

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

1. Einführung

„Fair und Verantwortungsbewusst - Spielbanken in Schleswig-Holstein“

2. Rechtlicher Rahmen

3. Spielbereiche

- 3.1 Automaten
- 3.2 Roulette
- 3.3 Kartenspiele

4. Problematisches und Pathologisches Glücksspiel

- 4.1 Risiko- und Verlustspieler
- 4.2 Exzessivspieler
- 4.3 Verzweiflungsspieler

5. Phasen der Glücksspielabhängigkeit

- 5.1 Gewinnphase
- 5.2 Verlustphase
- 5.3 Verzweiflungsphase

6. Maßnahmen der Spielbank Schleswig-Holstein

- 6.1 Öffentliche Darstellung des Spielangebotes
- 6.2 Information
- 6.3 Frühintervention / Beschränkung der Spielteilnahme
- 6.4 Schulungen des Personals
- 6.5 Andere präventive Maßnahmen

7. Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes

- 7.1 Runder Tisch Glücksspiel

1. Einführung

„Fair und Verantwortungsbewusst - Spielbanken in Schleswig-Holstein“

Die Spielbank Schleswig-Holstein GmbH als staatlich lizenzierter, verantwortungs-bewusster Gastgeber ist geleitet von dem Ziel, ihren Gästen und Kunden in sicherer und angenehmer Umgebung und unter fairen Bedingungen mit gepflegtem Service die Teilnahme an Tisch- und Automatenspielen zu ermöglichen und Gefahren zu begrenzen.

Das vorliegende Casino-Sozialkonzept zur Erreichung dieses Ziels umfasst Maßnahmen der Prävention, der Intervention, des besonderen Schutzes sowie geeignete Wege zur Hilfe.

Zum Zwecke der wissenschaftlichen Evaluation einzelner Bausteine dieses Konzeptes gehen wir Partner-

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

schaften mit geeigneten Institutionen ein.

Pathologisches Glücksspiel (pathological gambling) wird im Klassifikationssystem psychischer Störungen mit entsprechenden Diagnoseschlüsseln als Krankheit eingeordnet. Der Verband Deutscher Rentenversicherungsträger stuft pathologisches Spielen als „andauerndes, wiederkehrendes und fehlangepasstes Glücksspielverhalten mit einer Störung der Impulskontrolle ein und erkennt ein „nicht stoffgebundenes Abhängigkeitssyndrom“ an.

Diese Einordnung als Krankheit erfordert Beratung und Hilfeangebote auch mit sowohl medizinischen (psychiatrischen) als auch rehabilitativen Behandlungen.

Frühes Thematisieren von problematischem Glücksspielverhalten durch geeignete Flyer oder persönliche Ansprache durch qualifiziertes Personal, zum Beispiel am Spieltisch gehören ebenso zum Standard des Spielerschutzes wie die Möglichkeit der Spielersperre.

Qualifizierte Partner der Spielbanken sind die Suchthilfeeinrichtungen in Schleswig-Holstein, die sich auf die Beratung, Betreuung und Behandlung von pathologischen Glücksspielenden spezialisiert haben.

Das geschulte Personal in den Spielbanken ermöglicht durch die Bereithaltung geeigneter Broschüren die Vermittlung an geeignete Hilfeeinrichtungen (Nottelefon, Beratungsstellen, Selbsthilfeeinrichtungen)

Die Spielbank Schleswig-Holstein GmbH unterstützt im Rahmen eines aus der Troncabgabe gespeisten Förderfonds die Arbeit der Glücksspielsuchthilfeeinrichtungen in Schleswig-Holstein.

2. Rechtlicher Rahmen

- Allgemeines

Glücksspiel ist gemäß §§ 284 bis 286 des Strafgesetzbuches in Deutschland grundsätzlich verboten. Die für das Glücksspiel zuständigen Bundesländer können jedoch Ausnahmen von diesem Verbot gewähren. Über die Vergabe von Konzessionen gestatten die Länder den Betrieb von Spielbanken zur Durchführung von Glücksspielen. Hierdurch soll der natürliche Spieltrieb des Menschen kanalisiert und zugleich der mit Glücksspielen einhergehenden hohen sozialen Verantwortung Rechnung getragen werden.

- Glücksspielstaatsvertrag

Die Bundesländer haben zur Umsetzung der Anforderungen eines vom Bundesverfassungsgericht ergangenen Urteiles zum Angebot von Sportwetten einen „Staatsvertrag zum Glücksspielwesen in Deutschland“ (Glücksspielstaatsvertrag/GlÜStV) beschlossen. Dieser umfasst neben dem Bereich der Sportwetten und Lotterien in einigen Regelungsparagraphen auch die Spielbanken.

- Er verfolgt u.a. die Ziele

„das Entstehen von Glücksspielsucht zu verhindern und die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung zu schaffen.“ (§ 1 Nr. 1 GlÜStV „Spielsuchtprävention“)

„das Glücksspielangebot zu begrenzen und den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken, insbesondere ein Ausweichen auf nicht erlaubte Glücksspiele zu verhindern.“

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

(§ 1 Nr. 2 GlüStV „Kanalisation des Spieltriebs“)

„den Jugend- und den Spielerschutz zu gewährleisten.“ (§ 1 Nr. 3 GlüStV „Jugend- und Spielerschutz“)

„sicherzustellen, dass Glücksspiele ordnungsgemäß durchgeführt, die Spieler vor betrügerischen Machenschaften geschützt und die mit Glücksspielen verbundene Folge- und Begleitkriminalität abgewehrt werden.“ (§ 1 Nr. 4 GlüStV „Vermeidung von Kriminalität“)

Folgende Vorgaben zur Suchtprävention und Aufklärung sind dabei zu berücksichtigen:

Die Werbung für das Glücksspiel darf nicht gezielt zur Teilnahme am Glücksspiel auffordern, anreizen oder ermuntern. Sie darf weder irreführend sein, noch darf sie sich an Minderjährige oder vergleichbar gefährdete Zielgruppen richten.

Die Spielangebote haben Aspekte des Spielerschutzes zu berücksichtigen. Die Spielbanken haben ihre Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und sorgen für eine ausreichende Aufklärung zu den Gewinnwahrscheinlichkeiten und Risiken des Spielens gegen Geldeinsatz.

Für gefährdete Spieler sind verlässliche Maßnahmen zum Spelausschluss vorzuhalten (Identitätskontrollen und Spielersperren) und Hinweise zu Hilfseinrichtungen zu geben.

3. Aufgabenbereiche

Zum Angebot der Spielbanken in Schleswig-Holstein gehören das Klassische Spiel und der Automatenbereich. Im Klassischen Spiel werden in den einzelnen Häusern zum Teil unterschiedliche Spiele angeboten. Die operative Führung jedes Hauses obliegt der jeweiligen Casino-Leitung, die im Tagesgeschäft von Betriebsleitungen unterstützt wird. Die Eingangskontrolle erfolgt über eine Rezeption, die zum Teil auch vom Kassenpersonal mit wahrgenommen wird. Der Bargeldfluss wird in allen Häusern über die Kassenbereiche sichergestellt. Im Klassischen Spiel wird das Spiel durch Croupiers abgewickelt, deren Arbeit an den Spieltischen durch Tischaufsichten und Finanzrevisoren überwacht und unterstützt wird. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Saalservice nehmen vielfältige Aufgaben wahr, die von Haus zu Haus variieren. Neben dem Service im gesamten Saal gehören sowohl Kassierertätigkeiten als auch technischer Support zum Aufgabengebiet. In einigen Häusern wird auch die Bar von der Spielbank betrieben.

3.1 Automaten

Insgesamt werden in allen fünf Spielbanken rund 400 Spielautomaten angeboten. Neben unterschiedlichsten Einzelgeräten verschiedener Hersteller gibt es Jackpot-Anlagen und Multi-Rouletteanlagen. Mit Ausnahme des Standortes Westerland auf Sylt wird in allen Häusern anstelle von Münzen eine CasinoCard eingesetzt. Die Ausschüttungsquoten liegen bei den Automaten zwischen 92% und 95%, an den Multi-Roulette-Stationen bei bis zu 97%. Die kleinsten Spieleinsätze liegen Geräte abhängig zwischen 1ct und 50ct pro Spiel.

3.2 Roulette

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

An allen SH-Spielbankstandorten wird – bis auf Flensburg – American Roulette gespielt. Bei dieser Spielform wickelt ein Croupier das Spiel am Tisch ab. Er wird von einer Tischaufsicht überwacht und unterstützt. Der Mindesteinsatz pro Spiel beträgt in Kiel € 1, an allen anderen Standorten € 2. Die maximale Einsatzhöhe auf Zahl beträgt € 250 und auf einfache Chancen bis zu € 7.000. Die Ausschüttungsquote im Roulette beträgt 97,3%

3.3 Kartenspiele

In allen SH-Casinos wird Black Jack und Poker angeboten.

Das Black Jack-Spiel wird durch einen Croupier abgewickelt, der teilweise durch eine Tischaufsicht kontrolliert und unterstützt wird. Die Spieler spielen, wie beim Roulette, gegen die Bank. Der Mindesteinsatz im Black Jack beträgt € 2 bzw. € 5, der Maximaleinsatz € 500. Die Gewinnwahrscheinlichkeiten sind abhängig von der Anzahl der Kartendecks, der Anzahl der spielenden Gäste und der Spielstrategie und liegen bei bis zu 99%.

Beim Poker sorgt die Spielbank lediglich für einen korrekten Spielablauf durch einen Dealer/Croupier. Die Gäste spielen gegeneinander und nicht gegen die Bank. Die beliebteste und daher auch hauptsächlich angebotene Pokervariante ist „Texas Hold'em“. Bei Bedarf kann aber auch „Seven-Card-Stud-Poker“ oder „Omaha-Hold'em-Poker“ gespielt werden. Die Spieleinsatzmodalitäten werden vor Spielbeginn jeweils zwischen den teilnehmenden Spielern festgelegt.

Darüber hinaus wird im Casino Schenefeld auch Punto Banco angeboten, das auch Mini-Baccarat genannt wird. Es spielen bis zu 9 Gäste gleichzeitig gegen die Bank. Der Mindesteinsatz pro Box beträgt € 20, das Maximum liegt bei € 1.000. Die theoretische Gewinnwahrscheinlichkeit beträgt 99,1%.

4. Problematisches und Pathologisches Glücksspiel

Mit problematischem Spielverhalten sind besonders Formen des Glücksspiels angesprochen, bei denen das Spielen über eine Freizeitbeschäftigung hinausgeht. In diesen Fällen ist davon auszugehen, dass die Art des Glücksspielverhaltens einen oder mehrere Bereiche des Alltagslebens gravierend beeinträchtigt. Dies sind besonders die Familien und das soziale wie berufliche Umfeld. Auch hat dies Auswirkungen auf die finanziellen Verhältnisse der handelnden Personen. (Baumgärtner, Konturen 1/2008 S.8 ff)
Experten unterscheiden unterschiedliche Ausprägungen problematischer Spiels:

4.1. Risiko- und Verlustspieler

- irrationale Logik des Spieleinsatzes
- Verschuldung
- Kontrollverlustrisiko

4.2. Exzessivspieler

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

- Nervenkitzel
- Toleranzbildung
- Aufrechterhaltung des Nervenkitzel durch Dosissteigerung
- besonders hohe Verluste

4.3. Verzweiflungsspieler

- Weiterentwicklung des Risiko und Verlustspielers
- Lösung von Schuldenproblemen durch Spiel
- Isolation des Betroffenen
- Hohes Illegalitätsrisiko

5. Glücksspielabhängigkeit

Die Schritte zur Abhängigkeit vom Glücksspiel erfolgen in der Regel prozesshaft. Sie bilden sich in der Entwicklung vom freien Willen im Spiel zum zwanghaft unabweisbaren „Spielen müssen“ ab. Dabei werden die sozialen und persönlichen Werte zunehmend zu Gunsten des zwanghaften Spiels vernachlässigt. Eine damit einhergehende Verschuldung verstärkt diese Entwicklung.

Im Folgenden ist stichwortartig der Prozessverlauf dargestellt:

5.1. Gewinnphase

- Gelegentliches Spielen mit häufigeren teilweise größeren Gewinnen
- Positive Erlebnisspannung während des Spiels und bei Gewinnen
- Wunschdenken in Bezug auf weitere Gewinnerlebnisse
- Erhöhung der Spielfrequenzen und der Einsätze
- Verhaltensstrategien zum Erhalt der Gewinne

5.2. Verlustphase

- das Spielen gewinnt zunehmend an Bedeutung
- Häufigkeit und Intensität des Spielens nimmt zu
- Verluste werden bagatellisiert
- Spielen mit geliehenem Geld
- Entwicklung von Unterhaltungs- zum Missbrauchsspieler
- Heimlichkeiten und Lügen nehmen zu
- Vernachlässigung des sozialen Umfeldes

5.3. Verzweiflungsphase

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

- Spielen und Geldbeschaffung wird zum Lebensinhalt
- kontrolliertes Spielen ist nicht mehr möglich
- alles verfügbare Geld wird verspielt
- starke Isolation
- pathologisches Glücksspiel wird zur Krankheit

6. Maßnahmen der Spielbank Schleswig-Holstein

Verschiedene Aspekte, wie die Persönlichkeit, das soziale Umfeld, die Verfügbarkeit und die Systematik des Spiels sind für gefährdete Spielerinnen und Spieler bedeutend. Prävention, die den Anspruch hat Wirkung zu entfalten, ist sowohl auf die Persönlichkeit des Spielenden, als auch ihr Umfeld und die sie umgebenden Strukturen auszurichten.

Das Sozialkonzept der Spielbank Schleswig-Holstein GmbH enthält einen Maßnahmenkatalog, der in diesen Feldern ansetzt.

Präventionsmaßnahmen umfassen in den Spielbanken Schleswig-Holstein die Bereitstellung geeigneter Medien der Risikoinformation, geschultes Personal, qualifizierte Regeln des Schutzes, der Intervention und der Hilfe.

6.1. Öffentliche Darstellung des Spielangebotes

Die öffentliche Darstellung (Bewerbung) der Spielbankangebote orientiert sich an den Zielen des Glücksspielstaatsvertrages. Aufgabe der Spielbank ist dabei, „den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken“ und dabei „übermäßige Spielanreize zu verhindern“.

Hieraus ergibt sich einerseits die aktive Pflicht, auf das konzessionierte Spielangebot umfassend hinzuweisen, damit der „homo ludens“ auch den Weg zum konzessionierten und kontrollierten Spiel findet und nicht auf illegale Spielangebote ausweicht. Diese geschieht mithin durch die klassischen Werbeformen wie:

- Anzeigen
- Broschüren und Flyer zur öffentlichen Auslage
- Anschreiben mit Kundengenehmigung (zB. für Veranstaltungshinweise)
- Verkehrsmittelwerbung, Kino-/ Radiospots mit Standorthinweisen
- Hinweisschilder und Schautafeln im öffentlichen Raum
- Aufklärende Spielpräsentationen öffentlich oder in geschlossenem Rahmen
- Veranstaltungen
- Streupräsenste mit Aufdruck und Standorthinweis
- Eigene Internet Webseite mit Informationen zum Spielangebot
- Telefonbuch- und andere Registereinträge
- Redaktionelle Berichterstattungen (PR)

Die Bewerbung der Spielbankstandorte bzw. des Spielangebotes erfolgt schwerpunktmäßig in Form der Eigendarstellung und ohne direkte Aufforderung zur Spielteilnahme. Sofern in oder mit der Spielbank jedoch

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

darüber hinaus Veranstaltungen durchgeführt werden, kann werbetechnisch unmittelbar zum Besuch der Veranstaltung aufgefordert werden.

6.2. Information

Für die Gäste der Spielbanken sind Informationen auf unterschiedliche Weise zugänglich. Hinweise für ein sicheres und ungefährdetes Spielen sind sowohl auf der Homepage als auch in geeigneten Broschüren im Eingangsbereich der Spielbanken zugänglich. Unter anderem liegen Testverfahren bereit, um die eigene Gefährdung einschätzen zu können. Geschultes Personal stellt zusätzliche Informationen für Hilfeangebote gerne zur Verfügung und steht auch persönlich für Informationen bereit.

6.3 Frühintervention / Beschränkung der Spielteilnahme

Schon durch die Eingangskontrolle am Empfang sind Spielbanken in Schleswig-Holstein für gefährdete Gäste hochschwellig angelegt.

Der zur Spielteilnahme zugelassene Personenkreis wird durch die Spielordnung des Landes und den Glücksspielstaatsvertrag geregelt. Minderjährige und Personen, deren Einkommens- und Vermögensverhältnisse einer Beteiligung am Spiel nicht entsprechen sind vom Spiel auszuschließen.

Volljährigkeit, Identität und mögliche Sperrverfügungen sowie andere offensichtliche bewusstseinsstörende Beeinträchtigungen (Intoxikationen) werden bei Zutritt geprüft.

Vom Spiel auszuschließen sind insbesondere auch solche Personen, von denen nachweislich bekannt ist, dass sie spielsuchtgefährdet oder überschuldet sind bzw. ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Spieleinsätze riskieren, die in keinem Verhältnis zu ihrem Einkommen oder Vermögen stehen. Sie sind ggf. in Sperrlisten zu vermerken.

Für die Gäste der Spielbank besteht auch die Möglichkeit sich selber für den Zugang zu sperren. Dies kommt insbesondere dann infrage, wenn ein pathologisches Glücksspielverhalten bereits diagnostiziert wurde.

6.4 Schulungen des Personals

Ein Kernstück des Sozialkonzeptes der Spielbank Schleswig-Holstein GmbH ist qualifiziertes Personal und besonders qualifizierte Führungskräfte. Sie sind unmittelbare Ansprechpartner der Gäste, sollten gefährdete Spielende möglichst früh erkennen und dafür Sorge tragen, dass sie kompetent angesprochen werden. Mitarbeitende mit Gästekontakt werden darin geschult, Verhaltensauffälligkeiten zu erkennen, die auf eine Gefährdung für ein pathologisches Spielverhalten hinweisen können. Verantwortliche Mitarbeitende mit einer Zusatzqualifikation sprechen Gäste aktiv an und geben ihnen geeignete, weiterführende Informationen.

Für die Qualifizierung des Personals im Sinne dieses Sozialkonzeptes wurde ein Schulungsprogramm entwickelt. Die LSSH führt bei allen Spielbanken lokale und zielgruppenspezifische Schulungen durch.

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

Entsprechend der Qualifikation und Tätigkeit der Casinomitarbeiter werden folgende Gruppen gebildet. In Klammern ist die jeweilige Schulungsdauer dargestellt:

- Führungskräfte (ca. 12 h)
- Croupiers (ca. 2 ½ h)
- Saalservice (ca. 4 h)
- Sonstige Mitarbeiter (ca. 4 h)
- Aushilfen (Informationsblatt u. Info durch Führungskraft)

Die Schulungen für Führungskräfte werden evaluiert.

6.5 Andere präventive Maßnahmen

Die Spielbanken Schleswig-Holstein werben nicht aufdringlich und ermutigen nicht zu hohen Einsätzen oder riskantem Spiel und stellen ihren Gästen weder Spielkredite oder Darlehen noch Vorschüsse zur Verfügung.

Im unmittelbaren Spielbereich stehen keine Bankautomaten.

Mitarbeitende der Spielbank Schleswig-Holstein GmbH stehen als erste Anlaufstellen Gästen beratend zur Seite und können Hilfeangebote aufzeigen- sie sind jedoch weder Suchtberater noch Therapeuten. Die Spielbanken in Schleswig-Holstein arbeiten daher mit qualifizierten Fachstellen zusammen.

An 365 Tagen im Jahr stehen 24 Stunden lang ehrenamtliche Suchtberater für ein Erstgespräch am Nottelefon Sucht zur Verfügung. Die Spielbanken unterstützen im Rahmen eines Glücksspielsuchtfonds diese und andere schleswig-holsteinischen Hilfe- und Präventionseinrichtungen bei der Qualifizierung oder Ausstattung ihrer Angebote sowie abgestimmten Forschungsvorhaben.

7. Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes

Die Präsentation des eigenen Angebotes (Werbung, Aufklärung) soll nachhaltig und kritisch auf Suchtrisiken geprüft und fachlich begleitet werden. Als wesentliches Instrument der qualifizierten Weiterentwicklung des Sozialkonzeptes soll ein institutionalisiertes Gremium dienen.

Das Sozialkonzept der Spielbanken in Schleswig-Holstein soll von Zeit zu Zeit oder zu gegebenen Anlässen systematisch den gegebenen Umständen angepasst werden.

7.1 Runder Tisch Glücksspiel

Die Spielbank Schleswig-Holstein GmbH sieht sich in der Verantwortung für ein kooperatives Zusammenwirken aller in der Glücksspielprävention im Land handelnden Akteure und setzt zur Begleitung und Gestaltung des Konzeptes einen „Runden Tisch Glücksspielsucht“ ein. Bis zu 2 x jährlich lädt die Spielbank SH GmbH zu einer Arbeitssitzung des Gremiums ein.

Sozialkonzept der schleswig-holsteinischen Spielbanken

Teilnehmende sind Suchtbeauftragte der Casinos und ggf. anderer Glücksspielanbieter sowie mit je einem Vertretender der Landesstelle für Suchtfragen (LSSH), der ambulanten und der stationären Glücksspielsuchthilfe sowie der Kostenträger von Behandlungsangeboten. Zusätzlich sollen zu diesen Gesprächsrunden nach Möglichkeit jeweils Fachvortragende eingeladen werden.

Der runde Tisch ist ein Forum für die aktuelle betriebs- und gesellschaftsbezogene Fachinformation und soll auch Fall bezogene oder gesellschaftspolitisch für das Glücksspiel relevante Themen aufgreifen.