen Spielstörung. Auffälliges Spielverhalten ohne Krankheitswert wird als problematisches Spielverhalten bezeichnet. Es werden vier Stufen des Spielens unterschieden: Diese reichen von sozialem Spielen über regelmäßige Spielteilnahme bis hin zu problematischem Spielverhalten, an dessen Ende das pathologische Spielverhalten steht.

Das pathologische Spielverhalten ist mittlerweile in den international anerkannten Klassifikationssystemen für psychische Störungen (ICD 10 und DSM-V) aufgeführt und somit auch als behandlungsbedürftige Krankheit anerkannt. Nach dem ICD 10 besteht die Störung in häufig wiederholtem episodenhaftem Glücksspiel, das die Lebensführung der betroffenen Person beherrscht und zum Verfall der sozialen, beruflichen, materiellen und familiären Werte und Verpflichtungen führt. Das DSM-V führt neun Merkmale auf, von denen vier für das Vorhandensein der Störung vorliegen müssen. Man spricht von einem andauernden, wiederkehrenden und maladaptiven Spielverhalten, das persönliche, familiäre oder Freizeitbeschäftigungen stört oder beeinträchtigt. Dies kann sich unter anderem in starkem Eingenommensein vom Glücksspiel, erfolgloser Einschränkung- oder Aufgabeversuche des Spiels, Unruhe und Gereiztheit dabei, Lügen gegenüber Dritten zur Vertuschung der Spielproblematik oder Wiederaufnahme des Glücksspiels, um Geldverluste auszugleichen, äußern.

Das problematische Spielverhalten gilt hingegen als Vorstufe der Glücksspielsucht. Dabei ist das Glücksspielen zwar bereits mit negativen Konsequenzen verbunden, jedoch kann der Spieler sein Spielverhalten noch kontrollieren (Einsätze, Zeitaufwand).

Im Rahmen des Sozialkonzepts wird der Begriff des problematischen Spielverhaltens in Abgrenzung zum pathologischen Spielverhalten verwendet.

### 3.4 Wie kommt es zu problematischem Spielverhalten?

Glücksspiele sind in unserer Gesellschaft weit verbreitet. Menschen haben schon seit jeher ihr Glück im Spiel gesucht. Den besonderen Reiz bilden die Spannung, der Nervenkitzel und das Vergnügen. Für die meisten Menschen ist ein verantwortungsvoller Umgang mit dem Glücksspiel möglich. Dennoch kann Glücksspiel zum Risikofaktor werden, dem Tipico und seine Franchise-Partner bei der Gestaltung und dem Vertrieb des Produktes große Beachtung schenken. Für



manche Menschen entwickelt sich ein unüberwindbarer Drang, immer wieder zu spielen. Primärer Motivator kann hierbei oft sein, vergangenen Verlusten nachzujagen und diese durch einen Gewinn wieder auszugleichen.

Wenn Glücksspiel jedoch zur Sucht wird, hat dies nicht nur für die Betroffenen, sondern auch für Angehörige schwerwiegende Folgen. Negative Auswirkungen sind neben den finanziellen Schwierigkeiten unter anderem auch die Abkehr von sozialen Kontakten. Betroffene verstricken sich in Lügengeflechte und ziehen sich, gerade bei Konfrontation, immer weiter in die Isolation zurück.

Die Ursachen für die Entwicklung eines problematischen bis süchtigen Spielverhaltens sind komplex und setzen sich aus der Persönlichkeit, dem sozialen Umfeld sowie der Art und der Verfügbarkeit des Glücksspiels zusammen. Dies bedeutet, dass sich keine pauschalen Aussagen über die Gefährlichkeit des einzelnen Glücksspiels machen lassen. Es kommt vielmehr auf ein Zusammenspiel dieser drei genannten Faktoren an, welches in einem problematischen oder pathologischem Spielverhalten resultieren kann.

Das Gefährliche an der Glücksspielsucht ist insbesondere, dass sie häufig unentdeckt bleibt und sich nur sehr langsam entwickelt. Der Übergang von reinem Spaß am Spiel zu problematischem Spielverhalten ist fließend und wird von den Betroffenen meist erst zu spät wahrgenommen. Bis sich bei den Betroffenen ein Problembewusstsein bildet und sie sich in Therapie begeben, können ca. fünf bis zehn Jahre vergehen.

### 3.5 Anzeichen

Für das Segment der Sportwetten gibt es in der Wissenschaft zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine validen Messinstrumente zur Früherkennung von problematischem und/oder pathologischem Wettverhalten. Deshalb orientieren wir uns an den vorhandenen Erkennungsmerkmalen aus anderen Segmenten des gewerblichen Glücksspiels wie der Spielstätten bzw. Spielhallen sowie der gewerblichen Geld-

spielgeräte. Trotz des Umstandes, dass ein problematisches Spielverhalten bis hin zur Glücksspielsucht oft nur sehr schwer zu erkennen ist, gibt es typische Anzeichen:

- » Der Betroffene beschäftigt sich häufig in Gedanken mit dem Spielen bzw. Wetten.
- » Der Betroffene gibt mehr Geld für Glücksspiel aus als er sich leisten kann.
- » Der Betroffene betrügt und lügt häufig, um Glücksspielsucht vor Freunden und Familie zu verbergen.
- » In der Familie und unter Freunden drehen sich die Gespräche oft um Geld und Glücksspiel.
- » Der Betroffene verliert das Interesse an gewohnten Aktivitäten oder Hobbys.
- » Der Betroffene nimmt Kredite auf und/oder verkauft Besitztümer, um Rechnungen begleichen zu können und/oder weiter spielen zu können.
- » Der Betroffene versucht mit Hilfe des Glücksspiels die finanziellen Schwierigkeiten in den Griff zu bekommen.
- » Der Betroffene leidet oft unter Angst, fühlt sich schuldig, zeigt sich depressiv und/oder ist sehr leicht reizbar. Die Depression kann eine Folge oder sogar eine Mitursache der Glücksspielsucht sein.
- » Der Betroffene leidet auch häufig an Kopfschmerzen, Schlafstörungen, übermäßigem Essen oder Appetitlosigkeit.

Diese Anzeichen sind für den Mitarbeiter in der Wettvertriebsstätte aber nicht unbedingt nachvollziehbar. Er muss nach teilweise anderen Anzeichen Ausschau halten. Diese können wie folgt aussehen:



- » Der Betroffene wartet immer häufiger bereits vor der Öffnung des Wettshops vor der Tür.
- » Es zeigen sich Veränderungen im Spielverhalten, z.B. steigende Einsätze und die Spielfrequenz.
- » Das Erscheinungsbild des Betroffenen verändert sich.
- » Der Betroffene leiht sich vermehrt Geld bei anderen.
- » Der Betroffene vollzieht abergläubische Rituale vor und/oder während der Wettabgabe(n).
- » Der Betroffene reagiert sehr emotional mitunter aggressiv.
- » Der Betroffene sucht Gesprächspartner und rechtfertigt seine Entscheidungen/Wetten/Einsätze.

Die Gefährdung hinsichtlich pathologischen Spielens wird vor allem durch eine gegenüber normalem Spielverhalten deutlich erhöhte Spielfrequenz festgestellt. Die Überschuldung eines Wettkunden ist anzunehmen, wenn der Wettkunde sich beispielsweise Geldbeträge bei Privatpersonen besorgt oder zum Zwecke der Teilnahme Vermögensgegenstände veräußert. Seinen finanziellen Verpflichtungen kommt ein Wettkunde nicht nach, wenn er in seinem Privat- oder Geschäftsleben jenseits der Veranstaltung von Sportwetten Verbindlichkeiten hat, die zwar noch keine Überschuldung, aber einen erheblichen finanziellen Engpass bedeuten. Das Riskieren von Spieleinsätzen, die in keinem Verhältnis zum Einkommen oder Vermögen des Wettkunden stehen, soll möglichst verhindert werden.

Bei Wetten über Kundenkarten können Veränderungen im Spielverhalten leichter erkannt werden, da der Spieler über ein persönliches Konto verfügt, anhand dessen die von ihm getätigten Einsätze und der hierzu vorhandene Zeitrahmen sofort abrufbar sind. Diese Informationen über Einsätze und Gewinne sind in der Datenbank von Tipico auswertbar protokolliert.

### 3.6 Umgang mit potenziell glücksspielsuchtgefährdeten Kunden

Tipico und seine Franchise-Partner sind sich der Sensitivität bewusst, die das Thema Glücksspielsucht und Glücksspielsuchtprävention gerade in dem Umgang mit den betroffenen Kunden fordert. Der Schutz der Kunden vor Glücksspielproblemen ist Grundlage unseres Geschäftsmodells, das mit seinem Produkt Entertainment bieten soll und Freude bereiten möchte. Dennoch gibt es einen nicht unerheblichen Anteil von Kunden, der den Bereich des sozialen Spielens verlässt und Probleme mit dem Glücksspiel entwickelt. Die Prävention der Entstehung dieser Probleme sowie die Bereitstellung einer ersten Informationsstelle bzw. Hilfe für die Kunden werden unter anderem in Mitarbeiterschulungen gelehrt. Näheres findet sich dazu unter Punkt 6. Mitarbeiterschulungen.

Gerade in den Wettvertriebsstätten bestehen häufig enge persönliche Bindungen zu den Kunden. Durch diesen persönlichen Kontakt eröffnet sich eine direkte Chance der Suchtbekämpfung. Viele Kunden sind Stammgäste. Die Bindung an ein Wettbüro ist hoch. Der durch seine Fortbildung geschulte Mitarbeiter der Wettvertriebsstätte kann selbstverständlich keine eigene Suchtberatung vornehmen. Er soll aber die Fähigkeit besitzen, einem Wettkunden vertraulich den Beratungskontakt zur örtlich zuständigen Suchtberatungsstelle anzubieten. Das dadurch entstehende Dreiecksverhältnis zwischen Suchtberatungsstellen, Wettvermittlern und potenziell gefährdetem Wettkunden kann individuell Hilfe leisten. Die Suchtberatungsstelle ist vor Ort; dadurch findet der suchtgefährdete Kunde einen Ansprechpartner in räumlicher Nähe, was für erste Gespräche und gegebenenfalls sogar Therapiemaßnahmen unerlässlich ist.

Grundsätzlich fordern wir somit folgende Verhaltensweisen von unseren Franchise-Partnern und deren Mitarbeitern:

- » Bekennung zum Spieler- und Jugendschutz durch unsere Franchise-Partner und deren Mitarbeiter



- (durch Anerkennung dieses Sozialkonzeptes, der Benennung eines Sozialkonzeptverantwortlichen und der gezielten Schulung der Mitarbeiter).
- » Der Kunde wird nicht ermutigt, Gewinne erneut vermehrt einzusetzen, Verlusten nachzujagen oder den Einsatz zu erhöhen.
  - » Das Thema Glücksspielsucht wird nicht verharmlost.
  - » Die Nutzung unseres Wettangebotes wird als Möglichkeit zur Freizeitgestaltung und Entertainment und nicht als Tätigkeit, die sich zum Geld verdienen eignet, dargestellt.
  - » Unser Wettangebot wird nicht als Lösung für finanzielle Probleme oder als eine Form der Geldanlage, um finanzielle Sicherheit zu erlangen, dargestellt.
  - » Sobald anhand der vorhandenen Messinstrumente (z.B. Checkliste zur Erkennung problematischen Spielverhaltens) ein Problem erkennbar ist, spricht der Mitarbeiter den Kunden direkt an.
  - » Der einzelne Mitarbeiter versucht, sich in den Kunden hineinzuversetzen und zu verstehen, was dieser gerade erlebt.
  - » Der einzelne Mitarbeiter vermeidet jede direkte Überzeugungsarbeit und/oder aggressive Konfrontation.
  - » Dem Kunden werden die möglichen, zu ergreifenden Maßnahmen und verfügbaren Optionen so vermittelt, dass er sie versteht. Das Verständnis lässt sich der Mitarbeiter durch eine eigene Erklärung des Kunden bestätigen.
- » Auf Wunsch wird der Spielerschutzflyer mitgegeben. Hierbei wird beachtet, dass dieser im Franchise-Portal auch in unterschiedlichen Sprachversionen zur Verfügung steht und so ggf. dem Kunden in seiner Muttersprache mitgegeben werden kann.
  - » Der Kunde wird über Beratungsstellen informiert, die sich mit einer maximalen Autofahrt von 45 Minuten erreichen lassen.

Um diesen Anforderungen gerecht werden zu können und auch tatsächlich die Sicherheit zu haben, den Kunden im Einzelfall anzusprechen, werden unsere Franchise-Partner sowie deren Vermittler von entsprechenden akkreditierten Hilfsorganisationen, mit denen wir eine Partnerschaft eingegangen sind, nach den Vorgaben des § 6 GlüÄndStV und des § 28 Abs. 2 Nr. 2 GlüSpG SH geschult.



## 4. Maßnahmenkatalog zum Sucht- und Spielerschutz

Tipico und seine Franchise-Partner bemühen sich auf verschiedenen Wegen den Spielerschutz zu gewährleisten. Zum einen stellen wir ausreichend Informationsmaterialien zur Verfügung, so dass sich jeder Spieler eigenverantwortlich schützen kann. Zum anderen sind Maßnahmen implementiert, die von unserer Seite aus greifen, sofern der Spieler selbst nicht in der Lage zu sein scheint, sein Spielverhalten zu kontrollieren.

### 4.1 Allgemeine Informationsbereitstellung

Die Umsetzung der Informationspflichten richtet sich nach den in § 7 GlüÄndStV geforderten Inhalten. Tipico ist sich seiner Verantwortung gegenüber seiner Kunden als Glücksspielveranstalter bewusst und informiert seine Kunden mit Hilfe seiner Franchise-Partner in den Wettvertriebsstätten in der unten näher beschriebenen Art und Weise.

Allgemeine Informationen zum Unternehmen finden Kunden unter der Rubrik Impressum auf der Tipico Webseite (<https://www.tipico.de/de/impressum>) oder am Wettterminal unter dem Informationssymbol. Sollten allgemeine Fragen bestehen, können sich die Kunden sowohl beim Shop-Mitarbeiter, als auch über das auf der Seite <https://www.tipico.de/de/kontakt/> verfügbare Kontaktformular oder über [support@tipico.de](mailto:support@tipico.de) an den Kundendienst wenden.

Zudem dienen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Informationsdarstellung über das Unternehmen, der Kontoeröffnung, der Schließung des Kundenkontos, den Inhalten des Kundenkontos, den Gewinnmöglichkeiten, den Zahlungsvorgängen sowie speziellen Regelungen für den Shopbetrieb. Darüber hinaus finden sich in den AGB die Datenschutzbestimmungen sowie die Wettregeln. So wird der Kunde in transparenter Weise über die einzelnen Wettarten, die maximalen Gewinne, die möglichen Sportarten und Bonusbe-

dingungen informiert. Daraus ergeben sich für den Kunden auch die Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten sowie die Zufallsabhängigkeit der Spielergebnisse. Hierüber sowie für die allgemeine Informationsbereitstellung für Kunden gem. § 7 GlüÄndStV steht den Kunden ein separater Aushang in der Wettvertriebsstätte zur Verfügung.



Abbildung 1: Aushang Aufklärung über Gewinn und Verlust

tipico

### Aufklärung über die Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust

Die Wahrscheinlichkeit, eine Sportwette zu gewinnen, ist abhängig davon, dass die Vorhersage zu den bewetteten Sportereignissen eintrifft. Die Wahrscheinlichkeit eines bestimmten Ausgangs eines Sportereignisses kann jedoch nicht im Voraus mathematisch exakt bestimmt werden. Sportexperten, Fans und Buchmacher kommen hier naturgemäß zu unterschiedlichen Einschätzungen. Mit einer Quote drücken Buchmacher damit eine Einschätzung zur Wahrscheinlichkeit des Eintritts eines bestimmten Ergebnisses und damit auch zu einem möglichen Gewinn bzw. Verlust aus. Um diese Einschätzung nachvollziehen zu können, müssen Sie den Kehrwert der Quote des gewählten Spielausgangs durch die Summe der Kehrwerte der Quoten aller möglichen Ausgänge des bewetteten Sportereignisses dividieren.

Beispiel:	Quoten:	Heimsieg	1,2
		Unentschieden	7,0
		Auswärtssieg	14,0
	Kehrwerte der Quoten:	Heimsieg	$1/1,2 = 0,833$ (5/6)
		Unentschieden	$1/7 = 0,143$ (1/7)
		Auswärtssieg	$1/14 = 0,071$ (1/14)
	Summe der Kehrwerte der Quoten:		1,048
	Wahrscheinlichkeiten:	Heimsieg	$0,833/1,048 = 79,5$ %
		Unentschieden:	$0,143/1,048 = 13,6$ %
		Auswärtssieg:	$0,071/1,048 = 6,8$ %
	Kehrwert der Summe der Quoten-Kehrwerte:		$1/1,048 = 0,955$

Diese Beispielquoten eines Einzelspieles entsprechen einer kalkulatorischen Ausschüttungsquote von 95,5 % vor Steuern; d.h. dass somit 95,5 % der Einsätze vor Steuern wieder an den Kunden ausbezahlt würden.

Im Regelfall kalkulieren unsere Buchmacher mit einer Ausschüttungsquote von 90-95 % für Einzelspiele.

Vereinfachte Berechnung der Buchmachereinschätzung zur Gewinnwahrscheinlichkeit:


Dividieren Sie den Kehrwert der Quote durch den Divisor  $d = 1,177$ . Diese Berechnung geht von einer hypothetischen kalkulatorischen Gewinnausschüttung von 85 % vor Steuern aus.

Beispiel:	Quote	80,0	
	Kehrwert	0,0125 (1/80)	
	Gewinnwahrscheinlichkeit	$0,0125 / 1,177 = 0,0106$ (1,06 %)	

Im Einzelfall kann die kalkulatorische Gewinnausschüttung höher oder niedriger liegen, der Divisor ist entsprechend anzupassen (siehe Tabelle unten). Bei Kombinationswetten ist von einer umso niedrigeren kalkulatorischen Gewinnausschüttung auszugehen, je mehr Wettereignisse kombiniert werden.

Kalkulator. Gewinnausschüttg.	Divisor	Kalkulator. Gewinnausschüttg.	Divisor
80 %	1,25	90 %	1,111
82,5 %	1,212	92 %	1,087
85 %	1,177	93,5 %	1,070
88 %	1,136	95 %	1,053

Abbildung 2: Aushang Spielrelevante Informationen



### Spielrelevante Informationen (§ 7 Abs. 1 Satz 2 GlüStV)

Mit der Teilnahme an einer Tipico Sportwette sind außer dem Wetteinsatz sowie der Wettscheingebühr (=Aufgeld, Steuerüberwälzung) keine weiteren Kosten verbunden. Eine Bearbeitungsgebühr fällt nicht an. Die Ausgabe der Kundenkarte erfolgt kostenlos.

Ob Sie gewonnen haben, können Sie anhand der Sportberichterstattung in den Medien, gegebenenfalls anhand der Ergebnisanzeige in der Vermittlungsstätte, mittels eines Wettscheinprüfers in der Vermittlungsstätte oder gegebenenfalls mithilfe eines Wett-Terminals oder im Internet unter [www.tipico.de](http://www.tipico.de) erfahren. Eine generelle Veröffentlichung von Einzelgewinnen findet nicht statt; Tipico behält sich bzw. wir behalten uns vor, in Einzelfällen anonym über Großgewinne zu informieren.

Der Prozentsatz der Auszahlungen für Gewinne vom Einsatz (Auszahlungsquote) liegt bei Einzelwetten üblicherweise in einem Bereich von 90 bis 95 %, hierbei bleibt die Wettscheingebühr und Steuerbelastung unberücksichtigt. Bei Kombinationswetten vermindert sich die Auszahlungsquote, ausgehend von derjenigen bei einer Einzelwette (q), entsprechend der Zahl der Kombinationen (Auszahlungswette Zweierkombi:  $q^2$ , Dreierkombi  $q^3$  etc.).

Beispiel: Einzelwette  $q = 9/10 = 90 \%$   
Zweierkombi:  $(9/10)^2 = 81/100 = 81 \%$ ,  
Dreierkombi  $(9/10)^3 = 729/1000 = 72,9 \%$  etc.

Die durchschnittliche Ausschüttungsquote des gesamten Tipico-Wettangebotes schwankt. Sie betrug im Jahre 2017 81 %.

Wetten werden grundsätzlich bis zum Spielbeginn angenommen. Nach Spielbeginn werden Wetten nur dann angenommen, wenn sie als Live-Wetten gekennzeichnet sind.

Soweit bei der Wettabgabe keine Kundenkarte verwendet wurde, ist der Gewinnanspruch gegenüber dem Vermittler oder Tipico geltend zu machen. Es gilt hier lediglich die gesetzliche Verjährung. Bei der Verwendung von Kundenkarten werden Gewinne automatisch auf die Kundenkarte gebucht.

Die Wetten werden veranstaltet von der Tipico Co. Ltd., Portomaso Business Tower, St. Julians STJ 4011, Malta. Tipico Co. Ltd. ist bei der Malta Financial Services Authority (MFSA) registriert unter C34286. Die Veranstaltung von Sportwetten stützt sich auf die Erlaubnis (Gaming Licence) der maltesischen Gaming Authority (MGA) Nr. CL2/180/2004, erstmals wirksam zum 01.03.2005 und ab 01.03.2015 für weitere fünf Jahre bis zum 28.02.2020 verlängert. Sie können Beschwerden unter Verwendung des Kontaktformulars auf [www.tipico.de/de/kontakt](http://www.tipico.de/de/kontakt) oder unter [complaints@tipico.com](mailto:complaints@tipico.com) vorbringen.



Die AGB stehen dem Kunden gut sichtbar in den Wettvertriebsstätten zur Verfügung. Auf aktualisierte Aushänge werden die Vermittlungspartner zudem regelmäßig hingewiesen.

Des Weiteren sind die Wettscheine an § 7 Abs. 2 GlüÄndStV angepasst. Unter anderem ist die bereits eingerichtete kostenfreie Tipico Hotline mit Suchtexperten (0800-0847426) (näheres zur Hotline unter Punkt 4.2 Spezielle Informationen zum Spielerschutz) hinzugefügt worden.

Der jeweilige Wettkunde erklärt sich zudem bei Abschluss des Wettvertrages mit der zweckgebundenen Weitergabe seiner Daten einverstanden.

#### 4.2 Spezielle Informationen zum Spielerschutz

Grundsätzlich kann sich jeder Kunde unter <https://www.tipico.de/de/verantwortung> und <https://www.risk-in-safe-hands.com> über Glücksspielsuchtprävention und Jugendschutz informieren. Die entsprechenden Informationen finden sich auch abrufbar auf den Wettterminals. Ebenfalls findet sich hier ein Verweis auf die kostenlose anonyme Tipico Hotline sowie ein Link zu unabhängigen Organisationen, die spielsüchtigen Menschen Hilfe anbieten, u.a. [www.gamblingtherapy.org](http://www.gamblingtherapy.org).

In den Wettvertriebsstätten finden sich diese Informationen sowie ein Spielerschutzflyer mit Selbsttest.

Abbildung 3: Selbsttest

**tipico**

**Was ist Glücksspiel- oder Wettsucht?  
Und wie erkennt man sie?**

Die Wissenschaft versteht unter dem Begriff „Glücksspielsucht“ ein pathologisches Spielverhalten oder eine pathologische Spielstörung. Die Störung besteht dabei in häufigem und wiederholtem episodenhaften Glücksspiel, das die Lebensführung des Betroffenen beherrscht und zum Verfall der sozialen, beruflichen, finanziellen und familiären Werte sowie Verpflichtungen führt.

Die Folgen können für den Betroffenen und dessen Familienangehörige verheerend sein und haben Auswirkung auf alle Lebensbereiche.

Wenn Sie Zweifel haben, ob Sie zu der Risikogruppe von Spielern gehören, dann führen Sie den folgenden Selbsttest durch:

- 1/ Sind Sie unruhig, reizbar oder angespannt, wenn Sie versuchen, weniger oder gar nicht zu spielen?
- 2/ Haben Sie versucht, das Ausmaß Ihrer Spielaktivitäten vor Familie oder Freunden zu verheimlichen?
- 3/ Hatten Sie aufgrund Ihres Spielverhaltens solche finanzielle Schwierigkeiten, dass Sie Ihren Lebensunterhalt nur mit Hilfe von Familie, Freunden oder dem Sozialamt bestreiten konnten?

**Jede dieser Fragen, die Sie ehrlich für sich mit „Ja“ beantworten können, könnte einen Warnhinweis für ein problematisches Spielverhalten darstellen.**





Eine weitere Sensibilisierung für das Thema Spielerschutz wird zudem über den Aushang von Plakaten erreicht. Die Zurverfügungstellung der Plakate, der Informationsbroschüre im Shop und im Thekenbereich sorgt somit für die nötige Visualisierung der Gefahr einer Abhängigkeit. Im Thekenbereich wird die Visualisierung dadurch zusätzlich verstärkt, dass sich auch Hinweise zum Spielerschutz auf den Kundenmonitoren befinden. Diese Informationen wechseln sich mit anderen Informationen wie z.B. mit Informationen zur Kundenkarte in einer bestimmt festgelegten Zeitschleife ab.

Abbildung 4: Kundenmonitor Spielerschutz



Der Kunde soll nicht das Gefühl haben, dass mit dem Betreten des Wettbüros seine Entscheidung, eine Wette abzuschließen, bereits gefallen ist. Deswegen würde ein un-

tergeordneter Hinweis auf dem Wettschein, dass Sportwetten glücksspielsüchtig machen können, nicht ausreichen. Tipico und seine Franchise-Partner wollen ihr Angebot für diejenigen Kunden bereithalten, die – ohne Abhängigkeit – die Freude am Spiel und am Gewinn suchen.

Abbildung 5: Plakat / Hinweisschild zur Spielsuchtproblematik



Für Rückfragen stehen die Mitarbeiter im Shop selbstverständlich zur Verfügung.

Für den Fall, dass glücksspielsuchtgefährdete Spieler ein Wettlokal aufsuchen, ist es zunächst grundsätzlich möglich, auf unsere anonyme Hotline (0800-0847426) zu verweisen, über die der Spieler mit einer Hilfsperson in Kontakt treten kann, ohne seine Identität offenbaren zu müssen. Er kann dort Rücksprache zu auffälligem Spielverhalten halten und Verhaltenstipps erhalten. Möglich ist auch die Durchführung des Selbsttests mit dem Mitarbeiter der Hotline. Dieser geht die Fragen mit dem Anrufer gemeinsam durch und kann, sofern dies



gewünscht ist, auch an eine Suchtberatungsstelle im Umkreis des Anrufers verweisen. Voraussetzung hierfür ist lediglich, dass der Anrufer bereit ist, seine Postleitzahl anzugeben. Darüber hinaus kann der Shop-Mitarbeiter den Betroffenen auch an lokale Hilfsangebote vor Ort verweisen (siehe Punkt 4.4 Direktkontakt zu Suchberatungsstellen in unmittelbarer Umgebung).

### 4.3 Selbstlimitierung und Selbstsperre

Wirkungsvolle Mittel zur Selbstkontrolle stellen die Limitierung sowie – sollte diese nicht zu kontrolliertem Spielverhalten führen – die Selbstsperre dar, die von einem Hausverbot für den betreffenden Shop begleitet werden.

#### 4.3.1 Limits

Ist der Spieler im Besitz einer Kundenkarte, so ist es ihm jeder Zeit möglich, tägliche, wöchentliche oder monatliche Einzahlungs-, Einsatz- oder Verlustlimits jeweils wie folgt festzulegen:

- » Maximaler Einsatz pro Tag / 7 Tage / 30 Tage
- » Maximaler Verlust pro Tag / 7 Tage / 30 Tage
- » Maximale Einzahlungshöhe pro Tag / 7 Tage / 30 Tage

Einzahlungslimits legen fest, wie viel Geld der Kunde auf seine Kundenkarte einzahlen kann. So kann er den Geldbetrag limitieren, der auf seine Karte eingeht bevor er eine Wette platziert. Legt er also z.B. sein Einzahlungslimit auf 200,00 Euro pro Monat und versucht aber insgesamt 210,00 Euro einzuzahlen, wird das System die Einzahlung automatisch verhindern.

Verlustlimits hingegen erlauben dem Kunden festzulegen, welche Summe er über eine bestimmte Dauer verlieren kann. Hat er beispielsweise ein Verlustlimit von 200 Euro im Monat und hat bereits drei Wetten, zwei davon in Höhe von 50,00 Euro und eine in Höhe von 100,00 Euro, gesetzt, ist sein Verlustlimit erreicht, wenn er alle drei Wetten verliert. Zahlt er beispielsweise 100,00 Euro ein und setzt dann 50,00 Euro auf fünf Wetten, wovon er zwei Wetten gewinnt, kann er nur noch insgesamt 20,00 Euro verwetten, da er bereits 30,00 Euro verloren hat.

Einsatzlimits limitieren, wie viel Geld täglich, wöchentlich oder monatlich von dem auf der Kundenkarte befindlichen Geld tatsächlich für Wetten ausgegeben werden können. Bei einem Einsatzlimit von 100,00 Euro pro Woche können auch nur diese 100,00 Euro als Einsatz benutzt werden, unabhängig vom aktuellen Guthaben, welches beispielsweise 200,00 Euro betragen könnte.

Will ein Spieler sein gesetztes Limit erhöhen, so wird die Erhöhung grundsätzlich erst nach einer Schutzfrist von sieben Tagen wirksam. Wenn Einzahlungs- oder Verlustlimits verringert werden, greifen diese neuen Limits für die neuen Spieleinsätze sofort.

Daneben besteht die Möglichkeit, dass Tipico zum Schutz des Spielers bei auffälligem Spielverhalten, Limits festlegen kann.

#### 4.3.2 Selbstsperre

Sollte der Kunde gefährdet sein, ein problematisches oder pathologisches Spielverhalten zu entwickeln oder sollte eine wirksame Selbstkontrolle nicht mehr vorhanden sein, bieten wir die Spielersperre an. Diese kann aufgrund eines vom Kunden gewünschten Selbstausschlusses erfolgen oder von Tipico bzw. dem Franchise-Partner verhängt werden. Eine Sperre bedeutet, dass dem betroffenen Kunden für einen vorher definierten Zeitraum der Zugang zur Wettvertriebsstätte verwehrt wird, um ihn vom Wettbetrieb auszuschließen. Die Selbstsperre kann für Zeiträume von mind. sechs Monaten bis über ein Jahr erfolgen. Die Fremdsperre erfolgt mindestens für ein Jahr, wenn aufgrund hinreichender Tatsachen der Rückschluss gezogen werden kann, dass der Kunde suchtgefährdet und/oder überschuldet ist. Letztlich ist auch eine lebenslange Sperre möglich. Gesperrte Kunden dürfen keine Sportwetten mehr tätigen. Ziel der Maßnahme ist es, dem betroffenen Kunden bei der Durchsetzung seiner Spielabstrennung zu helfen.

Sollte der Kunde eine Sperre wünschen, werden ihm die nachfolgend dargestellten Informationen ausgehändigt.



Abbildung 6: Hausverbot/Spielersperre - Vermittler- und Kundeninformation

**tipico** Informationen für Sie als Franchisepartner

### SPIELERSPERRE - WAS IST ZU TUN?

- Händigen Sie vor Durchführung der Spielersperre dem Kunden die „Informationen für den Kunden“ zur Spielersperre aus.
- Wenn eine Spielersperre durchgeführt werden soll, lassen Sie den Antrag auf Spielersperre ausfüllen und unterschreiben.
- Kopieren Sie den ausgefüllten und unterschriebenen Antrag auf Spielersperre und händigen Sie dem Kunden die Kopie aus.
- Senden Sie eine weitere Kopie des Antrages sowie eines Lichtbildes des Kunden (Ausweis, Führerschein o.ä.), als Scan oder Foto, per Email umgehend an folgende Adressen:

[training@tipico-deutschland.de](mailto:training@tipico-deutschland.de)  
[responsiblegambling@tipico.de](mailto:responsiblegambling@tipico.de)

Bitte geben Sie in dieser Email alle Ihnen bekannten Kundenkarten des Kunden an.

- Erteilen Sie dem Kunden ein Hausverbot, indem Sie das Hausverbotsformular ausfüllen, unterschreiben und dem Kunden aushändigen.
- Das Original des Antrages auf Spielersperre sowie eine Kopie des Lichtbildes und eine Kopie des Hausverbotsformulars verbleiben im Shop und werden entsprechend abgelegt.
- Händigen Sie dem Kunden zusätzlich zu den Kopien unsere Broschüre (Spielerschutzflyer) aus. Diese steht Ihnen im Infoportal auch in verschiedenen Sprachen zum Ausdruck bereit.

Bei Rückfragen wenden Sie sich gerne an:

[training@tipico-deutschland.de](mailto:training@tipico-deutschland.de)  
[responsiblegambling@tipico.de](mailto:responsiblegambling@tipico.de)

**tipico**

### ANTRAG AUF SPIELERSPERRE

Sehr geehrter Kunde, sehr geehrte Kundin,  
 Sie haben um eine Spielersperre in einem Tipico-Shop gebeten. Bitte füllen Sie den vorliegenden Antrag wahrheitsgemäß aus, damit wir die Sperre bestmöglich umsetzen können.

Hiermit erteile wir Ihnen, Herr/Frau

Name: \_\_\_\_\_  
 Geburtsdatum: \_\_\_\_\_  
 Straße/Nr.: \_\_\_\_\_  
 PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

auf eigenem Wunsch  durch Tipico veranlasst

ein absolutes Teilnahme- und Spielverbot über alle von uns angebotenen Wettannahmegerichtlichkeiten im Tipico-Shop  
 \_\_\_\_\_, (Anschrift Shop).

Die Sperre hat eine Mindestdauer von  
 6 Monaten  12 Monaten oder  soll lebenslang gelten.

Eine Spielersperre hat die im Folgenden dargelegten Konsequenzen, zu denen Sie sich mit nachfolgender Unterschrift einverstanden erklären.

- Mit der Spielersperre geht ein Hausverbot für den betroffenen Shop einher. Darüber hinaus behalten wir uns vor, alle Shop-Betreiber im Umkreis von 50-100 km über die Spielersperre zu informieren.
- Sie geben uns alle erforderlichen Daten, damit eine Sperre sichergestellt werden kann. Diese Daten beinhalten ein Lichtbild (Ausweis o.ä.), den unterschriebenen Antrag sowie den unterschriebenen Nachweis der Erteilung des Hausverbotes.
- Die Sperre gilt nur für den oben angegebenen Tipico-Shop. Sollten Sie sich auch in anderen Vermittlungsstellen oder auch online sperren wollen, bitten wir Sie sich an den betreffenden Shop und/oder an unseren Kundendienst ([www.tipico-deutschland.de](mailto:www.tipico-deutschland.de)) zu wenden.
- Ihre Daten werden in eine interne Sperrdatei eingetrag.
- Ihre vorhandenen Kundenkarten werden eingezogen, das verbliebene Guthaben ausbezahlt und offene Wetten storniert.
- Die Sperre hat die oben angegebene Mindestdauer. Erst nach Ablauf der Mindestdauer kann ggf. ein Antrag auf Entsperrung gestellt werden. Wir erwarten für eine Entsperrung objektive Nachweise (z.B. einer Hilfsrichtung oder eines qualifizierten Antrags) des zum Zeitpunkt der Aufhebung Ihre ungehinderte Kontrolle über das Glücksspiel und eine einwandfreie Finanzsituation vorliegen. Tipico behält sich auch nach Einreichung der Nachweise die endgültige Entscheidung über eine Aufhebung der Sperre vor.
- Sollten Sie entgegen der Sperre dennoch einen Tipico-Shop aufsuchen und/oder Wetten platzieren, kann wieder Tipico nach der Betreiber des Shops haftbar gemacht werden.
- Mit diesem Antrag willigen Sie in die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Durchsetzung der Spielersperre ein.

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift Kunde \_\_\_\_\_

Abbildung 7: Hausverbot/Spielersperre - Antrag

**tipico** Informationen für den Kunden

### SPIELERSPERRE

Sportwetten sollen der Unterhaltung dienen und Freude bereiten. Damit das Spiel ein Spiel bleibt, versucht Tipico bestmöglich zu helfen und problematisches Spielverhalten präventiv zu bekämpfen.

Sollten Sie eine Spielpause oder einen längeren Ausschluss vom Spielen benötigen, bieten wir Ihnen die Möglichkeit der Spielersperre an. Eine Spielersperre kann für Zeiträume von 6 oder 12 Monaten erfolgen. Auch eine lebenslange Sperre ist möglich.

Die Spielersperre können Sie jederzeit direkt hier im Shop beantragen. Mit der Spielersperre geht ein Hausverbot für den betroffenen Shop einher. Darüber hinaus behalten wir uns vor, alle Shop-Betreiber im Umkreis von 50-100 km über die Spielersperre zu informieren.

Der Mitarbeiter des Shops wird Ihnen zusätzlich eine Informationsbroschüre (Spielerschutzflyer) mit weiteren Informationen aushändigen. Gerne können Sie auch gezielt nach unserem Flyer fragen.

Wenn Sie weiteres Informationsmaterial oder den direkten persönlichen Kontakt zu einer Vertrauensperson wünschen, empfehlen wir Ihnen folgende Hilfe in Anspruch zu nehmen:

Allgemeine Informationen über verantwortungsbewusstes Glücksspiel, problematisches Spielverhalten und professionelle Hilfe erhalten Sie im Internet unter:

[www.risk-in-safe-hands.com](http://www.risk-in-safe-hands.com)

Darüber hinaus hat Tipico eigens eine Hotline, an die Sie sich jederzeit anonym und kostenlos wenden können, und einen auf diese Thematik spezialisierten Kundendienst eingerichtet:

**TIPICO HOTLINE**  
 0800 0847426  
 (Mo - Sa von 6:00 - 22:00 Uhr)

**TIPICO KUNDENDIENST RESPONSIBLE GAMBLING**  
[responsiblegambling@tipico.de](mailto:responsiblegambling@tipico.de)

**tipico**

### HAUSVERBOT

Sehr geehrter Kunde, sehr geehrte Kundin,  
 Hiermit erteile wir Ihnen, Herr/Frau

Name: \_\_\_\_\_  
 Geburtsdatum: \_\_\_\_\_  
 Straße/Nr.: \_\_\_\_\_  
 PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

mit sofortiger Wirkung ein Hausverbot für den Tipico-Shop  
 \_\_\_\_\_, (Anschrift Shop).

Dieses Hausverbot wird für den Zeitraum der Spielersperre ausgesprochen, in diesem Fall gilt es  
 6 Monate  12 Monate  lebenslang.

Ihre vorhandenen Kundenkarten werden eingezogen, das verbliebene Guthaben ausbezahlt und offene Wetten storniert.

Ein Verstoß gegen dieses Hausverbot kann zu zivil- und strafrechtlichen Folgen (z.B. Anzeige wegen Friedensbruch) führen.

Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie die Kenntnisnahme des Hausverbotes.

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift Shopleitung \_\_\_\_\_

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift Kunde \_\_\_\_\_



Der Kunde wird gebeten, ein Lichtbild bzw. eine Kopie seines Führerscheines, zu hinterlegen, um eine Sperre effektiver gestalten zu können. Sollte sich der Kunde weigern, kann jedoch kein wirksamer Sperrvertrag abgeschlossen werden. Dies wird dem Betroffenen auch entsprechend mitgeteilt.

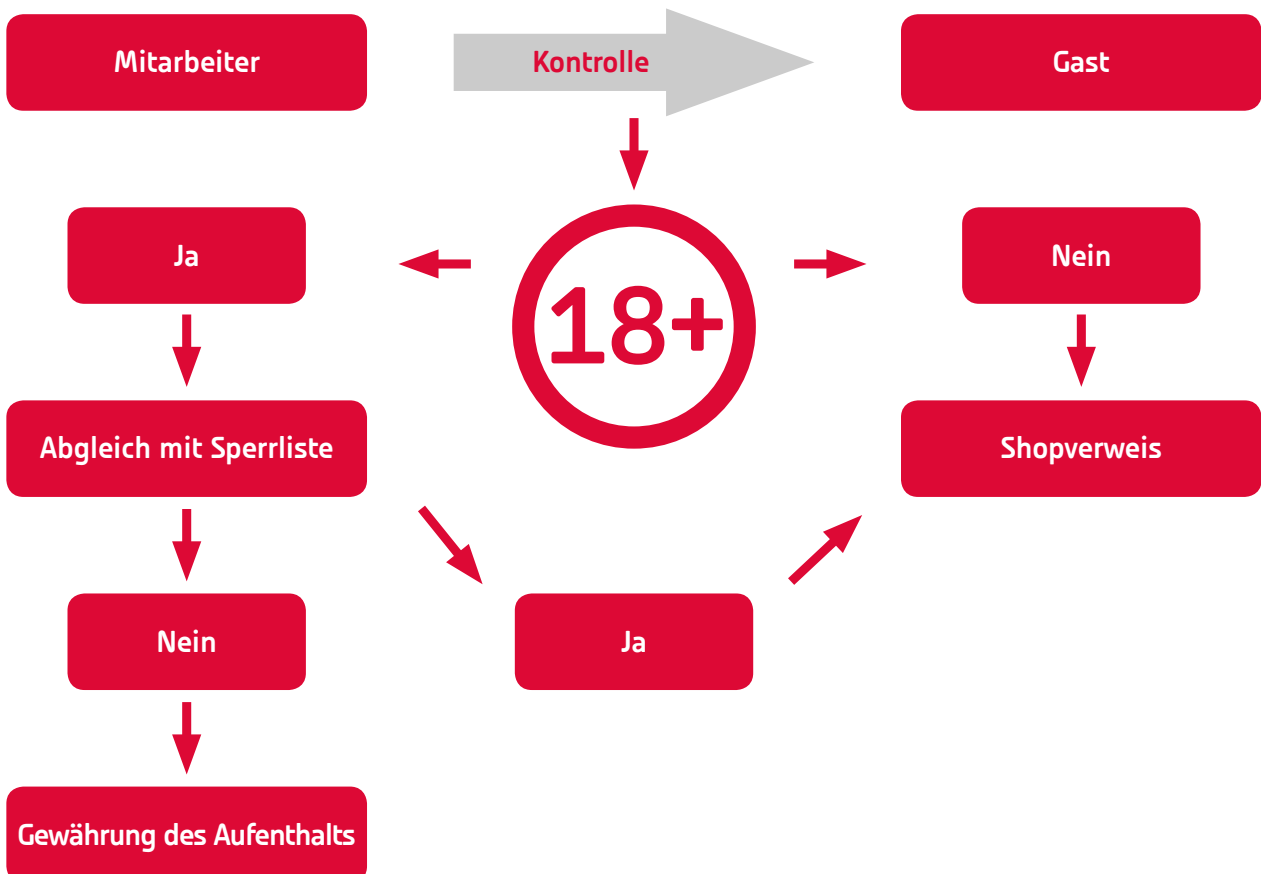
Mit jeder Spielersperre geht zudem ein (sanktionsbewertes) Hausverbot einher. Dieses erstreckt sich auf die von dem betroffenen Kunden tatsächlich frequentierten Wettvertriebsstätten des Betreibers. Seine vorhandenen Kundenkarten werden aufgrund von Spielsuchtprävention gesperrt und einbehalten. Restguthaben werden ausbezahlt. Unsere Franchise-Partner informieren uns umgehend über das Vorliegen einer Sperre, um geeignete Maßnahmen von Seiten Tipicos aus treffen zu können. Wettshops im Umkreis von 50-100km werden ebenfalls über die Sperrung des Spielers informiert.

Darüber hinaus findet ein Abgleich mit der Online-Datenbank von Tipico statt, um ein eventuell vorhandenes Online-Kundenkonto ebenfalls sperren zu können. Der jeweilige Kunde erklärt sich bei Abschluss des Wettvertrages mit der zweckgebundenen Weitergabe seiner Daten einverstanden.

Darüber hinaus sind unsere Franchise-Partner angewiesen, die Spielersperre mit einem Informationsgespräch zu verbinden. Hier werden dem Kunden der Spielerschutzflyer sowie die relevanten Informationen zur Spielersperre und Hausverbot übergeben.

Unsere Franchise-Partner befolgen darüber hinaus das nachfolgende Ablaufschema, um erteilte Sperren und Hausverbote zu gewährleisten.

Abbildung 8: Ablaufschema Jugend- und Spielerschutzkontrolle





Eine erneute Zulassung zum Wettbetrieb ist nur in wenigen Ausnahmefällen und mittels eines schriftlichen Antrages möglich. Dieser ist sowohl dem Franchise-Partner als auch Tipico zu übergeben und sieht wie folgt aus:

Abbildung 9: Antrag auf Aufhebung der Spielsperre

**Antrag auf Aufhebung der Spielsperre & des damit verbundenen Hausverbots**

Mein Name:  Nachname:

geboren am:

wohnhaft in:

die Aufhebung der Spielsperre wird unter anderem dann bei Aufhebung des für mich bestehenden Hausverbots in der Wettvertriebsstätte

Ich bestätige hiermit, dass ich

als Vertragspartner des unternehmensinternen Tipico Social Media

Zu diesem Zweck bestätige ich:

1. die selbst erklärte Ausschluss aus der Wettvertriebsstätte sowie der Ertrag / die Dividende dieser Wettvertriebsstätte über die Zusammenarbeit mit der Plattform von Tipico nicht ist, aber eine solche Plattform nicht mehr existiert
2. ich den Kontakt zu allen anderen Kontaktpersonen, welche mich persönlich kontaktieren, den Kontakt zu allen anderen Kontaktpersonen und keine Aussagen von Tipico zu machen werden
3. ich weder über Kontaktpersonen und Kontaktpersonen der anderen Wettvertriebsstätten verfügen, die aufgrund der Spielsperre wieder zurück beschuldigt sind, noch werde ich bei einem anderen Wettvertrieb oder anderen Wettvertrieb aufgrund von Spielsperren der Wettvertriebsstätten
4. ich mich selbst in der Vergangenheit aufgrund meines Spielverhaltens in finanziellen Schwierigkeiten befand und ich mich darauf in einer stabilen finanziellen Lage befinde, welche mir ermöglicht, einen geeigneten Partner zu finden

Weitere Informationen (Beweggründe):

Bitte geben Sie Ihren Namen, Ihren Nachnamen, Ihre Telefonnummer, sowie Ihre E-Mail-Adresse an, um eine Kontaktaufnahme zu ermöglichen.

Seite 1 von 2

**Antrag auf Aufhebung der Spielsperre & des damit verbundenen Hausverbots**

Ich bestätige hiermit, dass alle Angaben der Wahrheit entsprechen. Sollte sich einer der oben genannten Angaben als unrichtig herausstellen, so trage ich die alleinige Verantwortung für die Folgen und die daraus resultierenden Schäden.

Ich ist zudem bewussten, dass von dem Recht auf Aufhebung der Spielsperre und des damit verbundenen Hausverbots keine andere Art nach dem Gesetz oder nach anderen Bestimmungen abgeleitet werden kann. Ich bestätige hiermit, dass ich keine andere rechtliche Unterstützung oder andere Anträge oder Verfahren von Tipico eingeleitet werden wird, die ich persönlich gegen mich geltend machen kann und ein Tipico-Kunden werden kann.

Ich bin mir bewusst, dass ich mich selbst, ohne von Tipico über die Entscheidung informiert werden zu können, nicht abmelden kann. Ich bestätige hiermit, dass ich keine weiteren

Bitte geben Sie Ihren Namen, Ihren Nachnamen, Ihre Telefonnummer, sowie Ihre E-Mail-Adresse an, um eine Kontaktaufnahme zu ermöglichen.

Seite 2 von 2

Es erfolgt eine Einzelfallbetrachtung in Abstimmung zwischen Tipico und dem Franchise-Partner, die sich aus dem zuvor bekannten Kundenverhalten und seinem jetzigen Eindruck ergibt. In Einzelfällen kann neben der ärztlichen Begutachtung auch der Nachweis persönlicher und finanzieller Unbedenklichkeit gefordert werden.

#### 4.4 Direktkontakt zu Suchberatungsstellen in unmittelbarer Umgebung

Für den Fall, dass glücksspielsuchtgefährdete Spieler eine Wettvertriebsstätte aufsuchen, genügt es nicht, nur auf eine anonyme Hotline zu verweisen, auch wenn diese Möglichkeit grundsätzlich hilfreich sein kann. Durch den persönlichen Kontakt zwischen potenziell suchtgefährdetem Kunden und dem Franchise-Partner eröffnen sich Chancen zur Suchtbekämpfung. Der durch seine Fortbildung geschulte Wettbüro-Mitarbeiter kann selbstverständlich keine eigene Suchtberatung vornehmen. Er muss aber die Fähigkeit besitzen, einem Kunden vertraulich den Beratungskontakt zur örtlich zuständigen Suchtberatungsstelle anzubieten. Der Franchise-Partner und dessen Mitarbeiter werden sicherstellen, dass die Kontaktdaten zu einem geeigneten Anbieter von Hilfeleistungen seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt sind, damit jederzeit eine Weitervermittlung an das Hilfesystem möglich ist. Durch die Suchtberatungsstelle vor Ort, findet der suchtgefährdete Kunde einen Ansprechpartner in räumlicher Nähe, was für erste Gespräche und gegebenenfalls sogar Therapiemaßnahmen unerlässlich ist.

#### 4.5 Kein Alkoholausschank

Unsere Franchise-Partner bieten keine alkoholischen Getränke zum Verzehr in ihrer Wettvertriebsstätte an. Der Alkoholkonsum ist in den Räumlichkeiten der Wettvertriebsstätte verboten. Das Verbot dient der Vermeidung von Kontrollverlusten. Der Kunde soll einen klaren Kopf behalten, um sein Wettverhalten realistisch einschätzen und seine Entscheidungen bewusst treffen zu können.



Zudem ist betrunkenen Personen der Zutritt oder der Aufenthalt in der Wettvertriebsstätte nicht gestattet.

#### 4.6 Keine Geldspielgeräte

Geldspielgeräte, wie sie in Spielhallen und Gaststätten aufgestellt werden, bergen aufgrund der schnellen Spielabläufe und der auf die Spieler einwirkenden optischen und akustischen Signale in hohem Maße die Gefahr, die Kontrolle über das eigene Spielverhalten zu verlieren und hierdurch ein problematisches Spielverhalten oder gar eine Glücksspielsucht zu entwickeln. Aus diesem Grunde hat sich Tipico dafür entschieden, es sei denn, die Landesglücksspielausführungsgesetze sehen eine andere Regelung explizit vor, den Vermittlungspartnern das Aufstellen solcher Geldspielgeräte zu untersagen.

#### 4.7 Keine Kreditwetten

Tipico und die Franchise-Partner gewähren ihren Kunden keine Kredite. Es besteht ein striktes Kreditwettenverbot. Im Falle der Kreditierung seines Einsatzes geht der Kunde ein höheres Risiko ein: Er kann überhaupt nur zu Geld gelangen, wenn die Wette für ihn erfolgreich ist. Im Falle der verlorenen Wette wird er dazu verleitet, sich immer weitere und immer höhere Einsätze kreditieren zu lassen, um schließlich mit einem „Trostgewinn“ die Kreditverbindlichkeiten beim Veranstalter oder Vermittler bedienen zu können. Denn gerade Kunden, die bereits ein problematisches Spielverhalten aufweisen, haben häufig eine feste, aber verfehlte Ansicht zur Funktionsweise der Gewinn-Quoten, die dazu führt, dass sie Gewinnen nachjagen. Sie entwickeln ihnen logisch erscheinende Strategien, um erfolgreich zu sein. Ihnen fehlt das Gefühl, dass sich am Prinzip der Quote und an den Gewinnchancen nichts ändert. Sie erhöhen kontinuierlich ihre Einsätze oder setzen auf höhere Quoten als Reaktion auf Verluste. Das Gewähren von Krediten würde diese Entwicklung begünstigen und zu einem Teufelskreis führen, der die Entwicklung zum pathologischen Spielverhalten begünstigt.

Das Kreditverbot ist auch vertraglich mit unseren Franchise-Partnern dergestalt festgelegt, dass es ihnen untersagt ist, den Kunden Kredite zu gewähren oder durch Beauftragte gewähren zu lassen und zuzulassen, dass in den Wettvertriebsstätten Beschäftigte solche Kredite gewähren. Letzteres wird vor allen Dingen durch entsprechende Anweisungen an das Personal und Überwachungen sichergestellt sowie dadurch, dass bei der Feststellung von etwaigen Verstößen Abmahnungen bis hin zu fristlosen Kündigungen erfolgen können.

Des Weiteren werden den Kunden für weitere Wetten hinsichtlich der Höhe der Einsätze keine Vergünstigungen, insbesondere keine unentgeltlichen Spiele, Nachlässe des Einsatzes oder auf den Einsatz oder darüber hinausgehende sonstige finanzielle Vergünstigungen gewährt.

#### 4.8 Höchstgewinne

Die Erfahrung der Glücksspielsuchtforschung zeigt, dass der Anreiz auf extrem hohe Gewinne in besonderer Weise suchtorsächlich wirken kann. Jackpots in Millionenhöhe verleiten Suchtgefährdete zu immer höheren Einsätzen, selbst wenn die Gewinnchance gering ist. Sportwetten verfolgen hier ein grundsätzlich anderes Konzept: Durch das vom Buchmacher von vornherein feststehende Angebot – die Wettquote – kann sich der Kunde bereits bei Abschluss des Sportwettvertrages die Höhe seines Gewinns ausrechnen. Bereits unter diesem Blickwinkel sind Gewinne, bei denen das Drei- oder Mehrfache des Wetteinsatzes gewonnen wird, sehr selten, weil in diesen Fällen ein atypischer Ausgang eines Sportereignisses vorliegen muss. In den übrigen – wahrscheinlicheren – Fällen sind die Gewinne niedriger. Das mindert die Suchtgefahr.

Besonders wichtig ist es für Tipico deshalb, dass die Wettquoten für die Kunden klar ersichtlich sind. Aus diesem Grund gibt es unter anderem in den Wettvertriebsstätten die sogenannten Infoscreens, auf denen unsere Quoten gut sichtbar abgebildet sind. Sie finden sich zudem auf jedem Wettschein.



Auf diesen findet sich somit neben dem Einsatz auch die mit diesem erzielbare maximale Gewinnsumme.

Der Höchstgewinn pro Wettschein beträgt nach Tipicos Allgemeinen Geschäftsbedingungen 100.000€. Darüber hinaus gilt zudem ein generelles Auszahlungslimit für Sportwetten pro Kunde und Woche von 100.000€. In den Wettvertriebsstätten können diese Auszahlungslimits gegebenenfalls abweichen. Hierauf werden die Kunden mittels einer Ergänzung im Anschluss an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hingewiesen.

#### **4.9 Wettverbot der Mitarbeiter**

Diese Maßnahme verfolgt mehrere Präventionsziele: Wer in einem Wettbüro arbeitet, kommt zwangsweise täglich mit Wetteinsätzen und Wettangeboten in Berührung. Das Verbot sorgt dafür, dass das Wetten für das Personal nicht attraktiv wird. Manipulationen oder gar die Gefahr der Glücksspielsucht können damit bei den Mitarbeitern nicht entstehen. Der Franchise-Partner schließt deshalb das in seiner Wettvertriebsstätte beschäftigte Personal vom dort angebotenen Glücksspiel aus und sorgt dafür, dass seine Angestellten an dem angebotenen Wettangebot nicht teilnehmen. Vom Verbot sind auch Umgehungsgeschäfte erfasst (Bsp.: Der Mitarbeiter weist einen Kunden an, die Wette für ihn abzugeben.). Dies wird vor allen Dingen durch entsprechende Anweisungen an das Personal und Überwachungen sichergestellt sowie dadurch, dass bei der Feststellung von etwaigen Verstößen Abmahnungen und gegebenenfalls fristlose Kündigungen erfolgen.

#### **4.10 Keine umsatzabhängige Vergütung der Mitarbeiter**

Ein weiteres Mittel, um Mitarbeiter zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit den Kunden anzuhalten und diese nicht zu weiteren Einsätzen zu ermuntern, d.h. Verlusten nachzujagen oder Gewinne sofort wieder einzusetzen, stellt das Verbot dar, dass weder leitende Angestellte noch sonstige Mitarbeiter abhängig vom Umsatz vergütet werden oder

abhängig vom Umsatz zusätzlich zum Arbeitslohn Boni erhalten dürfen.

#### **4.11 Keine Möglichkeit, Geld im Shop abzuheben**

Die Franchise-Partner stellen keine technischen Geräte zur Bargeldabhebung in ihren Wettvertriebsstätten zur Verfügung. Ebenfalls ist es den Kunden nicht möglich, an der Kasse mit der EC-Karte Bargeld zu erhalten, um weiter wetten zu können. Dadurch soll erreicht werden, dass der Kunde, der das mitgeführte Geld verspielt hat, sich in einer Wettvertriebsstätte nicht ohne weiteres mit frischem Bargeld eindecken kann. In einer solchen Situation, in der die gängigen Steuerungsmechanismen für vernünftiges Handeln beeinträchtigt sein können, soll der Kunde vielmehr dazu veranlasst werden, die Wettvertriebsstätte zu verlassen. Dies gibt ihm die Möglichkeit, von der bisherigen Umgebung unbeeinträchtigt und mit gewissem zeitlichen Abstand zu überdenken, ob er das verlustreiche Spiel tatsächlich fortführen oder doch beenden will.

#### **4.12 Wettabschlusspflicht an Ort und Stelle**

Eine Wette kann nur an Ort und Stelle im Shop abgeschlossen werden. Die Übermittlung von Wettscheinen per Post, SMS/Whatsapp, Telefon oder auf anderem Wege ist unzulässig. So sorgt Tipico dafür, das Sportwettangebot von den Angeboten des täglichen Lebens zu trennen und einen Kundenbezug zwischen dem Franchise-Partner, dessen Mitarbeitern und den Kunden herzustellen. Ausnahme hierzu bildet die Möglichkeit, die im Shop erworbene Kundenkarte auch online zu nutzen. Die Ein- und Auszahlung kann jedoch ausschließlich in der Wettvertriebsstätte stattfinden, weshalb auch hier eine Kontrolle gewährleistet ist.

#### **4.13 Kennzeichnungspflicht der Örtlichkeit**

Die Betriebsstätten, an denen Sportwetten vermittelt werden, sind eindeutig als solche gekennzeichnet. Die Außen-





werbung der Wettvertriebsstätten unserer Franchise-Partner ist im einheitlichen Konzept gestaltet und bietet eine gute Einsicht in die Örtlichkeit. Dadurch wird dem Betrieb das noch vorherrschende Image einer dunklen Spelunke genommen, bei der niemand weiß, was sich hinter verschlossenen Türen abspielt. Auch der Reiz des Verbotenen wird dadurch gemildert. Unsere Franchise-Partner kennzeichnen ihre Wettvertriebsstätte zudem mit großen Schriftzügen an den Schaufenstern und nehmen Bezug auf Tipico als Wettveranstalter. So ist sowohl Jugendlichen als auch gesperrten Spielern deutlich erkennbar, dass es sich um eine Wettvertriebsstätte handelt und diese gemieden werden kann. Auf das Verbot des Abschlusses von Sportwettverträgen durch Personen, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, wird zudem deutlich sichtbar durch ein Türschild hingewiesen (siehe Punkt 5. Maßnahmen zum aktiven Jugendschutz).

#### **4.14 Gestaltung der Wettvertriebsstätte**

Auch die Innengestaltung der Wettvertriebsstätten richtet sich nach dem einheitlichen Tipico Konzept. Diese ist schlicht gehalten und sorgt für ein sauberes und helles Erscheinungsbild. Es werden weder besondere Anreize für die dort angebotenen Wetten/Spiele gesetzt, noch findet eine Verharmlosung statt. Die Werbung richtet sich weder an Minderjährige noch an Glücksspielsuchtgefährdete Personen oder ähnlich gefährdete Personengruppen. Neben dem Aushang von Werbeplakaten, finden sich in jeder Wettvertriebsstätte Plakate mit Informationen zur Glücksspielsucht, Spielerschutzflyer im Thekenbereich, ein Hinweis auf den Jugendschutz mit Auszug aus dem Jugendschutzgesetz sowie Informationen zu Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten. Darüber hinaus sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gut sichtbar ausgelegt.

Auch die räumliche Gestaltung, d.h. der Aufbau der Wettvertriebsstätte richtet sich danach, dass vom Kassen-/Tresenbereich der Eingangsbereich sowie – sofern gesetzlich gestattet – die Wettterminals immer einsehbar sind. So kann eine wirksame Kontrolle sichergestellt werden.

#### **4.15 Akute Notfälle**

Da pathologisches Spielverhalten sehr weitreichende Konsequenzen bis hin zum Suizid haben kann, sind alle Mitarbeiter angehalten, bei einem entsprechenden Notfall unverzüglich die nötigen Maßnahmen einzuleiten. In einem solchen Fall ist der Kunde umgehend darüber zu informieren, dass ein Notruf abgesetzt wird, um ihn in ärztliche Obhut zu übergeben. Die (körperliche) Unversehrtheit des Kunden hat absolute Priorität und ist eine verpflichtende Hilfeleistung eines jeden Mitarbeiters.





## 5. Maßnahmen zum aktiven Jugendschutz

Minderjährige gehören zu einer besonderen Risikogruppe, die ein problematisches Spielverhalten entwickeln können. Sie sind wesentlich anfälliger für Handlungen, die auf Gruppenzwang und Gefühlen der Isolation beruhen. Darüber hinaus fehlt ihnen die kognitive Reife, um ihre Impulse vollständig zu kontrollieren oder die möglichen Auswirkungen bei der Übernahme von Risiken, insbesondere in Bezug auf Glücksspielangebote, einschätzen zu können.

Neben dem gesetzlichen Verbot ist dies der Grund, weshalb Tipico keine minderjährigen Kunden akzeptiert. Jede Registrierung von Minderjährigen verstößt gegen unsere AGB und kann

zur Erstattung einer Anzeige bei den zuständigen Behörden führen. Um die Volljährigkeit zu belegen, wird Tipico mit Unterstützung seiner Franchise-Partner in den entsprechenden Fällen Ausweisdokumente anfordern.

Jugendlichen unter 18 Jahren ist deshalb bereits das Betreten einer reinen Wettvertriebsstätte von Tipico verboten, auch nicht in Begleitung von Erziehungsberechtigten. Dies wird durch einen deutlich lesbaren Hinweis am Eingang der Wettvertriebsstätte, dass Personen unter 18 Jahren der Eintritt nicht gestattet ist, klar gestellt.

Abbildung 10: Türschild vor den Shops

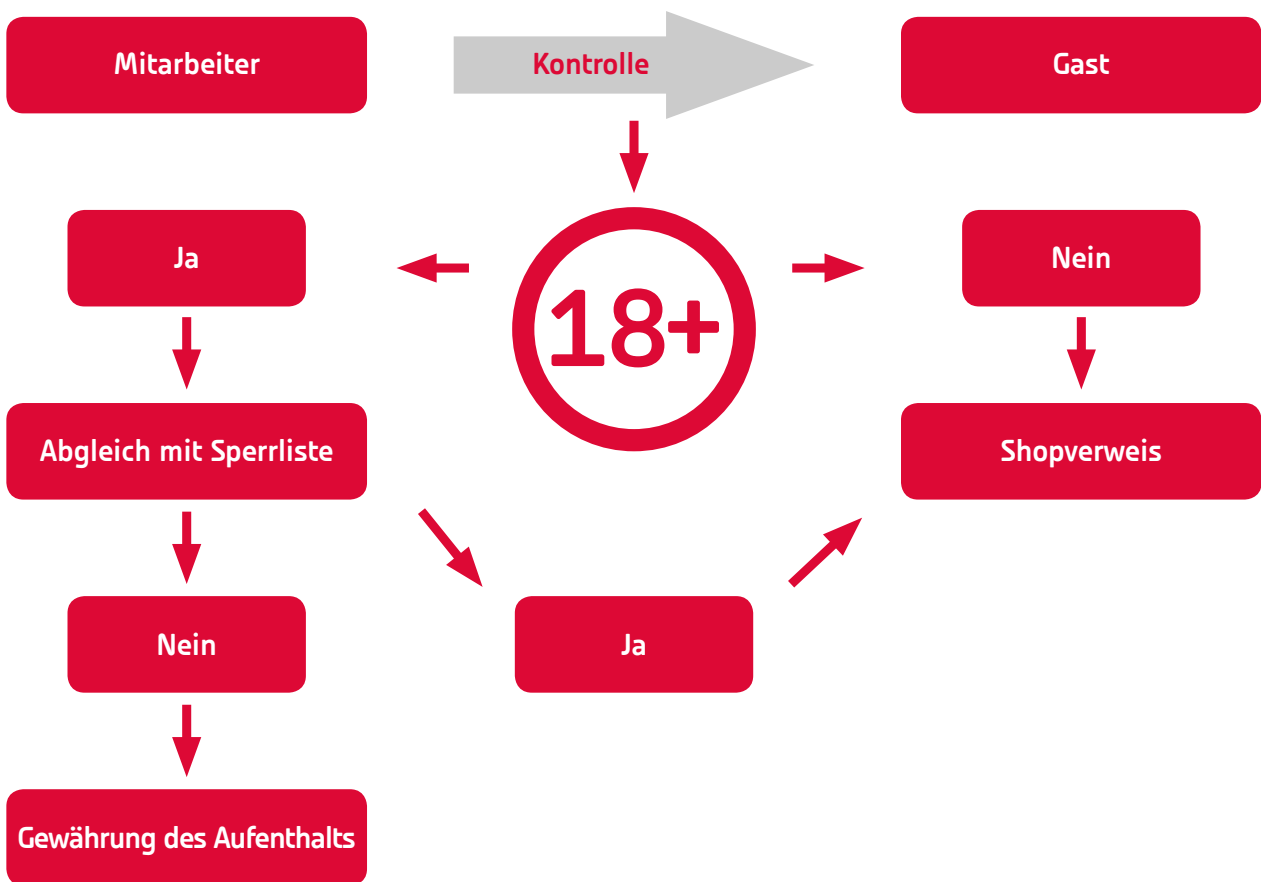




Zudem ist das Personal verpflichtet, die Kunden optisch zu überprüfen und diejenigen gezielt einer Ausweiskontrolle zu unterziehen, deren Erscheinungsbild die Volljährigkeit nicht mit absoluter Sicherheit annehmen lässt. Sie sind höflich

nach ihrem Ausweis zu fragen und, falls sich der Verdacht der Minderjährigkeit bestätigt oder ein Ausweis nicht vorgezeigt werden kann, unverzüglich unter Hinweis auf die Altersschwelle des Wettbüros zu verweisen.

Abbildung 11: Ablaufschema Jugend- und Spielerschutzkontrolle



Beim Erwerb einer Kundenkarte wird zwingend die Volljährigkeit geprüft, sodass keine Karten an Minderjährige ausgehändigt werden.



Abbildung 12: Ansicht der Kundenkarte



Die Tipico Kundenkarte identifiziert die Person hinreichend, da bei Beantragung eine Face-to-Face- und Ausweiskontrolle erfolgt.

Darüber hinaus führen wir eine Kundenidentifizierung sowie -verifizierung und damit einhergehend eine zwingende Ausstellung einer Kundenkarte durch, wenn

- » ein Kunde einen Betrag von 2.000€ oder mehr einzahlt.
- » Ein- oder Auszahlungen auf bzw. von einer Kundenkarte kumulativ den Betrag von 2.000€ oder mehr erreicht haben.
- » eine Wette in Höhe von 2.000€ oder mehr platziert wird.
- » Gewinne den Betrag von 2.000€ übersteigen.

Die Franchise-Partner sind über den Jugendschutz unterrichtet. Tipico wird die Einhaltung des Jugendschutzes im Rahmen des gesetzlich Zulässigen über „Mystery-Shopping“ kontrollieren.

Unsere Franchise-Partner machen in ihren Wettvertriebsstätten zudem durch einen deutlich sichtbaren und gut lesbaren Aushang auf den Jugendschutz aufmerksam, auf dem unter anderem auf die §§ 1, 6, 13, 28 JuSchG verwiesen wird.



Abbildung 13: Aushang Jugendschutzgesetz

18+

**JUGENDSCHUTZ**

**Volljährigkeit**

Tipico legt großen Wert darauf, dass Kunden unter 18 Jahren nicht akzeptiert werden.

Das Kassenspersonal ist angewiesen Ausweisdokumente zu kontrollieren, die eine Volljährigkeit bestätigen müssen.

Tipico ist gesetzlich verpflichtet, von Minderjährigen platzierte Wetten und ggf. Gewinne zu stornieren sowie Guthaben an die Regulierungsbehörde abzuführen.

Am Eingang jedes Shops muss ein deutlich sichtbarer Hinweis angebracht sein!

Der Zutritt oder Aufenthalt von Minderjährigen in Tipico Shops ist auch in Begleitung der Eltern nicht erlaubt!

Das Verbot von Glücksspielen für Minderjährige wird in § 6 des Jugendschutzgesetzes (JuSchG) geregelt.

Demnach ist der Aufenthalt von Kindern und Jugendlichen in „Spielhallen oder ähnlichen vorwiegend dem Spielbetrieb dienenden Räumen“ nicht gestattet (§ 6 Abs. 1 JuSchG).

**JUGENDSCHUTZ – GLÜCKSSPIEL NUR FÜR VOLLJÄHRIGE**

**Besondere Risikogruppe**

Minderjährige gehören zu einer besonderen Risikogruppe, gerade im Hinblick auf die Entwicklung eines problematischen Spielverhaltens. Ihnen fehlt die kognitive Reife, die Auswirkungen ihres Verhaltens richtig einzuschätzen sowie die Risiken, insbesondere in Bezug auf Glücksspiel, abzuwägen. Jugendliche sind zudem anfällig für Gruppenzwang.

**Gesetzliches Verbot**

Das Verbot von Glücksspielen für Minderjährige wird in § 6 des Jugendschutzgesetzes (JuSchG) geregelt. Demnach ist der Aufenthalt von Kindern und Jugendlichen in „Spielhallen oder ähnlichen vorwiegend dem Spielbetrieb dienenden Räumen“ nicht gestattet (§ 6 Abs. 1 JuSchG).

**Tipico Richtlinien**

Neben dem gesetzlichen Verbot der Teilnahme Minderjähriger am Glücksspiel, ist dies einer der Gründe, warum Tipico keine minderjährigen Kunden akzeptiert. Die Registrierung von Personen unter 18 Jahren bei Tipico stellt einen Verstoß gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar und kann zu einer Anzeige bei den zuständigen Behörden führen. Platzierte Wetten werden storniert.

Tipico und seine Partner nehmen ihre diesbezügliche Verantwortung sehr ernst und führen Ausweiskontrollen durch. In den Shops ist Minderjährigen bereits das Betreten der Lokalität verboten. Dies gilt auch, wenn sie in Begleitung von volljährigen Geschwistern oder Erziehungsberechtigten sind.

**Jugendschutzgesetz (JuSchG)**

(Auszug aus dem Jugendschutzgesetz vom 23. Juli 2002 (BGBl. I S. 2730 ff.), zuletzt geändert durch Artikel 11 des Gesetzes vom 10. März 2017 (BGBl. I S. 420))

**§ 1 Begriffsbestimmungen – Auszug**

(1) Im Sinne dieses Gesetzes

1. sind Kinder Personen, die noch nicht 14 Jahre alt sind,
2. sind Jugendliche Personen, die 14, aber noch nicht 18 Jahre alt sind,
3. ist personensorgeberechtigter Person, wenn allein oder gemeinsam mit einer anderen Person nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs die Personensorge zusteht,
4. ist erziehungsbeauftragte Person, jede Person über 18 Jahren, soweit sie auf Dauer oder zeitweise aufgrund einer Vereinbarung mit der personensorgeberechtigten Person Erziehungsaufgaben wahrnimmt oder soweit sie ein Kind oder eine jugendliche Person im Rahmen der Ausbildung oder der Jugendhilfe betreut.

**§ 6 Spielhallen, Glücksspiele**

(1) Die Anwesenheit in öffentlichen Spielhallen oder ähnlichen vorwiegend dem Spielbetrieb dienenden Räumen darf Kindern und Jugendlichen nicht gestattet werden.

(2) Die Teilnahme an Spielen mit Gewinnmöglichkeit in der Öffentlichkeit darf Kindern und Jugendlichen nur auf Volksfesten, Schützenfesten, Jahrmärkten, Spezialmärkten oder ähnlichen Veranstaltungen und nur unter der Voraussetzung gestattet werden, dass der Gewinn in Werten von geringem Wert besteht.

**§ 13 Bildschirmspielgeräte**

(1) Das Spielen an elektronischen Bildschirmspielgeräten ohne Gewinnmöglichkeit, die öffentlich aufgestellt sind, darf Kindern und Jugendlichen ohne Begleitung einer personensorgeberechtigten oder erziehungsbeauftragten Person nur gestattet werden, wenn die Programme von der obersten Landesbehörde oder einer Organisation der freiwilligen Selbstkontrolle im Rahmen des Verfahrens nach § 14 Abs. 6 für ihre Altersstufe freigegeben und gekennzeichnet worden sind oder wenn es sich um Informations- oder Lehrprogramme handelt, die vom Anbieter mit "Infoprogramm" oder "Lehrprogramm" gekennzeichnet sind.

(2) Elektronische Bildschirmspielgeräte dürfen

1. auf Kindern oder Jugendlichen zugänglichen öffentlichen Verkehrsflächen,
2. außerhalb von gewerblich oder in sonstiger Weise beruflich oder geschäftlich genutzten Räumen oder
3. in deren unbeaufsichtigten Zugängen, Vorkäufen oder Fluren nur aufgestellt werden, wenn ihre Programme für Kinder ab sechs Jahren freigegeben und gekennzeichnet oder nach § 14 Abs. 7 mit "Infoprogramm" oder "Lehrprogramm" gekennzeichnet sind.

(3) Auf das Anbringen der Kennzeichnungen auf Bildschirmspielgeräten findet § 12 Abs. 2 Satz 1 bis 3 entsprechende Anwendung.

**§ 28 Bußgeldvorschriften – Auszug**

Die Ordnungswidrigkeit kann mit einer Geldbuße bis zu fünfzigtausend Euro geahndet werden.



## 6. Mitarbeiterschulungen

### 6.1 Zentrale Rolle des Mitarbeiters bei der Früherkennung problematischen Spielverhaltens

Mitarbeiter haben oft einen sehr engen Bezug zu den Kunden und haben ein persönliches Verhältnis sowie Vertrauen gegenüber den Kunden aufgebaut. Sie können zuerst eine

Veränderung im Spielverhalten einzelner Personen erkennen, sodass sie einen wichtigen Teil der Früherkennung von Kunden mit problematischem oder pathologischem Spielverhalten darstellen. Ihre Aufgabe ist daher die Beobachtung derjenigen Kunden, deren Spielverhalten auffällig ist. Hierfür steht ihnen ein Leitfaden zur Früherkennung zur Verfügung.

Abbildung 14: Checkliste zur Erkennung von problematischem Spielverhalten

### CHECKLISTE ZUR ERKENNUNG VON PROBLEMATISCHEM SPIELVERHALTEN\*

Diese Checkliste dient als Leitfaden zur Erkennung problematischen Spielverhaltens. Sollten Sie über längere Zeit **drei oder** mehrere **Merkmale** bei einem Kunden/einer Kundin beobachten, so zögern Sie bitte nicht, ihn anzusprechen. Händigen Sie ihm/ihr den **Spielerschutzhinfolien** aus, verweisen Sie auf das **Hilfesystem** und erfüllen Sie Ihre **Dokumentationspflichten** im Anschluss (Gesprächsprotokoll sowie Spielerschuttdokumentation).

Der Kunde/die Kundin	Ja	Nein
1. besucht die Vermittlungsstelle mehrere Tage hintereinander und spielt mit hoher Verweildauer.		
2. wettet mehr als 4 Stunden am Stück.		
3. erscheint mehrmals täglich in der Wettvertriebsstätte.		
4. verspielt Gewinne immer wieder und verlässt die Vermittlungsstelle in der Regel ohne Geld.		
5. kündigt an, sein Spielverhalten einzuschränken, ohne sich jedoch daran zu halten.		
6. spielt über einen längeren Zeitraum mit hohen Einsätzen pro Einzelspiel.		
7. zeigt keine Freude mehr im Falle eines größeren Gewinns.		
8. wechselt während einer Spielsitzung mehrfach höhere Geldbeträge zum Weiterspielen.		
9. verlässt kurzzeitig die Spielstätten, offensichtlich um Bargeld zu besorgen.		
10. wirkt zunächst entspannt, verhält sich aber mit zunehmender Spieldauer immer aggressiver.		
11. zeigt Anzeichen von großer Anspannung, d. h. Hektik, Nervosität und Unruhe.		
12. ist vom Spielgeschehen vollständig eingenommen und nimmt andere Umweltreize nicht wahr.		
13. ist sehr ungeduldig oder genervt, wenn der Wechsolvorgang nicht schnell genug erfolgt.		
14. spielt weiter, obwohl er stark übermüdet ist oder sich offensichtlich nicht gut fühlt.		
15. zeigt deutliche negative Veränderungen in der Kommunikation (z. B. ist zunehmend verschlossen, zieht sich immer mehr zurück, wird immer stiller bzw. spricht ausschließlich von Belastungen).		
16. intensiviert sein Spielverhalten deutlich erkennbar (z. B. in Bezug auf die Spielhäufigkeit, Spieldauer, Einsatzhöhe pro Einzelspiel, Höhe der Gesamteinsätze, Anzahl der parallel bespielten Automaten).		
17. benötigt immer höhere Gewinne, um positive Gefühle zu zeigen.		
18. lügt bezüglich seines Aufenthaltsortes (z. B. beim Telefonieren).		

\*nach Hayer, Kalke, Buth & Meyer, 2013



Neben dem Leitfaden zur Erkennung problematischen Spielverhaltens steht den Mitarbeitern auch ein Informationsblatt mit Tipps zur Gesprächsführung bereit. Hieran können Sie sich orientieren und Formulierungshilfen finden.

Abbildung 15: Tipps für Mitarbeiter zur Gesprächsführung

MITARBEITER-TIPPS FÜR GESPRÄCHE MIT KUNDEN

**Wofür benötige ich die Tipps?**  
Tipico und unsere Franchise-Partner nehmen die Verantwortung, die mit dem Angebot von Sportwetten einhergeht, sehr ernst. Uns ist jeder Kunde wichtig und dass unser Angebot immer das bleibt, was es sein soll: Entertainment und der Spaß am Spiel.

Dieser Leitfaden soll Ihnen einerseits helfen, sich auf ein Gespräch mit einem Kunden vorzubereiten, bei dem Sie ein problematisches Spielverhalten beobachten konnten. Andererseits ist es auch eine grundsätzliche Anleitung für eine gute Präventionsarbeit, die man in die tägliche Arbeit einbauen kann.

Als Mitarbeiter sind Sie oft Vertrauensperson und erste Anlaufstelle. Sie kennen Ihre Kunden und können mit kleinen Erweiterungen zu Ihren bisherigen Gesprächen bereits einen Teil zur Prävention und Weiterleitung ins Hilfesystem leisten.

**Was sind die Grundlagen für die Präventionsarbeit?**  
Beobachtung: Weist der Kunde mehrere Verhaltensweisen gemäß der Checkliste auf?  
Vertrauen: Kennen Sie den Kunden und hatten bereits das eine oder andere Gespräch? Oder ist Ihnen unter Ihren Kollegen jemand bekannt, der sich gut mit dem Kunden versteht? Versuchen Sie regelmäßig überkurze Wortwechsel, die sich z. B. um Alltägliches handeln können, eine gewisse Nähe zum Kunden zu schaffen und Vertrauen aufzubauen.  
Zusammenarbeit: Haben Sie Unterstützung bei Ihren Kollegen? Oft hilft es, wenn man sich mit Kollegen über Situationen unterhält, Erfahrungen austauscht und sich gegenseitig unterstützt. Hier können im Team Verhaltensweisen beschlossen werden. Hierbei sind Sie jedoch nicht alleine. Der für das Sozialkonzept verantwortliche Mitarbeiter und auch Tipico unterstützen Sie hier gerne!

**Wie integriere ich Präventionsarbeit?**  
Folgende Verhaltensweisen und Aufgaben zeichnen Sie als guten Mitarbeiter aus:

- Sie sehen jeden Kunden als Menschen, der Ihnen nicht egal ist.
- Sie halten die verbindlichen Vorgaben und Regularien für die Wettvertriebsstätte ein
- Sie schauen nicht weg, sondern erkennen problematisches Spielverhalten
- Sie treten mit den Kunden in Kontakt
- Sie klären auf, geben Hinweise und schlagen Angebote vor: Bedenken Sie, dass Sie die Verantwortung für Betroffene nicht übernehmen können, Änderungen muss der Kunde selbst vornehmen
- Sie sind in der Lage, den Kunden an zuständige Kollegen, Hilfeeinrichtungen in der Nähe oder an unsere anonyme Hotline zu vermitteln
- Sie können vertrauliche Informationen für sich behalten

**Wann und wo spreche ich den Kunden am besten an?**

- Ihnen geht es gut und Sie fühlen sich bereit für ein Gespräch
- Allein im Vier-Augen-Gespräch
- An der Theke
- In einer Wetzpause
- Beim Kaffee holen
- In der Raucherpause
- Beim Betreten oder Verlassen der Wettvertriebsstätte

1/2

MITARBEITER-TIPPS FÜR GESPRÄCHE MIT KUNDEN

**Wann und wo sollte ich den Kunden nicht ansprechen?**

- Wenn Sie nervös, gestresst oder abgelenkt sind
- Außerhalb der Wettvertriebsstätte
- Vor mehreren anderen Kunden
- Bei konzentriertem Wetten/Ausfüllen des Wertscheins
- Bei Anzeichen von Wut, Verärgerung, Frustration

**Was könnte ich sagen?**

- Haben Sie/Hast du einen Moment Zeit für mich?
- Sag doch mal, wie geht es dir so?
- Wir kennen uns ja schon eine ganze Weile und dich scheint etwas zu bedrücken. Was ist denn los?
- Du leihst dir immer mehr Geld in letzter Zeit. Ist alles okay?
- Magst du/Mögen Sie mit mir einen Kaffee/eine Cola trinken?
- Fühlen Sie sich heute nicht wohl?
- Mir ist aufgefallen, dass Sie in letzter Zeit immer häufiger kommen und sehr lang bleiben. Ist alles in Ordnung bei Ihnen?
- Ich-Botschaften

**Was sollte ich nicht sagen?**

- Sie sind spielsüchtig
- Sie haben ein Problem.
- Kommen Sie doch einfach nicht mehr her.
- Sucht
- Sie müssen dringend zum Therapeuten/Psychater/Psychologen/Suchtberater
- Irgendwie, eigentlich, vielleicht, unter Umständen
- Du-Botschaften, Wertungen, Unterstellungen

**Gibt es noch andere Tipps für mich?**

- Bleiben Sie sie selbst und aufrichtig
- Zeigen Sie Interesse am Kunden (Blickkontakt, Nicken, Aufmerksamkeit)
- Zeigen Sie sich verständnisvoll und verurteilen Sie nicht
- Zuhören ist oft wichtiger als Reden
- Machen Sie Sprechpausen
- Fragen Sie ruhig nach und stellen Sie offene Fragen
- Vermeiden Sie Bewertungen, Belehrungen oder Drohungen
- Trennen Sie Berufs- und Privatleben
- Tasten Sie sich langsam an das eigentliche Spielerschutzgespräch heran und bauen Sie vorher durch alltägliche Gespräche ein Vertrauensverhältnis auf
- Verschwiegenheit ist wichtig. Halten Sie auch den Datenschutz ein
- Auch wenn Kunden uneinsichtig sind oder keine Hilfe erhalten möchten: Ein offenes Ohr zu signalisieren, hilft oft schon.

Bei Rückfragen können Sie sich jederzeit an Ihren Sozialkonzept-Verantwortlichen in Ihrem Shop oder an [training@tipico-deutschland.de](mailto:training@tipico-deutschland.de) und [responsiblegaming@tipico.de](mailto:responsiblegaming@tipico.de) wenden.

2/2

Mitarbeiter stehen den Kunden bei Fragen zur Verfügung, geben Informationsmaterialien weiter und sorgen für die Einhaltung des Jugendschutzes. Für eine gewissenhafte und ordentliche Durchführung dieser Aufgabe ist eine Mitarbeiter-schulung essentiell. Schulungen sind zusätzlich wichtig, da es im terrestrischen Geschäft – insbesondere im Vergleich zum Online-Geschäft – schwieriger ist, alle spielrelevanten Verhaltensweisen festzuhalten.

## 6.2 Schulungsangebot

Die erfolgreiche Absolvierung der Einführungsschulungen ist eine Grundvoraussetzung für die Eröffnung der Wettvertriebs-stätte. Diese umfasst:

- » Kassensystem
- » Führung/Leitung einer Wettvertriebsstätte
- » Jugendschutz
- » Sucht/Abhängigkeit
- » Glücksspiel/Wetten
- » Reaktionsmöglichkeiten
- » Kriminalitätsbekämpfung



- » Risikomanagementsystem und Produktentwicklung am Sportwettenmarkt

Zusätzlich erhalten die Absolventen Informationsmaterial mit den Kursinhalten ausgehändigt. Darüber hinaus werden diese Informationen in das Info-Portal für unsere Franchise-Partner gestellt, sodass sie jederzeit für die Mitarbeiter der Wettvertriebsstätten und von Tipico abrufbar sind. In regelmäßigen Abständen und bei Bedarf erhalten die Mitarbeiter eine Wiederholungs-/Aufbauschulung.

Ein wichtiger Baustein des Sozialkonzeptes sind zudem Schulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, speziell im Bereich Spieler- und Jugendschutz. In diesen Schulungen soll nicht nur gelernt werden, wo Glücksspielsucht entsteht und wie problematisches Spielverhalten zu erkennen ist. Vielmehr soll vor allem trainiert werden, wie solche Spieler und Spielerinnen richtig angesprochen und wie sie in das Hilfesystem, z. B. an Beratungsstellen, weitervermittelt werden können. Es soll also neben der Fachkompetenz vor allem methodische Kompetenz zur Gesprächsführung erlangt werden. Mitarbeiter sollen für die Gefahren der Glücksspielsucht sensibilisiert und in der Früherkennung problematischer Spielverhaltens geübt werden.

Tipico achtet darauf, dass die Schulung rechtliche Grundlagen zu Jugend- und Spielerschutz, suchtmedizinische Grundlagen zum Erkennen von Ursachen und zu Verlauf und Folgen problematischer und pathologischer Glücksspiele sowie Wissen zu den Hilfeangeboten für Betroffene und Angehörige vermittelt.

### **6.3 Ausführungsbestimmungen der Länder für die Schulungen der Mitarbeiter**

In den einzelnen Bundesländern herrschen unterschiedliche Vorgaben zum Inhalt und Dauer der Schulungen. Grundsätzlich sind sich die Länder jedoch hinsichtlich der Ziele und Inhalte der Qualifizierungsmaßnahmen einig, die wie folgt lauten:

- » Kenntnisse über das Glücksspiel in Deutschland, die Produkte, ihre Risiken und über die rechtlichen Rahmenbedingungen
- » Sensibilisierung aller Beschäftigten für die Thematik des Spielerschutzes und der Glücksspielsuchtprävention
- » Kenntnis des unternehmensbezogenen Sozialkonzepts und die Akzeptanz der essentiellen Ziele:
  - Vorbeugung der Verfestigung von pathologischem Glücksspiel
  - Intervention und Hilfe für Gäste, die bereits problematisches Spielverhalten aufweisen
  - Erwerb von Fähigkeiten und Fertigkeiten im Erkennen, Ansprechen und Intervenieren von und bei problematisch spielenden Kunden

Schulungen werden entsprechend der landesgesetzlichen Bestimmungen angeboten und durchgeführt.



## 7. Kontrollmöglichkeiten

### 7.1 Allgemeine vertragliche Verpflichtungen

Zwischen Tipico und den Franchise-Partnern besteht ein vertragliches Verhältnis, welches neben den zur Wettvermittlung notwendigen Bestandteilen auch Regelungen zur Einhaltung des Sozialkonzeptes sowie die Weitergabe dieser Verpflichtung an die jeweiligen Mitarbeiter beinhaltet.

Unsere Partner unterrichten ihre Mitarbeiter über dieses Sozialkonzept. Das Sozialkonzept wird allen Mitarbeitern und neuen Mitarbeitern bei der Einstellung übergeben. Die Mitarbeiter werden angehalten, das Sozialkonzept zur Kenntnis zu nehmen und umzusetzen. Unsere Partner führen regelmäßig Kontrollen bei ihren Mitarbeitern durch, ob das Sozialkonzept bekannt ist und umgesetzt wird. Bei Verstößen der Mitarbeiter werden im Rahmen des Arbeitsrechts zulässige Abmahnungen und – auch fristlose – Kündigungen ausgesprochen.

Unsere Franchise-Partner zahlen ihren Mitarbeitern ausschließlich einen Stundenlohn. Die Mitarbeiter werden nicht an den Erträgen aus dem Betrieb der Wettvertriebsstätte (z.B. prozentual) beteiligt (siehe im Einzelnen dazu Punkt 4.10 Keine umsatzabhängige Vergütung der Mitarbeiter).

### 7.2 Dokumentationspflichten des Franchise-Partners

Neben der allgemeinen vertraglichen Verpflichtung gibt es auch konkrete Dokumentationspflichten. Diese werden regelmäßig kontrolliert und ermöglichen uns eine statistische Erhebung der Vorfälle. Dies ist nicht nur zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben geboten, sondern gibt Tipico die Möglichkeit, Tendenzen festzustellen und Rückschlüsse zu ziehen sowie gegebenenfalls entgegenlenkende Maßnahmen zu ergreifen. Dies betrifft nicht nur Veränderungen im Vergleich zu anderen Wettvertriebsstätten, sondern kann auch die allgemeine Entwicklung, z. B. während der Bundesligasaison, betreffen. In den Wettvertriebsstätten auftretende „Problemfälle“

(Ereignisse) im Hinblick auf Glücksspielsucht, Straftaten und Jugendschutz sind folglich zu protokollieren und Tipico mitzuteilen.

#### 7.2.1 Spielerschutzvorfälle

Zunächst erheben unsere Franchise-Partner insbesondere Daten, soweit rechtlich, insbesondere datenschutzrechtlich zulässig, über auffälliges Spielverhalten, Kundenkontakte, die Weitervermittlung an das Hilfesystem oder sonstige durchgeführte Maßnahmen.













### 7.2.4 Verpflichtung auf Datenschutz

Mitarbeiter der Franchise-Partner werden nicht zuletzt auf die Einhaltung des Datenschutzes, des Fernmeldegeheimnisses sowie der Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen verpflichtet. Diese Verpflichtung besteht auch über das Ende der Tätigkeit hinaus.

Abbildung 20: Verpflichtung Datenschutz

<b>Verpflichtungserklärung</b>	
Auf das Datengeheimnis gem. § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), auf das Fernmeldegeheimnis gem. § 88 Telekommunikationsgesetz (TKG) und auf Wahrung von Geschäftsgeheimnissen	
Verantwortliche Stelle:	<input type="text"/>
Mitarbeiter:	<input type="text"/>
Geburtsdatum:	<input type="text"/>
<p><b>1. Verpflichtung auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG</b>            Aufgrund von § 5 BDSG ist mir untersagt, personenbezogene Daten, die mir dienstlich bekannt werden, unbefugt zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Dies gilt sowohl für die dienstliche Tätigkeit innerhalb wie auch außerhalb (z.B. bei Kunden und Interessenten) des Unternehmens / der Behörde.</p> <p>Die Pflicht zur Wahrung des Datengeheimnisses bleibt auch im Falle einer Versetzung oder nach Beendigung des Arbeits-/Dienstleistungsverhältnisses bestehen.</p> <p><b>2. Verpflichtung auf das Fernmeldegeheimnis</b>            Aufgrund von § 88 TKG bin ich zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet, soweit ich im Rahmen meiner Tätigkeit bei der Erbringung geschäftsmäßiger Telekommunikationsdienste mitwirke.</p> <p><b>3. Verpflichtung auf Wahrung von Geschäftsgeheimnissen</b>            Über Angelegenheiten des Unternehmens, die beispielsweise Einzelheiten ihrer Organisation und ihre Einrichtung betreffen, sowie über Geschäftsvorgänge und Zahlen des internen Rechnungswesens ist von mir Verschwiegenheit zu wahren, sofern sie nicht allgemein öffentlich bekannt geworden sind. Hierunter fallen auch Vorgänge von Drittunternehmen, mit denen ich dienstlich befasst bin. Auf die gesetzlichen Bestimmungen über unlauteren Wettbewerb wurde ich besonders hingewiesen.</p> <p>Alle dienstlichen Tätigkeiten betreffenden Aufzeichnungen, Abschriften, Geschäftsunterlagen, Ablichtungen dienstlicher oder geschäftlicher Vorgänge, die mir überlassen oder von mir angefertigt werden, sind vor Einsichtnahme Unbefugter zu schützen.</p> <p>Die Pflicht zur Wahrung von Geschäftsgeheimnissen bleibt auch im Falle einer Versetzung oder nach Beendigung des Arbeits-/Dienstleistungsverhältnisses bestehen.</p>	
*Arbeitgeber = Franchisenehmer <span style="float: right;">#1</span>	

<b>Verpflichtungserklärung</b>	
<p>Von diesen Verpflichtungen habe ich Kenntnis genommen. Ich bin mir bewusst, dass ich mich bei Verletzungen des Datengeheimnisses, des Fernmeldegeheimnisses oder von Geschäftsgeheimnissen strafbar machen kann, insbesondere nach §§ 44, 43 Abs. 2 BDSG, § 206 Strafgesetzbuch (StGB) und nach § 17 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG). Das Merkblatt zur Verpflichtungserklärung mit den Abschriften der genannten Vorschriften habe ich erhalten.</p>	
<input type="text"/>	
Ort, Datum	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Unterschrift Verpflichteter (Mitarbeiter)	Unterschrift Verpflichtender (Franchisenehmer)
<span style="float: right;">#2</span>	



### 7.3 Kontrollen der Franchisepartner

Das Sozialkonzept hat nur dann Wirkung, wenn seine Einhaltung garantiert werden kann. Durch entsprechende zivilrechtliche Vertragsgestaltung wird das Sozialkonzept in seiner jeweiligen Fassung Bestandteil aller Tätigkeiten von Tipico und

damit jeder Wettvertriebsstätte und des gesamten Internetangebots. Hierfür unterzeichnet der Franchise-Partner eine Verpflichtungserklärung zur Kenntnisnahme des Sozialkonzepts sowie dessen Einhaltung.

Abbildung Z1: Checkliste zur Einhaltung der Vorgaben des Sozialkonzepts

CHECKLISTE ZUR EINHALTUNG DER VORGABEN DES SOZIALKONZEPTS		<b>tipico</b>
Franchise-Nehmer:	_____	
Shop-Betreiber <sup>1</sup> :	_____	
Standort:	_____	
Als Franchise-Nehmer von Tipico müssen Sie folgende Vorgaben einhalten und sicherstellen:		
<b>1. Verantwortliche Person am Standort für die Durchführung/Einhaltung der Vorgaben des Sozialkonzepts:</b>		
Name:	_____	
Position:	_____	
Eignung*:	_____	
Datum der Schulung:	_____	
* Teilnahme an einer Präventionsschulung, Weiterbildung, sonstige Qualifikation; Voraussetzung für Benennung als verantwortliche Person		
<b>2. Pflichten, Aufgaben, Inhalte der Position als Sozialkonzept-Verantwortlicher</b>		
a. Auslage und Verfügbarkeit der Informationsmaterialien		
b. Präsenz der Spielerschutzhinweise (Plakate, etc.)		
c. Einhaltung und Dokumentation der Eingangskontrollen (Jugendschutz, Hausverbote)		
d. Einhaltung und Dokumentation der Spielerschutzmaßnahmen		
e. Kenntnis über Hilfsangebote (Hotline, Beratungsstellen, etc.)		
f. Einhaltung der Meldepflichten an Tipico		
g. Sicherstellung der Kenntnisnahme des Sozialkonzeptes aller Mitarbeiter des Shops		
h. Pflege der Mitarbeiterzertifizierungsliste		
<b>3. Unmittelbare Mitteilung an Tipico (responsiblegambling@tipico.com), sollte sich der Betreiber und/oder der Sozialkonzept-Verantwortliche ändern.</b>		
Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich das Sozialkonzept gelesen und verstanden habe, ich mich dessen Vorgaben verpflichte sowie mir meiner Pflichten bewusst bin und diesen entsprechend handeln werde.		
_____	_____	
Shop-Betreiber	Sozialkonzept-Verantwortlicher	
<sup>1</sup> Sofern abweichend zum Franchise-Nehmer		



Darüber hinaus müssen sich alle Mitarbeiter unserer Franchise-Partner bei ihrer Einstellung auf den Jugend- und Spielerschutz verpflichten. Hierzu haben sie nachfolgende Dokumente zur Kenntnis zu nehmen und zu unterzeichnen.

Abbildung 22: Arbeitsanweisungen Jugend- und Spielerschutz

<b>Arbeitsanweisung zum Jugendschutz</b>	
Franchise-Nehmer :	<input type="text"/>
Shop-Betreiber*:	<input type="text"/>
Standort :	<input type="text"/>
Mitarbeiter :	<input type="text"/>
<p>1. Nach § 6 Abs. 1 JuSchG darf Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren die Teilnahme an Glücksspielen nicht gestattet werden, d.h. sie dürfen nicht in Wettvertriebsstätten, die überwiegend dem Spielbetrieb dienen, anwesend sein, auch nicht in Begleitung von Erziehungsberechtigten. Es gilt die ausnahmslose Verpflichtung für jeden Mitarbeiter, die Anwesenheit von Kindern und Jugendlichen in der Wettvertriebsstätte zu verhindern und solche Personen stets unverzüglich der Wettvertriebsstätte zu verweisen.</p> <p>2. Soweit bei Personen Zweifel bestehen, ob sie das 18. Lebensjahr vollendet haben, muss die Vorlage eines Ausweisdokumentes verlangt werden. Ist die betreffende Person nicht zur Vorlage eines gültigen Personalausweises oder eines gültigen Reisepasses in der Lage oder bereit, ist sie in jedem Fall unverzüglich der Wettvertriebsstätte zu verweisen. Eine Ausweiskopie darf nicht akzeptiert werden.</p> <p>3. Die vorsätzliche und/oder fahrlässige Nichtbeachtung vorstehender Jugendschutzbestimmung stellt gemäß § 28 Abs. 1 Nr. 7 JuSchG eine Ordnungswidrigkeit dar. Bei etwaigem Verstoß durch den Mitarbeiter kann eine Geldbuße von bis zu 50.000 € verhängt werden.</p>	
<p>Ich bin von meinem Arbeitgeber weiter belehrt worden, dass ich bei möglichen schuldhaften Verstößen gegen die Jugendschutzbestimmungen mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen (bis hin zu einer Abmahnung/Kündigung) rechnen muss.</p> <p>Ich, <input type="text"/>, bestätige mit meiner Unterschrift, die oben genannten Bestimmungen zum Jugendschutzgesetz (JuSchG) zur Kenntnis genommen und verstanden zu haben sowie ein Exemplar dieser schriftlichen Belehrung erhalten zu haben. Ich bin mir meiner Verantwortung bewusst.</p>	
Ort, Datum	Unterschrift
	<input type="text"/>
	Name in Blockschrift
<small>*Sofern abweichend zum Franchise-Nehmer</small>	

<b>Arbeitsanweisung zum Spielerschutz</b>	
Franchise-Nehmer:	<input type="text"/>
Shop-Betreiber*:	<input type="text"/>
Standort:	<input type="text"/>
Mitarbeiter:	<input type="text"/>
<p>Um den Spielerschutz in der Wettvertriebsstätte zu gewährleisten, ist die folgende Arbeitsanweisung einzuhalten bzw. zu befolgen:</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informieren Sie sich über alle in der Wettvertriebsstätte befindlichen Informationsmaterialien:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sozialkonzept</li> <li>b. Informationsflyer zur Spielsucht</li> <li>c. Hinweissplakate</li> <li>d. anonyme Tipico Hotline</li> <li>e. Informationen über lokale Hilfeeinrichtungen (Liste, sofern vorhanden)</li> </ol> </li> <li>2. Wenn ein Kunde um Rat/Hilfe zu seinem Wettverhalten bittet, leiten Sie ihn dem professionellen Hilfesystem zu und händigen Sie ihm die zur Verfügung stehenden Informationsmaterialien aus.</li> <li>3. Wenn Sie eindeutige Anzeichen problematischen Spielverhaltens eines Kunden bemerken, sprechen Sie ihn in einem passenden Moment an und protokollieren Sie die von Ihnen getroffene Maßnahmen (vgl. Checkliste zur Erkennung von problematischem Spielverhalten sowie die Dokumentation Spielerschutz).</li> <li>4. In Bundesländern mit vorgesehenem Selbstausschluss für Kunden müssen die Sperranträge offen ausgelegt werden. Sollte ein Kunde eine direkte Einleitung der Sperrung fordern, setzen Sie die erforderlichen Schritte um.</li> <li>5. Es geht darum, den betroffenen Kunden zu informieren, nicht um eine therapeutische Beratung. Hierfür ist das professionelle Hilfesystem zuständig.</li> <li>6. Sie verpflichten sich, an Schulungsmaßnahmen zum Thema Spielerschutz teilzunehmen.</li> <li>7. Es ist Ihnen untersagt, selbst Wetten zu tätigen.</li> <li>8. Es ist Ihnen untersagt, Kunden Kredit zu gewähren bzw. auf Kredit wetten zu lassen.</li> </ol>	
<p>Ich bin von meinem Arbeitgeber weiter belehrt worden, dass ich bei möglichen schuldhaften Verstößen gegen den Spielerschutz mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen (bis hin zu einer Abmahnung/Kündigung) rechnen muss.</p> <p>Ich, <input type="text"/>, bestätige mit meiner Unterschrift, dass ich alle unter Punkt 1 aufgeführten Dokumente gelesen und zur Kenntnis genommen sowie diese Arbeitsanweisung gelesen und verstanden habe.</p>	
Ort, Datum	Unterschrift
	<input type="text"/>
<small>*Sofern abweichend zum Franchise-Nehmer</small>	



Die Einhaltung der Vorgaben des Sozialkonzepts wird regelmäßig kontrolliert. In den Wettvertriebsstätten finden unangemeldete Kontrollen statt, bei denen die Einhaltung des Sozialkonzepts überprüft wird, insbesondere ob geschulte Mitarbeiter anwesend sind, ob die Warnhinweise umgesetzt werden, ob der Jugendschutz beachtet wird sowie ob die Kontrollen durchgeführt und entsprechend dokumentiert worden sind. Bei Nichteinhaltung der Vorgaben erfolgt zunächst eine Abmahnung mit Fristsetzung, sodann eine Vertragsstrafe und im wiederholten Fall die außerordentliche Kündigung des Vertrages.

In Wettvertriebsstätten aufgetretene „Problemfälle“ im Hinblick auf pathologisches Spiel, Straftaten und Jugendschutz sind neben der Protokollierung Tipico umgehend mitzuteilen. Es besteht strikte Weisung, über derartige Vorfälle die Rechts- und Compliance-Abteilung zu informieren. Tipico ist dann – insbesondere bei einer Häufung verdächtiger Ereignisse – in der Lage, auf den einzelnen Standort einzuwirken, also entweder die Polizei einzuschalten oder – beispielsweise bei Ungeeignetheit des Standorts aus Jugendschutzgründen – die Schließung zu veranlassen.

Stand: August 2017

(Aktualisierungen der eingepflegten Bilddateien: Oktober 2018)