

Novelle des Glücksspielgesetzes 2010: Evaluation der Umsetzung im Bereich Spielerschutz

Forschungsbericht

Im Auftrag des Bundesministeriums für Finanzen

Novelle des Glücksspielgesetzes 2010: Evaluation der Umsetzung im Bereich Spielerschutz

Forschungsbericht

Autor/in:

Alexandra Puhm
Alfred Uhl

Unter Mitarbeit von:

Martin Busch

Projektassistenz:

Monika Löbau

Wien, im April 2016

Im Auftrag des Bundesministeriums für Finanzen

ZI. P7/11/47571

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin: Gesundheit Österreich GmbH –
Alle: Stubenring 6, 1010 Wien, Tel. +43 1 515 61, Website: www.goeg.at

Der Umwelt zuliebe:

Dieser Bericht ist auf chlorfrei gebleichtem Papier ohne optische Aufheller hergestellt.

Kurzfassung

Hintergrund

Glücksspiel und insbesondere Automatenglücksspiel rücken zunehmend in den Fokus der allgemeinen Aufmerksamkeit. Grund dafür ist das Gefährdungspotenzial von Glücksspiel und die gesundheitlichen und sozialen Probleme, die Spielenden und der Gesellschaft daraus erwachsen können. Ein weiterer Grund für die verstärkten Aktivitäten des Gesetzgebers in diesem Sektor ist, dass das gegenwärtige Glücksspielmonopol und die Beschränkung auf wenige Anbieter nur dann als EU-rechtskonform aufrecht zu erhalten sind, wenn diese Maßnahmen zur Eindämmung von Kriminalität und Problemen für problematische Spieler/innen notwendig sind. Um Spieler/innen vor der Entwicklung problematischer bzw. pathologischer Spielverläufe zu schützen, wurden in der Novelle des Glücksspielgesetzes (GSpG) zahlreiche Spielerschutzmaßnahmen bestimmt und umgesetzt. Diese Maßnahmen müssen allerdings in einer Art und Weise implementiert werden, die glaubhaft macht, dass dieses Ziel tatsächlich mit Nachdruck angestrebt wird.

Ziel/Auftrag

Im Auftrag des Bundesministeriums für Finanzen soll die vorliegende Studie zur „Evaluation der Novelle des Glücksspielgesetzes 2010 und deren Umsetzung im Bereich Spielerschutz“ Beurteilungen des Spielerschutzes durch unterschiedliche Stakeholder und deren Erfahrungen im Zusammenhang mit der Umsetzung erfassen und beschreiben. Das Ziel des vorliegenden Berichts ist die Darstellung des Status Quo und der Erfahrungen und Herausforderungen bei der Umsetzung jener Maßnahmen, die mit der Novellierung des GSpG beschlossen wurden.

Methode

Um die Fragestellungen beantworten zu können, die aus dieser sehr komplexen Thematik erwachsen, wurde ein multimodales Vorgehen gewählt. Neben der Analyse von Sekundärdaten wurden Erfahrungen und Sichtweisen von Problemspielern und –spielerinnen in Behandlung bzw. von Expertinnen und Experten aus unterschiedlichen Berufsfeldern (wie Prävention, Therapie oder aus dem Anbieterbereich) mittels Fokusgruppe oder Einzelinterviews erhoben.

Ergebnisse

In der **allgemeinen Bevölkerung** besteht nur **geringes Wissen über Glücksspiel**, kaum Vorstellungen darüber, was **Spielerschutz** sein kann, und wenig Vertrauen in die Umsetzung der entsprechenden gesetzlichen Maßnahmen.

Die **Angebotsreduktion bei Landesausspielungen**, d.h. die Begrenzung der Anzahl von Glücksspielautomaten außerhalb von Kasinos, wird von Expertinnen und Experten mehrheitlich **als positive Folge der GSpG-Novelle 2010** gesehen. Infolge des Verbots von Landesausspielungen in Wien

ergaben sich positive Veränderungen, wie etwa ein Rückgang der Behandlungszahlen, wobei gegenwärtig nicht abschließend beurteilt werden kann, inwieweit es sich bei diesen Beobachtungen um kurzfristige Trends oder eine nachhaltige Entwicklung handelt.

Die Interviewpersonen sind überwiegend der Meinung, dass die **gesetzlich vorgesehenen Spielerschutzbestimmungen tatsächlich umgesetzt wurden** und es keine Hinweise auf die systematische Umgehung von Spielerschutzmaßnahmen gibt. Konsens besteht dahingehend, dass auch strenger Spielerschutz die Entstehung von Spielsucht nicht völlig verhindern kann, weil im Verbotsfall viele Spieler/innen auf illegale Angebote bzw. auf funktional äquivalente Angebote – wie etwa Sportwetten oder Online-Glücksspiel – ausweichen würden.

Einige der in der GSpG-Novelle verfügbaren Spielerschutzmaßnahmen werden von den Interviewpartnern bzw. -partnerinnen als **sehr erfolgreich** beurteilt. Dazu gehören Maßnahmen wie **Alters- und Zugangskontrollen**, freiwillige **Selbstbeschränkungen** sowie **Spielsperren**. Im Zusammenhang mit der Umsetzung von Selbstbeschränkungen und Spielsperren werden vereinzelt Probleme genannt und das Fehlen von anbieterübergreifenden Sperren kritisch kommentiert.

Die gesetzlich vorgesehene **Abkühlungsphase**, d.h. das Abschalten der Glücksspielautomaten nach einer Spielzeit von zwei Stunden, wird grundsätzlich positiv, in der derzeitigen **Umsetzung** aber **negativ** beurteilt. Kritisiert wird die Dauer dieser Pause von nur 5 Minuten, die das Ziel einer ausreichenden Distanzierung vom emotionalen Spielverlauf und einer Reflexion des Spielverhaltens nicht erreicht.

Spielerschutzmaßnahmen, die Informationen für Spieler/innen bieten sollen – wie die Angabe von **Ausschüttungsquoten** oder **Spielbeschreibungen** und **Broschüren** an den Spielstätten – werden mehrheitlich als irrelevant beurteilt, da sie nicht gelesen bzw. im Falle von Ausschüttungsquoten nicht verstanden werden. Dennoch wird vertreten, dass aus Gründen des Konsumentenschutzes auf diese Maßnahmen nicht verzichtet werden sollte. Es muss also überlegt werden, wie hier Verbesserungen erzielt werden können, damit Spieler/innen mit verständlichen spielrelevanten Informationen versorgt werden.

Bei der **Unterstützung** der Spieler/innen **durch Mitarbeiter/innen** an den Spielstätten besteht noch **Verbesserungspotenzial**. Während Expertinnen und Experten diese Maßnahme mehrheitlich für sinnvoll halten, äußern Problemspieler/innen Zweifel, ob diese Maßnahmen geeignet sind, um die Zielpersonen tatsächlich zu erreichen. In diesem Zusammenhang wird sowohl auf Rollenkonflikte bei den Spielsuchtbeauftragten als auch auf eine abwehrende Haltung jener Problemspieler/innen hingewiesen, bei denen noch kein Problembewusstsein vorhanden ist.

Die derzeitigen Bestimmungen hinsichtlich **Spieldauer pro Einzelspiel, Einsatz- und Gewinnhöhe** stoßen sowohl bei der überwiegenden Mehrheit der Expertinnen und Experten als auch bei Spielern und Spielerinnen auf **Unverständnis**. Die Erhöhung der maximal möglichen Einsätze pro Spiel im Zuge der GSpG-Novelle ist für Fachleute aus einer Spielerschutzperspektive kaum nachvollziehbar. Soll Glücksspiel der Unterhaltung dienen und nicht Geldgewinn im Fokus stehen, der langfristig de facto ohnehin unmöglich zu realisieren ist, sind hier massive Nachbesserungen notwendig.

Die **überwiegende Mehrheit** der Expertinnen und Experten spricht sich **gegen ein radikales Verbot des automatenbasierten Glücksspiels** aus. Befürchtet wird für den Fall eines Totalverbots ein Ausweichen auf illegales Automatenglücksspiel, Online-Glücksspiel oder Sportwetten. Aus pragmatischen Gründen fordern viele der interviewten Expertinnen und Experten eine ausgewogene Strategie, die die Probleme in Zusammenhang mit Glücksspiel durch geeignete Maßnahmen auf das erreichbare Minimum beschränkt, ohne ein generelles Verbot auszusprechen. Zudem wird **verstärktes Vorgehen gegen illegales Glücksspiel** – sowohl terrestrisch als auch im Internet – und eine **stärkere Regulierung von Sportwetten** bzw. die **Klassifizierung von Sportwetten als Glücksspiel** gefordert.

Expertinnen und Experten sowie Spieler/innen wünschen sich eine **gesicherte Finanzierung von Prävention, Beratung und Therapie** und eine **unabhängige Stelle**, die diese Aktivitäten koordiniert. Sehr populär ist auch die Forderung nach einer **Zweckwidmung** eines Teils der Glücksspielsteuern für Präventions- und Therapiezwecke oder die Gründung eines ausreichend dotierten Fonds.

Zusammenfassend ergibt sich das Bild, dass sich einige der im GSpG verfügbaren Spielerschutzmaßnahmen in der Praxis gut bewähren und die Konzessionäre offensichtlich bemüht sind, diese umzusetzen. Allerdings erscheint der Nutzen mancher Maßnahmen fragwürdig und einige Bereiche bedürfen einer konsequenten Nachbesserung.

Inhalt

Kurzfassung	III
Tabellen	X
Abkürzungen.....	XI
Glossar.....	XII
1 Einleitung	1
2 Studienkonzept	4
2.1 Zielsetzungen	4
2.2 Methodik	5
2.2.1 Analyse von Sekundärdaten.....	6
2.2.2 Bevölkerungsbefragungen	7
2.2.3 Interviews und Fokusgruppen mit Expertinnen und Experten	8
2.2.4 Interviews mit Spielern und Spielerinnen.....	10
2.2.5 Methodische Stärken und Schwächen.....	11
3 Glücksspiel in Österreich	12
3.1 Gesetzliche Grundlagen des Glücksspiels	12
3.1.1 Glücksspielgesetz (GSpG)	12
3.1.2 GSpG–Novelle 2010.....	12
3.1.3 Glücksspielrelevante Bestimmungen	16
3.1.3.1 Automatenglücksspielverordnung.....	16
3.1.3.2 Glücksspielautomaten- und Veranstaltungsgesetze der Länder	16
3.1.3.3 Jugendschutz	17
3.1.3.4 Europäische Gesetzgebung.....	19
3.2 Der Glücksspielsektor/–markt in Österreich	19
3.2.1 Automatenglücksspiel in Österreich	21
3.2.2 Diskurse zum Glücksspiel	24
4 Theoretische Grundlagen.....	27
4.1 Problematisches Glücksspiel	27
4.2 Responsible Gambling.....	28
4.2.1 Beurteilung von Maßnahmen	29
4.3 Informationen zur Förderung verantwortungsvollen Spielens	30
4.3.1 Informierte Spieler/innen	30
4.3.2 Glücksspielrelevante kognitive Irrtümer	31
4.3.3 Verbreitung von Informationen.....	32
4.3.4 Herausforderungen	34
4.3.5 Stärken und Schwächen.....	34
4.3.6 Die Umsetzung in Österreich	35
4.4 Merkmale und Funktionen von Glücksspielautomaten.....	36
4.4.1 Spielstruktur	36
4.4.1.1 Spielgeschwindigkeit und –häufigkeit	37
4.4.1.2 Gewinnstruktur	38
4.4.1.3 Weitere strukturelle Merkmale	43
4.4.1.4 Strukturelle Merkmale von Glücksspielautomaten in Österreich	44
4.4.2 Anzeige der Spieleraktivität	47

	4.4.2.1	Stärken und Schwächen	47
4.4.3		Selbstlimitierung	48
	4.4.3.1	Konzepte der Selbstlimitierung	48
	4.4.3.2	Stärken und Schwächen	49
	4.4.3.3	Herausforderungen	50
4.5		Zugangsbeschränkungen	50
4.5.1		Spielerkarten.....	50
	4.5.1.1	Nutzungsmöglichkeiten.....	50
	4.5.1.2	Diskurse im Zusammenhang mit Spielerkarten.....	51
	4.5.1.3	Spielerkarten in Österreich	52
4.5.2		Spielsperren.....	53
	4.5.2.1	Sperrkonzepte.....	53
	4.5.2.2	Stärken und Schwächen	56
	4.5.2.3	Spielbeschränkungen und Spielsperren in Österreich	56
5		Resultate	60
5.1		Bevölkerungsbefragung	60
	5.1.1	Charakteristika der befragten Personen	60
	5.1.2	Ergebnisse der Befragung 1	61
	5.1.3	Ergebnisse der Befragungen 2a und 2b.....	64
5.2		Ergebnisse der Fokusgruppe und der Interviews mit Expertinnen/Experten und Spielern/Spielerinnen.....	68
	5.2.1	Veränderungen im Glücksspielsektor.....	70
	5.2.1.1	Auswirkungen auf das Glücksspielangebot	72
	5.2.1.2	Auswirkungen auf die Versorgung von Spielsüchtigen.....	73
	5.2.1.3	Ausweichen auf andere Spielangebote	74
	5.2.2	Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen	76
	5.2.3	Beurteilung einzelner Spielerschutzmaßnahmen	77
	5.2.3.1	Höchsteinsatz pro Einzelspiel	78
	5.2.3.2	Gewinnstruktur	79
	5.2.3.3	Mindestspieldauer pro Spiel.....	82
	5.2.3.4	Automatenmerkmale	82
	5.2.3.5	Abkühlungsphase bzw. maximale Tagesspieldauer	83
	5.2.3.6	Ausschüttungsquote.....	84
	5.2.3.7	Zutrittskontrolle und Spielerkarte	85
	5.2.3.8	Spielbeschränkungen	85
	5.2.3.9	Spielsperren	86
	5.2.3.10	Spielbeschreibungen	88
	5.2.3.11	Informationsmaßnahmen.....	89
	5.2.3.12	Unterstützung durch Spielstätten-Mitarbeiter/innen	91
	5.2.4	Aussagen zu aktuellen Diskursen	93
	5.2.5	Weitere wichtige Themenfelder.....	96
6		Ergebnissynthese.....	102
6.1		Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen.....	102
6.2		Auswirkungen der Spielerschutzmaßnahmen auf das Spielverhalten und die Angebotslage.....	102
6.3		Umsetzung und Beurteilung der Spielerschutzmaßnahmen	103
6.4		Forderungen	106
6.5		Grenzen der Studie	109
7		Diskussion der Ergebnisse	110
8		Quellen.....	116

8.1	Fachliteratur	116
8.2	Gesetze und Verordnungen.....	122
9	Anhang	123

Tabellen

Tabelle 2.1: Methodik der Informationsgewinnung je Themenfeld	6
Tabelle 3.1: Spielerschutz–begleitende Rahmenbedingungen nach GSpG	14
Tabelle 3.2: Spielerschutzorientierter Spielverlauf nach GSpG	15
Tabelle 3.3: Überblick über Glücksspielautomaten– und Veranstaltungsgesetze der Länder ...	17
Tabelle 3.4: Jugend(schutz)gesetze der Bundesländer.....	18
Tabelle 3.5: Überblick über Jugendschutzbestimmungen.....	18
Tabelle 3.6: Glücksspielsektor nach Angeboten, rechtlichem Rahmen und Betriebswegen	21
Tabelle 3.7: Anzahl von Automaten und Spielstätten nach Bundesland.....	23
Tabelle 3.8: Spielerschutzmaßnahmen den Spielverlauf betreffend	24
Tabelle 4.1: Spezielle Informationsservices der österreichischen Glücksspielanbieter	36
Tabelle 4.2: Durchschnittliche Spielverluste bei maximal möglichem Einsatz pro Spiel	42
Tabelle 5.1: Einschätzung der Zuständigkeiten für Glücksspiel nach Glücksspielform (Anzahl Personen (%))	62
Tabelle 5.2: Nennung bestehender und gewünschter Spielerschutzmaßnahmen.....	63
Tabelle 5.3: Identische Statements unterschiedlich formuliert (Block A)	66
Tabelle 5.4: Statements, die nur einer Gruppe vorgelegt wurden (Block B).....	67
Tabelle 5.5: Statements, die beiden Gruppen identisch vorgelegt wurden (Block C)	67

Abkürzungen

Abs	Absatz
Art	Artikel
AEUV	Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union
BMF	Bundesministerium für Finanzen
BMG	Bundesministerium für Gesundheit
BRZ	Bundesrechenzentrum GmbH
CASAG	Casinos Austria AG
CBT	Cognitive Behavioural Therapy
DSM	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
EG	Europäische Gemeinschaft bzw. Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft seit 2009 „Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union“
EU	Europäische Union bzw. Vertrag über die Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
FAG	Finanzausgleichsgesetz
GÖG	Gesundheit Österreich GmbH
GSA	Glücksspielautomat
GSA-VO	Automatenglücksspielverordnung
GSpG	Glücksspielgesetz
k. A.	keine Angabe
K-SGAG	Kärntner Spiel- und Glücksspielautomatengesetz
L-GSA	Landesglücksspielautomaten
lit.	litera
ÖLG	Österreichische Lotterien GmbH
NCRG	National Center for Responsible Gaming
PA	PA Entertainment & Automaten AG
PC	Productivity Commission
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
RGC	Responsible Gambling Council
SBK-GSA	Glücksspielautomaten in Spielbanken
StGSG	Steiermärkisches Glücksspielautomaten- und Spielapparategesetz
TAN	Transaktionsnummer
UVS	Unabhängiger Verwaltungssenat
VLT	Video Lotterie Terminals
VwGH	Verwaltungsgerichtshof

Glossar

Abschöpfungsquote	bezeichnet den Anteil, den der Anbieter von den Einsätzen einbehält. Im Glücksspiel wird diese Quote auch als „Hausvorteil“ bezeichnet.
Ausschüttungsquote	Der im österreichischen GSpG als „Gewinnausschüttungsquote“ bezeichnete Anteil der Einsätze, der – ausgehend von einer unendlichen Serie an Einzelspielen – an die Spielerinnen und Spieler ausbezahlt wird. Abschöpfungsquote und Ausschüttungsquote sind Komplementärwahrscheinlichkeiten; gemeinsam ergeben sie also 100 Prozent der Einsätze.
Ausspielungen	sind Glücksspiele, die von einem Unternehmen veranstaltet werden, in das Spieler/innen eine vermögenswerte Leistung (Einsatz) für die Teilnahme einbringen und dafür eine vermögenswerte Leistung (Gewinn) in Aussicht gestellt wird.
Auszahlungsintervall	ist die Zeit zwischen der Beendigung des Spiels und der tatsächlichen Auszahlung des Gewinns.
Automatensalon	Automatensalons im Sinne des österreichischen GSpG sind Betriebsstätten mit mindestens 10 und höchstens 50 Glücksspielautomaten. Deren Zulassung und Regelung liegt in der Zuständigkeit der Länder, die die Anzahl der Automaten im Rahmen der genannten Vorgabe noch weiter einschränken können.
Bagatellglücksspielapparat	Bagatellglücksspielapparate sind nach dem steirischen Jugendgesetz Geräte, bei denen nur Bagatellgewinne möglich sind und das Spielergebnis überwiegend vom Zufall abhängt.
Einzahlung	ist jene Summe, die in einen GSA eingebracht wird.
Einzelaufstellung	Als Einzelaufstellungen im Sinne des österreichischen GSpG gelten höchstens drei GSA pro Betriebsstätte. Deren Zulassung und Regelung liegt in der Zuständigkeit der Länder.
Einzelspieldauer	Dauer zwischen Einsatz und Feststellung (Anzeige) des Spielausgangs.
Ereignisfrequenz	Anzahl der Einzelspiele, die in einem bestimmten Zeitraum gespielt werden.
Erlaubnisland	Erlaubnisländer ist die umgangssprachliche Bezeichnung für Bundesländer, in denen Landesausspielungen erlaubt sind. Zum Zeitpunkt der Studie sind das das Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich und die Steiermark.
Geldspielapparat	ist ein eher uneinheitlich verwendeter Ausdruck, der z. B. nach dem steirischen Jugendgesetz Geschicklichkeitsapparate und Bagatellglücksspielautomaten, aber keine Glücksspielautomaten, nach dem Salzburger Jugendgesetz hingegen Geschicklichkeitsapparate und Glücksspielautomaten umfasst.
Geschicklichkeitsspielapparate	sind Geräte, bei denen Gewinne möglich sind und das Spielergebnis durch Geschicklichkeit erheblich beeinflusst werden kann.
Glücksspielautomaten	(GSA) sind Geräte, bei denen Gewinne möglich sind und das Spielergebnis überwiegend vom Zufall abhängt.

Hausvorteil	bezeichnet den Anteil des Einsatzes, den der Glücksspielanbieter einbehält (Abschöpfungsquote). Hausvorteil und Ausschüttungsquote zusammen ergeben 100 Prozent der Einsätze.
Landesausspielungen	Unter Landesausspielungen versteht man Glücksspielangebote ausschließlich mit GSA, die nach dem Glücksspielgesetz nicht unter das Glücksspielmonopol des Bundes fallen sondern landesrechtlich geregelt werden.
Lebendspiel	Spiel unter Beteiligung einer Croupière bzw. eines Croupiers, wie z. B. Roulette.
Lotterien	Lotto bezeichnet ein Glücksspiel, bei dem auf das Ziehen vorher getippter Zahlen gesetzt wird, wobei unterschiedliche Systeme existieren. In Österreich umfasst die Lotterienkonzession nicht nur Lotteriespiele im eigentlichen Sinn (im GSpG „bestimmte Lotterien“ genannt) sondern entgegen dem eigentlichen Sprachgebrauch auch Video Lotterie Terminals (VLTs), die als „elektronische Lotterien“ bezeichnet werden, und Online-Glücksspiel.
Online-Glücksspiele	sind Glücksspiele, die über ein elektronisches Medium angeboten werden. In Österreich ist die Konzession für Online-Glücksspiel Teil der Lotterienkonzession. Angeboten werden neben Lotteriespielen auch Poker, Kasinospiele wie Roulette, Kartenspiele oder auch Slots.
Spielapparate	Überbegriff über Glücksspielautomaten, Geschicklichkeitsspielapparate und Unterhaltungsspielapparate. In manchen Gesetzen ist auch von Geldspielapparaten und Bagatellglücksspielapparaten die Rede.
Spielbanken	sind Einrichtungen, die umgangssprachlich als „Kasinos“ bezeichnet werden. Deren Zulassung und Regelung liegt in der Zuständigkeit des Bundes.
Tatsächlicher Einsatz	ist die Summe aller Teilbeträge, die gesetzt werden. Diese stammen aus der Einzahlung und den dazu gebuchten Teilgewinnen.
Unterhaltungsspielapparate	sind Geräte, die ausschließlich der Unterhaltung dienen und bei denen keine Gewinne möglich sind (außer Freispiele, die aber nicht finanziell abgelöst werden dürfen).
Verbotsländer	Umgangssprachliche Bezeichnung für Bundesländer, in denen Landesausspielungen verboten sind. Zum Zeitpunkt der Studie sind das Salzburg, Tirol, Vorarlberg und Wien.
VLTs	„Video Lotterie Terminals“ sehen aus wie ‚klassische‘ Glücksspielautomaten und unterscheiden sich in ihrem Verhalten nicht wesentlich von diesen. VLTs werden im Gegensatz zu Glücksspielautomaten, die pro Gerät eine eigene Recheneinheit besitzen, von einer zentralen Recheneinheit gesteuert.

1 Einleitung

Glücksspiel gibt es seit Menschengedenken und exzessives Glücksspiel verursachte immer wieder gravierende finanzielle und soziale Probleme, auf die wiederholt mit Glücksspielverboten reagiert wurde. Aufgrund der Erfahrungen, dass es nicht möglich ist, diese Verbote nachhaltig durchzusetzen, und sich in diesem Zusammenhang kriminelle Strukturen entwickeln, entstand die Idee, Glücksspiel nicht zu verbieten, sondern über Staatsmonopole zu kontrollieren. Aus einer Spielerschutzperspektive ist es sinnvoll, jenen Menschen, die spielen wollen, Glücksspiel legal zu ermöglichen und gleichzeitig durch geeignete Maßnahmen die Gefahr möglichst gering zu halten, dass sich Spieler/innen durch ihr Spielverhalten gravierend schädigen. Diesem Bestreben ist immanent, dass keine Maßnahmen gesetzt werden, um Glücksspiel zu fördern oder gar neue Gruppen für Glücksspiel zu gewinnen. Diesem Bestreben ist zudem immanent, dass die Bevölkerung im Sinne des Konsumentenschutzes systematisch und umfassend über die wahrscheinlichkeitstheoretischen Grundlagen des Glücksspiels informiert wird. Es muss klar sein, dass man mit Glücksspiel längerfristig nicht gewinnen kann, weshalb Glücksspiel grundsätzlich nicht zum Gelderwerb, sondern ausschließlich zur Unterhaltung geeignet ist und – wie auch andere Formen der Unterhaltung – die Konsumierenden etwas kostet. Dazu gehört weiter, dass man gegen illegale Anbieter antritt, die zur aktiven Teilnahme am Spiel anregen, mit unterschiedlichen Anreizen zur Teilnahme am Glücksspiel auffordern und das Glücksspiel mit unhaltbaren Argumenten als Möglichkeit zum Gelderwerb präsentieren. Zum Spielerschutz gehört natürlich auch, dass der Staat bzw. alle Konzessionäre, die im Auftrag des Staates Glücksspiel anbieten, jene Maßnahmen unterlassen, die bei den illegalen Anbietern mit gutem Grund verhindert werden sollen. In diesem Sinne fordert die eben erst vom Ministerrat beschlossene Suchtpräventionsstrategie (BMG 2015): „Die Glücksspielangebote müssen so reglementiert werden, dass diese primär der Unterhaltung dienen und existenzbedrohende Verluste unwahrscheinlich werden.“

Auch dann, wenn Glücksspiel über Staatsmonopole geregelt ist, verdienen viele Menschen im Zusammenhang mit Glücksspiel ihren Lebensunterhalt und profitiert der Staat von erheblichen Steuereinnahmen aus dem Glücksspiel. Dadurch entstehen bei den Anbietern und beim Staat unweigerlich finanzielle Interessen, die der Idee, ein unerwünschtes Phänomen im Sinne des Spielerschutzes kontrolliert zu begrenzen, diametral entgegenstehen. Zwangsläufig ergibt sich eine starke Ambivalenz zwischen Spielerschutz und wirtschaftlichen Interessen. Diese ist nicht leicht aufzuheben, weil öffentliche und lizenzierte private Anbieter Gewinne machen müssen, um wirtschaftlich überleben zu können, und weil die Steuereinnahmen aus dem Glücksspiel zur Finanzierung staatlicher Aufgaben verwendet werden, die der Bevölkerung zugutekommen. Solange das Recht der Staaten, beliebig Monopole zu verhängen, nicht in Frage gestellt wurde, konnten Entscheidungsträger ihre Schwerpunkte mehr in Richtung wirtschaftliches Interesse oder mehr in Richtung Spielerschutz setzen. Grundlegend anders ist die Situation, seit die EU-Gesetzgebung Monopole nur dann als gerechtfertigt ansieht, wenn diese im Sinne des Allgemeininteresses sachlich gut begründbar sind. Im Falle des Glücksspiels ist das dann der Fall, wenn das Monopol primär dem Spielerschutz – konkret dem Verbraucherschutz, der Betrugsvermeidung und der Bekämpfung der Spielsucht – dient und nicht der Eindruck entsteht, dass wirtschaftliche Interessen von Konzessionären bzw. Fiskus geschützt werden, indem ein freier Glücksspielmarkt verhindert wird.

Die Novelle des Glücksspielgesetzes (GSpG) 2010 hat nun eine Reihe von Maßnahmen verfügt, die dem umfassenden Spielerschutz dienen sollen, wodurch sowohl für die Konzessionäre als auch für die Finanzbehörden ein deutlicher Mehraufwand verursacht wurde. Erstere spricht dafür, dass der Stellenwert des Spielerschutzes sehr hoch angesetzt wird, und letzteres dafür, dass finanzielle Einbußen durchaus in Kauf genommen werden, wenn es darum geht, die Spieler/innen zu schützen. Für den kritischen Beobachter stellt sich allerdings die Frage, ob die in der GSpG-Novelle 2010 verfügten Spielerschutzmaßnahmen ausreichen, um das Primat des Spielerschutzes über wirtschaftliche Interessen so plausibel zu machen, dass das Glücksspielgesetz in der gegenwärtigen Form von den zuständigen Gerichten als EU-rechtskonform anerkannt werden wird.

Das Thema Glücksspiel wird nicht nur in Zusammenhang mit den gesetzlichen Entwicklungen zunehmend diskutiert, sondern auch in Zusammenhang mit der Epidemiologie des problematischen bzw. pathologischen Spielverhaltens. Der Großteil jener erwachsenen Personen, die zumindest gelegentlich an Glücksspielen teilnimmt, tut dies zur Unterhaltung und spielt weitgehend risikolos. Ganz grob kann man schätzen, dass etwa ein Prozent¹ aller erwachsenen Österreicher bzw. drei Prozent¹ aller Spieler/innen in Österreich ein problematisches bzw. pathologisches Spielverhalten aufweisen (Kalke et al. 2015). Im Diskurs zur Glücksspielsucht kommt dem Automaten-glücksspiel eine besondere Rolle zu, da dieses als vergleichsweise risikoreiche Glücksspielform gilt (Meyer/Bachmann 2011).

Die am Glücksspielsektor beteiligten Stakeholder vertreten unterschiedliche und oft deutlich widersprüchliche Interessen, was zu zahlreichen Spannungsfeldern führt. Die Aufgabe der Regierung bzw. der für das Glücksspiel zuständigen Behörden ist neben der Schaffung gesetzlicher Grundlagen, Rahmenbedingungen und Kontrolleinrichtungen ganz besonders der Schutz von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Der Staat lukriert beträchtliche Steuereinnahmen aus dem Glücksspiel, was im direkten Spannungsfeld zur gesundheits- und sozialpolitischen Aufgabe steht, problematisches und pathologisches Glücksspiel zu verhindern. Anbieter von Glücksspiel und Wetten sind marktwirtschaftlichen Mechanismen unterworfen und verfolgen ökonomische Interessen, die oft im Konflikt zur Sorgfaltspflicht gegenüber ihren Kundinnen und Kunden stehen. Anbieter müssen aber auch bedacht sein, genügend Zugeständnisse zum Spielerschutz zu machen, damit sie vom Staat Konzessionen erhalten bzw. behalten, und dass das sie nicht durch unüberlegtes Handeln das staatliche Glücksspielmonopol, zu dessen Nutznießern sie als Konzessionäre ja gehören, gefährden. Spielerschutz findet also vor dem Hintergrund zahlreicher Spannungsfelder statt. Dabei zeichnet sich immer stärker ab, dass aus EU-Rechtsgründen das derzeit bestehende Glücksspielmonopol nur aufrechtzuerhalten ist, wenn plausibel gemacht werden kann, dass dem Spielerschutz ganz deutlich Vorrang vor den fiskalischen Interessen des Staates und den wirtschaftlichen Interessen der Konzessionäre eingeräumt wird.

1

In der Studie von Kalke et al. wird 1,1 % der Erwachsenen bzw. 2,7 % der Spieler/innen angegeben, was eine Präzision vor-täuscht, die basierend auf Bevölkerungsbefragungen mit Sicherheit nicht erzielbar ist (vgl. Kapitel 2.2) – weswegen wir auf „etwa ein Prozent“ bzw. „rund ein Prozent“ gerundet haben.

Die zunehmende Sensibilisierung der Öffentlichkeit für die Problematik der Glücksspielsucht und die steigende Nachfrage nach Glücksspiel führte zur Entwicklung und Implementierung verschiedener Angebote von Prävention und Therapie. Der Gesetzgeber reagierte auf die Problematik des problematischen bzw. pathologischen Glücksspiels und schuf mit der GSpG-Novelle 2010 eine gesetzliche Grundlage, die zahlreiche Änderungen betreffend Spielerschutz definiert. Die Novelle legt zudem fest, dass die Gesetzesänderung evaluiert werden muss (§ 60 Abs 25 Z5 GSpG) und eine Stelle für Spielerschutz zu errichten ist (§ 1 Abs 4 GSpG). Der in § 60 Abs 25 Z5 GSpG geforderte Bericht zur Evaluierung wurde Ende 2014 veröffentlicht (BMF 2014b). Die Aufgabe der im Bundesministerium für Finanzen (BMF) angesiedelten Spielerschutzstelle ist die inhaltliche, wissenschaftliche und finanzielle Unterstützung des Spielerschutzes (§ 1 Abs 4 GSpG). Diese Stelle nahm ihre Arbeit im Dezember 2010 auf.

Die Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) wurde von der Spielerschutzstelle mit der Evaluierung der Gesetzesnovelle beauftragt. Schwerpunkte der Evaluierung sind die Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen und die Auswirkungen der GSpG-Novelle auf die Bevölkerung mit besonderem Fokus auf problematische und pathologische Spieler/innen.

Um die im Auftrag definierten Fragestellungen sinnvoll beantworten zu können, wurde ein multimethodisches Vorgehen gewählt. Drei kleine Bevölkerungsbefragungen, Interviews mit Problemspielern und -spielerinnen in Behandlung sowie eine Fokusgruppe und Einzelinterviews mit Expertinnen und Experten aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern stellen die Grundlage für die Beantwortung der Evaluierungsfragen dar.

Im vorliegenden Bericht werden sowohl die gesetzlichen Rahmenbedingungen des Glücksspiels als auch der Glücksspielsektor in Österreich dargestellt. Des Weiteren wird das Thema Spielerschutz theoretisch aufgearbeitet. Fachliche Diskurse und international gebräuchliche Modelle einzelner Spielerschutzmaßnahmen werden ebenso dargestellt wie deren Umsetzung in Österreich. Besondere Berücksichtigung finden Aspekte des Automatenglücksspiels, dem ein besonderes Gefährdungspotenzial zugeschrieben wird. Daher beziehen sich jene Spielerschutzbestimmungen, die in der GSpG-Novelle 2010 formuliert wurden, insbesondere auf diese Aspekte.

Die Ergebnisse der Bevölkerungsbefragungen, der Experteninterviews und der Spielerinterviews werden dargestellt, diskutiert und daraus Forderungen abgeleitet. Die wesentlichen Aspekte werden in der Schlussbetrachtung zusammengefasst.

2 Studienkonzept

2.1 Zielsetzungen

Zur Evaluation der Auswirkungen der Novelle des GSpG 2010 wurde der Evaluationsgegenstand in Abstimmung mit dem Auftraggeber spezifiziert und nachstehende Themenfelder bzw. Fragenstellungen als relevant definiert:

Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen

- » Sind Spielerschutzmaßnahmen in der allgemeinen Bevölkerung bzw. bei den Spielern und Spielerinnen bekannt?
- » Wurden von der allgemeinen Bevölkerung bzw. den Spielern/Spielerinnen Veränderungen in der Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen wahrgenommen?
- » Ist der Bevölkerung bewusst, dass die gesetzliche Regelung des Glücksspiels in unterschiedliche Kompetenzbereiche fällt (teilweise Bund und teilweise Länder)?
- » Können Spieler/innen zwischen legalen und illegalen Anbietern bzw. Automaten unterscheiden?

Auswirkungen der Spielerschutzmaßnahmen auf das Spielverhalten und die Angebotslage

- » Wie wirken sich die gesetzlich geregelten Spielerschutzmaßnahmen auf Spieler/innen bzw. auf deren Spielverhalten aus?
- » Kommt es durch die strengeren Spielerschutzmaßnahmen zu einem Ausweichverhalten auf andere legale bzw. illegale Angebote?
- » Wie wirken sich die Spielerschutzmaßnahmen auf die Angebotslage aus?

Umsetzung und Beurteilung der Spielerschutzmaßnahmen

- » Werden die gesetzlichen Spielerschutzbestimmungen tatsächlich umgesetzt?
- » Bestehen Umgehungsmöglichkeiten und wenn ja, welche?
- » Gibt es problematische Spielanreize, die gesetzlich noch nicht geregelt sind?
- » Wie beurteilen Expertinnen und Experten bzw. Spieler/innen die Spielerschutzmaßnahmen?
- » Welche Probleme nehmen Expertinnen und Experten bzw. Spieler/innen bei der Umsetzung der Spielerschutzmaßnahmen wahr?
- » Welche zusätzlichen Spielerschutzmaßnahmen erachten Expertinnen und Experten bzw. Spieler/innen als zweckmäßig?

Unterscheidung zwischen unterschiedlichen Glücksspielautomaten

- » Sprechen Video Lotterie Terminals (VLT), Landesglücksspielautomaten (L-GSA) und Glücksspielautomaten in Spielbanken (SBK-GSA) dieselbe Zielgruppe an?
- » Sind Unterschiede in den gesetzlichen Spielerschutzmaßnahmen betreffend VLTs, L-GSA und SBK-GSA bekannt und inhaltlich gerechtfertigt?

2.2 Methodik

Die gegenständliche Studie untersucht im Wesentlichen die Umsetzung und die Auswirkungen der in der GSpG-Novelle 2010 beschlossenen Spielerschutzbestimmungen. Es ist allerdings nicht leicht, geeignete Indikatoren zur Quantifizierung etwaiger Effekte zu finden.

Die naheliegende Idee, den Erfolg von Spielerschutzmaßnahmen mit großangelegten Bevölkerungsbefragungen zur Erhebung des Kriteriums „Reduktion des Anteils (Prävalenz) problematischer bzw. pathologischer Spieler/innen in der Gesellschaft“ zu messen, ist unrealistisch (Uhl 2014, 2015). Zum einen sind immer weniger Menschen bereit, an Umfragen teilzunehmen, antworten dabei oft nicht wahrheitsgemäß und je nach Aufbau des Befragungsinstrumentes kommt es zu unterschiedlichen, systematisch verzerrten Ergebnissen (Biases).

Zum anderen erfordert die Berechnung, wie groß der Stichprobenumfang sein muss, um Prävalenzveränderungen mit Signifikanztests zufallskritisch absichern zu können, zunächst Annahmen darüber, welche Veränderungen in einem begrenzten Zeitraum plausibel sind. Nimmt man recht optimistisch eine Prävalenzreduktion um 25 Prozent an, nimmt man ferner an, dass bei der Befragung keine systematischen Verzerrungen oder Messfehler auftreten, und geht man davon aus, dass 1,1 Prozent der österreichischen Bevölkerung problematisches oder pathologisches Spielverhalten aufweisen (Kalke et al. 2011), so müsste man rund 25.000 Personen befragen, um mit 80-prozentiger Wahrscheinlichkeit (statistische Power) ein statistisch signifikantes Ergebnis erzielen zu können. Da kurzfristig zu erwartende Veränderungen vermutlich allerdings deutlich geringer ausfallen, da man Verhalten mittels Umfragen nicht fehlerfrei erheben kann und da die Aussicht, mit bloß 80-prozentiger Wahrscheinlichkeit ein signifikantes Ergebnis erzielen zu können, nicht gerade berauschend ist, müsste der Stichprobenumfang noch um ein Vielfaches größer sein. Der dafür notwendige finanzielle Aufwand steht in keinem Verhältnis zum erwartbaren Nutzen.

Eine weitere denkbare Option, um Veränderungen der Häufigkeit des problematischen bzw. pathologischen Spielens erfassen zu können, liegt in der Auswertung der Beratungs- und Behandlungsdaten der Spieler/innen. Es ist also offensichtlich, dass diese Daten gegenwärtig aber kaum Aufschluss über Prävalenzveränderungen in Folge der GSpG-Novelle 2010 geben können. In den letzten Jahren gab es eine Sensibilisierung für die Thematik „Glücksspielsucht“ und einen Ausbau der Beratungs- und Behandlungsangebote. Unter diesen Bedingungen muss man damit rechnen, dass die Inanspruchnahme von Angeboten steigt, selbst wenn die Prävalenz des Problems als Resultat von erfolgreichen Maßnahmen abnehme.

Zu beiden erwähnten Ansätzen – der Bevölkerungsbefragungsmethode und der Methode, die sich auf Behandlungszahlen stützt – sind ergänzend noch folgende Problemaspekte festzuhalten: Zum einen entwickelt sich problematisches bzw. pathologisches Spielverhalten in der Bevölkerung grundsätzlich über einen längeren Zeitraum. Gezielte Maßnahmen beeinflussen kurzfristig aber vor allem die Anzahl neu auftretender Probleme (Inzidenz) und nur langsam und langfristig die Summe der vorhandenen Probleme (Prävalenz). Auch deshalb ist die Prävalenz von problematischen und pathologischen Spielern/Spielerinnen kein geeigneter Indikator, um Maßnahmen kurz nach deren Implementierung zu beurteilen. Es ist davon auszugehen, dass konkrete Maßnahmen im Zusammenhang mit Suchtphänomenen immer erst längerfristig Auswirkungen auf die Prävalenz zeigen – ein Phänomen das im zeitlichen Rahmen der Studie nicht adäquat erfasst werden kann. Zum anderen kann man einen Effekt, selbst wenn er mittels Signifikanztest zufallskritisch abgesichert ist, nur sehr spekulativ auf die untersuchte Einflussgröße zurückführen, da man in einem nicht-experimentellen Design mit einer Fülle von konkurrierenden unkontrollierten Einflüssen (Confounder) und Trends rechnen muss.

Aus den genannten Gründen wurden alternative Zugänge im Rahmen eines multimethodischen Herangehens gewählt, das auf eine Analyse von Sekundärdaten sowie eine Befragung von Vertretern der durchschnittlichen Bevölkerung, von Expertinnen/Experten und Spielern/Spielerinnen aufbaut. Mit diesem Zugang sollte es möglich sein, die Fragestellungen der gegenständlichen Studie sinnvoll zu beantworten. Einen Überblick über Methoden und Fragestellungen bietet Tabelle 2.1.

Tabelle 2.1:
Methodik der Informationsgewinnung je Themenfeld

Themenfelder	Befragung der Bevölkerung	Interviews/Fokusgruppe mit Expertinnen und Experten	Interviews mit Spielern/Spielerinnen
Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen	✓	✓	✓
Auswirkungen auf das Spielverhalten		✓	✓
Auswirkungen auf die Angebotslage		✓	✓
Umsetzung und Beurteilung der Spielerschutzmaßnahmen		✓	✓

Quelle: GÖG 2015

2.2.1 Analyse von Sekundärdaten

Die Literaturrecherche beinhaltet eine Recherche, Analyse und Aufbereitung der wissenschaftlichen Literatur hinsichtlich Spielerschutzmaßnahmen. Ergänzend erfolgte eine Bestandsaufnahme der relevanten gesetzlichen Bestimmungen, der Angebotslage in Österreich sowie eine Recherche und Zusammenschau österreichweit verfügbarer Daten. Ziel dessen war die Erfassung und systematische Darstellung des Glücksspielsektor in Österreich und der gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie ein Überblick über den aktuellen wissenschaftlichen Diskurs zu den in der GSpG-Novelle

2010 definierten Spielerschutzmaßnahmen. Diese Recherche und Analyse bildete die Grundlage für die Entwicklung der Leitfäden für die qualitativen Interviews.

Der Analyse liegen wissenschaftliche Publikationen (wissenschaftliche Fachpublikationen), graue Literatur sowie frei zugängliche Forschungsberichte (Suche im Internet und über persönliche professionelle Kontakte) und relevante gesetzliche Bestimmungen (www.ris.bka.gv.at) zugrunde.

2.2.2 Bevölkerungsbefragungen

Zielsetzung

Ein Anliegen des Spielerschutzes ist es, die Öffentlichkeit über verschiedene Aspekte des Glücksspiels zu informieren und Spielerschutzmaßnahmen nicht nur unter Spielern/Spielerinnen bekannt zu machen. Mit der Befragung von Personen, die selbst an keinem Glücksspiel teilnehmen, soll die Bekanntheit von Spielerschutzbemühungen in der Bevölkerung erhoben werden.

Methodik

Aufgrund von professionellen und persönlichen Erfahrungen des Forscherteams bestand die Arbeitshypothese darin, dass das Wissen der Bevölkerung über Glücksspiel bzw. über bestimmte Aspekte wie Zuständigkeit bzw. Spielerschutzmaßnahmen gering ist. Zur Überprüfung dieser Fragestellung wurde eine kleine willkürlich ausgewählte Stichprobe einer Befragung unterzogen (Befragung 1, Kap. 5.1.2). Diese Methode ist dann gerechtfertigt, wenn sie im Rahmen einer qualitativen Untersuchung zum Gewinnen von qualitativen Grundlageninformationen dient oder wenn man so eindeutige Effekte über alle Teilpopulationen hinweg erwarten kann, dass die Frage nach der Repräsentativität der Stichprobe irrelevant wird. Wenn fast alle Personen einer Population etwas wissen bzw. nicht wissen oder eine bestimmte Einstellung teilen, wird die Frage, ob gewisse Teilgruppen in der Stichprobe unter- oder überrepräsentiert sind, irrelevant.

Die Ausgangshypothese war, dass die überwiegende Mehrheit der Bevölkerung weder weiß, dass es eine GSpG-Novelle 2010 gibt, noch welche Spielerschutzmaßnahmen aktuell existieren, noch eine konkrete Meinung zu diesen Maßnahmen haben – und dass man daher mit entsprechend formulierten Fragen zu diametral unterschiedlichen Urteilen über einzelne Spielerschutzmaßnahmen gelangen könnte. Aus diesem Grund wurden drei Fragebögen zusammengestellt und jeweils 30 Personen vorgelegt:

- » ein Kurzfragebogen zur Klärung des allgemeinen Informationsstandes (Befragung 1),
- » ein Fragebogen, der vermutlich stark positive Reaktionen induziert (Befragung 2a, Kap. 5.1.2), und
- » ein Fragebogen zu denselben Inhalten, der vermutlich stark negative Reaktionen induziert (Befragung 2b, Kap. 5.1.2).

Erhebungsinstrumente

Im Instrument für die Befragung 1 wurden im Rahmen eines strukturierten Interviewleitfadens nachstehende Themenbereiche berücksichtigt:

- » Wissen darüber, für welche Bereiche des Glücksspiels der Bund bzw. die Länder zuständig sind
- » Wissen über gesetzliche Unterschiede betreffend das automatenbasierte Glücksspiel (VLTs, L-GSA und SBK-GSA)
- » Bekanntheit in Österreich gesetzlich festgelegter Spielerschutzmaßnahmen

Im Instrument für die Befragung 2a und 2b wurden unterschiedliche Spielerschutzbestimmungen angeführt und die Interviewpartner gebeten, diese anhand der vierstufigen Rating-Skala (sehr sinnvoll / eher sinnvoll / eher weniger sinnvoll / hochgradig sinnlos) zu beurteilen.

Durchführung

Für alle drei Befragungen wurden erwachsene Passanten im öffentlichen Bereich angesprochen und gebeten an einer kurzen Befragung zum Thema Glücksspiel teilzunehmen. Bei Zustimmung wurde das vorgesehene strukturierte leitfadengestützte Interview durchgeführt.

Verlauf der Befragung 1:

- » Im Juli 2015 wurden Probe-Interviews mit 7 Personen durchgeführt. Anschließend wurde der Leitfaden modifiziert.
- » Zwei Personen konnten aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse an der Hauptbefragung nicht teilnehmen.
- » Zwei Personen lehnten eine Teilnahme explizit ab.
- » Die Befragung wurde auf 30 fertige Protokolle beschränkt.

Verlauf der Befragung 2a und 2b:

- » Im Oktober 2015 wurden Probe-Interviews mit insgesamt 10 Personen durchgeführt.
- » Anschließend nahmen je 30 Personen pro Fragebogenversion an der Befragung teil.

2.2.3 Interviews und Fokusgruppen mit Expertinnen und Experten

Zielsetzung

Erfahrungen und Beobachtungen unterschiedlicher an Glücksspiel beteiligten Personengruppen können durch Fokusgruppen und qualitative Interviews erhoben, miteinander in Beziehung gesetzt und hinsichtlich der Forschungsfragen analysiert werden. So können Themenfelder in einem Aus-

maß erfasst werden, das mit quantitativen Erhebungen nicht möglich wäre. Die Einbeziehung unterschiedlicher Personen und Berufsgruppen aus verschiedenen Arbeitsfeldern erlaubt dabei ein möglichst breites Bild auf die Thematik aus unterschiedlichen Blickwinkeln.

Methodik

Expertinnen und Experten wurden auf unterschiedliche Arten einbezogen:

» Fokusgruppe

Fokusgruppen ermöglichen die Generierung von Hypothesen und Themenfeldern, die für die Forschungsfragen relevant sind. Als Input für die Fokusgruppe diente ein Leitfaden. Die Ergebnisse der Fokusgruppe wurden sowohl bei der Gestaltung der Leitfäden für die qualitativen Einzelinterviews mit den Expertinnen und Experten sowie den Spielerinnen und Spielern berücksichtigt und gemeinsam mit den Ergebnissen der Einzelinterviews zur Beantwortung der Fragestellungen herangezogen.

» Qualitative Interviews

Die Einzelinterviews mit den Expertinnen und Experten wurden auf Basis eines teilstrukturierten Interviewleitfadens geführt. Bei der Auswahl der Expertinnen und Experten wurde darauf geachtet, Personen aus verschiedenen Bundesländern und unterschiedlichen Arbeitsfeldern einzubeziehen:

- » Personen aus der Versorgung (Prävention, Beratung, Behandlung und Forschung)
- » Personen von zuständigen Behörden / Juristinnen und Juristen
- » Personen aus dem Anbieterbereich

Primäres Auswahlkriterium war mehrjährige Erfahrung im Sektor Glücksspiel, da nur mit der Materie vertrauten Personen eine Beurteilung von Veränderungen infolge der GSpG-Novelle möglich ist. Vorschläge des Auftraggebers in Bezug auf einzubeziehende Expertinnen und Experten wurden dabei berücksichtigt.

Erhebungsinstrumente

Im Zuge der Fokusgruppe bzw. der leitfadengestützten Einzelinterviews mit Expertinnen und Experten wurden nachstehende Inhalte thematisiert:

- » Auswirkungen der Spielerschutzmaßnahmen auf das Spielverhalten der Spieler/innen
- » Einhaltung und Beurteilung der gesetzlich vorgeschriebenen Spielerschutzmaßnahmen
- » Theoretische und übliche Umgehungsmöglichkeiten der gesetzlichen Bestimmungen
- » Ausweichverhalten auf andere Glücksspielangebote
- » Entwicklung problematischer Spielanreize, die gesetzlich noch nicht geregelt sind
- » Maßnahmen, die im Bereich Glücksspiel als zweckmäßig erachtet werden

Durchführung

- » Die Fokusgruppe wurde im Juni 2015 mit sechs Therapeutinnen bzw. Therapeuten durchgeführt, die in der ambulanten und stationären Versorgung von Spielsüchtigen tätig sind.
- » Die Einzelinterviews mit insgesamt 14 Expertinnen und Experten (Versorgungssektor (N = 10), Behörden- (N = 2) und Anbietervertretern/-vertreterinnen (N = 2)) wurden im

Zeitraum von Oktober bis Dezember 2015 telefonisch oder Face-to-Face absolviert. Die Dauer der Interviews betrug durchschnittlich 70 Minuten.

2.2.4 Interviews mit Spielern und Spielerinnen

Zielsetzung

Die Einbeziehung der Spieler/innen diente dazu, den Bekanntheitsgrad der Spielerschutzmaßnahmen, deren Umsetzung, deren Auswirkungen auf das Spielverhalten, die Beurteilung und Akzeptanz durch die Spieler/innen sowie Umgehungsmöglichkeiten zu erfassen.

Methodik

Die Rekrutierung der Spieler/innen erfolgte:

- » über den Beratungs- und Behandlungssektor:
Die Kontaktaufnahme mit den Spielern/Spielerinnen wurde von Therapeutinnen und Therapeuten vermittelt.
- » über einen Aushang in Spielstätten:
Ein Aufruf zur Teilnahme an der Studie wurde von einem Anbieter in oberösterreichischen Automatenhallen aufgelegt.

Die unterschiedlichen Zugänge zu den Spielern/Spielerinnen wurden deshalb gewählt, um sowohl unproblematische als auch pathologische Spieler/innen einzubeziehen und mögliche Unterschiede zwischen behandelten und unbehandelten Spielern/Spielerinnen zu erfassen. Dieses Ziel konnte allerdings nicht erreicht werden, da sich auf den Aushang in Spielstätten lediglich drei Spieler/innen meldeten, allesamt in einer sehr emotionalen Spielsituation, um ihrem Ärger Luft zu machen. Da ein Interview unter solch emotionalisierten Bedingungen wenig Sinn macht, wurden Interviewtermine für die Folgetage vereinbart, an denen dann allerdings keiner der Gesprächspartner/innen mehr für ein Gespräch zur Verfügung stand. Zudem wurde aus den Vorgesprächen ersichtlich, dass alle Spieler/innen, die sich gemeldet hatten, problematisches oder pathologisches Spielverhalten aufweisen.

Da infolge der beschriebenen Situation alle für die Studie befragten Spieler/innen problematisches oder pathologisches Spielverhalten aufweisen, werden diese in Folge als „Problemspieler/innen in Behandlung“ oder vereinfacht als „Problemspieler/innen“ bezeichnet.

Erhebungsinstrumente

In den leitfadengestützten Interviews wurden folgende Themenbereiche berücksichtigt:

- » Die Auswirkungen der Spielerschutzmaßnahmen auf das Spielverhalten
- » Die Einhaltung der gesetzlich geregelten Spielerschutzmaßnahmen
- » Theoretische und tatsächlich relevante Umgehungsmöglichkeiten

- » Die Akzeptanz der Spielerschutzmaßnahmen
- » Das Ausweichverhalten auf andere Glücksspielangebote
- » Die Existenz von gesetzlich nicht geregelten Spielanreizen
- » Die Beurteilung der bestehenden Spielerschutzmaßnahmen

Durchführung

Im Zeitraum von Oktober 2015 bis Februar 2016 wurden acht Interviews mit Spielern/Spielerinnen Face-to-Face oder telefonisch durchgeführt. Die Interviewdauer betrug durchschnittlich 55 Minuten.

2.2.5 Methodische Stärken und Schwächen

Folgende methodische Einschränkungen sind zu berücksichtigen:

- » Einige der in der Novelle 2010 beschlossenen Spielerschutzbestimmungen wurden erst relativ zeitnah zum Studienbeginn umgesetzt. Deren Auswirkungen zeichnen sich unter Umständen erst zu einem späteren Zeitpunkt erkennbar ab.
- » Mit Beginn der Studie Anfang 2015 trat gleichzeitig das Verbot von Landesausspielungen in Wien in Kraft. Aufgrund der medialen Präsenz dieser Maßnahme war bei den befragten Personengruppen nicht auszuschließen, dass dieses Ereignis in die Beantwortung der Fragen zur Novelle 2010 miteinfließt und mit dem Urteil über die Novelle vermischt werden.
- » Zur Beurteilung der Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen an den Spielorten wäre eine Begehung von Spielkasinos und Automatensalons sinnvoll. Diese wurde aufgrund der für diese Studie verfügbaren finanziellen Ressourcen nicht durchgeführt.

3 Glücksspiel in Österreich

3.1 Gesetzliche Grundlagen des Glücksspiels

3.1.1 Glücksspielgesetz (GSpG)

In Österreich ist das Angebot von Glücksspielen und Ausspielungen durch das österreichische Glücksspielgesetz (GSpG) geregelt. Als Glücksspiel gelten nach § 1 Abs 1 GSpG jene Spiele, bei denen *„die Entscheidung über das Spielergebnis ausschließlich oder vorwiegend vom Zufall abhängt“*. Als Ausspielungen gemäß § 2 Abs 1 GSpG gelten Glücksspiele,

- » *„die ein Unternehmer veranstaltet, organisiert, anbietet oder zugänglich macht und*
- » *bei denen Spieler oder andere eine vermögenswerte Leistung in Zusammenhang mit der Teilnahme am Glücksspiel erbringen (Einsatz) und*
- » *bei denen vom Unternehmer, von Spielern oder von anderen eine vermögenswerte Leistung in Aussicht gestellt wird (Gewinn).“*

Mit einigen expliziten Ausnahmen, die in § 4 Abs 2 GSpG definiert sind, ist Glücksspiel in Österreich rechtlich dem Bund vorbehalten (*„Glücksspielmonopol“*, § 3 GSpG), wobei der Bund selbst kein Glücksspiel anbietet, sondern über das Bundesministerium für Finanzen – konkret über die für das Glücksspiel zuständige Stelle des BMF – Lizenzen an Konzessionäre vergibt. Sportwetten gelten in Österreich nicht als Glücksspiel und unterliegen ausschließlich landesgesetzlichen Regelungen (Kap. 0).

Eine der in § 4 GSpG definierten Ausnahmen vom Bundesmonopol stellen Ausspielungen dar, die seit der Novelle 2010 als *„Landesausspielungen mit Glücksspielautomaten“* bezeichnet werden und zuvor unter der Bezeichnung *„Kleines Glücksspiel“* bekannt waren. Landesausspielungen unterliegen landesgesetzlichen Zulassungsbestimmungen, wobei das GSpG rechtliche Vorgaben in Form von Mindeststandards liefert und es den jeweiligen Ländern obliegt, strengere Regelungen zu formulieren. Die Mindeststandards betreffen primär Aspekte wie ordnungspolitische Mindestanforderungen an Bewilligungswerber, Geldwäschevorbeugung, Aufsicht und besondere Begleitmaßnahmen zur Spielsuchtvorbeugung.

3.1.2 GSpG–Novelle 2010

Eine Novellierung des GSpG wurde aufgrund zahlreicher Veränderungen im Zuge neuer Medien, Technik und Elektronik und aufgrund verschiedener Richtlinien und Rechtsprechungen der Europäischen Union notwendig (657 der Beilagen XXIV. GP – Regierungsvorlage – Materialien). Ein Schwerpunkt der GSpG–Novelle 2010 liegt auf der Neuordnung des Automatenspiels in Form von Landesausspielungen, unter anderem mit dem Ziel, bis dahin bestehende Kompetenzstreitigkeiten

zu beenden, die bei der Verfolgung illegaler Angebote aufgrund mangelnder Rechtsklarheit im Zusammenhang mit dem ‚kleinen Glücksspiel‘ aufgetreten waren. Ein weiterer Fokus der Novelle liegt auf verbessertem Spielerschutz speziell bei Landesausspielungen.

Nachstehende Änderungen sind die Eckpunkte der GSpG–Novelle 2010:

Landesausspielungen – Zulassung im Kompetenzbereich der Länder

- » Die Bestimmungen für Landesausspielungen mit Glücksspielautomaten wurden präzisiert. Landesausspielungen sind sowohl in Automatenalons (mindestens 10 und maximal 50 Automaten) als auch in Einzelaufstellung (maximal 3 Automaten) möglich. Gleichzeitig darf die Gesamtzahl von einem Glücksspielautomat pro 1.200 Einwohner/innen (Wien: 600) nicht überschritten werden. Die Bewilligung zum Betrieb von Glücksspielautomaten ist auf maximal drei Anbieter pro Bundesland beschränkt (§ 5 Abs 1 GSpG).
- » Es werden ordnungspolitische Anforderungen an Bewilligungswerber bzw. –inhaber definiert (§ 5 Abs 2).
- » Neue Spielerschutzmaßnahmen für Glücksspielautomaten werden geschaffen (§ 5 Abs 3, 4 und 5 GSpG). Die *Spielerschutz–begleitenden Rahmenbedingungen* (Tabelle 3.1) umfassen im Wesentlichen Aufstell– und Zugangsmerkmale und der *spielerschutzorientierte Spielverlauf* umfasst Merkmale (Tabelle 3.2), die als strukturelle Merkmale oder Spielmerkmale bezeichnet werden. Für Automaten in Einzelaufstellung sieht das GSpG strengere Regelungen als für Automatenalons vor.
- » Es werden Maßnahmen zur Sicherung der Aufsicht definiert. Dazu gehören unter anderem eine über einen Zentralcomputer vernetzt durchgeführte Abrechnung und eine verpflichtende elektronische Anbindung an die Bundesrechenzentrum GmbH. Ziele sind die Verhinderung von Manipulationen und eine Überwachung der Spieleinsätze, die Berichtspflicht der Länder über erteilte Bewilligungen an das BMF und die Kontrolle der glücksspielrechtlichen Bestimmungen durch Landesbehörden sowie die Zusammenarbeit der Landesbehörden mit dem BMF in Aufsichtsangelegenheiten (§ 5 Abs 7 GSpG).
- » Die L–GSA wurden im August 2013 und die VLTs im Jänner 2014 an das Bundesrechenzentrum angebunden (§ 5 bzw. § 12 GSpG). Die Voraussetzungen für die Anbindung der SBK–GSA wurden mit der Änderung des Abgabenänderungsgesetzes 2011 geschaffen. Für SBK–GSA, die erst nach dem 1. 7. 2014 betrieben wurden, gilt die Bestimmung jetzt schon, für SBK–GSA, die vor dem 1. 7. 2014 betrieben wurden, tritt diese Regelung erst ab 1. 1. 2017 in Kraft.

Derzeit lassen fünf Bundesländer (Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich und die Steiermark) Landesausspielungen zu (Erlaubnisländer). Die restlichen vier Bundesländer haben Landesausspielungen verboten (Verbotsländer) (Tabelle 3.8).

Video Lotterie Terminals – Zulassung im Kompetenzbereich des Bundes

Elektronische Lotterien sind ausschließlich in VLT-Outlets mit mindestens 10 und maximal 50 VLTs zu betreiben. Für die Eröffnung dieser Outlets ist eine Standortbewilligung erforderlich, die mit bestimmten Angebotsbeschränkungen verbunden ist, wie eine bestimmte Entfernung zwischen VLT-Outlets und Spielbanken (§ 12a Abs 2 GSpG).

Tabelle 3.1:
Spierschutz–begleitende Rahmenbedingungen nach GSpG

	Für Automatenalons und VLT-Outlets	Für Einzelaufstellung
1.	Zutrittssystem, Besuch nur für volljährige Personen; Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises, Aufzeichnungen sind 5 Jahre lang aufzubewahren	Identifikationssystem, das den Zutritt nur für volljährige Personen sicherstellt und zeitliche Begrenzung der Spielzeiten ermöglicht
2.	Konzept über (1) die Schulung der Mitarbeiter/innen im Umgang mit Spielsucht und (2) die Kooperation mit Spierschutzeinrichtungen	Ausstellen einer Spielkarte zur Einhaltung der höchstzulässigen Tagesspieldauer; Sicherstellen, dass nur eine Karte pro Spieler ausgestellt bzw. gültig ist
3.	Warnsystem mit abgestuften Spierschutzmaßnahmen	Warnsystem mit abgestuften Spierschutzmaßnahmen
4.	Anzeige der mathematisch ermittelten Gewinnausschüttungsquote (85 bis 95 %)	Anzeige der mathematisch ermittelten Gewinnausschüttungsquote (82 bis 92 %)
5.	Verbot von Spielinhalten mit aggressiven, kriminellen, rassistischen oder pornographischen Darstellungen	Verbot von Spielinhalten mit aggressiven, kriminellen, rassistischen oder pornographischen Darstellungen
6.	Einsichtnahme in die dt. Fassung der Spielbeschreibungen	Einsichtnahme in die dt. Fassung der Spielbeschreibungen
7.	Einhaltung von Mindestabständen zu anderen Spielstätten	
8.	Austauschverpflichtung von Daten über Besuchs- und Spielsperren oder -beschränkungen zwischen Glücksspielanbietern	
9.	Einhaltung von § 25 Abs 3 betreffend Beratungsgespräch bzw. anbieterseitige Spielsperre, falls die Teilnahme am Spiel die Existenzgrundlage der/des Spielenden gefährdet.	

Quelle: § 5 Abs 4 GSpG

Tabelle 3.2:
 Spielerschutzorientierter Spielverlauf nach GSpG

	Für Automatensalons und VLT-Outlets	Für Einzelaufstellung
1.	Maximaler Einsatz pro Spiel: 10 Euro	Maximaler Einsatz pro Spiel: 1 Euro
2.	Maximaler Gewinn pro Spiel: 10.000 Euro	Maximaler Gewinn pro Spiel: 1.000 Euro
3.	Mindestspieldauer 1 Sekunde; jedes Spiel muss gesondert vom Spielteilnehmer ausgelöst werden	Mindestspieldauer 2 Sekunden; jedes Spiel muss gesondert vom Spielteilnehmer ausgelöst werden.
4.	Keine parallel laufenden Spiele	Keine parallel laufenden Spiele
5.	Eine Einsatz- oder Gewinnsteigerung vor und nach dem Spiel sowie während des Spiels durch Begleitspiele darf nicht möglich sein.	Eine Einsatz- oder Gewinnsteigerung vor und nach dem Spiel sowie während des Spiels durch Begleitspiele darf nicht möglich sein.
6.	Jackpots sind verboten.	Jackpots sind verboten.
7.	Nach zwei Stunden ununterbrochener Spieldauer eines Spielteilnehmers findet die Abschaltung des Automaten statt (Abkühlungsphase) ² .	Das Spielen auf Automaten ist innerhalb von 24 Stunden auf maximal drei Stunden je Teilnehmer begrenzt.

Quelle: §5 Abs5 GSpG

Spielbanken – Zulassung im Kompetenzbereich des Bundes

- » Die Gesamtzahl von Konzessionen für Spielbanken wird von 12 auf höchstens 15 erweitert (§ 21 Abs 5 GSpG).
- » Dem BMF wird das Recht eingeräumt, drei weitere Konzessionen für Pokersalons zu vergeben, wenn diese ausschließlich auf den Betrieb von Pokerspielen im Lebendspiel³ beschränkt sind (§ 22 GSpG).
- » Die Durchführung von den im Konzessionsbescheid bewilligten Glücksspielen außerhalb von Spielbanken oder deren Zugänglichmachung außerhalb von Spielbanken ist verboten (§ 21 Abs 8 GSpG).
- » Automaten in Spielbanken sind an das Bundesrechenzentrum anzubinden. Für SBK-GSA, die vor dem 1. 7. 2014 betrieben wurden, tritt diese Regelung erst ab 1. 1. 2017 in Kraft.

Die Anbindung aller Glücksspielautomaten stellt nicht nur die Grundlage zur Bemessung von Abgaben dar, sondern wird mit der Kontrolle über Parameter wie minimale und maximale Ausschüttungsquote, maximale Ein- und Auszahlungen pro Spiel oder die Spieldauer von Einzelspielen auch als Beitrag zum Spielerschutz gesehen.

Das gleichzeitige Angebot von Glücksspielautomaten und VLTs in Automatensalons bzw. VLT-Outlets ist seit der Novellierung des GSpG nicht mehr möglich. Dadurch sollen Kompetenzschwierigkeiten zwischen den jeweiligen Konzessionären und Bewilligungsinhabern vermieden werden.

²

Die Dauer der Abkühlphase muss laut Automatenglücksspielverordnung §22 mindestens 5 Minuten betragen. In Niederösterreich, Oberösterreich und Burgenland wurde die 5-Minuten-Grenze landesrechtlich umgesetzt, in der Steiermark und in Kärnten auf 15 Minuten verlängert (Tabelle 3.8).

³

Spiele unter Beteiligung einer Croupière / eines Croupiers

3.1.3 Glücksspielrelevante Bestimmungen

Neben dem GSpG als zentraler Gesetzesgrundlage zur Regelung des Glücksspiels beinhalten vereinzelt auch andere Gesetze auf Bundes- bzw. Landesebene bzw. europäische Richtlinien Bestimmungen zum Glücksspiel. Zu diesen Bestimmungen auf Bundes- bzw. Länderebene zählen unter anderem die Automatenglücksspielverordnung, die Glücksspielautomaten- und Veranstaltungsgesetze der Länder und die Jugend(schutz)gesetze.

3.1.3.1 Automatenglücksspielverordnung

Verordnung der Bundesministerin für Finanzen über die technischen Merkmale von Glücksspielautomaten und Video Lotterie Systemen, deren Anbindung an ein Datenrechenzentrum sowie die Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten, BGBl. II Nr.69/2012

Die Automatenglücksspielverordnung (GSA-VO) regelt die bau- und spieltechnischen Merkmale von Glücksspielautomaten und VLTs, die elektronische Anbindung, die zu übermittelnden Datensätze, den Zugriff der Behörden für aufsichts- und abgabenrechtliche Zwecke, die Art des technischen Gutachtens über die Einhaltung der Bestimmungen und die Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten (§ 1 GSA-VO). § 22 GSA-VO regelt die Abkühlungsphase bei Erreichen der gesetzlich maximal erlaubten ununterbrochenen Spieldauer. Dazu gehört auch das Anzeigen von spielerschützbezogenen Informationen. So muss nach § 22 (3) GSA-VO dem/der Spielteilnehmer/in die für das jeweilige Spielprogramm und die gewählte Einsatzgröße mathematisch ermittelte Gewinnausschüttungsquote gemäß § 15 eindeutig und deutlich ablesbar am Glücksspielautomaten angezeigt werden. Es muss für den Spieler erkennbar sein, dass es sich dabei nicht um seine aktuelle Gewinnwahrscheinlichkeit im nächsten Spiel handelt.

Diese Bestimmung ist allerdings nur erfüllbar, wenn die Spieler in der Lage sind, Prozentangaben und durchschnittliche Ausschüttungsquoten im Sinne von Erwartungswerten konzeptuell zu begreifen. Wie weit man diese Fähigkeit beim Durchschnitt der Bevölkerung voraussetzen kann, wird später noch erläutert werden.

3.1.3.2 Glücksspielautomaten- und Veranstaltungsgesetze der Länder

In den Bundesländern ist der Betrieb von GSA, die nicht dem Glücksspielmonopol unterliegen (Landesausspielungen), durch die Glücksspielautomaten- und Veranstaltungsgesetze der jeweiligen Länder geregelt (Tabelle 3.3). Ende 2015 haben fünf Bundesländer (Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich, Steiermark) entsprechende Landesgesetze verabschiedet (Erlaubnisländer), in denen u. a. die Spielerschutzmaßnahmen innerhalb des Rahmens des Bundesgesetzes unterschiedlich umgesetzt werden (Tabelle 3.8). In den anderen vier Bundesländern (Verbotsländer) ist Automatenglücksspiel außerhalb von Spielbanken verboten.

Tabelle 3.3:

Überblick über Glücksspielautomaten- und Veranstaltungsgesetze der Länder

Bundesland	Landesgesetze
Burgenland	Bgld. Veranstaltungsgesetz
Kärnten	Kärntner Spiel- und Glücksspielautomatengesetz (K-SGAG)
Niederösterreich	NÖ Spielautomatengesetz
Oberösterreich	Oö. Glücksspielautomatengesetz
Steiermark	Steiermärkisches Glücksspielautomaten- und Spielapparategesetz

Quelle: www.ris.bka.gv.at

3.1.3.3 Jugendschutz

Das GSpG regelt, dass Minderjährigen der Besuch von Automatensalons, das Spielen an Glücksspielautomaten (§ 5 Abs 4 GSpG) und der Besuch von Spielbanken (§ 25 Abs 1 GSpG) verboten ist. Ergänzend dazu finden sich Regelungen in den Jugend(schutz)gesetzen der Bundesländer, die sich auf den Aufenthalt an Orten, an denen Glücksspiel angeboten wird, auf die Benutzung von Automaten und die Teilnahme von Kindern und Jugendlichen an Glücksspielen, die nicht im GSpG geregelt sind, beziehen (Tabelle 3.4).

- » Der Aufenthalt in Räumlichkeiten, in denen Glücksspielautomaten stehen, wird in den meisten Jugend(schutz)gesetzen – mit unterschiedlichen Formulierungen – explizit verboten. Die Benutzung von GSA durch Minderjährige wird allerdings nur in wenigen Landesgesetzen explizit verboten. Aufgrund des Aufenthaltsverbots ist Jugendlichen die Benutzung von GSA ja ohnehin nicht möglich und dass sie GSA nicht benutzen dürfen, ist durch das GSpG geregelt.
- » Der Aufenthalt in Wettbüros wird – mit Ausnahme von Wien und Tirol – in allen Jugend(schutz)gesetzen explizit verboten.
- » Die Teilnahme von Kindern und Jugendlichen an Lotteriespielen wird in einigen Jugend(schutz)gesetzen, teilweise ohne genaue Altersangabe, erlaubt. In der Praxis ergeben sich allerdings Altersbeschränkungen durch die freiwillige Altersbeschränkung des Anbieters. So erlaubt der Monopolist *Österreichische Lotterien* das Lottospielen erst ab 16 Jahren.

Tabelle 3.4:
Jugend(schutz)gesetze der Bundesländer

Bundesland	Gesetz – Langtitel
Burgenland	Gesetz vom 31. Jänner 2002 zum Schutze der Jugend (Burgenländisches Jugendschutzgesetz 2002 – Bgld. JSG 2002)
Kärnten	Gesetz vom 6. November 1997 über den Schutz der Jugend (Kärntner Jugendschutzgesetz – K-JSG)
Niederösterreich	NÖ Jugendgesetz
Oberösterreich	Landesgesetz über den Schutz der Jugend (Oö. Jugendschutzgesetz 2001 – Oö. JSchG 2001)
Salzburg	Gesetz vom 10. Dezember 1998 über die Förderung und den Schutz der Jugend im Land Salzburg (Salzburger Jugendgesetz)
Steiermark	Gesetz vom 14. Mai 2013 über den Schutz und die Förderung von Kindern und Jugendlichen (Steiermärkisches Jugendgesetz – StJG 2013)
Tirol	Gesetz vom 24. November 1993 über die Förderung und den Schutz der Jugend in Tirol (Tiroler Jugendschutzgesetz 1994)
Vorarlberg	Gesetz über die Förderung und den Schutz der Jugend (Jugendgesetz)
Wien	Gesetz zum Schutz der Jugend (Wiener Jugendschutzgesetz 2002 – WrJSchG 2002)

Quelle: www.ris.bka.gv.at

Tabelle 3.5:
Überblick über Jugendschutzbestimmungen

Bestimmungsgegenstand		B	K	NÖ	OÖ	SBG	ST	T	VBG	W
Aufent- halt	an Orten, an denen überwie- gend Glücksspiele angeboten werden				18	18		14		18
	in Spielhallen	18		14						
	in Räumen mit Glücksspielauto- maten in Einzelaufstellung	18								
	an Orten, an denen mehr als 2 Spielapparate aufgestellt sind									14
	in Wettbüros	18	18	18	18	18	18		18	
	in Räumen, in denen Unterhal- tungsspielapparate betrieben werden		14 ²					15 ¹		
	in Räumen, in denen Geldspiel- automaten betrieben werden					18	18			
Benut- zung	von Spielapparaten		14			16				18
	von Unterhaltungsspielappara- ten						15			
	von Geldspielapparaten						18			
Teil- nahme	an Glücksspiel				18		18			
	an Sportwetten				18	18	18			
	an Lotterien				16	k.A.*	k.A.*			
	an Tombola, Glückshafen, Juxauspielungen				k.A.*	k. A.*	k.A.*			

¹: wenn diese für das Gastgewerbe zugelassen sind und auch als solche genutzt werden

²: Das Betreten von Räumlichkeiten und die Benutzung von Spielapparaten sind Kindern (bis 14) nur in Begleitung von Erwachsenen möglich.

* k. A.: Die Teilnahme ist ohne Altersgrenze explizit erlaubt.

Quelle: Darstellung GÖG 2015

3.1.3.4 Europäische Gesetzgebung

Der EuGH hat einige Urteile erlassen, die die österreichische Rechtslage vor den GSpG-Novellen 2008 und 2010 beurteilen, wobei es primär um die Themen Glücksspielmonopol, Niederlassungsfreiheit und Transparenz bei der Konzessionserteilung ging.

Monopole stellen nach dem Urteil des EuGH eine Einschränkung der Grundfreiheiten dar und sind nur aus zwingenden Gründen des Allgemeininteresses zulässig. Dieses wird im Zusammenhang mit dem Glücksspiel in Österreich mit dem Verbraucherschutz, der Betrugsverbeugung oder der Bekämpfung der Spielsucht argumentiert (Kohl 2013).

Das für die österreichische Rechtsprechung richtungsweisende EuGH-Urteil zur Rechtssache Engelman (C-64/08) sieht bei der Vergabe von Konzessionen weder Niederlassungsfreiheit noch Transparenz gewährleistet, was im Widerspruch zu europäischem Recht⁴ steht. Die Novellierung des GSpG 2010 änderte dies im Sinne dieses Urteils. Es legt nun fest, dass der Konzessionserteilung eine öffentliche Interessentensuche voranzugehen hat, die den Grundsätzen der Transparenz und der Nichtdiskriminierung entspricht (§ 14 Abs 1 und § 21 Abs 1 GSpG).

3.2 Der Glücksspielsektor/-markt in Österreich

Das gewerbliche Glücksspielangebot in Österreich umfasst verschiedene Arten von Glücksspielen. Der Glücksspielmarkt kann einerseits anhand der Konzessionen bzw. der gesetzlichen Rahmenbedingungen (wie im Folgenden dargestellt) und andererseits anhand unterschiedlicher Spielangebote beschrieben werden. Zu berücksichtigen ist dabei, dass einige Glücksspielangebote, wie z. B. das Automatenglücksspiel, unterschiedlichen gesetzlichen Regelungen unterliegen.

Spielbanken

In Spielbanken, umgangssprachlich Kasinos genannt, werden sowohl Spiele unter Beteiligung einer Croupière bzw. eines Croupiers („*Lebensspiele*“, *tablegames*, wie z. B. Roulette, Black Jack, Poker) als auch Automatenspiele angeboten. Alle Spielangebote in Spielbanken fallen unter das Glücksspielmonopol des Bundes. Lebensspiele sind in Österreich ausschließlich in einer konzessionierten Spielbank legal, Automatenspiele sind hingegen auch als Landesausspielungen oder an VLTs zulässig.

Für die bis zur GSpG-Novelle 2010 vergebenen 12 Spielbank-Konzessionen war die *Casinos Austria AG* Allein-Konzessionärin (*faktisches Monopol*). Unter Berücksichtigung europarechtlicher Vorgaben ist seit der GSpG-Novelle 2010 zu gewährleisten, dass Konzessionen für Spielbanken EU-weit ausgeschrieben werden und dass eine transparente Vergabe erfolgt (§ 21 Abs 1 GSpG).

4

Art 49 AEUV zu Niederlassungsfreiheit und Art 56 AEUV zu Transparenz

Mit dieser Novelle wurden drei zusätzliche Spielbank-Konzessionen beschlossen (§ 21 Abs 5 GSpG), die im Jahr 2014 vergeben wurden.

Lotterien

Bei Lotteriespielen wird im GSpG zwischen *bestimmten Lotterien* und *elektronischen Lotterien* differenziert. Zu den Angeboten der bestimmten Lotterien zählen Spiele wie Lotto 6 aus 45, Toto, Zahlenlotto 1–90, Bingo, Joker, Rubbellos, Brieflos, Klassenlotterie, ToiToiToi und EuroMillionen⁵. Unter elektronische Lotterien fallen nicht nur Lotteriespiele, die über elektronische Medien zur Verfügung gestellt werden (Online-Glücksspiel über win2day), sondern auch Spiele an Video Lotterie Terminals (VLTs), die an ortsfesten Betriebsstätten, sog. VLT-Outlets angeboten werden. VLTs unterscheiden sich im Erscheinungsbild nicht von „klassischen“ Glücksspielautomaten, allerdings bestehen Unterschiede hinsichtlich Technologie und Mechanik. So wird bei VLTs – im Gegensatz zu Spielautomaten – die Entscheidung über Verlust oder Gewinn zentralseitig, d. h. vom Zufallsgenerator eines zentralen Rechners, getroffen. Dieser Unterschied hat für die Spielenden keine praktische Relevanz, bedeutet aber, dass für diese Formen des automatenbasierten Glücksspiels unterschiedliche gesetzliche Bestimmungen gelten. Diese Tatsache sorgt in der Praxis für einige Spannungsfelder (Kap. 0).

In Österreich betreibt die Allein-Konzessionärin *Österreichische Lotterien* VLT-Outlets (WINWIN) an 15 Standorten in vier Bundesländern (NÖ, OÖ, SBG, T), wobei es sich bei Tirol und Salzburg um Verbotsländer handelt, d. h. um Länder, in denen Landesausspielungen nicht zulässig sind.

Seit 2010 wird die Konzession für Lotterien entsprechend den in § 21 Abs 1 GSpG beschriebenen Grundsätzen wie Transparenz und Nichtdiskriminierung ausgeschrieben. Im Jahr 2011 wurde den Österreichischen Lotterien die Lotterien-Lizenz für weitere 15 Jahre erteilt.

Landesausspielungen

Als Landesausspielungen werden Spiele an Glücksspielautomaten außerhalb von Spielbanken und VLT-Outlets bezeichnet (Kap. 3.1.1, Kap. 3.1.2). Glücksspielautomaten entscheiden selbständig über Gewinn oder Verlust. Sie stehen den Spielenden sowohl in Einzelaufstellung (bis zu drei Automaten pro Standort, etwa in Gastronomiebetrieben) als auch in Automatensalons (mindestens 10, maximal 50 Automaten⁶) zur Verfügung.

Automatenspiele sind nicht nur als Landesausspielungen, sondern auch in Spielbanken und in VLT-Outlets möglich. Unterschiede bestehen hinsichtlich der legistischen Zuständigkeit – bei Auf-

5
<https://www.lotterien.at>

6
mit Ausnahme des Burgenlands, wo maximal 20 GSA pro Standort erlaubt sind (§ 8a Abs 6 Burgenländisches Veranstaltungsgesetz)

stellung in Spielbanken und bei VLTs gilt die Bundesgesetzgebung, bei Einzelaufstellung und Aufstellung in Salons die Landesgesetzgebung (*Landesausspielungen*) – und damit auch hinsichtlich der Spielerschutzmaßnahmen. So regelt die Novelle des GSpG 2010 nur Spielerschutzmaßnahmen für Landesausspielungen und VLTs, nicht aber für Automaten in Spielbanken. Der Spielerschutz für GSA in Einzelaufstellung ist strenger geregelt als für GSA in Salons. Spielerschutzmaßnahmen für SBK–GSA sind nicht öffentlich einsehbar und ergehen auf dem Bescheidweg an die Betreiber.

Die Länder entscheiden nicht nur über die Zulassung von Landesausspielungen, sondern auch darüber, ob diese ausschließlich in Automatensalons (wie etwa in NÖ und ST) oder auch in Einzelaufstellung zulässig sind. Die Inbetriebnahme von GSA erfordert eine Ausspielbewilligung, Standortbewilligung und eine Einzelgerätbewilligung. Für jeden bewilligten GSA besteht eine Betriebspflicht, d. h. die Betreiber dürfen Glücksspielautomaten nicht für längere Zeit abschalten.

Tabelle 3.6:
Glücksspielsektor nach Angeboten, rechtlichem Rahmen und Betriebswegen

Spielangebote	Rechtlicher Rahmen / Konzession	Spielort/Vertriebsweg
Kasinospiele (z. B. Roulette, Black Jack, Poker)		
	Bundesrecht / Kasinolizenz bzw. Pokerlizenz	Spielbank (15 Standorte) bzw. Pokersalon
	Bundesrecht / Lotterielizenz	Internet (win2day)
LOTTERIESPIELE (z. B. Lotto 6 aus 45, Toto, Bingo, Zahlenlotto 1–90, Joker, Rubbellos, Brieflos, Klassenlotterie)		
	Bundesrecht / Lotterielizenz	ca. 5.200 Vertriebsstellen
	Bundesrecht / Lotterielizenz	Internet (win2day)
AUTOMATENSPIELE		
	Landesrecht	Landesglücksspielautomaten (Einzelaufstellungen, Automatensalons)
	Bundesrecht / Kasinolizenz	Spielbank (15 Standorte)
	Bundesrecht / Lotterielizenz	VLT–Outlet (15 Standorte)
	Bundesrecht / Lotterielizenz	Internet (win2day)

Quelle: Darstellung GÖG

3.2.1 Automatenglücksspiel in Österreich

Burgenland

Im Burgenland beträgt die höchstzulässige Anzahl für GSA in Landesausspielung 236 Automaten. Die Lizenzen sind an drei unterschiedliche Anbieter vergeben, eine Lizenz für 110 GSA in Automatensalons und zwei für jeweils 63 GSA in Einzelaufstellung (Tabelle 3.7). Eine Abweichung vom GSpG besteht darin, dass in Automatensalons nur zwischen 10 und 20 GSA stehen dürfen (§ 8a Abs 6 Bgld. Veranstaltungsgesetz).

Anders als im GSpG vorgesehen, ist im Burgenland für GSA in Einzelaufstellung eine maximale Tagesspieldauer von 1,5 Stunden vorgesehen (Tabelle 3.8).

Das Burgenland verfügt über kein Automatenglücksspiel nach Bundesrecht.

Kärnten

In Kärnten wurden im Jahr 2013 die Lizenzen für die insgesamt 465 zulässigen GSA in Landesauspielung an zwei Bieter vergeben. Es folgte eine Berufung gegen einen abschlägigen Bescheid durch unterlegene Bieter, der sowohl vom UVS als auch dem VwGH stattgegeben wurde. Um für den Zeitraum des Verfahrens und der möglichen Wiederholung der Vergabe dem illegalen Glücksspiel nicht Raum zu geben, wurden bis Ende 2015 befristete Weiterbetriebsrechte für die beiden zum Zug gekommenen Anbieter erteilt. In einer Wiederholung des Vergabeverfahrens wurden die Lizenzen an drei Anbieter vergeben, diese Entscheidung wurde ebenfalls angefochten.

Hinsichtlich des Spielverlaufs sieht das Kärntner Spiel- und Glücksspielautomatengesetz eine vom Bundesrahmen abweichende verlängerte Abkühlungsphase von 15 Minuten vor (§ 17 Abs 1 lit a Z1 K-SGAG).

In Kärnten ist Automatenglücksspiel zudem auch in einer Spielbank möglich (Tabelle 3.7).

Niederösterreich

Die in Niederösterreich höchstzulässige Anzahl für GSA in Landesauspielung beträgt 1139, wobei die drei möglichen Lizenzen in der Hand eines einzigen Anbieters liegen. In diesem Bundesland sind Landesauspielungen nur in Salons zulässig (§ 3 Abs 1 NÖ Spielautomatengesetz).

Neben den Landesauspielungen ist in Niederösterreich Automatenglücksspiel auch in einer Spielbank bzw. in drei VLT-Outlets möglich (Tabelle 3.7).

Oberösterreich

In Oberösterreich ist die höchstzulässige Anzahl von 1173 GSA in Landesauspielung auf zwei Lizenzen für jeweils 362 GSA in Automatensalons und eine Lizenz für 449 GSA in Einzelaufstellung aufgeteilt.

In Bezug auf den Spielerschutz sieht das OÖ Glücksspielautomatengesetz im Vergleich zum Bundesrahmen durch das GSpG einige Verschärfungen vor. Für GSA in Automatensalons beträgt der höchstmögliche Einsatz 5 Euro und der höchstmögliche Gewinn 5.000 Euro (§ 13 Abs 1 Z1 bzw. Z2 OÖ Glücksspielautomatengesetz). Zudem besteht eine Mindestspieldauer von zwei Sekunden und zusätzlich zu einer Abkühlungsphase nach zwei Stunden ununterbrochener Spieldauer eine maximale Tagesspieldauer von insgesamt drei Stunden (§ 13 Abs 1 Z3 bzw. Z8 OÖ Glücksspielautomatengesetz).

Automatenglücksspiel ist in Oberösterreich zudem in einer Spielbank und in fünf VLT-Outlets möglich (Tabelle 3.7).

Steiermark

Die Lizenzen für die höchstzulässige Anzahl von GSA in Landesausspielungen wurden an drei unterschiedliche Anbieter (337, 337, 338 GSA) vergeben, wobei das Steiermärkische Glücksspielautomaten- und Spielapparategesetz (StGSG) nur GSA in Automatenalons vorsieht. Die mit Beginn 2016 geplante Inbetriebnahme der GSA verzögerte sich aufgrund einer Beeinspruchung von Anbietern, die bei der Vergabe der Lizenzen nicht zum Zug kamen.

Im Steiermärkischen Glücksspielautomaten- und Spieleapparategesetz (StGSG) ist eine vom Bundesrahmen abweichende Regelung hinsichtlich der Dauer der Abkühlungsphase festgelegt: Sie ist auf 15 Minuten verlängert (Tabelle 3.8).

Zusätzlich zu den Landesausspielungen ist Automatenglücksspiel in der Steiermark auch in einer Spielbank möglich (Tabelle 3.7).

Tabelle 3.7:
Anzahl von Automaten und Spielstätten nach Bundesland

	Spielbanken	VLT-Outlets	L-GSA gesamt	L-GSA Einzelaufstel- lung	L-GSA Salon
	Anzahl GSA / Spielstätten	Anzahl GSA / Spielstätten ²	Anzahl GSA	Anzahl GSA	Anzahl GSA
BGLD	0 / 0	0 / 0	236	126	110
K	230 / 1	0 / 0	465	-	-
NÖ	>260 / 1	147 / 3	1.139	nicht zulässig	1.139
OÖ	k. A. / 1	215 / 5	1.773	449	724
SBG	150 / 2	100 / 2	nicht zulässig	nicht zulässig	nicht zulässig
ST	114 / 1	0 / 0	1.012	nicht zulässig	-
T	323 + k. A. / 4	229 / 5	nicht zulässig	nicht zulässig	nicht zulässig
VBG	316 / 1	0 / 0	nicht zulässig	nicht zulässig	nicht zulässig
W	200 / 1	0 / 0	nicht zulässig	nicht zulässig	nicht zulässig

In Kärnten und der Steiermark sind die zulässigen Konzessionen zwar vergeben, infolge von Einsprüchen sind aber Anfang 2016 keine GSA in Landesausspielung in Betrieb.

¹ <http://www.casinos.at/de>

² <http://www.winwin.at>

³ § 8a Abs 6 Bgld. Veranstaltungsgesetz sieht bei Automatenalons zwischen 10 und 20 GSA vor.

Quelle: Darstellung GÖG

Tabelle 3.8:
 Spielerschutzmaßnahmen den Spielverlauf betreffend

	Höchst- einsatz	Höchst- gewinn	Ausschüt- tungsquote	Mindest- spieldauer	Jack- pot- verbot	Max. Ta- gesspiel- dauer / 24 h	Abkühl- phase
Bundesgesetzgebung							
VLTs	10 €	10.000 €	85 %-95 %	1 Sekunde	ja	nein	ja
SBA-GSA¹	1.000 €	-	-	-	nein	nein	-
LBA-GSA Einzelaufstellung	1 €	1.000 €	82 %-92 %	2 Sekunden	ja	3 Std.	-
LBA-GSA Automatensalon	10 €	10.000 €	85 %-95 %	1 Sekunde	ja	nein	ja
Landesgesetzgebung							
Kärnten							
Einzelaufstellung	1 €	1.000 €	82 %-92 %	2 Sekunden		3 Std.	-
Automatensalon	10 €	10.000 €	85 %-95 %	1 Sekunde		-	2 Std. / 15 min.
Burgenland							
Einzelaufstellung	1 €	1.000 €	82 %-92 %	2 Sekunden		1,5 Std.	-
Automatensalon	10 €	10.000 €	85 %-95 %	1 Sekunde		-	2 Std. / 5 min.
Oberösterreich							
Einzelaufstellung	1 €	1.000 €	82 %-92 %	2 Sekunden		3 Std.	-
Automatensalon	5 €	5.000 €	85 %-95 %	2 Sekunden		3 Std.	2 Std. / 5 min.
Niederösterreich²							
Automatensalon	10 €	10.000 €	85 %-95 %	1 Sekunde		-	2 Std. / 5 min.
Steiermark²							
Automatensalon	10 €	10.000 €	85 %-95 %	1 Sekunde		-	2 Std. / 15 min.

Die grau unterlegten Felder markieren Bereiche, wo die landesgesetzlichen Bestimmungen vom GSpG abweichen.

¹ Die entsprechenden Bestimmungen ergehen auf dem Bescheidweg.

² In Niederösterreich und der Steiermark ist die Aufstellung von GSA in Landesausspielungen nur in Automatensalons zulässig.

Quelle: Darstellung GÖG 2015

3.2.2 Diskurse zum Glücksspiel

Kategorisierung von Sportwetten als Geschicklichkeitsspiele

Im Gegensatz zu anderen europäischen Ländern gelten Sportwetten nach österreichischem Recht als Geschicklichkeits- und nicht als Glücksspiel. Damit unterliegen sie nicht dem bunderechtlichen GSpG, sondern der Landesgesetzgebung. In Österreich sind Sportwetten nach neun unterschiedlichen Landesgesetzen, den Buchmacher- und Totalisateurgesetzen, geregelt. Die Lizenzvergabe erfolgt ohne mengenmäßige Beschränkung durch das jeweilige Bundesland.

Die Unterscheidung zwischen Wetten und Glücksspiel wird über den Geschicklichkeitsanteil (durch Erfahrung und Wissen) argumentiert, der allerdings aufgrund mangelnder Stringenz immer wieder für kontroverielle Diskussionen sorgt. Wegen der unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit für Ausgänge, auf die gewettet wird, ergibt sich zwar eindeutig eine höhere Gewinnwahrscheinlichkeit für informierte Personen, was zunächst eine Klassifikation als Geschicklichkeitsspiel nahelegt. Da dieser Wissensvorteil durch Quotenfestlegungen allerdings weitgehend kompensiert wird, geht dieser Wissensvorteil in der Praxis verloren und der Zufallsanteil überwiegt. Aus diesem Grund müssten Wetten der Definition entsprechend eigentlich als Glücksspiel klassifiziert werden.

Grundsätzlich wird bei Wetten zwischen Sport- und Gesellschaftswetten unterschieden. Bei ersteren handelt es sich um „*Wetten aus Anlass sportlicher Veranstaltungen*“⁷, bei allen anderen Wetten um Gesellschaftswetten. Innerhalb der Sportwetten gelten bestimmte Formen als besonders problematisch. Zum einen sind das virtuelle Wettbewerbe, deren Ergebnisse von einem Computer generiert werden, zum anderen aufgezeichnete Wettbewerbe, die aus einer großen Zahl von Aufzeichnungen – nachdem die Einsätze feststehen – zufällig ausgewählt werden, wodurch sie sich praktisch nicht von virtuellen Wettbewerben unterscheiden. Beide Varianten sind in Österreich nicht zulässig, weil der Verfassungsgerichtshof in diesen Fällen erkannte, dass das Zufallselement deutlich überwiegt (VwGH 2009/17/1058).

Nicht als Glücksspiel gelten in Österreich – anders als z. B. in Deutschland – nach wie vor Ereigniswetten und Live-Wetten, bei denen Wetten während eines laufenden Sportevents abgeschlossen werden können. Bei Ergebniswetten wird auf Teilergebnisse oder das Endergebnis gewettet. Bei Ereigniswetten wird auf einzelne Ereignisse während des Sportereignisses gewettet, z. B. wer das erste Tor schießt oder wie viele gelbe Karten vergeben werden.

Kritikpunkt ist primär die als zu liberal eingeschätzte Regulierung von Sportwetten, wobei vor allem die fehlende Mengenbeschränkung und die fehlenden Spielerschutzbestimmungen betont werden. Suchtexpertinnen und -experten kritisieren vor allem die schnelle Abfolge der Wettmöglichkeiten, z. B. bei Ereigniswetten. Kritisiert wird auch, dass wegen der Länderzuständigkeit angemessene Beschränkungen bei Live- und Ereigniswetten erschwert werden.

Zurzeit sind Live-Wetten in Tirol und Vorarlberg nicht zulässig. Wien sieht im Entwurf des neuen Wiener Wettengesetzes⁸ (WrWettenG) neben anderen Maßnahmen ebenfalls ein Verbot von Live-Wetten in Wettbüros vor.

7

„Gesetz vom 28. Juli 1919, betreffend Gebühren von Totalisateur- und Buchmacherwetten sowie Maßnahmen zur Unterdrückung des Winkelwettwesens“

8

Der Gesetzesentwurf liegt zur Genehmigung in Brüssel (Stand 12.2015)

Unterschiedliche Regelungen für Glücksspielautomaten

Automatenbasiertes Glücksspiel wird in Österreich sowohl an VLTs als auch mittels GSA angeboten, wobei für die Spieler/innen keine Unterschiede erkennbar sind. In der Praxis ergeben sich Spannungsfelder aus der unterschiedlichen rechtlichen Grundlage für die Inbetriebnahme von Glücksspielautomaten und VLTs. Automaten in Spielbanken sind in der Spielbankenkonzession inbegriffen, VLTs in der Lotterielizenz und beide unterliegen somit dem Bundesrecht, während GSA im Sinne der Landesausspielungen dem Landesrecht unterliegen. Daraus ergibt sich eine Situation, die vor allem im Hinblick auf den Spielerschutz immer wieder Kritik hervorruft.

Mit der GSpG-Novelle von 2010 wurde eine Reduktion von Glücksspielautomaten und Standorten beschlossen – eine Maßnahme, die mit verbessertem Spielerschutz argumentiert wird. Aufgrund der Bundeskonzessionen für Spielbanken und Lotterien besteht auch in jenen Bundesländern, die sich – meist aus Gründen des Spielerschutzes – gegen Landesausspielungen entscheiden, die Möglichkeit, dass automatenbasiertes Glücksspiel in Spielbanken oder über VLT-Outlets weiterhin angeboten wird. Die Anzahl der GSA in Spielbanken und VLTs ist zwar ebenfalls begrenzt, das ändert aber nichts daran, dass mit diesen Angeboten der Ausfall von Landesausspielungen durch VLTs und GSA in Spielbanken kompensiert werden kann. Dadurch entgehen den Ländern Einnahmen, ohne dass der mit dem Verbot von Landesausspielungen intendierte Spielerschutz effekt eintritt. Kritisiert wird in diesem Zusammenhang auch, dass die Regeln für GSA in Spielbanken weniger streng sind als jene bei Landesausspielungen (Tabelle 3.8), wodurch es nach Ansicht von Kreutzer et al. (2012) zu einer Wettbewerbsverzerrung kommt.

Regulierungsmaßnahmen

Die staatliche Regulierung des Glücksspiels steht immer im Spannungsfeld zwischen individueller Freiheit und einschränkenden Maßnahmen, die die Bevölkerung vor schädlichen Auswirkungen des Glücksspiels schützen sollen. Gleichzeitig besteht der Anspruch, die regulierenden Maßnahmen so zu gestalten, dass Glücksspiel für unproblematische Spielerinnen und Spieler als Freizeitvergnügen weiterhin möglich bleibt. Für das BMF ist aus diesem Grund die Verhältnismäßigkeit der Maßnahmen eine Grundmaxime der Glücksspielpolitik (BMF 2012). Ein zentrales Argument ist auch, dass infolge restriktiver Maßnahmen eine Abwanderung ins Online-Glücksspiel (mit geringeren Kontrollmöglichkeiten) oder zu nicht lizenzierten Anbietern einsetzen könnte, die verhindert werden soll.

4 Theoretische Grundlagen

4.1 Problematisches Glücksspiel

Es existiert kein einheitliches Modell zur Ätiologie von Sucht, aber eine Reihe von unterschiedlichen Modellen und Theorien, die (Teil-)Aspekte dieser komplexen Erkrankung zu erklären versuchen. Gemeinsames Element aller Modelle ist die Annahme, dass Sucht eine Erkrankung mit einer multifaktoriellen Genese ist, d. h. als Ergebnis eines komplexen Zusammenspiels von vielfältigen biologischen, psychischen und sozialen Variablen zu verstehen ist. Die Modelle unterscheiden sich darin, welche Aspekte/Einflüsse als maßgeblich für die Entwicklung von problematischem Konsum bzw. Verhalten gesehen werden.

Das gebräuchliche Modell der „Sucht-Trias“ unterscheidet bei der Entstehung von Suchterkrankungen zwischen Bedingungsfaktoren der Person, der Umwelt und des Suchtmittels. Zu individuumsbezogenen Bedingungsfaktoren zählen z. B. die genetische Disposition oder Persönlichkeitsfaktoren. Umweltbezogene Faktoren sind Einflüsse des sozialen Nahraums und der Gesellschaft. Suchtmittelabhängige Einflussfaktoren sind hier spezifische Eigenschaften des gewählten Glücksspiels.

Im Diskurs zur Glücksspielsucht ist eine der zentralen Fragen, warum bestimmte Glücksspielformen häufiger als andere zu einer individuellen Problematik führen. Der Fokus zahlreicher Studien liegt auf der Identifizierung von Merkmalen, die ein unterschiedliches Gefährdungspotenzial initiieren, und auf der Entwicklung von Messinstrumenten, die eine adäquate Beurteilung ermöglichen (Parke/Griffiths 2007; Meyer et al. 2010). Jede Glücksspielform ist charakterisiert durch bestimmte Merkmale, die zur spezifischen Ausgestaltung der jeweiligen Spielart gehören und sowohl den Spielanreiz als auch das Gefährdungspotenzial der Spielart determinieren. Neben situations- oder kontextbezogenen Merkmalen (Meyer/Hayer 2005), wie etwa Verfügbarkeit und Griffnähe, sind es vor allem die strukturellen Merkmale (die für die jeweilige Glücksspielform typischen Eigenschaften), die im Fokus der wissenschaftlichen Aufmerksamkeit stehen. Griffiths (2013) vertritt die Ansicht, dass nicht die Glücksspielform als solche, sondern strukturelle Merkmale der Ausgestaltung für die Entwicklung von problematischem bzw. pathologischem Spielverhalten ausschlaggebend sind. Er argumentiert, dass die Entwicklung von problematischem bzw. abhängigem Spielverhalten primär durch die Häufigkeit der Spielmöglichkeiten in Kombination mit anderen strukturellen Merkmalen beeinflusst ist und dass dies grundsätzlich unabhängig von der Spielform zu sehen sei.

Die multikausalen Entstehungsbedingungen der Spielsucht ermöglichen viele Ansätze für die Entwicklung von Spielerschutzmaßnahmen. Im Folgenden wird ausschließlich auf Einflussfaktoren näher eingegangen, die spezifisch für die Entstehung der Glücksspielsucht sind und die im Zusammenhang mit Spielerschutzmaßnahmen von Bedeutung sind.

4.2 Responsible Gambling

Im Zusammenhang mit Spielen wird üblicherweise zwischen Glücksspiel (Gambling) und anderen Formen des Spielens (Gaming) unterschieden. In der fünften Fassung des *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM-5) werden problematische und pathologische Varianten von „Gambling“ als „Gambling Disorder“ und problematische sowie pathologische Varianten von „Gaming“ als „Computer Gaming Disorder“ bezeichnet. Gambling Disorder nach DSM-5 stellt eine diagnostizierte Erkrankung dar, während die Internet Gaming Disorder in der Sektion III nur zur weiteren Erforschung und zur Gewinnung von Erfahrung vorgeschlagen wird (APA 2015).

Zwischen Gaming und Gambling wird inzwischen noch eine Zwischenform – das simulierte Glücksspiel (Simulated Gambling) – diskutiert (King et al. 2014). Beim Simulated Gambling handelt es sich um elektronische Glücksspielangebote im Rahmen von Computerspielen, bei denen man nur fiktive Münzen gewinnen oder verspielen kann. Kritisiert wird am simulierten Glücksspiel, dass damit Personen, die zunächst kein Interesse am Glücksspiel hatten, indirekt mit diesem vertraut gemacht werden, wobei häufig die Gewinnchancen unrealistisch hoch angesetzt werden, um den Spielenden Erfolgserlebnisse zu bieten und sie zum Weiterspielen zu bewegen. Da die Gewinne nicht ausbezahlt werden, ergibt sich für die Anbieter daraus kein Nachteil. Diese Strategie ist allerdings sehr bedenklich, da sie überzogene Gewinnerwartungen bei den Spielenden erzeugt, die verhängnisvoll werden, wenn an realen GSA gespielt wird.

Da es für „Gaming“ keine treffsichere deutsche Übersetzung gibt – „Spielen“ umfasst sowohl Glücksspielen als auch andere Formen des Spielens – werden in der Fachwelt oft die englischen Begriffe „Gambling“ und „Gaming“ verwendet. Für unproblematische bzw. nicht pathologische Spielformen – bzw. für den verantwortungsvollen Umgang damit – wurden in der englischen Fachliteratur die Ausdrücke „Responsible Gambling“ und „Responsible Gaming“ geprägt. Spielerschutz im Zusammenhang mit Glücksspiel muss darauf abzielen, problematisches Glücksspielen (Irresponsible Gambling) so weit wie möglich zu verhindern und Spieler/innen zum verantwortungsvollen Spielen (Responsible Gambling) zu motivieren.

Während die Begriffe „Gambling“ und „Gaming“ in Forschung und Therapie weitgehend korrekt verwendet werden, hat sich bei den Glücksspielanbietern eine abweichende Verwendung dieser Begrifflichkeit eingebürgert. Statt korrekt von „Responsible Gambling“ zu sprechen, wenn es um Glücksspiel geht, sprechen Glücksspielanbieter meist von „Responsible Gaming“. So laufen etwa Veranstaltungen einiger Anbieter unter dem Namen „Responsible Gaming Academy“. Dieser semantische Kunstgriff ermöglicht Anbietern, das negativ konnotierte Wort „Gambling“ zu vermeiden; diese Wortwahl ist aber sachlich inadäquat und irreführend.

Im internationalen Diskurs wird eine Vielzahl an Maßnahmen als geeignet im Sinne des Spielerschutzes diskutiert (ACP 1999; Blaszczynski 2002; Blaszczynski et al. 2011; Hayer/Meyer 2004):

- » Bereitstellung von Informationen zur Förderung verantwortungsvollen Spielens
 - » Merkmale des Glücksspiels und der Funktionsweise von Glücksspielautomaten
 - » Information über Einsatz und Gewinnwahrscheinlichkeiten
 - » Information über die Risiken von Glücksspiel

- » Verantwortungsvolle Werbung
 - » keine irreführende Werbung
 - » keine Werbung, die Gewinne übermäßig betont
 - » keine Werbung, die sich an Risikogruppen, wie z. B. Jugendliche oder gesperrte Spieler/innen, richtet
 - » Verbot von Gratispielangeboten, z. B. um Neukunden zu gewinnen
- » Änderung der Spielstruktur
 - » Anzeige der aktuellen Zeit, der bisherigen Spieldauer, der bisherigen Einsätze und der bisherigen Nettobilanz (Summe der Einsätze minus der Gewinne) pro Spiel-sitzung („informierter Spieler“)
 - » konsequente Anzeige in Geldeinheiten und nicht in Punkten
 - » Verbot von Stopp-Tasten
 - » Verlängerung der Mindestspieldauer pro Spiel
 - » Verbot von gezielt erzeugten Fast-Gewinnen
- » Zugangsbeschränkungen
 - » für bestimmte Personengruppen, z. B. für Jugendliche und gesperrte Spieler/innen
 - » (regional abgestimmte) Beschränkung der Zahl der Spielstätten
 - » Begrenzung der Öffnungszeiten von Spielstätten
 - » konsequente Einführung von Spielsperren
 - » Spielbeschränkungen (Zeit und Ausgaben)
 - » relevante Abkühlphasen nach einer gewissen Spieldauer
- » Änderungen in den Spielstätten
 - » Beschränkung bzw. Verbot der Ausschank von Alkohol
 - » Änderungen der Zahlungsmodalitäten, wie etwa ein Verbot von Geldautomaten in Spielstätten oder Einschränkung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs
- » Umfassende Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
 - » zur Sensibilisierung, damit diese Probleme erkennen
 - » Erwerb von spezifischen Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit problemati-schen bzw. pathologischen Spielern/Spielerinnen
- » Unterstützung für problematische und pathologische Spieler/innen
 - » ausreichende Bereitstellung von Beratungs- und Behandlungsangeboten
 - » effektive Zuweisung zu einschlägiger Beratung und Behandlung
 - » enge Kooperation zwischen dem Glücksspiel- und dem Behandlungssektor

4.2.1 Beurteilung von Maßnahmen

Studien zur Effektivität einzelner Spielerschutzmaßnahmen sind methodologisch sehr herausfor-dernd, die Ergebnisse nur bedingt generalisierbar. Nachstehende Probleme lassen sich beschrei-ben:

- » Fragestellungen werden isoliert und unter Laborbedingungen untersucht, sodass Ergebnisse nur bedingt auf die komplexe Realität an realen Spielorten übertragbar sind.

- » Die Generalisierbarkeit der Ergebnisse ist eingeschränkt durch Unterschiede (Livingstone et al. 2014)
 - » in der konkreten Umsetzung in die Praxis,
 - » in den rechtlichen Rahmenbedingungen,
 - » im soziokulturellen Hintergrund,
 - » in der regionalen bzw. nationalen Gestaltung der Glücksspielangebote.
- » Ständige technische Entwicklungen im Bereich von Glücksspielautomaten schränken die Aktualität von Studienergebnissen ein, die vom Zustand zuvor ausgehen.
- » In vielen Studiendesigns lassen fehlende Kontrollgruppen keine kausale Interpretation der beobachteten Veränderungen zu.

4.3 Informationen zur Förderung verantwortungsvollen Spielens

4.3.1 Informierte Spieler/innen

Im Kontext des verantwortungsvollen Spielens sind Schlagworte wie „informierter Spieler“ bzw. „informed choice“ gebräuchlich. Letzterer Begriff ist im Bereich der medizinischen Versorgung seit langem geläufig (Blaszczynski et al. 2008). Verantwortungsvolles Spielen erfordert, dass den Spielenden alle spielrelevanten Informationen zur Verfügung stehen. Zur Vermeidung möglicher negativer Konsequenzen sollte es möglich sein, zwischen unterschiedlichen Spielangeboten zu wählen und verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen. Im Sinne des Public-Health-Ansatzes sollte die gesamte Bevölkerung, von nicht Spielenden bis zu Problemspielern/-spielerinnen informiert werden (Blaszczynski et al. 2008).

Spielrelevante Informationen lassen sich nach Blaszczynski et al. (2007) in drei Kategorien einordnen:

- » Allgemeine spielbezogene Informationen zur Korrektur von fehlerhaften Annahmen:
 - » Hinweis, dass Glücksspiel nur eine Freizeitbeschäftigung darstellen kann und sich grundsätzlich nicht zur Einkommenssicherung eignet
 - » Informationen und Erklärungen zur elementaren Wahrscheinlichkeitsrechnung, um den Mythos zu entkräften, dass der Anbieter mit bestimmten Strategien zu schlagen sei
 - » Informationen über bestehende Spielerschutzmaßnahmen, wie etwa Selbstbeschränkungen und die Verpflichtung der Anbieter, jene Spieler/innen, die sich durch exzessives Spielen existenziell gefährden, anbieterseitig zu sperren
 - » Sensibilisierung für die möglichen Risiken des Glücksspiels
- » Informationen für Spieler/innen:
 - » Genaue Informationen über die angebotenen Glücksspiele bzw. über die Funktionsweise der Glücksspielautomaten

- » Gezielte Informationen an Spieler/innen, die nicht nur zur Unterhaltung spielen
- » Aufklärung über kognitive Verzerrungen (Kap. 4.3.2), um diese Kognitionen zu modifizieren
- » Hinweise auf Anzeichen und Symptome, die auf problematisches Spielverhalten hinweisen
- » Klare und wiederholte Mitteilungen, um Spieler/innen für ihre Ausgaben und eigene Spielmuster zu sensibilisieren
- » Informationen für Problemspieler/innen:
 - » Kriterien zur Beurteilung des eigenen Spielverhaltens, um dieses in einem Spektrum einordnen zu können
 - » Mittel für und Zuweisung zu unterstützenden Maßnahmen wie Beratung, Hotlines oder Selbsthilfe
 - » Informationen, die den Spielenden die finanziellen und legalen Risiken des Glücksspiels näherbringen
 - » Strategien, die eine Rückkehr vom problematischem zum verantwortungsvollen Spielen ermöglichen

4.3.2 Glücksspielrelevante kognitive Irrtümer

In Zusammenhang mit der Entstehung und Aufrechterhaltung problematischen Glücksspiels stehen bestimmte kognitive Irrtümer bzw. Wahrnehmungsverzerrungen im Fokus der Forschung (Becker et al. 2009; Codagnone et al. 2014; DHS 2013). Autorinnen und Autoren wie Blaszczynski/Nower (2002) oder Ladouceur/Sévigny (2003) betonen zwar den Stellenwert kognitiver Irrtümer bei Entstehung und Aufrechterhaltung problematischen Spielens, weisen aber gleichzeitig darauf hin, dass inadäquate Spielentscheidungen nicht ausschließlich auf Basis kognitiver Irrtümer erklärbar sind (Blaszczynski et al. 2008, DHS 2013). Kognitive Verzerrungen führen zu einer deutlich überzogenen Gewinnerwartung und in der Folge zu höheren Einsätzen und Verlusten (Nower/Blaszczynski 2010). Glücksspielbezogene kognitive Verzerrungen finden sich allerdings nicht nur bei pathologischen Spielern/Spielerinnen (Blaszczynski et al. 2008), sind bei diesen aber ausgeprägter (Joukhador et al. 2004; PC 2010; RGC 2010). Aus Sicht des Spielerschutzes sind glücksspielbezogene kognitive Irrtümer aus mehreren Gründen relevant:

- » Bestimmte Elemente von Glücksspielen tragen zur Aufrechterhaltung und Verstärkung kognitiver Irrtümer bei. Ein Verzicht auf diese Verstärker ist im Sinne des Spielerschutzes wünschenswert.
- » Maßnahmen zur Reduktion dieser Irrtümer fördern verantwortungsvolles Spielen.
- » Die Identifikation und Modifikation verzerrter Kognitionen ist auch ein wichtiger Bestandteil bei der Behandlung pathologischer Spieler/innen.

Die nachstehenden glücksspielbezogenen kognitiven Irrtümer werden häufig genannt (Becker et al. 2009; Codagnone et al. 2014; DHS 2013; Griffiths 1994):

- » Eine **unrealistische Wahrnehmung der Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten** (*erroneous perceptions*) bedingt beispielsweise, dass regelmäßige Lottospieler/innen nicht nur ihre Gewinnwahrscheinlichkeit signifikant höher einschätzen als gelegentliche Spieler/innen, sondern dass sie auch überzeugter davon sind, die Gewinnwahrscheinlichkeit mit gezielter Zahlenauswahl entscheidend erhöhen zu können (Savoie/Ladouceur 1995 zit. nach Johansson et al. 2009).
- » Als **Spielerfehlschluss** (*gamblers fallacy*) wird die Überzeugung bezeichnet, dass ein zufälliges Ergebnis wahrscheinlicher wird, wenn es lange Zeit nicht eingetreten ist. In diesem Sinne wird von der Häufigkeit vorangegangener Spielausgänge auf die Wahrscheinlichkeit eines Folgeereignisses geschlossen. Ist z. B. am Roulette-Tisch zehn Mal in Folge die Gewinnzahl schwarz, wird die Wahrscheinlichkeit, dass beim nächsten Spiel eine rote Zahl gewinnt, fälschlich höher eingeschätzt. In Spielbanken oder bei Lotteriespielen wird dieser Irrtum bewusst durch die systematische Anzeige der letzten Gewinnzahlen gefördert. Wäre der Zufallsprozess nicht perfekt, zum Beispiel, weil eine Roulettetrommel asymmetrisch ist und länger nicht ausgewechselt wurde – was in modernen Spielbanken allerdings kaum passiert –, so wäre im Gegensatz zu dieser Erwartung nach zehn schwarzen Zahlen die Wahrscheinlichkeit sogar erhöht, dass wieder eine schwarze Zahl kommt.
- » Unter **Gefangensein** (*entrapment*) ist das starre Festhalten an einer erfolglosen Strategie zu verstehen, um das bisherige Engagement zu rechtfertigen.
- » **Magische Vorstellungen** (*superstitious beliefs*) sind Erwartungen von Spielern/Spielerinnen, das Spiel zu ihren Gunsten beeinflussen zu können, etwa durch das Tragen von Glücksbringern.
- » Als **Kontrollillusion** (*Illusion of control*) bezeichnet man die Erwartung, Zufallsergebnisse durch gezielte Aktivitäten beeinflussen zu können. Werden Verhaltensoptionen aus Situationen, in denen eigene Fähigkeiten tatsächlich eine Rolle spielen, in unbeeinflussbare Situationen übertragen, so entstehen Kontrollillusionen (Langer 1975). Zu diesen Optionen gehören zum Beispiel (1) die Eigenaktivität der Spieler/innen (z. B. Stopptasten auf GSA), (2) Auswahlmöglichkeiten (z. B. die persönliche Auswahl eines Loses), (3) die Möglichkeit, einen Automaten zu wählen, mit dem man vertraut ist (der favorisierte Automat), und (4) Wettbewerbssituationen, in denen man in Rivalität mit anderen Spielern/Spielerinnen tritt (Langer 1975; Meyer/Bachmann 2011).
- » **Flexible Attribuierung von Gewinnen und Verlusten** nennt man die Tendenz, Gewinne den eigenen Fähigkeiten (interne Attribuierung), Verluste aber äußeren Umständen zuzuschreiben (externe Attribuierung).

4.3.3 Verbreitung von Informationen

Wie auch in anderen Bereichen der Prävention kommen in der Prävention von Problemen im Glücksspielbereich unterschiedliche Methoden zur Verbreitung von Informationen zum Einsatz.

Das sind zum Beispiel (1) Informationskampagnen, (2) Folder, Unterlagen und Plakate von Anbietern, (3) Informationsverbreitung via Glücksspielprodukten, (4) spezielle Informationsservices und (5) Informationsvermittlung durch Mitarbeiter/innen der Anbieter (RGC 2010).

Informationskampagnen, meist als Kombination unterschiedlicher Medien wie audiovisueller Medien, Presse oder Außenwerbung, richten sich an die Allgemeinbevölkerung mit dem Ziel zu sensibilisieren. Vorteile von Informationskampagnen sind die große Reichweite bei vergleichsweise geringen Kosten pro Person (trotz insgesamt gesehen hoher Kosten) und die Anonymität.

Informationsmaterialien von Anbietern sind etwa Plakate oder Folder. Erstere können nur eine stark begrenzte Menge an Informationen anbieten und zielen primär darauf ab, die Aufmerksamkeit auf andere Ressourcen, wie etwa Hotlines, zu lenken. Folder, die an den Spielorten aufliegen, beinhalten meist ausführlichere Informationen, können von den Spielern/Spielerinnen mitgenommen und in einem ruhigeren Setting, abseits der angeregten Spielsituation, gelesen werden.

Ein in der Praxis bewährtes Vorgehen, um Stigmatisierung zu vermeiden, ist die Platzierung von Informationen in neutralen Bereichen, die größere Anonymität gewährleisten und in denen sich Spieler/innen außerhalb einer Spielsituation befinden, wie etwa in Toilettenräumen (PC 2010). Informationen, die auf die Zielgruppe der problematischen Spieler/innen abzielen, sollten natürlich an Orten platziert werden, an denen sich diese bevorzugt aufhalten, z. B. bei Spielautomaten in der Nähe von Geldautomaten (PC 2010).

Bestimmte **Informationen** werden auch **über Glücksspielprodukte** selbst verbreitet, wie etwa in Form von speziellen Warnhinweisen auf Lotteriescheinen oder Rubbellosen.

Zu den am häufigsten genutzten Möglichkeiten in diesem Kontext gehört die Informationsvermittlung über die Displays der Glücksspielautomaten. Diese Informationen können sowohl allgemein formuliert oder auf den Spieler / die Spielerin spezifisch zugeschnitten werden, permanent oder scrollend am Bildschirm vorhanden sein oder periodisch erscheinen (Pop-up-Fenster) (RGC 2010). Eine spezielle Variante besteht darin, Pop-up-Fenster ausschließlich für Spieler/innen mit problematischem Spielverhalten einzusetzen, wodurch Spielunterbrechungen bei jenen Spielern/Spielerinnen, die nur zur Unterhaltung spielen, vermieden werden (PC 2010). Die Stärken dieses Zugangs liegen darin, personalisierte Informationen in Echtzeit zu vermitteln, denen die Spielenden nicht ausweichen können (PC 2010).

Zu den **speziellen Informationsservices** zählen Informationsstellen an den Spielorten oder Webseiten der Anbieter, auf denen Informationen oft interaktiv, z. B. in Form von Selbsttests, angeboten werden.

In vielen Ländern – z. B. auch in Österreich – ist die **Schulung der Mitarbeiter/innen** als freiwillige oder gesetzlich verpflichtende Maßnahme Teil eines Responsible-Gambling-Konzepts.

4.3.4 Herausforderungen

Bei der Gestaltung und Distribution glücksspielbezogener Informationen ist zu berücksichtigen, dass diese von den Spielenden wahrgenommen und verstanden werden müssen, damit sie in erwünschtes Verhalten umgesetzt werden können und unerwünschtes Verhalten verhindern.

Wissenschaftliche Untersuchungen liefern Hinweise dafür, dass Plakate und Schilder zwar häufig gesehen werden, dass die **Inhalte** aber **meist nicht wirklich wahrgenommen** werden (Monaghan/Blaszczynski 2010). Auch Studien zur Messung der Effektivität von Pop-up-Fenster liefern vergleichbare Ergebnisse. Pop-up-Fenster werden zwar gesehen, die Inhalte aber oft nicht wahrgenommen (Monaghan/Blaszczynski 2007; Collins et al. 2014). Dazu kommt, dass Spieler/innen der immer wiederkehrenden allgemeinen Informationen überdrüssig werden (*message fatigue*) und in Folge neue Informationen ausblenden (PC 2010).

Einige **glücksspielrelevante Begriffe bzw. Konzepte** sind für die Durchschnittsbevölkerung nur sehr **schwer verständlich**. So verstehen viele Menschen Wahrscheinlichkeiten und Prozentangaben nicht gut genug, da ihnen umfassende mathematische Grundkenntnisse fehlen (Collins et al. 2014). Auch Verständnisschwierigkeiten aufgrund sprachlicher Barrieren sind zu berücksichtigen (Collins et al. 2014), wobei das nicht nur Spieler/innen mit nicht-deutscher Muttersprache betrifft, sondern auch Personen mit geringer Lesekompetenz.

4.3.5 Stärken und Schwächen

Zur Beurteilung der Effektivität von Informationskampagnen bzw. -materialien werden unterschiedliche Indikatoren herangezogen: Wurden die Kampagnen und Inhalte wahrgenommen? Haben die Befragten die Inhalte verstanden und können Sie diese reproduzieren? Wie bewerten sie die Kampagne? Hat sich das Verhalten der betreffenden Personen durch die Kampagne verändert?

In der Glücksspielforschung finden sich nur vergleichsweise wenige Studien, die darauf abzielen, Verhaltensänderungen – d. h. den Transfer der Informationen in die Spielpraxis – zu messen. Die Fachliteratur präsentiert zwar einige positive Einzelbefunde, aber kaum Ergebnisse über die Auswirkungen von glücksspielrelevanten Informationen auf das längerfristige Spielverhalten.

Zur Effektivität von Informationsmaßnahmen lassen sich nachstehende Kernaussagen zusammenfassen:

- » Spieler/innen mit problematischem bzw. pathologischem Spielverhalten nehmen im Vergleich zu anderen Spielern/Spielerinnen die dargebotenen Informationen anders wahr (Sweeney Research 2007 zit. nach PC 2010).
- » Spieler/innen an Glücksspielautomaten reagieren stärker auf dynamische als auf statische Warnhinweise (Monaghan/Blaszczynski 2007 und 2010; PC 2010).

- » Die Effektivität von Informationsvermittlung lässt sich erhöhen, wenn Subgruppen gezielt angesprochen werden (RGC 2010).
- » Die Effekte von Informationen nehmen mit der Zeit ab; d. h., Inhalte müssen immer wieder dargeboten werden (PC 2010; RGC 2010).
- » Glücksspielrelevante Informationen sind durchaus in der Lage, das Wissen in der Zielgruppe zu verbessern (Review RGC 2010). Vergleichbare Ergebnisse sind auch aus dem Bereich Therapie (Cognitive Behavioural Therapy / CBT) und Prävention bekannt (Ladouceur et al. 2003).
- » Einige Erkenntnisse zur Wirksamkeit glücksspielbezogener Informationen wurden über Analogien zum Alkohol- und Tabakbereich gewonnen. Langjährige Erfahrungen in diesen beiden Bereichen sensibilisieren dafür, welche Aspekte relevant sind (PC 2010).
- » Pop-up-Fenster haben zwar das Potenzial, kognitive Verzerrungen zu korrigieren (Monaghan/Blaszczynski 2010), es gibt aber nur schwache Hinweise darauf, dass sie auch das Spielverhalten positiv beeinflussen können (Blaszczynski et al. 2014).

4.3.6 Die Umsetzung in Österreich

Informationen bzw. Informationsmaterialien

§ 5 Abs 4 lit a Z 6 bzw. lit b Z 6 GSpG schreibt vor, dass Spieler/innen jederzeit Gelegenheit dazu haben müssen, in die deutsche Fassung der Spielbeschreibungen Einsicht zu nehmen. § 5 Abs 4 lit a Z 4 bzw. lit b Z 4 GSpG fordern, dass die mathematisch ermittelte Gewinnausschüttungsquote ausgewiesen wird.

Diese Vorschriften werden von den Anbietern auch umgesetzt. Bei der Inbetriebnahme eines GSA werden die gesetzlichen Rahmenbedingungen angezeigt. An den Spielstätten liegen Flyer/Broschüren auf, die Informationen zu den Risiken übermäßigen Spielens sowie Empfehlungen zum verantwortungsvollen Spielen und zu Beratungsstellen enthalten; die Automaten weisen die Gewinnausschüttungsquote aus.

Spezielle Informationsservices

Alle in Österreich konzessionierten Anbieter von landbasiertem Glücksspiel bieten ihren Kundinnen und Kunden via Internet Informationen zum Responsible Gambling an. Neben Informationen zur Glücksspielsucht finden sich interaktive Selbsttests zur Einschätzung des eigenen Risikos und Hinweise auf Helplines und Beratungsstellen. Drei Anbieter stellen diese Inhalte über eigene, nicht auf der Unternehmenswebsite angelegte Internetseiten zur Verfügung, ein Anbieter direkt auf der Unternehmensseite (Tabelle 4.1).

Tabelle 4.1:

Spezielle Informationsservices der österreichischen Glücksspielanbieter

Anbieter	Angebot/Seite	URL
CASAG/ÖLG	Spiele mit Verantwortung	http://www.spiele-mit-verantwortung.at
Novomatic	Novomatic-Kompetenznetzwerk zur Spielsuchtprävention	http://www.responsible-gaming.info
PA Entertainment		https://pa-ag.at/ *
Excellent Entertainment	Freude am Spielen	http://www.freudeamspielen.at

* Allgemeiner Internetauftritt des Unternehmens

Quelle: Darstellung GÖG 2015

Informationen durch Mitarbeiter/innen

Gemäß § 5 Abs 4 und § 25 Abs 3 GSpG (Landesausspielungen bzw. Spielbanken) und dem Konzessionsbescheid ist die Vorlage eines Konzepts über die Schulung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen im Umgang mit gefährdeten Spielern/Spielerinnen verpflichtend. Unternehmensangehörige, die Umgang mit Kundinnen und Kunden haben, werden bei allen Anbietern verpflichtend geschult.

4.4 Merkmale und Funktionen von Glücksspielautomaten

Dazu gehören sowohl strukturelle Merkmale von GSA, die den Spielverlauf betreffen, als auch Funktionen wie die Anzeige der Spieleraktivität oder Tools zur Selbstlimitierung.

4.4.1 Spielstruktur

Die große Attraktivität von Glücksspielautomaten und der hohe Anteil der Automatenspieler/innen an den problematischen bzw. pathologischen Spielern/Spielerinnen haben Untersuchungen über den Einfluss der Spielstruktur von GSA auf die Entwicklung von problematischem Spielverhalten angeregt. Dabei wurden zahlreiche Charakteristika von Glücksspielautomaten identifiziert, die ein besonderes Gefährdungspotenzial bergen (Parke/Griffiths 2006 und 2007; GRA 2014; Meyer/Hayer 2005). Livingstone und Woolley (2008) unterteilen diese Aspekte in primäre und sekundäre strukturelle Merkmale. Zu den primären strukturellen Merkmalen zählen die Autoren jene, die von der zentralen Technologie jedes GSA, dem Verstärkerplan, bestimmt werden, wie die Anzahl und der Umfang der Gewinne (Gewinnstruktur), die Gestaltung der Einsatzmöglichkeiten oder die Spielgeschwindigkeit. Die sekundären Merkmale umfassen Oberflächenaspekte wie Spielgrafik, Lichteffekte und Toneffekte. Der im Vergleich zu anderen Glücksspielformen hohe Anteil an

Problemspielerinnen und -spielern am Automatenglücksspiel wird mit einer spezifischen Kombination struktureller Merkmale von GSA, wie schnelle Spielabfolge, häufige Gewinne und die Möglichkeit, schnell weiterzuspielen, in Verbindung gebracht (Griffiths 1999).

Zum Verständnis des Automatenglücksspiels ist die Theorie der operanten Konditionierung zentral. Deren Grundannahme lautet, dass menschliches Verhalten durch unmittelbar auf das Verhalten folgende Verstärkung modifiziert wird. Als besonders effektiv zur Aufrechterhaltung von Verhalten gilt intermittierende, d. h. unregelmäßige Verstärkung. Diese Art der Verstärkung ist beim Automatenglücksspiel durch die von einem Zufallsgenerator determinierten Verstärkerpläne gegeben, die das Kernelement jedes GSA sind. Die Auswirkungen unterschiedlicher Verstärker- bzw. Gewinn- oder Auszahlungspläne auf das Spielverhalten sind daher von zentralem Forschungsinteresse.

Expertinnen und Experten fordern im Sinne des Spielerschutzes eine Änderung jener Spielstrukturen, die als besonders gefährdend eingestuft werden. Diese Forderung umfasst unter anderem die Änderung der zugrundeliegenden Verstärkerpläne, den Verzicht auf Fast-Gewinne, die Reduktion der maximalen Gewinnmöglichkeiten und der maximalen Gewinnlinien, die Reduktion der Spielgeschwindigkeit und eine Änderung des Freispielmodus (Livingstone et al. 2008).

Blaszczynski et al. (2004) betonen, dass die zentrale Herausforderung darin bestehe, den schädlichen Einfluss der GSA auf Spieler/innen zu minimieren, ohne die Spielbarkeit der GSA für Freizeitspieler/innen zu beeinträchtigen.

4.4.1.1 Spielgeschwindigkeit und -häufigkeit

Um die Spielstruktur, Spielgeschwindigkeit und Spieldauer zu erfassen, ist es notwendig, einige Begriffe zu definieren.

Einzelspieldauer bezeichnet die Dauer zwischen dem Einsatz und der Feststellung (Anzeige) des Spielausgangs bzw. der Auszahlung (sofern diese unmittelbar nach einem Spiel erfolgt). Die minimale Spieldauer beträgt in diesem Sinne laut GSpG an GSA in Automatenalons eine Sekunde.

Zwischen den Einzelspielen kommt es zu **spielbedingten kurzen Pausen**. Beim Automatenpiel entstehen diese dadurch, dass die Spieler/innen nicht sofort nach Ende eines Spieles wieder den Startknopf drücken, weil sie das Ergebnis des letzten Spiels ansehen oder es nicht möglich ist, ohne minimale Reaktionszeit neuerlich den Startknopf zu drücken. Davon zu unterscheiden sind **längere Pausen**, die die Spielsequenzen unterbrechen, wie etwa die gesetzlich vorgeschriebene Abkühlungsphase.

Die Dauer zwischen Betreten und Verlassen einer Spielstätte wird im Englischen „**play session**“ genannt, was man mit „**Spielsitzung**“ übersetzen könnte. Eine Spielsitzung kann aus mehreren Spielsequenzen bestehen.

Bei **Spielsequenzen** ist zwischen der Bruttospielsequenzdauer und der Nettospielsequenzdauer zu unterscheiden. Die **Bruttospielsequenzdauer** erfasst die Summe aller Einzelspiele inklusive spielbedingter kurzer Pausen. Die **Nettospielsequenzdauer** besteht aus der Summe aller Einzelspiele ohne Berücksichtigung spielbedingter kurzer Pausen. Diese Unterscheidung ist insofern relevant, als im GSpG z. B. bei Automatensalons nach einer Spieldauer von zwei Stunden eine Abkühlpause vorzusehen ist, wobei diese zwei Stunden als Nettospielsequenzdauer zu verstehen sind, also tatsächlich mehr als zwei Stunden an einem GSA verbracht werden können.

Ereignisfrequenz bedeutet nach Parke/Griffiths (2007) die Anzahl der Einzelspiele, die in einem bestimmten Zeitraum gespielt werden können. Unter **Auszahlungsintervall** wird die Zeitspanne zwischen dem Spielausgang (Anzeige des Gewinns oder Verlusts) und der tatsächlichen Auszahlung des Gewinns bezeichnet (Parke/Griffiths 2007). Bei traditionellen GSA lag das Auszahlungsintervall nahe Null, weil unmittelbar nach dem Spielausgang Münzen in das Münzausgabefach fielen. Seit bargeldloses Spiel an GSA üblich ist, hat das durchschnittliche Auszahlungsintervall erheblich zugenommen.

Eine hohe Ereignisfrequenz bewirkt, dass auf Einzelverluste rasch andere Ereignisse folgen, wodurch Verlustsituationen leichter ausgeblendet werden können (Griffiths/Wood 2001; Parke/Griffiths 2007). Außerdem geht der Überblick über Geld- und Zeiteinsatz so leichter verloren (Hayer 2010). Eine hohe Ereignisfrequenz begünstigt auch „*loss-chasing*“, also den Versuch, bisherige Geldverluste durch weiteres Spielen auszugleichen.

Mayer et al. (2010) meinen, dass kurze Auszahlungsintervalle eine stärker belohnende Wirkung haben und bezeichnen kurze Gewinnauszahlungsintervalle als Merkmal von Spielformen mit hohem Gefährdungspotenzial. Seit GSA allerdings nicht mehr sofort auszahlen, sondern nur den Punktestand anzeigen, müsste dieser Logik entsprechend das Suchtpotenzial von GSA deutlich geringer geworden sein, was aber nicht der Fall zu sein scheint. Man kann daher mutmaßen, dass es weniger um das Auszahlungsintervall als um die Spieldauer geht. Diese beträgt beim Lotto unter Umständen Tage und bei GSA Sekunden.

4.4.1.2 Gewinnstruktur

Gewinnwahrscheinlichkeit und Gewinnhöhe

Die **Gewinnwahrscheinlichkeit** entspricht der relativen Häufigkeit, mit der Gewinne stattfinden, also Belohnungen auftreten. Eine hohe Gewinnwahrscheinlichkeit ist z. B. beim Roulette gegeben, wenn man nur auf Rot oder Schwarz setzt⁹, eine niedrige hingegen, wenn man beim Roulette nur

9

Die Gewinnwahrscheinlichkeit liegt hier bei 48,6 Prozent.

auf eine Zahl setzt¹⁰ oder beim Lotto „6 aus 45“, wo man mindestens drei von sechs Zahlen erraten muss¹¹, um zu gewinnen. Die Gewinnwahrscheinlichkeit korreliert grundsätzlich negativ mit der **Gewinnhöhe**, d. h. hohe Gewinne sind mit geringeren Gewinnwahrscheinlichkeiten und kleine Gewinne mit hohen Gewinnwahrscheinlichkeit verbunden.

Pseudogewinne

In Bezug auf die subjektiv erlebte Belohnungshäufigkeit sind nicht nur tatsächliche Gewinne relevant, sondern auch Pseudogewinne, also „Gewinne“ unterhalb der Einsatzhöhe, die eigentlich klare Verluste darstellen (Schottler Consulting 2014). Pseudogewinne¹², in der wissenschaftlichen Literatur oft als ‚losses disguised as wins‘ (LDW) bezeichnet, tragen bei Spielern/Spielerinnen dazu bei, dass die Gewinnwahrscheinlichkeit stark zu überschätzen (Dixon et al. 2010), und verstärken so den Anreiz zum Weiterspielen bzw. verstärkten Spielen (Dickerson 1992, zit. nach GRA 2014). Unterstützt wird diese falsche Einschätzung dadurch, dass Pseudogewinne von den GSA wie tatsächliche Gewinne angezeigt werden, d. h. die gewohnten Ton- und Lichteffekte sorgen für eine positive Verstärkung und verschleiern den realen Verlust.

Jackpots

Weltweit existieren unterschiedliche Jackpot-Systeme (PC 2010), deren Gemeinsamkeit darin besteht, dass Jackpots mit jeder Spielrunde anwachsen und hohe Geldsummen bei geringen Gewinnwahrscheinlichkeiten versprechen. Die hohen in Aussicht gestellten Gewinnsummen zeichnen für die Attraktivität von Jackpots verantwortlich (PC 2010).

Expertinnen und Experten kritisieren Jackpots aus folgenden Gründen:

- » Das besondere Hervorheben von Gewinnen bzw. Gewinnern/Gewinnerinnen führt zu einer Überschätzung der Gewinnwahrscheinlichkeit (Verfügbarkeitsillusion).
- » Die Aussicht auf einen hohen Gewinn begünstigt Versuche, erlittene Verluste durch Weiterspielen auszugleichen (*loss chasing*) (PC 2010).
- » Der mit jeder Spielrunde anwachsende Gewinn bietet einen steigenden Anreiz für höhere bzw. weitere Einsätze (Delfabbro 2009).

10

Die Gewinnwahrscheinlichkeit liegt hier bei 2,7 Prozent.

11

Die Wahrscheinlichkeit, drei oder mehr Zahlen zu erraten, liegt bei 2,3 Prozent.

12

etwa ein Drittel bei GSA in Australien (Schottler Consulting 2014)

Fast-Gewinne

Fast-Gewinne (*near losses, near misses oder near wins*) sind Spielausgänge, bei denen nicht gewonnen wurde, aber die Spieler/innen den Eindruck haben, einen Gewinn nur knapp verfehlt zu haben, wie z. B. bei vier von fünf erforderlichen Gewinnsymbolen in der Gewinnlinie, während das fehlende Symbol unmittelbar daneben steht. Verstärkt wird diese Wahrnehmung durch Licht- und Toneffekte, die jenen von Gewinnen gleichen oder ähneln.

Fast-Gewinne veranlassen Spieler/innen eher zum Weiterspielen (Williams et al. 2012), da sie den Eindruck erwecken, knapp vor einem Gewinn gestanden zu sein, obwohl es völlig unbedeutend ist, wie man verloren hat und die Gewinnwahrscheinlichkeit völlig unabhängig vom Ausgang des vorherigen Spiels ist (Codagnone et al. 2014). Problemspieler/innen nehmen Fast-Gewinne nicht nur signifikant häufiger wahr, sondern setzen danach auch signifikant häufiger ihr Spiel fort als Spieler/innen mit unproblematischem Spielverhalten (Schottler Consulting 2014).

Gewinnausschüttungsquote vs. Hausvorteil (Abschöpfungsquote)

Um kostendeckend und profitabel zu arbeiten, müssen gewerbliche Glücksspielanbieter entweder einen Teil der Einsätze einbehalten (abschöpfen) oder für die Zeit des Spiels eine angemessene Benützungs- oder Teilnahmegebühr verlangen. Ersteres ist z. B. beim Roulette, bei Lotto 6 aus 45 und bei Automatenglücksspiel der Fall, letzteres z. B. bei Pokerturnieren, wo die Sieger jeweils genau das gewinnen, was die Verlierer verspielen (Nullsummenspiele), es aber eine Teilnahmegebühr gibt. Eine Benützungs- oder Teilnahmegebühr einzuheben, ohne einen Teil der Einsätze einzubehalten wäre grundsätzlich auch für die meisten jener Glücksspielformen möglich, bei denen das derzeit anders gehandhabt wird. Der prozentuelle Anteil der Einsätze, der vom Veranstalter einbehalten wird, wird als „Hausvorteil“ (*house edge*) bezeichnet und lässt sich sprachlich eindeutiger als „Abschöpfungsquote“ umschreiben. Die Differenz auf 100 Prozent der Einsätze, also der Anteil der ausbezahlt wird, wird als „Ausschüttungsquote“ (*Return to Player / RTP*) bezeichnet. Der Hausvorteil (Abschöpfungsquote) bzw. die Benützungs- oder Teilnahmegebühr müssen naturgemäß so hoch sein, dass die Unternehmen ihre Aufwendungen abdecken und darüber hinaus noch Gewinne erzielen können. Gleichzeitig muss die Ausschüttungsquote groß genug sein, damit Spieler/innen das Spiel noch attraktiv finden.

Handelt es sich um ein Glücksspiel, bei dem das Ergebnis ausschließlich vom Zufall abhängt, lässt sich anhand des Hausvorteils und des **tatsächlichen Einsatzes** der zu erwartende Verlust (mathematisch: Erwartungswert) errechnen. Der erwartete Verlust tritt natürlich nicht bei jeder einzelnen Spielsequenz auf. Spieler/innen gewinnen manchmal ein Vielfaches des Einsatzes und manchmal wird der Einsatz vollständig verloren. Langfristig allerdings, wenn die gleiche Person über einen langen Zeitraum hinweg um erhebliche Summen spielt, nähert sich der tatsächliche Gesamtverlust immer mehr dem erwarteten Gesamtverlust an.

Der Ausdruck „Gewinnausschüttungsquote“, der im GSpG verwendet wird, unterstützt über das Wort „Gewinn“ die falsche Erwartung vieler Spieler/innen, dass man mit Glücksspiel längerfristig Gewinne erzielen kann. Die Bezeichnung „Hausvorteil“ bzw. „Abschöpfungsquote“ hingegen legt nahe, dass letztlich nicht die Spieler/innen, sondern die Veranstalter über das Glücksspiel Gewinne

erzielen. Um irrationale Erwartungen zu reduzieren – im Sinne eines Reframings –, wäre es aus Spielerschutzperspektive zweckmäßig, im GSpG den Ausdruck „Gewinnausschüttungsquote“ durch den inhaltlich identen, aber weniger irreführenden Ausdruck „Abschöpfungsquote“ zu ersetzen.

Einzahlung und tatsächlicher Einsatz

Bringt man 100 Euro in einen GSA ein, so werden diese 100 Euro als Einzahlung bezeichnet. Bei einem Einsatz von 2 Euro pro Einzelspiel und einer Ausschüttungsquote von 90 % kann man im ungünstigsten Fall, d. h. wenn man jedes Mal verliert, nur 50 Einzelspiele absolvieren. Da man bei einer Ausschüttungsquote von 90 % aber kaum 50 Mal hintereinander verlieren wird und die Teilgewinne laufend auf das Guthaben aufgebucht werden, sind in der Regel bei einer Einzahlung von 100 Euro und 2 Euro Einsatz weit mehr als 50 Einzelspiele möglich. Unter der Annahme, dass ohne weitere Einzahlung 250 Spiele hintereinander gespielt wurden¹³, wurden in dieser Spielsequenz insgesamt 500 Euro gespielt (= tatsächlicher Einsatz; die Summe der Einzahlung von 100 Euro plus die dazu gebuchten Gewinne). Berechnet man den zu erwartenden Verlust, muss diese Berechnung auf Grundlage des tatsächlichen Einsatzes von 500 Euro erfolgen und nicht auf Grundlage der Einzahlung in der Höhe von 100 Euro. In diesem konkreten Fall (Ausschüttungsquote 90 % bei einem tatsächlichen Einsatz von 500 Euro) beträgt der erwartete Verlust 50 Euro. Beendet man diese Spielsequenz mit 40 Euro (von den 100 Euro Einzahlung sind 60 Euro verspielt), ist der tatsächliche Verlust größer als erwartet, beendet man die Spielsequenz hingegen mit 60 Euro (von den 100 Euro Einzahlung sind 40 Euro weg) ist dieser geringer als erwartet.

Es ist davon auszugehen, dass viele Spieler/innen und Expertinnen und Experten im eben genannten Beispiel davon ausgehen, dass nur 100 Euro gesetzt wurden. Unter dieser falschen Annahme rechnet man mit einem durchschnittlichen Verlust von 10 Euro, anstatt mit dem korrekt errechneten durchschnittlichen Verlust von 50 Euro. Aus mathematischer Sicht ist zu ergänzen, dass jemand, der mit einer gewissen Summe Geld so lange weiterspielt, wie es ihm möglich ist, letzten Endes mit einer an Sicherheit grenzenden Wahrscheinlichkeit die gesamte Summe verlieren wird.

Spielen zur Unterhaltung

Beim Spielen an GSA kann man mit einer an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit langfristig nur verlieren. Es ergibt daher absolut keinen Sinn, mit der Absicht zu spielen, längerfristig Geld zu lukrieren. Der einzig sinnvolle Zugang zum Automatenglücksspiel kann nur Unterhaltung sein. Auch bei anderen Formen der Unterhaltung, wie etwa bei Kinobesuch, bekommt man das dafür

13

Bei manchen Spielern/Spielerinnen ist bei einer Einzahlung von 100 Euro unter den genannten Umständen das Geld bereits vor 250 Einzelspielen verbraucht. Sie können also mit diesem Einsatz gar nicht 250 Einzelspiele absolvieren. Andere könnten deutlich öfter spielen als in diesem Beispiel. Für die obigen Überlegungen ist das allerdings irrelevant. Was zählt, ist die Anzahl der tatsächlich gespielten Einzelspiele, der Einsatz pro Spiel und die Ausschüttungsquote.

aufgewendete Geld anschließend nicht zurück. Ausgaben für Unterhaltung sollten in einem angemessenen Verhältnis zum subjektiven Nutzen und zum Einkommen stehen. In diesem Zusammenhang ist es zweckmäßig, die durchschnittlichen Ausgaben pro Stunde zu kennen, die sich ergeben, wenn man mit maximalem Einsatz spielt, und jene, die sich ergeben, wenn man mit geringeren Einsätzen spielt.

Die sich ergebenden durchschnittlichen Spielverluste pro Stunde (Erwartungswerte) werden errechnet, indem man die Anzahl der Sekunden pro Stunde (3.600) durch die Einzelspieldauer (SD) dividiert und das Ergebnis mit dem gewählten Spieleinsatz (E) und mit der Abschöpfungsquote (AQ) multipliziert¹⁴. Für konkrete Berechnungen in diesem Sinne wurde die mittlere gesetzlich zulässige Ausschüttungsquote gewählt, der maximale Einsatz pro Einzelspiel und die Einzelspieldauer, die bei Landesausspielungen häufig mit der gesetzlich vorgesehenen minimalen Spieldauer identisch ist. Die Ergebnisse sind in Tabelle 4.2 ausgewiesen. Wird mit kleineren Einsätzen gespielt, so verändern sich die zu erwartenden Verluste proportional; wenn also jemand bei einer Einzelaufstellung bundesweit mit einem Fünftel des Einsatzes (20 Cent statt ein Euro) spielt, so verringert sich der zu erwartende Verlust ebenfalls auf ein Fünftel (auf 46,80 Euro statt 234,00 Euro pro Stunde). Für VLTs gelten hier nach § 12a die gleichen Werte wie für Automatensalons. Analoge Berechnungen für GSA in Spielbanken konnten nicht durchgeführt werden, da Spielbanken die entsprechenden Kennwerte nicht mitteilen und die Konzessionsverträge nicht öffentlich zugänglich sind.

Tabelle 4.2:
Durchschnittliche Spielverluste bei maximal möglichem Einsatz pro Spiel

Geltungsbereich	maximal zulässiger Einsatz pro Spiel (E)	Gewinnausschüttungsquote	Mindestspieldauer pro Einzelspiel (SD)	erwarteter Verlust pro Stunde (V)
Einzelaufstellung bundesweit	1 €	87 % (82–92 %)	2 Sek.	234 €
Automatensalon bundesweit	10 €	90 % (85–95 %)	1 Sek.	3.600 €
Automatensalon OÖ	5 €	90 % (85–95 %)	2 Sek.	900 €

Quelle: GÖG

Mit 3.600 Euro ist der durchschnittliche Verlust pro Stunde bei maximalem Spiel in Automatensalons besonders hoch. In oberösterreichischen Automatensalons beträgt der durchschnittliche Verlust pro Stunde bei maximalem Spiel 900 Euro und bei Einzelaufstellungen bundesweit 234 Euro. Wenn um den Minimaleinsatz von einem Cent gespielt wird, liegen die erwarteten Verluste pro Stunde zwar nur zwischen 1,80 Euro und 3,60 Euro, aber solch niedrige Einsätze spielen in der Praxis wenig Rolle.

14

Abschöpfungsquote = $AQ = 100\% - \text{Gewinnausschüttungsquote}$

$V = 3600 / SD * E * AQ$

4.4.1.3 Weitere strukturelle Merkmale

Multiple Spielmöglichkeiten

Moderne GSA bieten eine Reihe von Spielvarianten zur Auswahl an. Die meisten dieser Spielvarianten sind Walzenspiele, aber es werden auch Spiele wie Poker oder Roulettevarianten angeboten. Die meisten Walzenspiele verfügen über eine unterschiedlich hohe Zahl an Gewinnlinien. In diesem Fall können pro Spiel mehrere Spiellinien gleichzeitig ausgewählt werden, wodurch die subjektive Belohnungsfrequenz steigt, weil die Wahrscheinlichkeit, pro Spiel zumindest über eine der Spiellinien zu gewinnen, stetig zunimmt (Williams et al. 2012).

Viele Spieler/innen neigen dazu, fast alle oder überhaupt alle Spiellinien zu spielen, um nicht mögliche Gewinne an einer nicht gewählten Linie zu verpassen (GRA 2014). Populär ist es, dabei mit jeweils minimalen Einsätzen eine maximale Anzahl an Spiellinien auszuwählen (Walker 2001, zit. nach Williams et al. 2012) – eine Vorgehensweise, die als Mini-Max-Strategie bezeichnet wird (Livingstone et al. 2008). Problemspieler/innen bevorzugen GSA mit einer größeren Anzahl an Spiellinien und wählen vermehrt multiple Spiellinien (Millhouse/Delfabbro, zit. nach GRA 2014, Schottler Consulting 2010). Dass es sich in diesen Fällen (Gewinne auf einzelnen Spiellinien) meist um Pseudogewinne handelt, weil diese durch Verluste auf anderen Linien überkompensiert werden, ist für viele Spieler/innen nicht unmittelbar erlebbar. Die höhere Komplexität beim multiplen Spiellinienspiel erhöht auch die Stimulation und Aktivität der Spieler/innen (Meyer/Bachmann 2011).

Spiel-/Stopptasten

Spiel- bzw. Stopptasten werden von Expertinnen und Experten kritisiert, weil sie die Illusion erzeugen, den Ausgang des Spieles beeinflussen zu können (Parke/Griffiths 2007). An konzessionierten Glücksspielautomaten in Österreich sind Stopptasten aus diesem Grund nicht mehr zulässig.

Bezahlmodalitäten

Glücksspielautomaten verfügen über unterschiedliche Einsatz- und Auszahlmodalitäten, für deren Ausgestaltung sowohl technologische Weiterentwicklungen als auch Spielerschutzüberlegungen bestimmend sind. Einsätze können mit Münzen bzw. Scheinen oder bargeldlos mit Tickets oder Cash-Cards getätigt werden.

Für Anbieter stellen Automaten, bei denen der Einsatz ausschließlich mit Papiergeld oder Tickets eingebracht werden kann, eine Erleichterung dar, da sie sich so den regelmäßigen Umgang mit einer großen Menge von Münzen ersparen. Aus Sicht des Spielerschutzes wird diese Entwicklung mitunter kritisiert, da das Akzeptieren von Banknoten ebenso wie das bargeldlose Spiel den Geldwechsel durch das Personal der Spielstätte überflüssig macht und es dadurch sowohl zum Wegfall

einer sozialen bzw. psychologischen Barriere als auch zum Wegfall von Pausen kommt (Williams et al. 2012).

Ein häufiges Argument in diesem Zusammenhang ist, dass über bargeldlose Ein- sowie Auszahlmodalitäten und über die bloße Anzeige des Guthabens der tatsächliche finanzielle Wert des Guthabens weniger direkt erlebt wird, als wenn echtes Geld im Spiel ist (Parke/Griffiths 2007). Kritiker/innen argumentieren, dass dadurch eine Distanz zwischen dem Individuum und dem Wert des Geldes geschaffen wird, die möglicherweise zu höheren Einsätzen verleitet (Nower/Blaszczynski 2010). Besonders stark wird dieser Effekt angenommen, wenn das Guthaben in abstrakter Punkteform statt als Geldwert angegeben wird. Hier wird argumentiert, dass das Urteilsvermögen beeinträchtigt, die Hemmschwelle für die weitere Teilnahme am Spiel gesenkt und Verluste geringer eingeschätzt werden und das zu risikoreicherem Spiel verleitet (Meyer/Bachmann 2011). Williams et al. (2012) geben in diesem Zusammenhang allerdings zu bedenken, dass diese Annahmen zwar oft geäußert werden, empirisch aber nicht ausreichend abgesichert sind.

Licht- und Toneffekte

In den Diskursen zum Gefährdungspotenzial von Glücksspielautomaten spielt auch der Einfluss von Licht- und Toneffekten auf das Spielverhalten eine bedeutende Rolle, wobei vergleichsweise wenige empirische Daten dazu existieren (Parke/Griffiths 2007; Williams et al. 2012). Blaszczynski/Nower (2002) postulieren, dass Licht- und Toneffekte nicht auf alle Spieler/innen die gleichen Auswirkungen haben.

Empirische Untersuchungen liefern Hinweise dafür, dass auditive Effekte von GSA sowohl deren Attraktivität beeinflussen als auch das Arousal der Spieler/innen erhöhen (Dixon et al. 2014). Toneffekte bei Gewinnen verstärken zudem den Belohnungseffekt (Parke/Griffiths 2007) und vermitteln den Spielenden den subjektiven Eindruck, dass Gewinne häufiger vorkommen als Verluste (Parke/Griffiths 2006). Immer schneller werdende Musik drängt die Spieler/innen zu Entscheidungen (GRA 2014).

4.4.1.4 Strukturelle Merkmale von Glücksspielautomaten in Österreich

In § 5 GSpG finden sich unter „Spielerschutz-orientierter Spielverlauf“ Bestimmungen zur Struktur von Glücksspielautomaten (Tabelle 3.2). Diese im folgenden Kapitel beschriebenen Punkte gelten ausschließlich für Automaten außerhalb von Spielbanken.

Spieldauer

Die Dauer eines Spieles muss bei GSA in Salonaufstellung mindestens eine Sekunde und bei Einzelaufstellung mindestens zwei Sekunden betragen. Jedes Spiel muss von den Spielenden geson-

dert ausgelöst werden, d. h. Automatiktasten sind nicht mehr zulässig. Die im Vergleich zu anderen Ländern in Österreich geringe Mindestdauer pro Spiel wird in Kap. 5.2.3.3 und Kap. 7 ausführlich diskutiert.

Einsatzhöhe

Mit der GSpG–Novelle 2010 wurde für Automaten außerhalb von Spielbanken eine Anhebung des Maximaleinsatzes pro Einzelspiel beschlossen. Bei Automaten in Salons bzw. bei VLTs wurde mit der Novelle der Maximaleinsatz von 1 Euro auf 10 Euro erhöht, bei GSA in Einzelaufstellung von 50 Cent auf 1 Euro. Der Höchsteinsatz pro Spiel in Spielbanken ist nicht gesetzlich geregelt. Die Höhe wird zwischen den Konzessionären und dem BMF vertraglich ausgehandelt, wobei dieser Vertrag nicht öffentlich einsehbar ist. Laut Auskunft von Casinos Austria beträgt der Höchsteinsatz aktuell 1.000 EUR pro Spiel. Ergänzt wurde, dass der durchschnittliche Einsatz pro Spiel 1,8 Euro beträgt (Malischnig 2016).

Höchstgewinne und Jackpots

Der Höchstgewinn an GSA in Salons wurde mit der GSpG–Novelle 2010 von 20 Euro auf maximal 10.000 Euro erhöht und bei GSA in Einzelaufstellung mit maximal 1.000 Euro festgelegt. Abweichend davon ist die Situation in Oberösterreich, wo das OÖ Glücksspielautomatengesetz einen maximalen Gewinn von 5.000 Euro an GSA in Automaten Salons vorsieht. In Spielbanken gibt es keine Gewinnbeschränkung nach oben. Beim *Mega Million Jackpot*, der mit einer Dotation von einer Million Euro startet, fallen die Gewinne mathematisch zwischen 1 und 2 Millionen Euro (Malischnig, 2016).

Die Ausspielung von Jackpots ist seit der Novellierung des GSpG 2010 bei Landesausspielungen und VLTs, nicht aber an Automaten in Spielbanken untersagt. Jackpots sind in Spielbanken aber weiterhin erlaubt (Malischnig 2016)

Ausschüttungsquote

Das österreichische GSpG regelt, dass die Gewinnausschüttung bei Einzelaufstellungen zwischen 82 und 92 Prozent und bei Automaten Salons zwischen 85 und 95 Prozent liegen muss. In Spielbanken sind Ausschüttungsquoten bis zu 98 Prozent implementiert (Malischnig, 2015).

Um den Spielerinnen und Spielern einfachere Berechnungen der zu erwartenden Verluste zu ermöglichen, wäre es zweckmäßiger, statt der Ausschüttungsquote die Komplementärwahrscheinlichkeit – also den Hausvorteil bzw. die Abschöpfungsquote – anzugeben. Es ist einfacher zu verstehen, dass bei einer Abschöpfungsquote von 10 Prozent durchschnittlich 10 Prozent aller Einsätze verloren werden, als dass man bei einer Ausschüttungsquote von 90 Prozent durchschnittlich 10 Prozent verliert.

Abkühlungsphase und höchstzulässige Tagesspieldauer

Für Landesausspielungen in Automatensalons sieht das GSpG nach einer ununterbrochenen Spieldauer von zwei Stunden pro Spielteilnehmer/in eine Abschaltung des Geräts für mindestens fünf Minuten vor. Kärnten und Steiermark legen in ihren Landesgesetzen eine Abkühlungsphase von 15 Minuten fest. Berücksichtigt wird ausschließlich die reine Spieldauer (Nettospielsequenzdauer), nicht jene Zeit, in der die Spielerin / der Spieler mit seiner Spielerkarte eingeloggt ist (Bruttospielsequenzdauer). Startet die Spielerin / der Spieler also nach den Einzelspielen jeweils nicht sofort das nächste Spiel, kann sie/er länger als zwei Stunden am GSA stehen, bevor eine Abkühlungsphase in Kraft tritt. Für die Dauer der Abkühlungsphase ist das Spielen an anderen Automaten nicht möglich. Oberösterreich hat für GSA in Automatensalons zusätzlich eine höchstzulässige Tagesspieldauer im Ausmaß von drei Stunden gesetzlich festgelegt.

Bei Automaten in Einzelaufstellung sieht der Gesetzgeber keine Abkühlungsphase, sondern eine höchstzulässige Tagesspieldauer von drei Stunden vor. Eine Ausnahme stellt das Burgenland dar, wo die höchstzulässige Tagesspieldauer mit eineinhalb Stunden begrenzt ist. Auch hier handelt es sich um die Nettospielsequenzdauer und nicht um jene Zeit, die Spieler/innen mit ihrer Spielerkarte eingeloggt sind.

In Spielbanken sind weder Abkühlungsphasen noch eine höchstzulässige Tagesspieldauer vorgesehen. Spieler/innen, die länger als 2 Stunden an GSA spielen, werden allerdings systematisch identifiziert, von geschultem Personal analysiert und gegebenenfalls werden Spielerschutzmaßnahmen eingeleitet (Malischinig 2015).

Andere strukturelle Maßnahmen

Parallel laufende Spiele auf mehreren GSA sowie parallel laufende Spiele auf einem GSA sind nicht zulässig. Das Spielen von multiplen Spiellinien nur dann zulässig, wenn der Gesamteinsatz pro Einzelspiel und die möglichen Gewinne die im § 5 GSpG festgelegten Höchstgrenzen nicht überschreiten.

Ein- und Auszahlungsmodalitäten

An L-GSA sind Banknoten und – je nach Anbieter bzw. Automatentyp – fallweise auch Münzen und Tickets zur Einbringung von Guthaben möglich. Debit- oder Kreditkarten können aus Gründen des Spielerschutzes nicht direkt zum Spielen verwendet werden (§ 7 Abs 2 Z 4 GSA-VO). Nach Beendigung der Spielsitzung bzw. beim Automatenwechsel wird der Restbetrag (nicht gespielter Einsatz bzw. Gewinne) auf ein elektronisches Ticket gebucht, das vor Ort von einem Cash-Center bar ausbezahlt wird. Geldautomaten zur Bargeldbehebung sind in Automatensalons nicht zulässig.

Vergleich der gesetzlichen Regelungen mit der internationalen Situation

Die nominelle Anhebung der maximalen Einsatz- und Gewinn Grenzen¹⁵ durch die GSpG-Novelle 2010 läuft internationalen Trends bzw. Forderungen von Spielsuchterperten/-expertinnen zuwider. Sie wird mit dem gleichzeitigen Verbot der Automatikstarttaste, dem Verbot von Parallelspielen und mit der Einführung einer Mindestdauer pro Spiel begründet (RV 657 der Beilagen XXIV. GP – Regierungsvorlage – Materialien). Dieser Aspekt des GSpG wird von vielen für diese Studie befragten Personen sehr vehement diskutiert (Kap. 5.2.3.1).

4.4.2 Anzeige der Spieleraktivität

Spieler/innen, besonders jene mit problematischem Spielverhalten (Nower/Blaszczynski 2010) neigen dazu, die spielend verbrachte Zeit und die finanziellen Ausgaben zu unterschätzen (Omni-facts Bristol 2007; Blaszczynski et al. 2008). Mangelnde Kontrolle über die gespielte Zeit und über die getätigten Ausgaben wird sowohl als Risikofaktor für die Entwicklung als auch als Kennzeichen von problematischem Spielverhalten gewertet.

4.4.2.1 Stärken und Schwächen

Das RGC (2009) kommt zum Schluss, dass Spieler/innen in der Anzeige ihrer Spielaktivitäten auf GSA eine **sinnvolle Maßnahme** sehen, um ihre **Ausgaben zu beschränken**. Korrekte Informationen auf den Bildschirmen von GSA, die dazu gedacht sind, hohe Verluste zu vermeiden, können theoretisch allerdings auch zu **nicht intendierten Konsequenzen** führen. Die Anzeige von erfolgten Verlusten – als Maßnahme zur Verhinderung weiterer Ausgaben angedacht – kann einerseits zu „loss chasing“ führen, also dem verzweifelten Versuch, bisherige Verluste durch Gewinne auszugleichen (Bernhard et al. 2006; Collins et al. 2014) und wird andererseits von manchen Spielern/Spielerinnen dazu verwendet, um „heiße“ Automaten zu identifizieren (Ladouceur et al. 2012; RGC 2009). Basierend auf der falschen Überzeugung, dass Automaten, an denen über eine lange Zeit Geld verloren wurde, in der Folge vermehrt Gewinne produzieren würden (Gamblers Fallacy, Kap. 4.3.2), gelten GSA, an denen lange Zeit nicht gewonnen wurde, als „heiße Automaten“, die in der Zukunft große Gewinne versprechen. In solchen Fällen begünstigen Spielerinformationen bestehende kognitive Verzerrungen.

15

Vor der Novelle: Einsatz 0,5 Euro, Gewinn 20 Euro; mit der Novelle Einsatz 10 Euro und Gewinn 10.000 Euro bei Automaten in Automatensalons und Einsatz 1 Euro und Gewinn 1.000 Euro bei Automaten in Einzelaufstellung

4.4.3 Selbstlimitierung

Als ein Kennzeichen problematischer bzw. pathologischer Spieler/innen gelten Schwierigkeiten bei der Einhaltung selbstgesetzter Geld- oder Zeitlimits. Als Folge geringer Selbstkontrolle setzen Betroffene während des Spiels vermehrt impulsive Handlungen (Blaszczynski et al. 2014). Selbstlimitierungen sind eine Maßnahme, die dazu dient, Verluste mithilfe externer Mechanismen zu begrenzen. Die Spielerin bzw. der Spieler fixiert ein Limit für einen bestimmten Zeitraum (pro Tag/Woche oder für einen längeren Zeitraum). Neben zeitlichen Limits sind auch monetäre Limits möglich.

Bei freiwilligen Selbstlimitierungen bevorzugen Spieler/innen monetäre Limits gegenüber zeitlichen Limits (Ladouceur et al. 2012). Livingstone et al. (2014) erwähnen auch die Möglichkeit einer freiwilligen Zugangsbeschränkung für eine bestimmte Zeit des Tages. Bei Selbstlimitierungen werden Entscheidungen über wesentliche Spielaspekte vor Spielbeginn (engl. pre-commitments) und somit außerhalb einer emotionalen Situation, wie sie beim Spielen auftritt, getroffen. Einflussfaktoren, die adäquate Entscheidungen während des Spielens nachteilig beeinflussen könnten, sind so weitgehend ausgeschlossen (Blaszczynski et al. 2014).

Selbstlimitierungen bieten verschiedene Möglichkeiten im Sinne des Spielerschutzes (PC 2010):

- » Spieler/innen werden dabei unterstützt, konkrete Ziele zu setzen und ihr Spielverhalten bewusst wahrzunehmen.
- » Das Festlegen von Limits bzw. deren Erreichen erinnern Spieler/innen an riskante Aspekte des Automatenglücksspiels und fördern ihre Vorsicht.
- » Das (wiederholte) Erreichen von Limits sensibilisiert Spieler/innen dafür, ein möglicherweise bestehendes problematisches Spielverhalten zu erkennen.
- » In therapeutischen Settings, die nicht abstinenzorientiert sind, sind Spielbeschränkungen eine begleitende Maßnahme, um kontrolliertes Spielen zu erlernen und zu unterstützen (Blaszczynski et al. 2014).

4.4.3.1 Konzepte der Selbstlimitierung

Selbstlimitierungen werden weltweit in verschiedenen Modellen umgesetzt, die anhand der Kriterien „Verpflichtung“ und „Verbindlichkeit“ in freiwillige vs. verpflichtende, partielle vs. umfassende Modelle einzuteilen sind (PC 2010; Ladouceur et al. 2012). Bei Modellen mit verpflichtenden und umfassenden Pre-Commitments sind alle Spieler/innen zum Setzen von Limits verpflichtet und können ihr Spiel beim Erreichen der Limits an keinem Gerät mehr fortsetzen. Bei Modellen mit partiellen Beschränkungen sind die Limits nicht verbindlich, d. h. das Spiel kann bei Erreichen der Limits grundsätzlich noch fortgesetzt werden. Darüber hinaus existieren Mischformen, wie etwa eine verpflichtende Beschränkung nur für bestimmte Klassen von Glücksspielautomaten oder gesetzlich vorgeschriebene maximale Limits/Verluste, wie etwa in Norwegen. Bei der Umsetzung von Selbstlimitierungen kommen meist Spielerkarten zum Einsatz (Kap. 4.5.1).

Bei Erreichen der Limits sehen die Modelle verschiedene Optionen vor: Diese reichen von uneingeschränktem Weiterspielen, eingeschränkten Spielmöglichkeiten (z. B. Freispiele ohne Geldbeteiligung oder geringere Spielintensität), audiovisuellen Warnsignalen, Interventionen des Personals der Spielstätte und Abkühlungsphasen bis zum Abschalten des GSA (PC 2010). Die Option der eingeschränkten Spielmöglichkeiten basiert auf der Rationale, dass Spielen zur Unterhaltung nach Ausschluss des wesentlichen Risikos weiterhin möglich sein soll.

Befürworter/innen verpflichtender Selbstlimitierungen argumentieren mit einem höheren Spielerschutz (RGC 2009) oder der Vermeidung negativer Konnotationen, die auftreten, wenn nur Problemspieler/innen Gebrauch von Selbstlimitierungen machen (RGC 2009). Die Forderung nach freiwilligen Selbstlimitierungen wird mit dem Argument gestützt, dass jene Personen, die einen persönlichen Nutzen darin sehen, diese nutzen können, ohne dass jene tangiert werden, die mit den Ausgaben keine Probleme haben (Blaszczynski et al. 2014) – zudem kann bei verpflichtenden Spielerkarten ein Ausweichen auf weniger kontrollierte Spielformen vermieden werden.

Einige Autorinnen und Autoren betonen, dass der Diskurs um die freiwillige oder verpflichtende Inanspruchnahme von Spielerkarten und deren Funktionen stark kulturell geprägt ist. So wird die verpflichtende Spielerkarte in den USA wesentlich stärker als in Europa als Eingriff in persönliche Freiheiten verstanden (Parke et al. 2008; RGC 2009).

4.4.3.2 Stärken und Schwächen

Möglichkeiten zur Selbstlimitierung bestehen – teilweise gesetzlich verpflichtend – in mehreren Ländern. Im Zuge der Umsetzung von Selbstlimitierungsmodellen wird wiederholt auf einen Mangel an eindeutigen Belegen für die Effektivität dieser Maßnahmen verwiesen, sowohl was die Mehrheit der Spieler/innen als auch was jene mit problematischem oder pathologischem Spielverhalten betrifft (PC 2010; Ladouceur et al. 2012; Parke et al. 2008). Reviews betonen einerseits das Fehlen eines eindeutigen empirischen Nachweises der Effektivität derartiger Maßnahmen, andererseits aber sind positive Effekte für zumindest einen Teil der Spieler/innen anzunehmen (PC 2010; Ladouceur et al. 2012). Generalisierbare Aussagen sind aufgrund der heterogenen Praxis-Modelle kaum zu treffen. Dennoch lassen sich aus der Literatur einige Kernaussagen ableiten:

- » Die Mehrheit der Spieler/innen sieht in der Selbstlimitierung eine sinnvolle Maßnahme des Spielerschutzes (Ladouceur et al. 2012).
- » Freiwillige Selbstlimitierungen werden nur geringfügig in Anspruch genommen (Ladouceur et al. 2012).
- » Problematische Spieler/innen machen seltener Gebrauch von Selbstlimitierung als andere Spieler/innen (Nower/Blaszczynski 2010).
- » Spieler/innen, die ihr Spielverhalten selbst als unauffällig beurteilen, sehen in Selbstlimitierungen keinen persönlichen Nutzen (Blaszczynski et al. 2014; Ladouceur et al. 2012), was die geringe Inanspruchnahme erklärt.
- » Freiwillige, unverbindliche Selbstbeschränkungen sind nur wenig effektiv (PC 2010).

4.4.3.3 Herausforderungen

Neben den Vorteilen von Selbstlimitierungen werden auch **nicht erwünschte Konsequenzen** beschrieben. Einige Expertinnen und Experten vermuten, dass sich manche Spieler/innen sehr hohe Limits setzen, die praktisch irrelevant sind, weil sie de facto gar nicht erreicht werden können. So können sie die Konsequenzen, die bei einer Überschreitung auftreten (wie etwa beschämende Kontakte mit dem Personal an den Spielstätten) vermeiden (Parke et al. 2008) und trotz gesetzter Grenzen fast unbegrenzt spielen (Nower/Blaszczynski 2010). Selbstlimitierungen führen nicht bei allen Spielern/Spielerinnen zu geringeren Ausgaben, sondern bei einigen auch zu paradoxen Effekten im Sinn von höheren Ausgaben (Ladouceur et al. 2012).

Die Herausforderung besteht nicht nur darin, Spieler/innen zur Inanspruchnahme einer Selbstlimitierung zu motivieren, sondern auch in der **Wahl geeigneter Limits**, die so beschaffen sein sollen, dass die individuellen finanziellen Möglichkeiten der Spielenden nicht überstiegen werden (Blaszczynski et al. 2014).

4.5 Zugangsbeschränkungen

4.5.1 Spielerkarten

In vielen Ländern sind Spielerkarten ein wichtiges Instrument des Spielerschutzes, etwa zur Anzeige von Spieleraktivitäten (Kap. 4.4.2) und zur Umsetzung von Selbstlimitierungen. In Österreich dient die Spielerkarte zur Sicherstellung von Zugangsbeschränkungen wie Spielsperren und Spielbeschränkungen. Das BMF empfiehlt weitere Nutzungen, die in manchen Ländern umgesetzt sind, aber in Österreich noch nicht, wie die Anzeige der Spieleraktivität und Selbstlimitierungen (BMF 2014a).

Im englischsprachigen Raum sind Spielerkarten bzw. deren Nutzungen als ‚cashless cards‘, ‚card-based technologies‘, bzw. ‚loyalty cards‘ bekannt, wobei letzterer Begriff hauptsächlich im Kontext kommerzieller Nutzung gebräuchlich ist. Essentielle Unterschiede bestehen in den Nutzungen der Karten, etwa als Tool zur Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen, als Spielerkonto oder als Kundenkarte. Weltweit existieren unterschiedliche Modelle der Spielerkarten-Umsetzung, die unter Berücksichtigung der jeweiligen gesetzlichen Grundlagen und der kulturellen Unterschiede zu beurteilen sind.

4.5.1.1 Nutzungsmöglichkeiten

Eine **zentrale Funktion** der Spielerkarte besteht in der Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen, wie etwa der **Spielerinformation und der Sicherstellung von Zugangs- und Spielbeschränkungen**.

Die Spielerinformation umfasst Maßnahmen zur Erhöhung der Selbstkontrolle, wie etwa die Anzeige von Spielaktivitäten (in Bezug auf Zeit und Ausgaben), die Festlegung von Spiellimits, Abkühlphasen, aber auch Tools zur Risikoeinschätzung (RGC 2009).

- » Die **Anzeige von Spielaktivitäten** eines bestimmten Zeitraums, wie etwa einer Woche oder eines Monats, bzw. über die aktuelle Spielsitzung ermöglicht den Spielern/Spielerinnen einen Überblick über die gespielte Zeit und die getätigten Ausgaben (Kap. 4.4.2).
- » Das **Festlegen von Zeit- und Ausgabenlimits** („pre-commitments“) stellt eine Form der Selbstlimitierung dar (Kap. 4.5.1). Da es Spielern/Spielerinnen während einer Spielsitzung aufgrund von kognitiven Verzerrungen und starken Emotionen mitunter schwer fällt, rationale, verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen, kann eine Limitierung der Zeit und Ausgaben vor Spielbeginn verhindern, dass spielrelevante Entscheidungen durch starke Emotionen oder Verzerrungen beeinflusst werden.
- » Unter **Abkühlphasen** (Time-Out) ist das Abschalten des Glücksspielautomaten nach einer bestimmten Spieldauer zu verstehen. Abkühlungsphasen ermöglichen Spielern/Spielerinnen, ihre Entscheidungen in einer weniger emotionalen Phase überdenken zu können (Nower/Blaszczynski 2010).
- » **Zugangsbeschränkungen** wie Altersgrenzen, Spielsperren oder Spielbeschränkungen können sichergestellt werden.
- » Mit Hilfe von Tools zur **Risikoeinschätzung** kann das persönliche Risiko jeder/jedes Spielenden auf Basis der Spieldaten ermittelt werden.

4.5.1.2 Diskurse im Zusammenhang mit Spielerkarten

Missbrauchspotenzial

Die missbräuchliche Verwendung von Spielerkarten, wie etwa das Tauschen mit anderen Spielenden oder die Verwendung multipler (zum Teil von den Anbietern zur Verfügung gestellter) Spielerkarten untergräbt die Idee des Spielerschutzes. Als Reaktion auf dieses Missbrauchspotenzial haben Länder bzw. Anbieter unterschiedliche Vorgehensweisen entwickelt. Eine Möglichkeit besteht darin, dass die Inbetriebnahme von GSA nur mit eingeloggter Karte möglich ist oder dass die mit der Karte erzielten Gewinne nicht ausbezahlt, sondern direkt dem Konto des Karteninhabers gutgeschrieben werden.

Unter internationalen Expertinnen und Experten besteht Uneinigkeit über das tatsächliche Ausmaß der missbräuchlichen Verwendung von Spielerkarten: Während eine Gruppe von einem regelrechten Schwarzmarkt für Spielerkarten ausgeht, besteht nach Ansicht anderer Expertinnen und Experten keine entsprechende Problematik. Letztere argumentieren unter anderem damit, dass das Tauschen von Spielerkarten unter problematischen und pathologischen Spielern/Spielerinnen deshalb nicht weit verbreitet sei, weil Spieler/innen die Karten in diesen Zeitraum nicht selbst nutzen können (Parke et al. 2008). Auch bei diesem Diskurs ist zu bedenken, dass Unterschiede in den nationalen Gesetzgebungen bzw. der anbieterspezifischen Umsetzung zu diesen unterschiedlichen Situationen in verschiedenen Ländern führen kann.

Systeme, die mittels biometrischer Daten den Zugang zu und das Spielen an Glücksspielautomaten nur für berechnigte Personen sicherstellen, werden von Anbietern und Gesetzgebern diskutiert, sind aber mit relevanten Datenschutzbedenken verbunden.

Technische Umsetzung

Grundsätzlich stehen verschiedene technische Möglichkeiten der Umsetzung zur Verfügung, etwa Magnetstreifenkarte, Smartcard, USB-Token oder Handy, wobei eine zusätzliche Absicherung durch PIN, TAN oder biometrische Merkmale möglich ist (Parke et al. 2008; BMF 2012). Bei der Implementierung spielen Überlegungen zur Missbrauchssicherheit, zum Datenschutz, zu den Kosten und zur Anonymität eine zentrale Rolle.

Informationen, die für die unterschiedlichen Funktionen einer Spielerkarte erforderlich sind, können entweder auf der Karte oder zentral gespeichert werden. Bei einer zentralen Speicherung werden die übermittelten Daten an den Server entweder anonymisiert oder personenbezogen, wobei die personenbezogene Übermittlung als datenschutzrechtlich besonders sensibel einzustufen ist (BMF 2012). Als Vorteile einer zentralen Speicherung gelten die Möglichkeit zur Auswertung der erhobenen Daten und die Sicherung der Informationen bei Kartenverlust (BMF 2012).

4.5.1.3 Spielerkarten in Österreich

In Österreich ist derzeit die Nutzung einer betreiberabhängigen Spielerkarte verpflichtend. Das BMF hat auf Antrag des Nationalrats die technischen und rechtlichen Möglichkeiten einer betreiberunabhängigen Spielerkarte geprüft und die Ergebnisse in zwei Berichten veröffentlicht (BMF 2012, 2014a). Von einer Angleichung der Systeme im Rahmen der betreiberabhängigen Spielerkarte verspricht man sich eine verbesserte Transparenz für Spieler/innen und eine Erhöhung des Spielerschutzes (BMF 2014a).

In § 5 Abs 4 lit a Z 8 GSpG ist geregelt, dass sich Glücksspielanbieter für GSA in Salons und VLTs in Bezug auf Spielsperren und Spielbeschränkungen austauschen müssen.

Die **aktuellen Nutzungsbereiche von Spielerkarten** in Österreich sind die Identifikation der Spielerin bzw. des Spielers und die Umsetzung von Maßnahmen, wie Spielbeschränkungen bzw. -sperren.

Gegenwärtig muss jede/r Spielende in Österreich beim erstmaligen Betreten eines Salons nach einer Kontrolle mit einem Lichtbildausweis eine Spielerkarte lösen, die Name, Lichtbild und Unterschrift enthält. Drehkreuze am Eingang von Automatensalons bzw. die Sicherung der Türen mit einem Kartenlesegerät bei Einzelaufstellung stellen sicher, dass nur Personen mit einer gültigen Karte Zutritt zu den Automaten haben. Bei diesen betreiberabhängigen Karten werden die Daten der Spieler/innen und ihr Spielverhalten zentral beim jeweiligen Anbieter gespeichert. Bei jedem weiteren Besuch wird mittels Karte die Kundin bzw. der Kunde identifiziert und ihr/sein Spieler-

status geprüft, d. h. das etwaige Vorliegen einer Sperre, eine Überschreitung der maximalen Anzahl an Besuchen bzw. der maximalen Tagesspielzeit. Die Inbetriebnahme des Automaten und das Spielen daran sind nur mit eingeloggter Karte möglich. Zusätzlich stellt ein PIN-Code sicher, dass nur die Inhaberin bzw. der Inhaber die Karte verwenden kann. Im Verlustfall wird eine neue Karte ausgestellt, mit der die alte automatisch ihre Gültigkeit verliert.

Im Bericht des BMF zur betreiberunabhängigen Spielerkarte wird die Umsetzung weiterer Funktionen, wie etwa die Information der Spieler/innen über ihren Spielstatus oder die zeitliche bzw. monetäre Selbstbegrenzung, empfohlen (BMF 2014a).

Mit den Spielerkarten ist den Anbietern das Tracking von Spielern/Spielerinnen möglich geworden. Dem Bundesrechenzentrum (BRZ) werden mit der Anbindung aller GSA allerdings nur nicht-personalisierte Daten übermittelt.

4.5.2 Spielsperren

Spielsperren stellen die extremste Form der Spielbeschränkung dar. Spielsperren ermöglichen es, Spieler/innen von bestimmten Glücksspielsegmenten zeitlich (un)begrenzt auszuschließen. Während der Nutzen von Sperren grundsätzlich nicht in Frage gestellt wird (Gainsbury 2014; Ladouceur et al. 2007; Blaszczynski et al. 2014), ist der schadensminimierende Effekt nur unter Berücksichtigung der jeweiligen Ausgestaltung des Glücksspielangebots zu beurteilen. Der Gesamtnutzen von Sperren ist nicht nur abhängig von deren Inanspruchnahme, sondern ist umso geringer zu bewerten, je breiter das alternative Angebot für gesperrte Spieler/innen ist und je einfacher eine Umgehung zu bewerkstelligen ist (Blaszczynski 2002; Hayer/Meyer 2011; Nowatzki/Williams 2002).

Spielsperren stellten ursprünglich eine Maßnahme von Spielbankenbetreibern zum Ausschluss störender Spieler/innen dar (Meyer/Hayer 2010; NCRG 2010). Seit einigen Jahren vollzieht sich bei Spielsperren allerdings ein Paradigmenwechsel, bei dem der Zwangsaspekt in den Hintergrund rückt und die Handlungskontrolle des Individuums hervorgehoben wird (RGC 2008). Die Betonung des individuumzentrierten Aspekts spiegelt sich im englischen Begriff „self-exclusion“ wider.

4.5.2.1 Sperrkonzepte

Spielsperren stellen eine der am häufigsten umgesetzten Spielerschutzmaßnahme dar. Weltweit existieren unterschiedliche Sperrkonzepte, die sich anhand einiger Kriterien unterscheiden (Parke/Rigby 2014).

Freiwilligkeit vs. Verpflichtung

Spielsperren können von unterschiedlicher Seite initiiert werden. Man unterscheidet zwischen

- » Sperren, die **vom Anbieter initiiert** werden („Fremdsperren“),
- » Sperren, die **von Spielern/Spielerinnen** initiiert werden, die ihr Spielverhalten als problematisch einschätzen („Selbstsperren“). Mit einem Antrag auf Selbstsperre stimmen Spieler/innen einigen Auflagen zu, wie etwa einem Betretungsverbot für den Spielort bzw. einem Spielverbot (Gainsbury 2014).
- » Sperren, die **von Dritten** (etwa Angehörigen) initiiert werden. Die Rechtsprechung einiger Länder, wie etwa Singapur oder einiger Bundesstaaten von Australien, bilden die Grundlagen für Sperren durch Dritte. Angehörige können eine Sperre beantragen¹⁶. Über den Antrag wird von einem Gutachterkomitee entschieden.

Dauer der Sperre

Die Dauer von Sperren kann einige Monate bis zu lebenslang betragen. Der Diskurs über die optimale Dauer von Sperren ist eng mit den zugrundeliegenden Konzepten von Spielsucht verbunden (Parke/Rigby 2014). Lebenslange Sperren werden damit argumentiert, dass Spielsucht eine chronisch verlaufende, nicht heilbare Erkrankung ist, während zeitlich begrenzten Spielsperren die Auffassung zugrunde liegt, dass kontrolliertes Spielen (nach einer Behandlung) möglich sei (Blaszynski 2002).

Die Forderung nach langen (Selbst-)Sperren wird mit dem Argument einer besseren Stabilisierungsmöglichkeit für Spieler/innen und dem positiven Einfluss auf die Rückfallrate begründet (Gainsbury 2014). Hingegen wird die potenziell abschreckende Wirkung als Schwachpunkt langer bzw. lebenslanger Sperren betont (Gainsbury 2014). Aus diesem Grund befürworten einige Experten/Expertinnen Lösungen mit frei wählbaren Sperrdauern (RGC 2008; Gainsbury 2014; PC 2010) und begründen dies mit einer Erhöhung der Selbstkontrolle (Parke/Rigby 2014) und einer besseren Abdeckung der individuellen Bedürfnisse von Spielern/Spielerinnen (RGC 2008).

Eine verbesserte Inanspruchnahme versprechen sich Expertinnen und Experten von einer möglichst unkomplizierten und hürdenlosen Aktivierung bzw. Verlängerung von Selbstsperren (Blaszynski et al. 2014; Gainsbury 2014) und der Option, Spielsperren nicht nur am Spielort, sondern z. B. auch per Internet oder in Beratungsstellen durchführen zu können (PC 2010). Durch letztere Maßnahmen sollen Schamgefühle reduziert und Trigger am Spielort vermieden werden (RGC 2008). Mehrere Expertinnen und Experten beurteilen es als kontraproduktiv, wenn eine Teilnahme am Glücksspiel nach Ablauf der Sperre automatisch wieder möglich wird, und fordern vor der Wiederaufnahme des Spiels einen aktiven Schritt von den Spielern/Spielerinnen (RGC 2008).

16

www.ncpg.org.sg/en

Umgang mit Verstößen

Gesperrten Spielern/Spielerinnen wird der Zugang zum Spielort bzw. die Teilnahme am Spielbetrieb verwehrt. Darüber hinausreichende Maßnahmen bei Verstößen gegen Spielsperren werden kontroversiell diskutiert, international zum Teil aber umgesetzt. Manche Maßnahmen, wie z. B. das Nicht-Ausbezahlen von Gewinnen, richten sich gegen Spieler/innen. Diese Maßnahme wird als Verschärfung der ökonomischen Situation von Spielern/Spielerinnen (Nowatzki/Williams 2002), als Anreiz für weitere Spiele (ACP 1999) bzw. als falsches Signal dafür kritisiert, dass pathologische Spieler/innen Kontrolle über ihr Spielverhalten hätten (Napolitano 2003, zit. nach Blaszczynski et al. 2014). Konsequenzen für Anbieter (wie etwa Strafzahlungen) werden von Befürwortern/Befürworterinnen als Ansporn für die effektive Umsetzung und Kontrolle von Spielsperren diskutiert (Parke/Rigbye 2014). Konsequenzen sowohl für die Spieler- als auch für die Anbieterseite würden die Sorgfaltspflicht bzw. Eigenverantwortung beider Seiten unterstreichen (ACP 1999; Nowatzki/Williams 2002).

Im internationalen Diskurs werden Verstöße gegen Spielsperren zentral thematisiert, während dieser Aspekt in den meisten europäischen Ländern aufgrund der gesetzlichen Grundlagen und der technischen Rahmenbedingungen (wie elektronischen Zutrittskontrollen) weniger bedeutsam ist.

Umfang von Sperren

Die Effektivität von Spielsperren als Spielerschutzmaßnahme hängt unter anderem von den Umgehungsmöglichkeiten ab. Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass Spielsperren nicht in allen Glücksspiel-Bereichen gleichermaßen gut umzusetzen sind und meist nicht anbieterübergreifend verhängt werden. Betreiberabhängige Sperren in Kombination mit einer großen Anbietervielfalt begünstigen ein Ausweichverhalten und unterlaufen damit nicht nur die Effektivität der Sperren, sondern benachteiligen zudem jene Anbieter, die Selbstsperren ermöglichen (Blaszczynski et al. 2014).

Begleitende Unterstützung

Spielsperren stellen zwar eine Spielerschutzmaßnahme im Sinne einer Zugangsbeschränkung dar, sind aber keine therapeutische Intervention. Daher fordern zahlreiche Expertinnen und Experten begleitende Maßnahmen für Spieler/innen, die sich für eine Selbstsperre entscheiden (Nowatzki/Williams 2002).

Bei begleitenden Maßnahmen spielen die Kriterien Freiwilligkeit bzw. Verpflichtung eine zentrale Rolle. Es wird argumentiert, dass nicht alle Gesperrten auch eine therapeutische Unterstützung wollen und dass die Spielsperre für Spieler/innen mit mangelnder Bereitschaft zur Behandlung einen wichtigen ersten (Ladouceur et al. 2000) bzw. ausreichenden Schritt darstellen kann (RGC 2008). Obwohl viele Spieler/innen den Bedarf nach (mehr) Unterstützung signalisieren (RGC 2008), nimmt nur ein Bruchteil diese auch wirklich wahr (Ladouceur et al. 2007).

Manche Autorinnen und Autoren stufen erzwungene therapeutische Maßnahmen in Verbindung mit Spielsperren generell als problematisch ein, weil sie befürchten, dass das viele Spieler/innen daran hindert, Selbstsperren in Anspruch zu nehmen (Gainsbury 2014; Nowatzki/Williams 2002; RGC 2008).

Als Kompromiss zwischen Freiwilligkeit und Verpflichtung beschreiben Nowatzki & Williams (2002) jene Konzepte, die Begleitmaßnahmen zur Sperre auf freiwilliger Basis in Kombination mit einer verpflichtenden Schulung in verantwortungsbewusstem Spielen nach Ablauf der Sperre – also vor Wiederaufnahme des Spiels – vorsehen.

4.5.2.2 Stärken und Schwächen

Die Effektivität von Spielsperren hängt vom Ausmaß der Inanspruchnahme, den Ausweichmöglichkeiten (auf andere Anbieter) und den Umgehungsmöglichkeiten ab. Klar ist, dass Selbstsperren auf Seiten der Spieler/innen ein gewisses Problembewusstsein voraussetzen (Nowatzki/Williams 2002) und dass Spielsperren nur dann effektiv sein können, wenn sie von Problemspielern/Spielerinnen auch in Anspruch genommen werden (Williams et al. 2012). Aussagen zur Inanspruchnahme sind recht widersprüchlich. Einige Autorinnen und Autoren beschreiben, dass Selbstsperren nur wenig in Anspruch genommen werden (PC 2010; Williams et al. 2012), während andere von einer guten Inanspruchnahme sprechen (Hayer/Meyer 2011). Auch hinsichtlich der Auswirkungen auf das Spielverhalten gibt es unterschiedliche Befunde. PC (2010) postuliert, dass die Effekte von Spielsperren nicht lang anhalten, während Ladouceur et al. (2007) und Nelson (2010) positive Effekte von Selbstsperren auf das (Spiel-)Verhalten beschreiben, wie eine signifikante Reduktion des Verlangens zu spielen und eine Abnahme der Symptome problematischen Spielens.

4.5.2.3 Spielbeschränkungen und Spielsperren in Österreich

Rechtlicher Rahmen

Die rechtlichen Rahmenbedingungen für Spielsperren bzw. -beschränkungen im Spielbankenbereich finden sich in § 25 Abs 3 GSpG. Besteht bei einer Spielteilnehmerin bzw. einem Spielteilnehmer die begründete Annahme, dass die Häufigkeit und Intensität der Spielteilnahme das Existenzminimum gefährdet, hat eine Bonitätsprüfung durch ein unabhängiges Institut zu erfolgen. Bestätigt sich die Annahme, ist ein verpflichtendes Beratungsgespräch vorgesehen. Kommt es anschließend zu keiner Änderung des Spielverhaltens, ist die Spielbank zur Umsetzung von Besuchsbeschränkungen bzw. Sperren verpflichtet. Verletzt die Spielbank ihre diesbezüglichen Pflichten, so haftet sie für eventuell eintretende Verluste.

Für Landesausspielungen sieht § 5 Abs 4 GSpG ein abgestuftes Warnsystem vor, das von den Glücksspielanbietern in Österreich auf unterschiedliche Art umgesetzt wird (BMF 2014a). Spieler/innen werden auf Basis der Anzahl der Spieltage und der Spielzeit hinsichtlich ihres Risikos eingeschätzt, wobei die Anbieter unterschiedliche Kriterien für eine Gefährdung definieren (BMF

2014a). Je nach Risikoeinschätzung und Anbieter werden unterschiedliche, abgestufte Maßnahmen, wie Sperren und Beschränkungen, umgesetzt.

Im Spielbankenbereich sind Spielsperren in Österreich seit 1934 etabliert (Hayer/Meyer 2011). Wie diese gehandhabt und unter welchen Umständen sie verlängert werden, wird unternehmensintern geregelt (Malischnig 2016). Aktuell gibt es noch keinen anbieterübergreifenden Sperrverbund, ein solcher ist allerdings von Seiten der österreichischen Anbieter auf freiwilliger Basis in Planung.

Umsetzung durch Anbieter

Für die Realisierung von Selbstbeschränkungen bzw. -sperren sowie für deren Aufhebung gelten je nach Anbieter unterschiedliche Regeln. Da Benutzerfreundlichkeit ein wichtiges Kriterium für die Inanspruchnahme von Selbstbeschränkungen bzw. -sperren ist – Möglichkeiten, die nicht bekannt sind, können auch nicht in Anspruch genommen werden –, werden bei der folgenden Darstellung ausschließlich solche Informationen berücksichtigt, die Anbieter ihren Kundinnen und Kunden auf den entsprechenden Formularen bzw. über Internetseiten zur Verfügung stellen.

Merkmale der in Österreich möglichen Selbstsperren

Um eine optimale Inanspruchnahme durch die Zielgruppe gewährleisten zu können, ist die **Antragstellung** möglichst hürdenlos und einfach zu gestalten (Kap. 4.5.2.1). Mit einer Ausnahme stellen alle österreichischen Anbieter Formulare für Selbstsperren nicht nur an den Spielorten, sondern auch auf ihren Internetseiten zur Verfügung. Zu den Internetangeboten ist allerdings kritisch anzumerken, dass diese erst nach mehreren Klicks zu finden sind, bzw. bei einem Anbieter nicht als separate Formulare zur Verfügung stehen, sondern dass darauf nur in der Besuchs- und Spielordnung hingewiesen wird. Entsprechend einer Forderung internationaler Expertinnen und Experten ist die Antragstellung bei fast allen Anbietern auch abseits des Spielorts, z. B. per Post, Fax, Mail oder online, möglich. Eine Ausnahme stellt ein Anbieter dar, der auf der Internetseite des Unternehmens lediglich darauf hinweist, dass Selbstsperren bzw. Beschränkungen möglich sind und dass das Servicepersonal in den Salons über die unterschiedlichen Möglichkeiten berät.

Die angebotenen **Zeiträume für Sperren** betragen mindestens 3 Monate (bzw. 90 Tage). Einige Anbieter offerieren auf ihren Antragsformularen auch eine dauerhafte Sperre und einige die Option für einen von der Kundin / vom Kunden zu wählenden Zeitraum. Der von internationalen Expertinnen und Experten formulierten Forderung nach unterschiedlich langen Sperrzeiten (Kap. 4.5.2.1) kommen alle in Österreich lizenzierten Anbieter nach. Bei einigen Anbietern findet sich auf den Formularen ein expliziter Hinweis darauf, dass Spielsperren nicht vorzeitig aufgehoben werden können. Die beiden Monopolisten bilden diesbezüglich eine Ausnahme: Lebenslange

Sperrungen können unter gewissen Umständen, frühestens nach sechs Monaten und nach Gesprächen mit einem Beauftragten, aufgehoben werden¹⁷.

Die **Wiederaufnahme des Spiels** nach einer Spielsperre setzt bei einigen Anbietern einen aktiven Schritt zur Aufhebung der Spielsperre voraus. Auf diesen Umstand wird entweder explizit auf dem Antragsformular hingewiesen oder er ergibt sich implizit aus den Angaben im Internet. Dieser Schritt besteht entweder in einem Antrag auf Wiederaufnahme ohne Überprüfung der persönlichen Situation des Antragstellers 14 Tage vor Ablauf der Sperre, ohne den sich die Sperre automatisch um ein Monat verlängert, oder in einem Antrag auf Wiedenzulassung, bei dem eine Überprüfung stattfindet, ob die Besuchsvoraussetzungen inzwischen vorliegen.

Zwei Anbieter weisen auf ihren Antragsformularen zudem auf die Möglichkeit der Spielsperre bei anderen Anbietern bzw. anderen Spielformen hin.

Merkmale der in Österreich möglichen Selbstbeschränkungen

So wie für Selbstsperrungen stehen auch **Antragsformulare** für Selbstbeschränkungen mit einer Ausnahme auf den Internetseiten der Anbieter zur Verfügung.

Die **Möglichkeiten zur Spielbeschränkung** reichen von einer frei wählbaren Anzahl an Spieltagen pro Woche oder pro Monat über die Wahl zwischen vorgegeben Optionen von Spieltagen pro Monat bis zu einer Beschränkung der Spielzeit pro Tag in Verbindung mit einem spiefreien Tag zwischen zwei Spieltagen. Letztere Option eines Anbieters (BGLD: Einzelaufstellung, OÖ: Automatenalons) mit einer maximal möglichen Spielzeit pro Tag von 1,5 Stunden ist differenziert zu sehen. Da das burgenländische Landesgesetz für Landesausspielungen in Einzelaufstellung ohnehin eine Beschränkung von 1,5 Stunden maximaler Spielzeit pro Tag vorsieht, handelt es sich um eine freiwillige Beschränkung, die tatsächlich gar keine ist. Für Spieler/innen in Automatenalons in Oberösterreich hingegen bedeutet diese Option eine tatsächliche Reduktion der maximal spielbaren Zeit um die Hälfte. Der verpflichtende spiefreie Tag zwischen Spieltagen ist mit einer Spielbeschränkung auf maximal 15 Tage pro Monat gleichzusetzen.

Einige Anbieter sehen keine **Mindestdauer** für Selbstbeschränkungen vor, andere wieder eine Mindestdauer von drei Monaten ohne die Möglichkeit einer frühzeitigen Aufhebung.

Wie bei der völligen Selbstsperre ist auch bei der Selbstbeschränkung vor der **Aufhebung der Beschränkung** ein aktiver Schritt erforderlich, ohne den sich die Beschränkung automatisch um einen Monat verlängert.

17

Informationen von Mitarbeiterinnen der Hotline, wobei die Recherche durch entsprechende Erfahrungen von betroffenen Spielerinnen und Spielern initiiert wurde

Merkmale der in Österreich möglichen Verlustlimitierungen

Ein Anbieter stellt auf seiner Internetseite ein Formular zur Verlustlimitierung zur Verfügung. Es kann zwischen drei unterschiedlichen Beträgen als maximalem Verlust pro Woche oder pro Monat gewählt werden. Die Dauer, für welche die Verlustlimitierung festgelegt werden kann, liegt zwischen einem und fünf Monaten.

In Kärnten ist die Möglichkeit zu Verlustlimitierung sogar gesetzlich vorgesehen (§ 14 Abs 15 Kärntner Spiel- und Glücksspielautomatengesetz) und wird inzwischen auch in anderen Bundesländern und von anderen Anbietern auf freiwilliger Basis angedacht.

5 Resultate

5.1 Bevölkerungsbefragung

5.1.1 Charakteristika der befragten Personen

Wie in Kapitel 2.2.2 beschrieben, wurden drei Befragungen von kleinen, willkürlich ausgewählten Stichproben im Umfang von jeweils 30 Personen durchgeführt. In Befragung 1 ging es um das Wissen der Bevölkerung über Glücksspiel. In den Diskursen und den Interviews zeigen sich oft Ambivalenzen bei der Beurteilung bestimmter Spielerschutzmaßnahmen: Werden diese in ihrem begrenzenden Aspekt dargestellt bzw. wahrgenommen, werden sie positiv beurteilt, werden hingegen andere Aspekte betont, ist die Beurteilung eher negativ. Ziel von Befragung 2a und 2b war es, zu erheben, inwieweit das Antwortverhalten von der Formulierung der Frage und weniger vom Inhalt abhängt. Da die drei Stichproben bezüglich der willkürlichen Auswahl und des Befragungsansatzes weitgehend identisch sind, werden im Folgenden einige Aspekte gemeinsam dargestellt.

Das Alter der Befragten schwankt zwischen 16 und 90 Jahren (Durchschnittsalter = 40 Jahre, weiblich: 51, männlich: 39). Zehn der befragten 90 Personen verfügen über eigene Erfahrungen mit Automatenglücksspiel. Fünf dieser Personen haben im letzten Jahr an Automatenglücksspiel teilgenommen, bei fünf Personen lagen entsprechende Erfahrungen bereits mehr als zehn Jahre zurück. Unter den befragten Personen befindet sich keine, die ihr Spielverhalten als problematisch oder gar pathologisch einstuft. Zwölf der 90 befragten Personen weisen einen indirekten Bezug zum Thema auf, primär über Personen aus dem persönlichen Umfeld, die an Automatenglücksspiel teilnehmen bzw. teilgenommen haben. Nur drei dieser Bezugspersonen werden von den Befragten als Problemspieler/innen eingeschätzt.

Auffallend ist, dass kaum eine/r der Befragten konkrete Vorstellungen vom Glücksspiel mit GSA hat und die Antworten daher eher als Ad-hoc-Antworten anzusehen sind. Für die meisten Befragten ist das Thema „Glücksspiel“ kein Thema, mit dem sie sich auseinandersetzen. Selbst die Befragten mit persönlichem Bezug zu Glücksspiel verfügen kaum über mehr Wissen als jene, die zu diesem Thema gar keinen Bezug haben. Bei den drei Befragten, die von problematisch spielenden Bezugspersonen berichten, ist zwar die Sensibilität für die Thematik erhöht, es gibt aber auch hier nur recht oberflächliche Vorstellungen darüber, wie GSA funktionieren. Ältere Personen haben teilweise noch ein konkretes, wenngleich falsches Bild von Aussehen und Funktion eines GSA, da sie solche aus früheren Zeiten von Gasthäusern und Cafés kennen. Generell überwiegt die veraltete Vorstellung vom „einarmigen Banditen“, bei dem im Falle eines Gewinns Münzen in eine Lade raseln. Die meisten jüngeren Personen haben hingegen kaum konkrete Vorstellungen von Aussehen und Funktion eines GSA.

Bei den **Ergebnissen** sind folgende Aspekte zu berücksichtigen: Zum einen basieren die Antworten der Befragten nur zu einem geringen Teil auf Wissen. Gezieltes Nachfragen zeigt, dass die Antworten meist auf Ad-hoc-Schätzungen oder Raten beruhen. Zum anderen leiten einige Befragte ihre Antworten aus vorangegangenen Fragestellungen bzw. Gesprächsinhalten ab.

5.1.2 Ergebnisse der Befragung 1

Die in § 5 GSpG formulierten Spielerschutzbestimmungen beziehen sich auf das Automatenglücksspiel, das in Österreich unterschiedlichen Zuständigkeiten unterliegt und unterschiedlich geregelt ist (Kap. 3.2). Um die zentralen Fragestellungen – die Bekanntheit der Spielerschutzmaßnahmen und das Wissen um Änderungen im Rahmen der GSpG-Novelle 2010 – beantworten zu können, wurde erhoben, inwieweit den Österreicherinnen und Österreichern die Rahmenbedingungen für Automatenglücksspiel bzw. deren Veränderungen in Folge der GSpG-Novelle 2010 bekannt sind.

Obwohl Automatenglücksspiel in Länderkompetenz als „Landesausspielungen“ bezeichnet wird, wurde bei der Befragung die Bezeichnung ‚kleines Glücksspiels‘ beibehalten, da sich dieser Ausdruck in den vergangenen Jahren in der Bevölkerung etabliert hat und davon auszugehen ist, dass die Bezeichnung ‚Landesausspielungen‘ nur jenen geläufig ist, die mit der Thematik intensiv befasst sind.

Unterschiedliche Glücksspielautomaten / unterschiedliche Zuständigkeiten

Eingangs wurde gefragt, ob das Glücksspiel in Österreich auf Bundes- oder Landesebene geregelt ist. 13 Personen gaben explizit an, keine Ahnung zu haben, von den restlichen Personen verorteten fünf die Glücksspielgesetzgebung generell auf Bundesebene und neun generell auf Länderebene. Drei Personen konnten korrekt wiedergeben, dass das Glücksspiel sowohl durch Landesgesetze als auch durch Bundesgesetze geregelt ist. Von jenen fünf Befragten, die bei der Beantwortung der Frage den Begriff „kleines Glücksspiel“ verwendeten, hatten allerdings nur zwei korrekte Vorstellungen davon, was „kleines Glücksspiel“ bedeutet.

Um die Aussagen bezüglich der Zuständigkeiten zu präzisieren, wurde auch gefragt, welche Art des Glücksspiels (kleines Glücksspiel, Automatenspiel in Kasinos, VLT, Lotterien und Kasinospiele) durch den Bund bzw. die Länder geregelt wird. Nur zwei der Befragten hatten den Begriff VLT bzw. *Video Lotterie Terminals* schon einmal gehört, konnten damit aber keine konkreten Vorstellungen verbinden. Jene, die sich zu den Zuständigkeiten äußerten, nahmen sowohl beim kleinen Glücksspiel als auch bei den Lotteriespielen und den Kasinospielen eine richtige Kompetenzzuschreibung vor (Tabelle 5.1). In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass die Befragten aus der ersten Frage leicht ableiten konnten, dass für das Glücksspiel sowohl die Länder als auch der Bund zuständig sind. Dies ermöglicht treffsicheres Raten in Bezug auf die konkrete Zuständigkeit, sofern man entsprechende Fakten aus der medialen Berichterstattung zur Verfügung hat.

Tabelle 5.1:

Einschätzung der Zuständigkeiten für Glücksspiel nach Glücksspielform (Anzahl Personen (%))

Glücksspielform	Bund	Land	Keine Ahnung
Kleines Glücksspiel	–	8 (26,7 %)	22 (73,3 %)
Automatenspiel in Kasinos	6 (20 %)	2 (6,7 %)	22 (73,3 %)
VLTs	–	–	30 (100 %)
Lotterien	6 (20 %)	–	24 (80 %)
Kasinospiele	6 (20 %)	–	24 (80 %)

Quelle: GÖG 2015

Tabelle 5.1 kann man entnehmen, dass den Interviewten die unterschiedlichen Zuständigkeiten für kleines Glücksspiel, Automatenspiel in Kasinos bzw. VLTs mehrheitlich nicht geläufig sind.

Vorstellungen über Aussehen und Funktion von Glücksspielautomaten

Im Zuge der Befragung wurde offensichtlich, dass die Vorstellungen von nicht spielenden Personen über das Automatenglücksspiel bzw. über Funktion und Aussehen von GSA kaum mit der Realität übereinstimmen.

Von jenen 17 Personen, die sich über ihre Vorstellungen von GSA äußerten, beschrieben nur zwei den in Österreich gegenwärtig zugelassenen Automaten. Die meisten Vorstellungen bezogen sich auf veraltete Automaten, wie den „*einarmige Banditen*“ mit einem seitlichen Hebel, bei dem im Gewinnfall Münzen in ein Münzausgabefach rasseln.

Veränderungen der Glücksspielregelung in den letzten Jahren

Eine der Fragestellungen des Auftraggebers war, inwieweit die GSpG–Novelle 2010 bzw. Neuerungen im Zuge dieser Novelle der Bevölkerung bekannt sind. Konkret wurden die Interviewpartner/innen gefragt, welche (gesetzlichen) Veränderungen sie in den letzten Jahren im Bereich des Glücksspiels wahrgenommen haben.

Nicht ganz unerwartet wurden weder die Novelle 2010 des GSpG noch die damit einhergehende Implementierung von Spielerschutzmaßnahmen auch nur von einer/einem der Befragten genannt. Hingegen war das Verbot von Landesausspielungen in Wien aufgrund der medialen Berichterstattung einem Großteil der Befragten (23 Personen; d. h. etwa 70 %) irgendwie bekannt. 14 dieser 23 Personen konnten die Entwicklung in Wien korrekt wiedergeben, zwei davon waren sich diesbezüglich allerdings unsicher. Andere Interviewpartner/innen machten entweder unklare Aussagen, wie „*Admiral hat zugemacht, aber ich weiß nicht warum*“ oder „*Irgendwas wurde in den Lokalen verboten*“ oder konnten Details nicht korrekt nennen: Drei Personen meinten, dass das kleine Glücksspiel in Wien verboten wurde, wussten aber nicht, ob es auch in weiteren Bundesländern Verbote gibt; drei meinten, dass das kleine Glücksspiel in ganz Österreich, nicht aber in Kasinos verboten worden sei und eine Person meinte sogar, dass das kleine Glücksspiel in Niederösterreich, aber nicht in Wien verboten wurde.

Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen

Um den Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen in der Bevölkerung zu erheben, wurden die Teilnehmer/innen befragt, welche Spielerschutzmaßnahmen ihnen bekannt sind. Elf Personen verfügten über gar keine konkreten Ideen zum Thema Spielerschutz. Die Antworten der anderen Befragten (Tabelle 5.2) können danach unterteilt werden, ob bestehende Maßnahmen, also der vermutete ‚Ist-Zustand‘ beschrieben wurde oder der ‚Soll-Zustand‘, d. h. jene Maßnahmen, die die Befragten als sinnvoll erachten. Von den bestehenden Spielerschutzmaßnahmen sind vor allem Ausweis- bzw. Alterskontrollen und Spielsperren bekannt.

Bei Antworten zu gewünschten Maßnahmen dominieren die Forderung nach „*fairen*“ Automaten bzw. das Verbot von „*psychologischen Tricks*“, die Forderung nach einem generellen Glücksspielverbot und nach Unterstützungsangeboten für problematische Spieler/innen.

Tabelle 5.2:
Nennung bestehender und gewünschter Spielerschutzmaßnahmen

Bestehende Spielerschutzmaßnahmen (Ist-Zustand)	Gewünschte Spielerschutzmaßnahmen (Soll-Zustand)
Spielabbruch	Alles gehört verboten mit hohen Strafen
Ausweis – Alterskontrolle (4)	Faire Automaten – kein Betrug (2)
Betrug Kontrolle der Spieldauer Pausen Grenzen der Ausspielung Personen, die Problemspieler/innen erkennen	Gegen Psychotricks
Kein Spielerschutz im Internet	Generelles Verbot Helpline
Registrierung im Kasino	Hotline für Spieler Verbot von psychologischen Tricks Werbeverbot
Selbstsperre	Interventionen bei Problemspieler/innen faire Automaten
Sperre bei Schulden	
Sperre bei Problemen – Umsetzung unklar	
Strafe bei Verstößen Alterskontrolle mit Ausweis	

Die Zahlen in den Klammern geben die Anzahl der Nennungen wieder. Wo keine Zahlen in Klammern angeführt sind, gab es nur eine Nennung. Die Darstellung erfolgt nach den Antworten der Personen und nicht nach Antwortkategorien.

Quelle: GÖG 2015

Wissen um Mindestalter für Glücksspielteilnahme

Das Mindestalter für die Teilnahme am Automatenglücksspiel ist zwei Drittel der Befragten bekannt, die restlichen nennen anderen Grenzen:

- » 20 von 30 Befragten geben 18 Jahre als Mindestalter an,
- » 3 Personen nennen das Mindestalter 16 Jahre,
- » 3 Personen geben eine Entweder/oder-Antwort (16/17/18, 16/18/21, 18/21 Jahre),
- » 2 Personen antworten „19 Jahre“ und sind damit über dem gesetzlichen Mindestalter,
- » 2 Personen vermuten bei Spielbanken 21, bei anderen Angeboten 18 Jahre als Schutzalter.

5.1.3 Ergebnisse der Befragungen 2a und 2b

Die Statements, die den Befragten vorgelegt wurden, lassen sich in drei Kategorien unterteilen:

1. Elf Statements enthalten identische Aussagen, die unterschiedlich formuliert sind (Block A).
2. Zwei Statements sind nicht sinnvoll in zwei Richtungen formulierbar und wurden daher ausschließlich jener Gruppe gestellt, zu der sie tendenziell am besten passen.
3. Neun Statements wurden beiden Gruppen in identischer Form präsentiert. Sie wurden nach dem Fragenblock a und b gestellt, um eine Beeinflussung durch die Formulierungswahl bei Fragenblock a nicht zu konterkarieren.

Die Befragten sollten beurteilen, ob die in den Statements genannten Maßnahmen geeignet sind, Probleme in Zusammenhang mit Glücksspiel zu verringern. Zur Auswahl standen die Kategorien „sehr sinnvoll“, „eher sinnvoll“, „eher wenig sinnvoll“ und „hochgradig sinnlos“. Bei der Berechnung des Zustimmungsteils wurden die Kategorien „sehr sinnvoll“ und „eher sinnvoll“ zur Kategorie „Zustimmung“ und die Kategorien „eher wenig sinnvoll“ und „hochgradig sinnlos“ zur Kategorie „Ablehnung“ zusammengefasst. Personen, die keine Meinung äußerten bzw. der Meinung waren, dass die beschriebenen Maßnahmen bezüglich des Ziels irrelevant seien, werden mit „k. A.“ ausgewiesen.

Einschätzung von Spielerschutzmaßnahmen

Die meisten Befragten hatten kaum Vorstellungen vom automatenbasierten Glücksspiel. Existierenden Vorstellungen, waren dies meist veraltete Vorstellungen vom „einarmigen Banditen“.

Die meisten Befragten konnten sich unter „Mindestspieldauer pro Einzelspiel“ nichts vorstellen. Dieses war zu abstrakt und musste häufig von der Interviewerin erklärt werden, ebenso wie die Bedeutung einer Ausschüttungsquote von 90 Prozent. Starke Irritation lösten jene Statements aus, bei denen es um den hohen maximalen Einsatz pro Stunde von 1.800 Euro bzw. 36.000 Euro geht.

Interessant ist, dass einige der Befragten die Existenz eines Jackpot-Verbots anzweifeln und dass manche nicht glauben, dass vorgesehene Kontrollen tatsächlich stattfinden. Dass Einrichtungen wie der Jugendschutz in Österreich im Zusammenhang mit Glücksspiel funktionieren könnten, bringt manche der Interviewten „*vor lauter Naivität*“ zum Lachen. Viele Befragte bezweifeln, dass kontrolliert werde, wie lange Spieler/innen spielen. Ein Befragter formulierte in diesem Zusammenhang: „*Wenn einer spielen will, dann spielt der, so lange er will*“. Die Existenz von Spieler-schutzbeauftragten war den Befragten nicht nur durchwegs nicht bekannt, sondern es wurde auch deren Relevanz und Wirkung angezweifelt. Ganz offensichtlich ist die Bevölkerung über die meisten konkreten Maßnahmen zur Einhaltung des Spielerschutzes in Österreich nicht informiert.

In deutlichem Widerspruch zur eben beschriebenen Ahnungslosigkeit über Spielerschutzmaßnahmen und zu einer grundlegenden Skepsis über deren Wirkung steht, dass ein Großteil der Befragten jegliche Maßnahmen, die die Betreiber einschränken, positiv beurteilt. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass unter den Befragten nur geringe Ahnung über das Thema vorhanden ist. Es

besteht Skepsis, dass gesetzliche Spielerschutzmaßnahmen tatsächlich umgesetzt werden. Generell ist aber eine negative Einstellung zum automatenbasierten Glücksspiel vorhanden, die sich darin ausgedrückt, dass Maßnahmen, die sich gegen die Anbieter richten, durchwegs begrüßt werden.

Zu paradox anmutenden Widersprüchen kommt es, wenn eine Aussage nach einer Einschränkung klingt, in einer anderen Aussage der identische Inhalt aber so präsentiert wird, dass die bestehende Einschränkung relativiert wird. So begrüßen zum Beispiel 70 % der Befragten, dass der Einsatz pro Spiel in Spielsalons auf zehn Euro begrenzt ist, aber nur 7 % der Befragten finden die Zehn-Euro-Grenze gut, wenn erwähnt wird, dass die Grenze im Zuge der Novelle des GSpG erhöht wurde (A2, Tabelle 5.3). Ähnliches zeigt sich, wenn die Begrenzung des Einsatzes pro Spiel bei Einzelaufstellungen auf ein Euro thematisiert wird (77 % Zustimmung vs. 0 % Zustimmung, A8, Tabelle 5.3).

Angesichts dieser Ergebnisse macht es ganz offensichtlich wenig Sinn zu fragen, ob Österreicher/innen die erwähnte Ein- bzw. Zehn-Euro-Grenze im GSpG gutheißen. Auch die Begrenzung der ununterbrochenen Spielzeit auf zwei Stunden (A6, Tabelle 5.3) bzw. drei Stunden pro Tag (A10, Tabelle 5.3) wird je nach Formulierung sehr unterschiedlich beurteilt. Wird nach der Begrenzung auf zwei Stunden gefragt, stimmen 60 Prozent zu; formuliert man nicht „zwei Stunden“, sondern „erst nach zwei Stunden“, sinkt die Zustimmungsrage auf 25 Prozent. Betont man die Begrenzung auf drei Stunden, so stimmen 73 % dieser Begrenzung zu, formuliert man hingegen, dass drei Stunden ohne Pause erlaubt sind, so sinkt die Zustimmungsrage auf null Prozent.

Geht es um die Ausschüttungsquote von 10 Prozent bzw. um die Spieldauer von mindestens zwei Sekunden bzw. von mindestens einer Sekunde pro Einzelspiel, besteht auffallend große Unsicherheit (keine Antwort zu A1, A4, A7, Tabelle 5.3). Viele Befragte können sich darunter nicht genug vorstellen, um ad hoc eine konkrete Meinung äußern zu können. Der Anteil der Befragten, die sich zu keiner konkreten Antwort durchringen können, schwankt in Abhängigkeit von den Formulierungen deutlich.

Tabelle 5.3:
Identische Statements unterschiedlich formuliert (Block A)

	Statements	Zustimmung	Ablehnung	k. A.
A1	Ein Spiel muss mindestens 1 Sekunde dauern.	20 %	43 %	37 %
	Ein Spiel muss nur 1 Sekunde dauern.	3 %	53 %	43 %
A2	Der höchste Einsatz pro Spiel wurde auf 10 Euro begrenzt.	70 %	27 %	3 %
	Man darf pro Spiel nun zehnmal so viel wie früher setzen (10 Euro statt 1 Euro).	7 %	90 %	3 %
A3	Jackpots, die einen besonderen Anreiz ausüben, sind verboten.	73 %	17 %	10 %
	Jackpots sind verboten.	53 %	23 %	23 %
A4	Durchschnittlich erhält ein Spieler / eine Spielerin 90 % des Einsatzes pro Spiel zurück.	47 %	33 %	20 %
	Durchschnittlich erhält der Anbieter 10 % des Einsatzes pro Spiel.	33 %	13 %	53 %
A5	Man darf pro Spiel höchstens 10.000 Euro gewinnen, damit der Anreiz zu spielen nicht zu groß wird.	63 %	37 %	0 %
	Man darf pro Spiel höchstens 10.000 Euro gewinnen.	25 %	68 %	7 %
A6	Nach 2 Stunden Spielzeit ist eine Pause von 5 Minuten verpflichtend.	60 %	27 %	13 %
	Erst nach 2 Stunden Spielzeit ist eine Pause von 5 Minuten verpflichtend.	23 %	53 %	23 %
A7	Ein Spiel muss mindestens 2 Sekunden dauern.	17 %	40 %	43 %
	Ein Spiel muss bloß 2 Sekunden dauern.	17 %	57 %	27 %
A8	Der höchste Einsatz pro Spiel ist auf 1 Euro begrenzt.	77 %	20 %	3 %
	Man darf pro Spiel doppelt so viel wie früher (1 Euro statt 50 Cent) setzen.	0 %	90 %	10 %
A9	Man darf höchstens 1.000 Euro gewinnen, damit der Anreiz zu spielen nicht zu groß ist.	77 %	20 %	3 %
	Man darf pro Spiel höchstens 1.000 Euro gewinnen.	37 %	53 %	10 %
A10	Die Spieldauer pro Tag ist auf maximal 3 Stunden pro Tag begrenzt.	73 %	17 %	10 %
	Man darf 3 Stunden pro Tag ohne Pause spielen.	0 %	73 %	27 %
A11	Die Zahl der Anbieter von Glücksspiel ist begrenzt.	53 %	20 %	27 %
	Den Glücksspielmarkt teilen sich einige wenige große Anbieter.	23 %	23 %	53 %

Quelle: GÖG 2015

Die Mehrheit der Befragten lehnt Jackpots ab, wobei die Ablehnung deutlich höher ist, wenn ergänzt wird, dass Jackpots einen besonderen Anreiz ausüben (A3, Tabelle 5.4). Ein ähnliches Bild ergibt sich in Bezug auf die Begrenzung der Gewinne bei GSA in Einzelaufstellungen auf 1.000 Euro (A9, Tabelle 5.4) und bei GSA in Automatenalons auf 10.000 Euro (A5, Tabelle 5.4). Ohne Kommentar stimmen 37 bzw. 25 Prozent der Befragten diesen Grenzen zu. Wird jedoch ergänzt, dass hohe Gewinnhoffnungen einen besonderen Spielanreiz ausüben können, steigt die Zustimmungsrates auf 63 bzw. 77 Prozent.

Ein widersprüchliches Ergebnis ergibt sich auch bezüglich der Begrenzung der Zahl der Glücksspielanbieter (A11, Tabelle 5.4). Einer Begrenzung stimmten 53 % der Befragten zu, formulierte

man allerdings ergänzend, dass sich folglich einige große Glücksspielanbieter den Markt teilen, sinkt die Zustimmungsrate auf 23 Prozent. Dabei nimmt im Gegenzug der Anteil jener, die sich zu keiner konkreten Antwort entschließen können, auf 53 Prozent zu.

Die Summen, die man pro Stunde in einem Automatensalon (B1) bzw. bei Einzelaufstellung (B2) setzen kann, werden von fast allen Befragten als zu hoch abgelehnt (Tabelle 5.4).

Tabelle 5.4:
Statements, die nur einer Gruppe vorgelegt wurden (Block B)

	Statements	Zustimmung	Ablehnung	k. A.
B1	Innerhalb einer Stunde kann man bis zu 36.000 Euro setzen.	3 %	90 %	7 %
B2	Innerhalb einer Stunde kann man bis zu 1.800 Euro setzen.	0 %	90 %	10 %

Quelle: GÖG 2015

Die Antworten auf die neun Fragen zu Aspekten der Spielerschutzbestimmungen, die beiden Gruppen mit identischen Formulierungen gestellt wurden (Tabelle 5.5), zeigen, dass alle Spielerschutzmaßnahmen auf breite Zustimmung stoßen (C1 bis C8). Der Aspekt, dass Sportwetten nicht als Glücksspiel gelten, wird überwiegend negativ beurteilt (C9).

Tabelle 5.5:
Statements, die beiden Gruppen identisch vorgelegt wurden (Block C)

	Statements	Zustimmung	Ablehnung	k. A.
C 1	Automaten in Gastronomiebetrieben dürfen nur in Sonderbereichen mit Zugangskontrolle aufgestellt werden.	92 %	7 %	2 %
C 2	Man muss über die Auszahlungsrate am Automaten informiert werden.	85 %	3 %	12 %
C 3	Es wird überprüft, dass die Automaten die versprochene Quote auch tatsächlich auszahlen.	85 %	0 %	15 %
C 4	Es muss ein Ausweis (Spielerkarte) gelöst werden, um den Zutritt von Jugendlichen und gesperrten Spielern zu verhindern.	98 %	2 %	0 %
C 5	Es müssen Spielbeschreibungen in deutscher Sprache aufliegen.	73 %	17 %	10 %
C 6	Man darf nicht an mehreren Automaten gleichzeitig spielen.	95 %	5 %	0 %
C 7	Problemspielerinnen und -spieler können vom Anbieter gesperrt werden bzw. können sich selbst sperren.	98 %	2 %	0 %
C 8	Ausgebildete Spielsuchtbeauftragte müssen bei Problemen einschreiten und können helfen.	100 %	0 %	0 %
C 9	Sportwetten gelten nicht als Glücksspiel.	3 %	90 %	7 %

Quelle: GÖG 2015

Limitationen der Befragungsergebnisse

Zusammenfassend kann man sagen, dass die meisten **Befragten keine konkreten Vorstellungen von Automatenglücksspiel** und den in diesem Zusammenhang implementierten **Spielerschutzmaßnahmen** haben. Sie zweifeln daran, dass die gesetzlichen Einschränkungen, mit denen sie im Zuge der Befragung erstmals konfrontiert sind, tatsächlich umgesetzt werden, und gleichzeitig begrüßen sie ad hoc Maßnahmen, die die Spielanbieter einschränken und dem Spielerschutz dienen sollen. Durch kleine Änderungen in den Formulierungen, die auf einen anderen Aspekt fokussieren, kann man diametral andere Zustimmung- bzw. Ablehnungsraten erreichen. Aus den genannten Gründen sollten diese Ad-hoc-Urteile keinesfalls als Meinungen der Österreicher/innen überinterpretiert werden.

Müssen Interviewer/innen im Zuge des Interviews ihren Gesprächspartnerinnen und -partnern die zugrundeliegenden Begriffe und Konzepte erst erklären, beeinflussen sie das Antwortverhalten enorm. Wird darauf bestanden, die Statements ohne Erklärungen durch die Interviewer/innen beurteilen zu lassen, erweckt das zwar einen objektiveren Eindruck, das Antwortverhalten hängt aber ebenso stark von den in den vorherigen Statements angesprochenen Aspekten und verwendeten Formulierungen ab.

Urteile über bestimmte Maßnahmen oder Situationen sind nur dann sinnvoll interpretierbar, wenn die Befragten über das Thema informiert sind, sich darüber bereits ausführlich Gedanken gemacht und sich explizit ein Urteil gebildet haben. Das ist im Zusammenhang mit Automatenglücksspiel und den im GSpG formulierten Spielerschutzmaßnahmen für die österreichische Bevölkerung nicht der Fall.

5.2 Ergebnisse der Fokusgruppe und der Interviews mit Expertinnen/Experten und Spielern/Spielerinnen

Im Folgenden werden die Aussagen der Expertinnen und Experten (Fokusgruppe und Einzelinterviews) sowie der Spieler/innen (Einzelinterviews) nach Themenbereichen gegliedert und gemeinsam dargestellt. Diese Aussagen geben die Bandbreite unterschiedlicher Meinungen, Beobachtungen und Erfahrungen mit Glücksspiel und Spielerschutz wieder.

Merkmale der Stichprobe der Expertinnen und Experten

Die Auswertung berücksichtigt die Aussagen von insgesamt 20 Expertinnen und Experten. Die Teilnehmer/innen der Fokusgruppe (N = 6) sind in der therapeutischen Versorgung von Spielern/Spielerinnen tätig, die anderen Personen sind den Bereichen Versorgung (N = 10), Behörde bzw. Juristinnen und Juristen (N = 2) oder Anbieter (N = 2) zuzuordnen¹⁸.

Bei der Bewertung und Darstellung der Ergebnisse ist Folgendes zu berücksichtigen:

- » Die teilnehmenden Expertinnen und Experten aus dem Versorgungsbereich sind mit einer selektierten Gruppe von Spielern/Spielerinnen konfrontiert: Diese zeigen nicht nur pathologisches Spielverhalten, sondern weisen einen Leidensdruck und eine entsprechende Veränderungsbereitschaft auf.
- » Die Aussagen der Expertinnen und Experten beruhen zum Teil auf Berichten von Spielern bzw. Spielerinnen. Bewusste oder unbewusste Verzerrungen sind nicht auszuschließen.
- » Es handelt sich um *Einschätzungen* und *Meinungen* zu bestimmten Themenbereichen.
- » Bei bestimmten Fragestellungen sind Einzelerfahrungen ausreichend, um z. B. auf existierende Probleme hinzuweisen. Diese Aussagen sind nicht zu generalisieren.
- » Die teilnehmenden Expertinnen und Experten sind in unterschiedlichen Bundesländern mit unterschiedlicher Landesgesetzgebung tätig. Daraus ergibt sich, dass einige Expertinnen und Experten weniger zu den Auswirkungen der GSpG-Novelle auf die Angebotslage bzw. das Spielerverhalten beitragen können, da sie in Verbotsländern tätig sind (z. B. Tirol) oder die gesetzlichen Änderungen erst 2016 in Kraft treten (Steiermark).
- » Von den Interviewpartnerinnen und -partnern wurden auch Aspekte thematisiert, die nicht unmittelbar Teil der GSpG-Novelle 2010 sind, aber von der Thematik des Spielerschutzes nicht zu trennen und deshalb in der Darstellung berücksichtigt sind.

Sowohl in den Diskursen zum Thema Glücksspiel als auch in den Interviews wird deutlich, dass die Stakeholder mit „Spielerinnen und Spielern“ Unterschiedliches assoziieren. Während bei Vertreterinnen und Vertretern von Suchtprävention und Versorgung der Fokus fast ausschließlich auf problematischem bzw. pathologischem Glücksspielen und davon betroffenen Personen liegt, sehen Anbieter alle Kundinnen und Kunden und nehmen daher problematische bzw. pathologische Spieler/innen nur als Teilgruppe wahr.

Angaben zur Stichprobe der Spieler/innen

Die Rekrutierung der Spieler/innen wurde in Kapitel 2.2.4 dargestellt. In die Auswertung fließen die Interviews mit insgesamt 8 Spielerinnen und Spielern (4w, 4m) aus Niederösterreich (1 Person),

18

Sind Expertinnen und Experten in mehreren der genannten Bereiche tätig, erfolgt die Zuordnung nach dem Schwerpunkt ihrer beruflichen Tätigkeit.

Oberösterreich (4 Personen), Salzburg (1 Person) und Wien (2 Personen) mit ein. Das Alter der Befragten liegt zwischen 30 und 59 Jahren. Ein Spieler hat einen Migrationshintergrund.

Bei der vorliegenden Evaluation geht es in erster Linie um die Umsetzung und Beurteilung der Spielerschutzmaßnahmen für Automatenglücksspiel im legalen Bereich. Das schränkt den Kreis der zu interviewenden Spieler/innen aus unterschiedlichen Gründen ein. Neben den drei Verbotsländern (Salzburg, Tirol, Vorarlberg) bestanden in zwei Bundesländern Übergangsfristen (Kärnten und Steiermark) und in Wien stand das Verbot im Vordergrund.

Hinweise zur Bewertung und Darstellung der Ergebnisse

- » Die interviewten Spieler/innen haben ihren Lebensmittelpunkt in verschiedenen Bundesländern mit unterschiedlichen länderspezifischen Gegebenheiten und Rahmenbedingungen.
- » Nicht alle Spieler/innen spielen ausschließlich an legalen GSA, weshalb bei Fragen zu legalen Automatenglücksspielangeboten oft auch Erfahrungen mit illegalen Angeboten eingebracht werden. Im Zuge der Interviews wurde von Seiten der Interviewerin allerdings darauf geachtet, dass eine saubere Trennung erfolgt.
- » Für die meisten Spieler/innen bestanden zum Zeitpunkt des Interviews aufrechte Sperren für Automatenglücksspiel.

Die Stichprobe der interviewten Spieler/innen ist aus zweierlei Hinsicht stark selektiert. Alle interviewten Spieler/innen weisen ein **problematisches bzw. pathologisches Spielverhalten** auf und haben in unmittelbarer zeitlicher Nähe zum Interview ein **Beratungs- bzw. Behandlungsangebot** in Anspruch genommen. Dadurch werden die Sichtweisen von Spielsüchtigen – nicht aber von gelegentlichen Spielerinnen und Spielern – und die Sichtweisen von problematischen Spielerinnen und Spielern mit Veränderungsbereitschaft betont.

5.2.1 Veränderungen im Glücksspielsektor

Expertinnen und Experten sowie Spieler/innen beschreiben zahlreiche Veränderungen im Bereich des Glücksspiels, die sie in den letzten Jahren als zentral wahrgenommen haben, und äußern Vermutungen über Zusammenhänge und Ursachen für diese Entwicklungen.

Während sehr viele Expertinnen und Experten von einem **erschwertem Zugang zum kleinen Glücksspiel** und einer **Angebotsreduktion** bei legal aufgestellten GSA bzw. – wie eine Expertin meint – besonders bei GSA in Einzelaufstellung berichten, beobachtet die Mehrheit der Spieler/innen eine **Zunahme an Spielstätten**. Ein Spieler betont, dass sich diese Veränderung besonders in einzelnen Straßenzügen widerspiegelt, die sich von einer Durchmischung von Lokalen und Geschäften zu einer reinen Spiel- und Wettlokalumgebung entwickelt haben. Die Wahrnehmung, dass diese Veränderung besonders in Gegenden mit höherem Ausländeranteil vor sich geht, wird als bewusstes Vorgehen der Anbieter interpretiert, die dort anbieten, wo hohe Einnahmen von Spielern/Spielerinnen mit problematischem Spielverhalten zu erwarten sind.

Das **Verbot der Landesausspielungen in Wien** ist sowohl bei Fachleuten als auch den Spielern/Spielerinnen zentrales Thema. Beide Gruppen bewerten diesen Schritt übereinstimmend als sehr hilfreiche Maßnahme, ein Spieler bezeichnet ihn sogar als „*sinnvolle Zwangsbeglückung durch den Staat*“.

Eine weitere Beobachtung betrifft die **Zunahme von Online-Glücksspiel und Poker**, – sowohl offline als auch online – und die **Zunahme von (Sport-)Wetten**. Diese Zunahme wird sowohl von mehreren Expertinnen und Experten als auch vereinzelt von Spielern/Spielerinnen berichtet. Ein Experte ortet eine Zunahme von Sportwettterminals besonders in jenen Lokalen, wo Glücksspielautomaten in Einzelaufstellung verboten wurden. Diese Entwicklungen im Online-Glücksspiel und im Bereich Sportwetten werden aufgrund der geringeren Spielerschutzstandards bei diesen Alternativangeboten übereinstimmend mit Besorgnis wahrgenommen. Ein Spieler betont die Zunahme von Gesellschaftswetten als problematische Entwicklung. Seiner Ansicht nach sind diese zwar für Personen mit einem problematischen bzw. pathologischen Wettverhalten wenig attraktiv, für Glücksspiel- und wettunerfahrene Personen aber problematisch, da sie ein Einstieg ins Wetten sein können, allgegenwärtig sind und Wetten insgesamt verharmlosen.

Einige Spieler/innen haben den Eindruck, dass an den Glücksspielautomaten in den letzten Jahren „*mehr Abzocke*“ stattfindet und dass der Einsatz in kürzerer Zeit verspielt werde, wobei sie sich dabei sowohl auf eigene Erfahrungen als auch Erfahrungen anderer Spielteilnehmer/innen beziehen. Früher seien die Verluste häufiger durch (kleinere) Gewinne abgelöst worden, wodurch mit der gleichen Summe länger gespielt werden konnte. Die GSA seien nun „*besser eingestellt*“ und früher sei „*mehr rauszuholen*“ gewesen. Ganz gleich, ob dieser Eindruck sachlich gerechtfertigt ist oder ob es sich um eine Wahrnehmungsverzerrung handelt, ob also die Programmierung der Spiele diesen subjektiven Eindruck rechtfertigt oder nicht, dieser Eindruck erzeugt negative Emotionen gegenüber den Anbietern.

Die **Anbindung der Glücksspielautomaten** an das BRZ wird von mehreren Expertinnen und Experten als positive Folge der gesetzlichen Novellierung beurteilt. Diese trage zwar zur Verbesserung des Spielerschutzes bei, führe aber in der Praxis zu keinen wahrnehmbaren Veränderungen.

Einige Expertinnen und Experten sehen den **vermehrten Diskurs zum Thema „Glücksspiel“** in Fachkreisen – und nach Ansicht einzelner auch innerhalb der Bevölkerung – als positive Folge der gesetzlichen Änderungen bzw. des Verbots der Landesausspielungen in Wien. Die höhere Sensibilisierung für das Thema spiegelt sich nach Ansicht der Befragten unter anderem in der größeren Vielfalt an Fachtagungen oder in den Suchtkonzepten. In letztere finden zunehmend nicht nur substanzgebundene Suchterkrankungen, sondern auch Glücksspielsucht Eingang. Eine Interviewte betont positiv, dass durch den Diskurs die machtpolitische Relevanz des Themas Glücksspiel aufgezeigt werde. Eine andere Expertin hebt hervor, dass besonders die zunehmende Orientierung in Richtung Verhältnisprävention positiv auffalle.

Ein Aspekt, der von keiner/keinem der Expertinnen/Experten, dafür aber von einigen Spielern und Spielerinnen erwähnt wird, betrifft die **Zunahme der Werbung** für Glücksspiel- bzw. Wettangebote, insbesondere im Fernsehen. Im Zusammenhang mit Werbeeinschaltungen sehen die Interviewten

mehrere Probleme: Einerseits werde Werbung als sehr animierend erlebt, wobei ein Spieler gleichzeitig einräumt, dass Werbung bei extrem hoher Spielintensität nicht zu vermehrtem Spielen führt („*Mehr geht nicht mehr*“), dass sie aber in weniger spielintensiven Phasen „*sicher Auswirkungen habe*“. Zum anderen sei die Allgegenwärtigkeit von Werbungen für Sportwetten problematisch, besonders bei Fußballübertragungen zwischen den Halbzeiten. Diese Allgegenwärtigkeit werde durch Sponsoring verstärkt, etwa durch Trikotwerbung oder wenn die Bundesliga nach einem Sportwettenanbieter benannt ist. Kritisiert wird auch die Werbung mit Prominenten, besonders mit prominenten Sportlern, die nach Ansicht der Interviewten zu einer Verharmlosung der Wetten beiträgt.

Einzelne Beobachtungen werden nur von Spielern/Spielerinnen, nicht aber von Expertinnen und Experten genannt, wie etwa die sinkende Anzahl Spielender in der Altersgruppe um 20 Jahre in den Automatensalons, die Zunahme illegaler Angebote und die Zunahme von problematisch Spielenden. Letztere Beobachtung könnte mit der selektiven Wahrnehmung infolge einer steigenden Sensibilisierung für die eigene Glücksspielsucht erklärbar sein.

5.2.1.1 Auswirkungen auf das Glücksspielangebot

Bei der Frage nach der **Entstehung neuer Spielanreize**, die von den bestehenden Spielerschutzbestimmungen nicht erfasst sind, unterscheiden die befragten Expertinnen und Experten kaum zwischen bereits stattfindenden Entwicklungen und Befürchtungen über mögliche Entwicklungen. Beides betrifft sowohl Angebote des legalen als auch des illegalen Glücksspielmarkts. Die Vermutungen bzw. Erfahrungen einiger Expertinnen und Experten gehen dahin, dass sich **Spielangebote mit einem (höheren) Geschicklichkeitsanteil** entwickeln, mit denen die Bestimmungen des Glücksspielgesetzes zu umgehen sind. Eine weitere Beobachtung ist die **Entstehung von „Hybriden“**, d. h. die Vermischung von Angeboten auf Ebene der Lokale als auch Vermischungen von unterschiedlichen Spiel- bzw. Wettangeboten. Lokale mit Sportwetten und Spiellokale wachsen zusammen und die Geräte bieten vielfältigere Spiel- bzw. Wettmöglichkeiten an. Als Beispiel wird digitaler Fußball angeführt, bei dem nicht auf reale Sportereignisse gewettet wird und der Ablauf eines Spiels auf wenige Minuten gestrafft ist. Dieses suggeriert, dass es sich um Sportwetten handelt, obwohl kein Geschicklichkeitsanteil enthalten ist und es sich in Wahrheit um Glücksspiel handelt.

Einige Expertinnen und Experten äußern, neue Spielanreize, dass etwa dem eigentlichen Glücksspiel Geschicklichkeitsspiele vorgeschaltet werden und so beim Spielstart der Eindruck eines Geschicklichkeitsspiels erweckt wird, nur vom Hören-Sagen zu kennen und keine konkreten Hinweise über deren Existenz zu haben. Eine Expertin stellt die Entwicklung neuer Spielanreize außer Frage, da es in der Vergangenheit immer systematische Manipulationen der Glücksspielautomaten gegeben hätte.

5.2.1.2 Auswirkungen auf die Versorgung von Spielsüchtigen

Schwerpunktverlagerung in der Versorgung von Personen mit Glücksspielsucht

Die interviewten Expertinnen und Experten thematisieren unterschiedliche Aspekte, wie sich ihrer Einschätzung nach strengere Spielerschutzbestimmungen bzw. eine Angebotsreduktion bei GSA (Verbot von Landesausspielungen in Wien) auf die Beratung und Behandlung von Glücksspielsüchtigen auswirken.

Zum einen wird in Beratung bzw. Behandlung wegen Glücksspielsucht von vielen Befragten eine **zunehmende Verschiebung in Richtung Sportwetten** beobachtet. Während einige Expertinnen und Experten dies als Folge verschärfter Spielerschutzbestimmungen – im Sinne eines Ausweichverhaltens – interpretieren, führen zwei Expertinnen dies auf ein steigendes Problembewusstsein sowohl unter betroffenen Spielern/Spielerinnen als auch in der Allgemeinbevölkerung zurück. Vereinzelt wird auch über **eine Zunahme von Pokerspielern/-spielerinnen** in der Versorgung berichtet, was auf die verstärkte Sensibilisierung der Betroffenen zurückgeführt wird, die zunehmend erkennen, dass auch Pokerspielen zum Problem werden kann.

Des Weiteren berichten mehrere Expertinnen und Experten aus dem Versorgungssektor von einem **Rückgang** der ambulanten und stationären Patientinnen und Patienten. Diesen Rückgang erklären die Wiener Interviewpartner/innen mehrheitlich mit dem Wegfall der legalen GSA außerhalb der Spielbank in Wien, der den Leidensdruck der Spieler/innen reduziert und in Folge zu einer geringeren Behandlungsbedürftigkeit führt. Nach Ansicht von Therapeutinnen und Therapeuten einer Versorgungseinrichtung wird diese Begründung einerseits dadurch gestützt, dass es in den Vorjahren konstante Behandlungszahlen und keine Veränderungen im diagnostischen Vorgehen gab, und andererseits dadurch, dass es im Vergleichszeitraum zu keinem Rückgang von Spielern/Spielerinnen aus anderen Bundesländern kam.

Einige Interviewpartner/innen äußern die Vermutung, dass es aufgrund des Verbots von Landesausspielungen nicht nur zum Ausweichen auf Sportwetten, sondern auch zu einer **Verlagerung der Suchtproblematik** in diesen Bereich kommen wird, was sich aber zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht beurteilen lässt.

Einige Befragte aus dem Versorgungsbereich berichten von zahlreichen Patientinnen und Patienten aus Erlaubnisländern, die den (unrealistischen) Wunsch geäußert hätten, wegen des Verbots von Landesausspielungen nach Wien ziehen zu wollen.

Die **Veränderungen** im Bereich Glücksspiel wirken sich zudem in unterschiedlicher Hinsicht auf die **konkreten Arbeitsinhalte** aus. Mit einer Verschiebung vom Automatenglücksspiel hin zu Sportwetten ergeben sich neue Herausforderungen, vor allem bei der Vermittlung spielrelevanter Informationen. So meint ein Experte, dass z. B. die Beurteilung der Gewinnwahrscheinlichkeiten bei Sportwetten noch komplexer und schwieriger sei als beim Automatenglücksspiel. Zudem müssen beim Online-Glücksspiel aufgrund der unterschiedlichen Verfügbarkeit andere Vorgehensweisen und Strategien erarbeitet werden als bei terrestrischen Angeboten. Des Weiteren vermuten Einzelne,

dass höhere Einsatzgrenzen höhere Verluste mit sich bringen, was die Verschuldensproblematik verschärft und sie zunehmend zum Thema in Beratung und Therapie macht.

5.2.1.3 Ausweichen auf andere Spielangebote

Generell ist festzuhalten, dass etwaige Veränderungen im Spielverhalten nicht einfach auf die gesetzlichen Veränderungen zurückgeführt werden dürfen, da sie ganz oder teilweise auch durch andere Einflussfaktoren und Trends erklärbar sein könnten. Außerdem lässt sich nach dieser kurzen Zeitspanne nicht beurteilen, ob es sich um stabile, langfristige Veränderungen handelt.

Maßnahmen, die erfolgreich gegen bestimmte Problemverhaltensweisen gesetzt werden, sind nur dann als effektiv zu beurteilen, wenn längerfristig keine Verhaltensweisen (neu) entstehen, die ähnlich problematisch oder sogar noch problematischer sind. Kurzfristige Effekte sind hier ohne Bedeutung, wobei zu beachten ist, dass Anpassungen an geänderte Rahmenbedingungen immer eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen. Eine zentrale Frage im Zusammenhang mit der GSpG-Novelle und den Verboten von Landesausspielungen in manchen Bundesländern ist daher die Frage, ob dadurch problematisches und pathologisches Automatenglücksspiel in relevantem Ausmaß abnimmt oder ob es nur zu Verschiebungen zu äquivalenten Alternativen kommt. Solche Alternativen sind illegale terrestrische Angebote, Internetangebote, Sportwetten, Ausweichen ins Ausland und Ausweichen von Verbotsländern in Nachbarbundesländer.

Einige der Expertinnen und Experten sehen sich außerstande, ein fundiertes Urteil darüber abzugeben, wie weit die Problemerklientel im eben genannten Sinne ausweicht bzw. wie weit die Maßnahmen erwünschte Effekte initiieren. Ein Teil argumentiert, dass es so kurz nach der Novelle noch zu früh sei, derartige Auswirkungen zu beurteilen. Andere meinen, dass solche Urteile nur auf der Basis eines systematischen Monitorings fundiert möglich seien. Die Effekte der in der GSpG-Novelle formulierten Spielerschutzmaßnahmen zu beurteilen fällt ganz besonders Expertinnen und Experten aus Verbotsländern schwer. Als Grund wird genannt, dass sich in diesen Bundesländern das Automatenglücksspiel ausschließlich im illegalen Bereich abspielt und daher keine Erfahrungen über die Effekte vorliegen.

Jene Expertinnen und Experten, die sich zum Thema „Ausweichverhalten“ äußern, sind überwiegend der Meinung, dass das Ausweichen auf andere Angebote weniger durch die strengeren Spielerschutzbestimmungen für Landesausspielungen als durch das völlige Fehlen legaler Angebote in den Verbotsländern zu erklären sei. Zusätzlich wird betont, dass es in diesem Zusammenhang notwendig sei, zwischen unterschiedlichen Spielertypen zu unterscheiden. So vertreten Experten/Expertinnen die Ansicht,

- » dass bei Spielern/Spielerinnen, deren Motiv zu spielen primär in der Emotionsregulation liegt, eine Reduktion des Glücksspielangebots leicht dazu führen kann, dass die Betroffenen vermehrt versuchen, ihre Emotionen durch gesteigerten Alkoholkonsum in den Griff zu bekommen (Suchtverschiebung);

- » dass eine Angebotsreduktion zwar eine wirksame Stimulus-Kontrolle für Gelegenheitsspieler/innen darstellt, die potenziell gefährdet sind, aber für exzessive Spielende nur weniger wirksam sei;
- » dass komorbide Spieler/innen eher zu regionalem Ausweichen oder zu Ausweichen auf andere Glücksspielformen neigen;
- » dass weniger mobile Spieler/innen bei einer Angebotsreduktion der GSA eher auf andere Angebote vor Ort ausweichen, wie z. B. auf Sportwetten oder Online-Angebote.

Die Mehrheit der Expertinnen und Experten registriert eher ein Ausweichen von Spielern/Spielerinnen auf Sportwetten, weniger auf Online-Angebote und illegale terrestrische Angebote, kaum hingegen auf GSA in Spielbanken.

Manche Expertinnen und Experten sehen das Umsteigen auf Sportwetten kritisch: Sie gehen davon aus, dass GSA-Spieler/innen sowie deren Angehörige, die das Automatenglücksspiel häufig als subjektiv unkontrollierbar und gefährlich erleben, durchwegs das Gefühl haben, dass von Sportwetten weniger Gefährdung ausgehe, und sich in falscher Sicherheit wiegen.

Bezüglich der Gefahr des Abwanderns von Spieler/innen zum illegalen Glücksspiel gibt es unter Expertinnen und Experten recht unterschiedliche Sichtweisen. Manche vertreten, dass das Ausweichen ins illegale Automatenglücksspiel nur vereinzelt stattfindet und andere vertreten, dass es einen regen Zulauf in die Illegalität gibt. Zu letzterer Position ergänzt ein Befragter aus dem Anbieterbereich, dass richtige „Zocker“ aufgrund der gegenwärtig strengen Spielerschutzbestimmungen zwangsläufig in die Illegalität gedrängt würden.

Der Eindruck der Expertinnen/Experten, dass GSA in Spielbanken für Spieler/innen kaum eine Option zum Automatenpiel in Einzelaufstellung und in Automatenalons darstellen, wird auch von den interviewten Spieler/innen bestätigt. So wird von den Betroffenen unter anderen die *„abschreckenden Kleiderordnung“* erwähnt, wobei den befragten Spieler/innen nicht immer bekannt ist, dass Spielbanken mit den „Jackpot Cafes“ über gesonderte Automatenbereiche mit anderen Öffnungszeiten und gelockerten Kleidervorschriften verfügen. Eine Spielerin erwähnte aber auch Vorteile eines Casinos: *„Man zieht sich schön an um auszugehen und hat dann auch noch eine Ausrede vor sich, dass es nicht ums Spielen an sich sondern ums Ausgehen geht.“* Die Betreffende war auch der Ansicht, dass *„Frauen eher ins Kasino gehen, weil es dort eine angenehmere Atmosphäre gibt und man nicht so leicht um Geld angepumpt werden kann, weil das Personal das unterbindet.“*

Der Begriff VLT oder *Video Lotterie Terminals* bzw. die Unterscheidung in GSA und VLTs ist den Spielern/Spielerinnen ausnahmslos unbekannt, unabhängig davon, ob im Bundesland VLT-Outlets bestehen oder nicht. Für Personen, die in Grenznähe leben, sind Glücksspielangebote im benachbarten Ausland selbst dann eine Option, wenn in Erlaubnisländern entsprechende GSA-Angebote zur Verfügung stehen. Einen gewissen Stellenwert hat nach Ansicht mehrerer Expertinnen und Experten regionales Ausweichen innerhalb Österreichs von Verbot- in Erlaubnisländer, eine Strategie, die nach dem Verbot von Landesauspielungen in Wien von Anbietern in Niederösterreich gezielt gefördert wurde. So wird berichtet, dass Spieler/innen mit Shuttlediensten und/oder Euro-Gutscheine zum Spielen im angrenzenden Niederösterreich motiviert wurden. Diese Maßnahmen

wurden von den Expertinnen und Experten teilweise heftig kritisiert. Als besonders absurd erlebt ein Interviewpartner die Tatsache, dass an Straßenzügen zwischen Wien und Niederösterreich Spiellokale auf einer Straßenseite erlaubt, auf der anderen aber verboten sind.

Die befragten Spieler/innen sind von den Shuttle-Angeboten allerdings nur wenig überzeugt. Sie äußern Angst oder Unsicherheit bezüglich der Rückfahrt („Zahlen die auch die Rückfahrt?“) und Kritik an der übertriebenen „Geschäftstüchtigkeit“ der Anbieter, die die Not der Spieler/innen ausnutzen („Komme mir einkassiert vor“). Auch die Bequemlichkeit verhindert, dass manche Spieler/innen lange Anreisewege in Kauf nehmen.

Mehrere Spieler/innen sind eigenen Angaben zufolge nach Sperren bei legalen Anbietern auf andere Optionen umgestiegen. Einer davon begründet den Umstieg auf Online-Glücksspiel mit höheren Gewinnmöglichkeiten, die er bei diesen Angeboten vermutet, ein anderer begründet den Umstieg auf Sportwetten mit dem dort wahrgenommenen höheren Geschicklichkeitsanteil.

Für alle Befragten ist klar, dass Einschränkungen und Verbote von Landesauspielungen das problematische und pathologische Glücksspiel nicht gänzlich verhindern können. Allerdings erwähnen einige Expertinnen und Experten, dass die Reduktion des Angebots in Wien zu einem merklichen Rückgang der Behandlungen wegen Glücksspielsucht geführt hat, wobei nicht klar ist, ob es sich dabei um einen längerfristigen Trend handelt. Für eine interviewte Spielerin war das Verbot von Landesauspielungen in Wien ausschlaggebender Anlass, eine Therapie zu beginnen. Diese Spielerin sieht die Entscheidung zur Therapie zwar als persönliche Entscheidung, die nicht durch das Verbot erzwungen ist. Gleichzeitig betont sie aber, dass das reduzierte Angebot bzw. das Verbot von Landesauspielungen auf dem Weg zum glücksspielfreien Leben insofern eine wichtige Unterstützung darstelle, da in Stresssituationen ein Rückfall nicht so leicht möglich sei.

Bei der Beurteilung der Aussagen von Spielern/Spielerinnen ist zu beachten, dass diese keine repräsentative Auswahl aus allen GSA-Spielern/-Spielerinnen darstellen, sondern dass ausschließlich Spieler/innen befragt wurden, die bereits mehrere Jahre pathologisch Glücksspiel betrieben.

5.2.2 Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen

Den **Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen** bzw. von Veränderungen im Zuge der GSpG-Novelle unter Spielern/Spielerinnen schätzen Expertinnen und Experten mehrheitlich als **sehr gering** ein. Viele Therapeutinnen und Therapeuten stellen bei den in Behandlung stehenden Spielern/Spielerinnen nur sehr geringes Wissen über Spielerschutzmaßnahmen fest. Einzig das Wissen um Spielsperren, die in Österreich eine vergleichsweise lange Tradition haben, wird von Expertinnen und Experten des Versorgungssettings recht unterschiedlich eingeschätzt: Während einige eine geringe Bekanntheit von Sperren unter pathologischen Spielern/Spielerinnen wahrnehmen, orten andere hier größeres Wissen (Kap. 5.2.3.9).

Diese Unterschiede spiegeln möglicherweise auch regionale Unterschiede wieder, da die Rückmeldungen aus unterschiedlichen Bundesländern kommen. Informationsmaterialien von Anbietern

werden nach Ansicht der meisten Interviewpersonen nur vereinzelt, Warnhinweise hingegen überhaupt nicht wahrgenommen. In einzelnen Versorgungseinrichtungen werden Patientinnen und Patienten kontinuierlich und gezielt nach Spielerschutzmaßnahmen befragt, worauf sich die Aussagen der Behandelnden zur geringen Bekanntheit von Spielerschutzmaßnahmen gründen. Die Einschätzung der Expertinnen und Experten kann durch die Interviews der Spieler/innen größtenteils bestätigt werden. Die Mehrheit der Interviewten verbindet mit den Begriffen „Spielerschutz“ bzw. „Spielerschutzmaßnahmen“ kaum konkrete Vorstellungen. Spontan geäußerte Assoziationen mit diesen Begriffen betreffen in erster Linie das Verbot von Landesausstellungen in Wien, Altersbegrenzungen oder Spielsperren. Auch wenn sich im Lauf eines Interviews herausstellt, dass einige der gesetzlichen Maßnahmen doch bekannt sind, dann werden diese oft nicht als Spielerschutzmaßnahmen interpretiert.

Einige Expertinnen und Experten fordern mehr Information über Spielerschutzmaßnahmen für die Allgemeinbevölkerung, um den Eindruck, es gäbe keine oder kaum Bemühungen in Richtung Spielerschutz, und die dadurch bewirkte Unzufriedenheit mit der Situation zu verringern. In diesem Zusammenhang wäre nach Meinung eines Experten eine bundesweit einheitliche Spielerschutzstruktur und Informationsstrategie sinnvoll, anstelle der aktuellen Situation mit unterschiedlichen Informationsmaterialien von den einzelnen Anbietern und Präventionsstellen, die unkoordiniert entwickelt und verteilt werden (Kap. 5.2.5).

5.2.3 Beurteilung einzelner Spielerschutzmaßnahmen

Bei der Beurteilung der Wirksamkeit von Spielerschutzmaßnahmen beziehen Expertinnen und Experten ihre Aussagen meist global auf alle Spieler/innen, während diese selbst mehrheitlich zwischen unterschiedlichen Spielergruppen differenzieren. Dabei unterscheiden sie nicht zwischen gelegentlichen und problematischen Spielern/Spielerinnen, sondern zwischen problematischen/pathologischen Spielern/Spielerinnen mit und ohne Veränderungswunsch.

Eine zentrale Fragestellung der vorliegenden Studie fokussiert darauf, wieweit der in § 5 Abs 5 GSpG definierte „Spielerschutz-orientierte Spielverlauf“ umgesetzt wird und wie die Bestimmungen beurteilt werden. Hinsichtlich der Umsetzung gibt es von Seiten der meisten Expertinnen und Experten wenig Zweifel daran, dass die gesetzlich vorgesehenen Maßnahmen von den ausspielberechtigten Anbietern tatsächlich umgesetzt werden. Ein zentrales Argument ist hier die Anbindung der GSA an das BRZ, die nach Ansicht der Expertinnen und Experten Umgehungen kaum bzw. gar nicht ermöglicht. Diese Wahrnehmung wird auch von den Spielern/Spielerinnen bekräftigt, die bei den Konzessionären keine systematischen Umgehungen bemerken.

Die einzelnen Spielerschutzbestimmungen der GSpG-Novelle 2010 haben in der Praxis unterschiedliche Relevanz, was auch dadurch deutlich wird, dass den Interviewpartnern/-partnerinnen einige dieser Bestimmungen kaum bzw. gar nicht bekannt sind, während es in Bezug auf andere Maßnahmen zahlreiche Stellungnahmen gibt.

5.2.3.1 Höchsteinsatz pro Einzelspiel

Ausnahmslos allen interviewten Spielern/Spielerinnen ist bekannt, dass der höchstmögliche Einsatz pro Einzelspiel gesetzlich geregelt ist. Geht es um die Beurteilung der **grundsätzlichen Sinnhaftigkeit von Einsatzbegrenzungen**, zeigt sich unter den befragten Expertinnen und Experten mehrheitlich eine Zustimmung für diese Maßnahme, während bei den Spielern/Spielerinnen ein weniger einheitliches Bild besteht.

Vehemente Kritik am konkreten Höchsteinsatz von 1 Euro bzw. 10 Euro pro Einzelspiel bzw. an der Erhöhung der Einsatzgrenzen kommt sowohl von Expertinnen und Experten („*unerklärlich hoch*“, „*unlogisch*“) als auch von den Spielern/Spielerinnen („*Wo ist da der Spielerschutz?*“). Der Grundtenor der Expertinnen und Experten lautet, dass so hohe Maximaleinsätze aus fachlicher Sicht und vom Standpunkt des Spielerschutzes nicht zu argumentieren sind.

Ein Experte, der zwar niedrigere Einsatz- und Gewinn Grenzen befürwortet, weist allerdings auf die Gefahr hin, dass zu niedrige Grenzen das Ausweichen auf weniger regulierte Angebote begünstigen könnte und schlägt daher ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen den Extremen vor. Zudem wird argumentiert, dass Spieler/innen durch die hohen Einsätze den Bezug zum Wert des Geldes verlieren und dass hohe Maximaleinsätze daher ein falsches Signal senden.

Während hohe Einsatzgrenzen hinsichtlich des Gefährdungspotenzials in der Literatur durchwegs negativ beurteilt werden und auch die meisten Befragten darin übereinstimmen, stellen sich einige wenige Expertinnen und Experten bzw. Spieler/innen die Frage, wie relevant die Erhöhung der Einsatzgrenzen für das Spielverhalten tatsächlich sind. Einige Expertinnen und Experten vermuten, dass es bei manchen Spielern/Spielerinnen nur kurzfristig zu einer Erhöhung des Einsatzes kam und sich das Einsatzverhalten anschließend wieder einpendelte, um mit demselben Einsatz länger spielen zu können. Ähnlich argumentieren auch Vertreter/innen von Anbietern, die bei ihren Gästen nur einen kleinen Teil sehen, der die Erhöhung des maximalen Einsatzes ausschöpft, während der Großteil einen Einsatz deutlich unter der Höchstgrenze¹⁹ wählt, um die Spielsitzungen länger zu gestalten. Diese Einschätzung wird von den Aussagen der Spieler/innen mehrheitlich bestätigt. Die Umsetzung dieser Bestimmung löste bei den Spielern/Spielerinnen sehr unterschiedliche – oft gegenteilige – Reaktionen aus, die von Enttäuschung („*Schade, es geht nicht mehr*“), über Verwunderung („*Wo ist da die Begrenzung?*“) bis hin zur Freude über höhere Einsatzmöglichkeiten reichen. Die Reaktionen zeigen, dass diese Maßnahme mehrheitlich als Einschränkung, vereinzelt aber auch als Möglichkeit zu höheren Einsätzen wahrgenommen wurde. Mit Ausnahme einer Spielerin berichten alle anderen, dass die Erhöhung der Einsätze bei ihnen nicht zu einer tatsächlichen Änderung der Einsatzhöhe geführt habe.

19

Im Zeitraum April bis Oktober 2015 lag der durchschnittliche Tageseinsatz pro Spiel und Spielerin bei 0,63 Euro und pro Spiel und Spieler bei 0,79 Euro (persönliche Mitteilung von Thomas Schwarzenbrunner, Abteilung Gesundheit, Amt der OÖ Landesregierung).

Während unter den Expertinnen und Experten nur vereinzelt grundsätzliche Zweifel an der verhaltenssteuernden Wirkung von Maximaleinsätzen pro Spiel geäußert werden, sind viele der befragten Spieler/innen skeptisch. Sie argumentieren, dass die meisten Spieler/innen ohnehin so lange spielen (müssen), bis der Einsatz verspielt sei, und dass man auch mit Einsätzen von 50 Cent pro Spiel süchtig werden könne bzw. hohe Verluste entstehen können.

5.2.3.2 Gewinnstruktur

Gewinn Grenzen

Während ausnahmslos allen interviewten Expertinnen und Experten die Begrenzung der Gewinne bekannt ist, trifft das nicht auf alle interviewten Spieler/innen zu – ein Umstand, der durch die Aussage eines Spielers illustriert wird: *„Wieso, man kann doch 40.000€ gewinnen?“*

Während die meisten befragten Expertinnen und Experten die **Notwendigkeit von Gewinn Grenzen** bekräftigen, äußert die Mehrheit der Spieler/innen Zweifel, dass diese Maßnahme einen sinnvollen Spielerschutz darstellt. Das Hauptargument der Fachleute, dass hohe Gewinne *„die Phantasie beflügeln“*, *„gesteigerte Spannung“* und *„stärkere Emotionen“* erzeugen, also einen starken Stimulus darstellen, wird von den Spielern/Spielerinnen nur vereinzelt bekräftigt. Einige Expertinnen und Experten betonen, dass hohe Gewinnsummen gerade auf pathologische Spieler/innen einen besonderen Anreiz ausüben, da hier das Spielen häufig darauf abzielt, Verluste bzw. bestehende Schulden auszugleichen, wofür kleinere Gewinne nicht ausreichen. Nach Ansicht eines Experten sind Gewinn Grenzen aus lerntheoretischer Sicht, im Sinne einer Begrenzung des Rausches, wichtig. Ein Experte war der Meinung, dass eine Steuerung des Spielverhaltens über Gewinn Grenzen zu erreichen sei, wenn diese sehr niedrig liegen. Andere Expertinnen und Experten meinen, dass Gewinn Grenzen nur gering verhaltenssteuernd wirken und daher hinsichtlich des Spielerschutzes keine große Bedeutung spielen. In eine ähnliche Richtung gehen die Einschätzungen der meisten Spieler/innen. Sie argumentieren, dass es für die Mehrheit der Spielenden vordergründig ums Spielen und weniger ums Gewinnen gehe (*„Die spielen, weil sie spielen wollen“*) bzw. manche ohnehin persönliche Gewinnschwellen hätten, bei denen sie ihr Spiel beenden (*„Ich hab‘ erst bei 1.000 Euro zu denken angefangen“*). Die Idee, mit der Begrenzung des Höchstgewinns auf 10.000 Euro den Anreiz zu reduzieren, ist für eine Spielerin auch deshalb illusorisch, weil 10.000 Euro für die meisten Spieler/innen verlockend genug sei. Ein anderer Spieler argumentiert, dass oft die vielen kleinen Gewinnen wichtig sind und weniger die Aussicht auf eine große Summe. Ein Spieler thematisiert mögliche, nicht intendierte Folgen von Gewinnbegrenzungen: Ist man auf große Gewinne aus, *„dann geht man halt öfters spielen und probiert es mehrmals“*.

Verlustlimits

International werden Verlustlimits – etwa pro Stunde²⁰ oder Tag – als Spielerschutzmaßnahme diskutiert, in manchen Ländern sind entsprechende Modelle bereits umgesetzt. Das GSpG in seiner derzeitigen Fassung sieht keine Verlustlimits vor. § 15 Abs 7 des Steiermärkischen Glücksspielautomaten- und Spieleapparategesetzes 2014 regelt zwar, dass Anbieter ihren Gästen verpflichtend die Option von Verlustlimits anbieten müssen, die Inanspruchnahme für die Kundinnen bzw. Kunden aber nicht verpflichtend ist.

Grundsätzlich werden **Verlustobergrenzen** von den interviewten Expertinnen und Experten als besonders **sinnvolle Spielerschutzmaßnahme** befürwortet, wobei erwartungsgemäß unterschiedliche Vorstellungen hinsichtlich der konkreten Höhen bzw. der Kriterien zur Festlegung dieser Grenze und dem Grad der Verbindlichkeit existieren. Spieler/innen hingegen können Verlustlimits nur vereinzelt etwas abgewinnen.

Bestimmendes Kriterium bei allen eingebrachten Lösungsansätzen für eine sinnvolle und praktikable Verlustobergrenze sind die finanziellen Ressourcen von Spielern/Spielerinnen. Bei den Vorschlägen der interviewten Expertinnen und Experten steht ein für alle gültiges Verlustlimit auf der einen Seite einem individuellen, an die entsprechenden finanziellen Ressourcen der Einzelnen angepassten Verlustlimit-Modell auf der anderen Seite gegenüber. Wie diese Modelle in der Praxis umzusetzen sind bzw. wie mit auftretenden Grundsatzproblemen umzugehen ist, bleibt meist recht vage. Sowohl unter Anbietern als auch unter allen anderen Expertinnen und Experten finden sich Kritiker/innen einer für alle einheitlich gültigen Grenze. Diese Kritiker/innen argumentieren, dass sich eine solche Grenze zwangsläufig an den unteren Einkommen orientieren muss und damit die Freiheit finanziell besser gestellter Spieler/innen einschränkt.

Vorstellungen darüber, wie eine einheitliche Verlustobergrenze aussehen könnte, schwanken zwischen 100 und 500 Euro pro Monat, wobei durchwegs angemerkt wird, dass derartige Grenzen gut durchzudenken bzw. zu berechnen sind. Die Befürworter/innen individueller Grenzen sind sich des Umstandes bewusst, dass die Festlegung solcher Verlustobergrenzen eine große Herausforderung darstellt. Die Offenlegung des Vermögens, eine Grundlage für die Festlegung individueller Grenzen, wird mehrheitlich als enorme Hürde für Spieler/innen erkannt. Gemeinsames Merkmal der Expertenvorschläge ist, dass bei der Erstregistrierung, basierend auf einer Überprüfung des finanziellen Hintergrunds eine Grenze festgelegt wird, die in sinnvoller Relation zum Einkommen und Vermögen steht und auf den Spielerkarten gespeichert wird. Ethische Bedenken hinsichtlich der „Klassifizierung“ von Spielern/Spielerinnen werden zwar von einigen Befragten thematisiert, aber angesichts der gängigen Praxis in anderen Bereichen, z. B. bei Kreditkarten, für nicht so wichtig erachtet.

20

In Deutschland ist eine maximale Verlustsumme (Einsätze abzüglich Gewinne) von 60 Euro pro Stunde gesetzlich festgelegt (§ 13 Abs 4 Spielverordnung).

Uneinigkeit unter den Befragten besteht auch hinsichtlich der Frage, ob Verlustobergrenzen gesetzlich verankert werden oder auf freiwilliger Basis erfolgen sollen. Während Expertinnen und Experten aus dem Versorgungsbereich stark zu gesetzlich verpflichtenden Grenzen tendieren, sehen Vertreter/innen der Anbieter in solchen Grenzen zwar ebenfalls eine sinnvolle und wirksame Spielerschutzmaßnahme, bevorzugen allerdings Lösungen, die auf Freiwilligkeit basieren. Die Freiwilligkeit wird mit der Mündigkeit der Spieler/innen für eigene Entscheidungen argumentiert.

Beurteilung von Einsatz-, Gewinn- und Verlustlimits

Manche Expertinnen und Experten beziehen sich weniger auf Einsatz-, Gewinn- oder Verlustgrenzen im Einzelnen und auf deren Optimierung, sondern vielmehr auf ein „Gesamtpaket“ an Merkmalen, die insgesamt die Ausgaben für das Glücksspiel begrenzen.

Mehrere Befragte kritisieren, dass (Automaten-)Glücksspiel zwar als Unterhaltungsangebot beworben wird, dass aber die dabei möglichen Einsätze, Gewinne bzw. Verluste in keinem angemessenen Verhältnis zu den Ausgaben für andere Unterhaltungsformen stehen.

Zwei Expertinnen und Experten betonen, dass vor allem dem Geld eine zentrale Steuerungsfunktion zukommen müsse und dass alle anderen Maßnahmen, die Merkmale des Automatenglücksspiels betreffen, zwar auch notwendig, aber lediglich „kosmetisch“ seien.

Verbot von Jackpots

Bei der Beurteilung, ob das Verbot von Jackpots eine sinnvolle Spielerschutzmaßnahme darstellt, lassen sich unterschiedliche Positionen von Expertinnen und Experten beschreiben. Die häufigsten Position besagen, dass

- » Jackpots einen großen Anreiz darstellen und deshalb ein Verbot zu befürworten ist,
- » Jackpots nur auf problematische Spieler/innen einen Reiz ausüben und daher ein Verbot für gelegentliche Kundinnen und Kunden nicht relevant sei,
- » ein Verbot wenig bis gar nicht relevant sei.

Eine Vertreterin letzterer Position begründet ihre Einschätzung damit, dass zwar der große Anreiz von Jackpots aus der Literatur bekannt sei, in den Berichten glücksspielsüchtiger Spieler/innen aber keine Rolle spiele, bzw. dass bei problematischen Spielern/Spielerinnen der Lustgewinn primär durch den Akt des Spielens entstehe und weniger durch den Anreiz hoher Gewinnsummen. Diese Expertenposition wird sehr deutlich von den Einschätzungen einiger Spieler/innen unterstützt, die bei einem Großteil der Spieler/innen das Spielen per se und die damit verbundenen Motive wie Zeitvertreib, Ablenkung, Flucht usw. im Vordergrund sehen.

Interessant ist, dass die Einführung eines Verbots von Jackpots an GSA außerhalb von Spielbanken von den interviewten Spielern/Spielerinnen mehrheitlich gar nicht wahrgenommen wurde. Vereinzelt sind diese der Meinung, dass es an den GSA auch früher keine Jackpots gegeben hätte, bzw. spielen sie auch an illegalen GSA, die vom Verbot nicht betroffen sind.

Die Erfahrungen einer Expertin aus dem Anbieterbereich legen nahe, dass das Verbot von Jackpots von den Gästen insgesamt positiv angenommen wurde und dass es lediglich in der Umstellungsphase zu Beschwerden gekommen sei. Diese seien vergleichbar mit Reaktionen, wie sie auch bei anderen Umstellungen anfänglich vorkommen.

5.2.3.3 Mindestspieldauer pro Spiel

Während die Dauer von ein bzw. zwei Sekunden pro Spiel von der **überwiegenden Mehrheit als kurz** beurteilt wird, sehen zwei Befragte diesen Aspekt als wenig wichtig und zwei weitere (Anbieter und Versorgung) als angemessen, wenn auch aus unterschiedlichen Gründen. Die Kritik an der kurzen Spieldauer wird mit dem hohen Gefährdungspotenzial von Spielen mit schneller Spielabfolge, dem stimulierenden Faktor und dem Umstand argumentiert, dass das Drücken der Spieltaste durch die kurze Spieldauer zum Reflex wird. Auf Basis dieser Kritik ergibt sich zwangsläufig die Forderung nach Erhöhung der Mindestspieldauer, was auch von der überwiegenden Mehrheit der Befragten unterstützt wird.

Die Vorstellungen von einer adäquaten Mindestspieldauer sind aber recht unterschiedlich. Sie bewegen sich zwischen 3–5 und 30–60 Sekunden pro Spiel. Vertreter/innen der Anbieter sehen die Erhöhung der Spieldauer naturgemäß anders, wobei hier das Argument der Spielbarkeit im Vordergrund steht. So ist nach Ansicht eines Experten eine Spieldauer von drei Sekunden bei Spielen mit drei Walzen zu lang, bei fünf Walzen hingegen durchaus passend, weil es *„viel zu Schauen gibt“*. Auf die Attraktivität bzw. Spielbarkeit weist auch ein Experte des Versorgungsbereichs hin, indem er zynisch formuliert, dass *„Glücksspielautomaten in der Art so doof sind, dass sie nur funktionieren, wenn die Spiele so schnell sind – mit 10 Sekunden ist das nicht machbar“*. Für Spieler/innen ist die Mindestspieldauer kein Thema.

5.2.3.4 Automatenmerkmale

Das mit der GSpG–Novelle 2010 festgelegte **Verbot von Mehrspielplätzen** wird sowohl von Expertinnen und Experten als auch von Spielern/Spielerinnen übereinstimmend als sehr sinnvolle Maßnahme für Problemspieler/innen bzw. mehrheitlich auch für Gelegenheitsspieler/innen beurteilt. Einige wenige Expertinnen und Experten schätzen diese Maßnahme nur für exzessive Spieler/innen als relevant ein, da *„kultivierte Spieler das nicht tun“*. Lediglich bei der Argumentation zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Fachleuten und den Spielern/Spielerinnen. Während erstere die mit dem Verbot einhergehende Reduktion der Ereignisfrequenz begrüßen, begrüßen letztere diese Maßnahme, weil infolge des Verbots weniger GSA besetzt sind und man nicht so lange auf das Freiwerden eines GSA warten muss.

Hinsichtlich der Umsetzung vertreten die Interviewpartner/innen unterschiedliche Meinungen. Während einige die Möglichkeit der Umgehung kategorisch ausschließen, halten andere die Umgehung für theoretisch möglich, ohne allerdings konkrete Angaben darüber zu machen, wie das funktionieren soll.

Vereinzelt thematisieren Spieler/innen ad hoc den **Wegfall der Automatiktaste**. Ein Interviewpartner berichtet von einer großen Enttäuschung darüber, die er nicht nur bei sich, sondern auch bei anderen Spielern/Spielerinnen beobachtet hat.

5.2.3.5 Abkühlungsphase bzw. maximale Tagesspieldauer

Spielunterbrechungen, wie sie etwa durch Abkühlungsphasen erreicht werden können, zielen primär darauf ab, Spieler/innen eine Gelegenheit zu geben, ihr Spielverhalten und ihre Verluste zu reflektieren, um in Folge ihr Spiel zu reduzieren bzw. zu beenden. Die überwiegende Mehrheit sowohl der Expertinnen und Experten als auch der Spieler/innen sieht in der **Abkühlungsphase eine potenziell wirksame Spielerschutzmaßnahme**. Gleichzeitig wird aber die konkrete Bestimmung des GSpG so heftig wie keine andere Maßnahme **kritisiert**.

Die gesetzlich vorgesehene Abschaltdauer von fünf Minuten und die maximal mögliche Spieldauer von zwei Stunden, bevor der GSA abschaltet, werden sowohl von den Expertinnen und Experten als auch den Spieler/innen als völlig unzureichend erlebt. Für alle Befragten stellt die 5-minütige Unterbrechung nicht mehr als eine irrelevante Pause dar, die zum Rauchen, für einen Toilettenbesuch, zum Getränke-Holen etc. genutzt wird.

Um der Abkühlungsphase in der Praxis eine sinnvolle Funktion zu geben, fordern die meisten Expertinnen und Experten eine Unterbrechung im Ausmaß von mindestens 30 bis 60 Minuten. Einige wollen sich auf keine konkrete Zeitdauer einlassen und fordern, sich bei der zeitlichen Festlegung an wissenschaftlichen Erkenntnissen zu orientieren. Nicht nur die Dauer der Abkühlungsphase ruft Kritik hervor: Einige Expertinnen und Experten sehen eine emotionale Distanzierung vom Spielgeschehen auch durch die Tatsache erschwert, dass viele Spieler/innen die Abkühlungsphase im Automatenbereich verbringen und anderen beim Spielen zusehen. Auch das Rauchverbot in Spielstätten, das seit 2016 in der Steiermark gilt, erwirkt Spielunterbrechungen, weil Raucher/innen den Automatenbereich verlassen müssen. Zugespielt könnte man formulieren, dass durch die gegenwärtige Bestimmung nur das Gerät, nicht aber die Spielerin / der Spieler abkühlt.

Auch befragte Spieler/innen befürworten mehrheitlich eine kürzere Dauer bis zur Abschaltung und eine längere Abkühlungsphase. Zwei argumentieren, dass die meisten Betroffenen eine Abkühlungsphase von einer halben Stunde nicht im Lokal abwarten, sondern eher ihr Spiel beenden würden. Zwei Spieler/innen geben allerdings auch zu bedenken, dass die Abschaltung mitunter als Hindernis am Weg zum Gewinn erlebt wird, was Frustration erzeugt, die dann vor Ort ausagiert wird. Ein weiterer Spieler beurteilt diese Maßnahme als wirkungslos, da man auch in einer halben Stunde ein Vermögen verlieren kann. Ein Spieler, der längere Abkühlungsphasen aus Deutschland kennt, beurteilt diese als unangenehme Pausen, die in Deutschland allerdings mit Tricks zu umgehen wären.

5.2.3.6 Ausschüttungsquote

Nicht nur den Expertinnen und Experten, sondern auch ausnahmslos allen interviewten Spielerinnen/Spielern ist bekannt, dass die gesetzlich vorgesehene Ausschüttungsquote an GSA ersichtlich gemacht werden muss. Der Großteil der Befragten Expertinnen und Experten ist der Ansicht, dass diese Maßnahme für die Praxis irrelevant sei. Einige finden diese Maßnahme gut, weil sie meinen, dass die niedrige Quote abschreckend wirke, andere finden diese Maßnahme schlecht, weil sie glauben, dass davon ein stimulierendes Potenzial ausgehe. Eine Person präzisiert, dass die Spieler/innen diese Angabe teilweise als „*Quasi-Gütesiegel*“ wahrnehmen, was Bedenken reduziert und zu höheren Einsätzen führt. Die Auffassung der Mehrheit, dass die Angabe der Ausschüttungsquote für die Praxis irrelevant ist, wird durch Aussagen der interviewten Spieler/innen unterstützt, die bestätigen, dass ihr Verhalten nur in sehr geringem Ausmaß von der ausgewiesenen Quote beeinflusst wird.

Die große Mehrheit der Interviewten findet allerdings trotz dieser Bedenken, dass man auf diese Angabe im Sinne der Transparenz und Seriosität nicht verzichten kann. Von Anbieterseite wird explizit angemerkt, dass Mitarbeiter/innen an den Spielstätten dazu angehalten sind, jede Spielerin bzw. jeden Spieler bei der Erstregistrierung darauf hinzuweisen, dass sich die ausgewiesenen Quoten weder auf die konkrete Person noch auf ein konkretes Spiel beziehen.

Große Übereinstimmung unter Expertinnen und Experten bzw. Spieler/innen herrscht hinsichtlich der Tatsache, dass Überlegungen zu Gewinnwahrscheinlichkeiten komplex sind, dass die Angaben zur Ausschüttungsquote von den Spielern/Spielerinnen meist nicht verstanden werden und dass die Angaben viel Spielraum für Missverständnisse lassen. Diese Einschätzung wird sowohl durch indirekte Erfahrungen der befragten Expertinnen und Experten als auch durch Rückmeldungen von Spielern/Spielerinnen gestützt.

Verdeutlicht wird diese Problematik durch anekdotische Berichte von Anbieterseite über Beschwerden von Spielern/Spielerinnen, warum ein Glücksspielautomat, in den man 100 Euro einbezahlt hat, am Schluss keine 95 Euro ausbezahlt, obwohl eine Ausschüttungsquote von 95 Prozent ausgewiesen wird. In diesem Zusammenhang gibt es zwei Gedankengänge, die besonders relevant sind, aber an anderer Stelle detaillierter ausgeführt werden (Kap. 7): Einerseits, dass es sich bei der Ausschüttungsquote nicht um den zu erwartenden Prozentsatz beim einzelnen Spiel handelt, und andererseits, dass diese sich nicht auf die Einzahlung, sondern auf den tatsächlichen Einsatz bezieht (Kap. 4.4.1.2). Durch die Aussagen einiger Spieler/innen wird deutlich, dass die verpflichtende Angabe der Ausschüttungsquote nicht nur keinen Beitrag zum besseren Verständnis liefert, sondern die Diskrepanz zwischen den Angaben und den tatsächlichen Auszahlungen nur noch deutlicher vor Augen führt. Da diese für die überwiegende Mehrheit der Spieler/innen nicht erklärbar ist, steigert diese Maßnahme das Gefühl, betrogen zu werden.

Nicht nur Experten/Expertinnen, sondern auch ein Spieler forderte verstärkte Aufklärung über die Natur der Ausschüttungsquote. Ein befragter Experte meinte aber wohl zu Recht, dass die „Ausschüttungsquote“ ein viel zu rationaler Zugang für Spielerinnen und Spieler ist, deren Denken magisch geprägt ist und die von der Spieldynamik gefangen sind.

5.2.3.7 Zutrittskontrolle und Spielerkarte

Die Einführung einer verpflichtenden Spielerkarte wurde von den Spielern/Spielerinnen – wenig überraschend – wahrgenommen. Nur wenige sind aber mit dem Begriff „Spielerkarte“ vertraut („*Ist das die Admiral-Karte?*“). Vereinzelt wird sie nicht als Werkzeug des Spielerschutzes, sondern nur als Kundenkarte erlebt.

Während Zutrittskontrollen bzw. die Einführung von Spielerkarten als Tool zur Umsetzung dieser Kontrollen von den befragten Expertinnen und Experten übereinstimmend als wirksame und notwendige Spielerschutzmaßnahme beurteilt werden, zeigt sich bei den Spielern/Spielerinnen ein weniger einheitliches Bild. Widersprüchlich ist, dass letztere die Zutrittskontrollen hinsichtlich Alter und Spielsperren sehr positiv beurteilen, gleichzeitig aber der Spielerkarte als dafür notwendiges Tool eher skeptisch oder ablehnend gegenüberstehen. Die von den Expertinnen und Experten beschriebenen Reaktionen der Spieler/innen auf die Einführung der Spielerkarte – wie Skepsis, Scheu, Scham und teilweise auch Widerstand, letztlich aber wachsenden Akzeptanz und „*Einpendeln*“, d. h. eine Rückkehr vieler in die gewohnten Spielstätten – werden von den Aussagen der Spieler/innen weitgehend bestätigt. Während der Großteil trotz Bedenken und Kritik nun Spielerkarten löst („*Man hat ja keine Wahl*“), geben zwei Spieler an, vermehrt weniger reglementierte Angebote in Anspruch genommen zu haben. Geäußert wurden auch Bedenken hinsichtlich Datensicherheit (wie weit sind die erfassten Daten für Finanz oder Banken einsehbar) oder hinsichtlich Vertraulichkeit (wird Werbung nach Hause geschickt und erfährt die Familie dadurch, dass man noch spielt).

Grundsätzlich gäbe es auch eine anonyme Form, alle Spieler/innen zu erfassen. Vor dem Verbot der Landesausspielungen wurden in Wien von einem Anbieter biometrische Zutrittskontrollen mittels „Fingerprints“ eingeführt, die an manchen Standorten anonymisiert und an anderen Standorten personalisiert umgesetzt wurden.

5.2.3.8 Spielbeschränkungen

In der Beurteilung von Spielbeschränkungen nehmen Expertinnen und Experten unterschiedliche Positionen ein. Während die **Mehrheit der Expertinnen und Experten** Spielbeschränkungen uneingeschränkt **befürwortet** und maximal Anregungen zur Optimierung dieser Option formuliert, finden abstinentorientierte Behandler/innen, dass die Idee des kontrollierten Spielens für Spielsüchtige „*zu spät kommt*“. Andere sehen gerade Spielbeschränkungen für Spieler/innen mit problematischem Spielverhalten als sehr geeignete Option. Sie argumentieren, dass pathologische Spieler/innen im Fall einer kompletten Spielbeschränkung – also einer Spielsperre – eher auf illegale oder Online-Angebote mit geringeren Kontrollen bzw. ohne Kontrollen ausweichen würden.

Kritikpunkte an Spielbeschränkungen betreffen primär die konkrete Ausgestaltung. So wird zum Beispiel kritisiert, dass manche der von den Unternehmen angebotenen Optionen tatsächlich gar

keine Einschränkungen darstellen²¹. Des Weiteren wird argumentiert, dass Optionen, die das Spielen nur an jedem zweiten Tag ermöglichen, für exzessiv Spielende keine relevante Unterstützung darstellen, da einige Tage nach der Gehaltsauszahlung ohnehin bereits das ganze Geld verspielt sei. In diesen Fällen sei eine Kombination von mehreren Maßnahmen, wie etwa Besuchs- und Verlustbegrenzung, erheblich sinnvoller.

Expertinnen und Experten aus dem Anbieterbereich berichten auch, dass die Inanspruchnahme von Spielbeschränkungen noch nicht das erwünschte Ausmaß angenommen habe, dass sich diese Möglichkeit aber unter den Spielern/Spielerinnen aber langsam etabliert.

Die Tatsache, dass Spieler/innen nicht nur Spielsperren, sondern auch freiwillige Spielbeschränkungen beantragen können, ist den befragten Spielern/Spielerinnen bis auf eine Ausnahme nicht bekannt.

5.2.3.9 Spielsperren

Spielsperren wurden bereits vor der GSpG–Novelle 2010 beschlossen. Da sie aber eine ganz zentrale Maßnahme des Spielerschutzes darstellen, wurden sie in den Interviews ebenfalls thematisiert.

Es ist wenig verwunderlich, dass alle interviewten Spieler/innen Spielsperren kennen, da alle über Therapieerfahrungen verfügen und im Zuge derer Spielsperren diskutiert bzw. häufig auch initiiert werden. Ein Teil der befragten Expertinnen und Experten ist der Auffassung, dass Spieler/innen über Sperren generell gut informiert sind, ein anderer Teil berichtete allerdings, dass ihre Klientel über diese Möglichkeit nur wenig Bescheid weiß. Eine mögliche Erklärung für diesen Widerspruch ist, dass Problemspieler/innen und Spielsüchtige, die erstmals Kontakt zu Therapieeinrichtungen aufnehmen, von dieser Möglichkeit nichts wissen, in den ersten therapeutischen Gesprächen damit aber konfrontiert werden und danach Bescheid wissen.

Beurteilung von Spielsperren

Spielsperren werden von den interviewten Expertinnen und Experten recht einheitlich als **wirksame**, teilweise als *die* wirksamste **Maßnahme** des Spielerschutzes beurteilt. Auch die befragten Spieler/innen beurteilen Spielsperren nicht nur allgemein als sehr sinnvolle Spielerschutzmaßnahme, sondern auch als persönlich hilfreiche Maßnahme („*Jetzt hab‘ ich meine Ruh‘*“).

Einige Expertinnen und Experten sind der Meinung, dass Spielsperren bei Personen mit weniger ausgeprägtem Spielverhalten häufig zu einer Beendigung des Glücksspielens beitragen, während

21

Im Burgenland beträgt die gesetzlich bestimmte maximale Tagesspieldauer 1,5 Stunden; ein Anbieter bietet das, was gesetzlich ohnehin gilt, als Option zur Selbstbeschränkung an.

Sperren zwar auch für pathologische Spieler/innen eine wichtige Form der Stimulus-Kontrolle darstellen, aber das Problem der Glücksspielsucht nicht wirklich lösen. Eine Expertin berichtete, dass Spielsperren auch als „*Alibihandlung für das psychosoziale Umfeld*“ missbraucht werden können: Während sich das Umfeld durch diese Maßnahme beruhigt, weichen die Spieler/innen heimlich auf andere Spielangebote aus.

Trotz des generell positiven Urteils über Spielsperren äußern sowohl einige Expertinnen und Experten als auch Spieler/innen Kritik an der Umsetzung. Erstere Gruppe kritisiert einerseits, dass die Option einer **lebenslangen Sperre nicht** auf den Sperrformularen aller Anbieter **angeführt** bzw. beworben wird. Andererseits wird nach Ansicht einiger Therapeutinnen und Therapeuten wiederholt die Erfahrung gemacht, dass trotz anderslautender Auskunft der Anbieter zwischen **Antragstellung und Inkrafttreten einer Sperre viel Zeit** (etwa 2–3 Wochen) vergeht. Vereinzelt werden auch **Hürden bei der Antragstellung** berichtet, etwa dass auf die elektronische Übermittlung des Sperrantrags keine automatische Rückmeldung gesendet wird, was telefonisches Nachfragen erforderlich macht. Basierend auf Aussagen von Klientinnen und Klienten berichten Befragte auch über unzutreffende bzw. irreführende Informationen durch die Hotlines der Anbieter. So wurde angeblich inkorrekt mitgeteilt, dass lebenslange Sperren nicht möglich seien oder dass sich in Behandlung stehende Spieler/innen Sperren nicht selbst, sondern nur über die zuständige Ansprechperson (Therapeut/in) in der Behandlungseinrichtung sperren lassen können. Auch viele Spieler/innen berichten von persönlich erlebten Problemen im Zusammenhang mit Spielsperren, wobei einige betonen, dass sich die Situation in den letzten Jahren deutlich verbessert hat. Zwei Befragte berichten, dass die Erfahrungen von Freunden, dass lebenslange Sperren aufgehoben wurden, dazu geführt hätten, persönlich keine Sperre zu veranlassen. Eine Spielerin, die eine lebenslange Sperre initiieren wollte, wurde darauf hingewiesen, dass zuerst nur eine Sperre auf fünf Jahre möglich sei. Der Sperrantrag einer weiteren Spielerin wurde – laut eigener Angabe – gar nicht angenommen, mit dem Hinweis eines Mitarbeiters, dass eine Sperre nur in jener Filiale möglich sei, in der die Registrierung erfolgt ist („*Sonst bin ich schuld, dass sie nicht mehr spielen können*“).

Ergänzend ist zu sagen, dass Expertinnen und Experten die Aussagen ihrer Klientel in der Regel nicht nachprüfen können. Sie könnten auch falsch liegen mit ihren Aussagen darüber, welche Schwierigkeiten auftreten beim Versuch der Klienten/Klientinnen, sich sperren zu lassen. Man kann aber anhand der vorliegenden Interviews davon ausgehen, dass immer wieder Probleme im Zusammenhang mit dem Antrag auf Spielsperren auftreten, u. a. weil Mitarbeiter/innen an Spielorten nicht erfreut sind, dass sich Kundinnen oder Kunden sperren wollen, oder Angst haben, bei ihren Vorgesetzten Schwierigkeiten zu bekommen. Allerdings besteht der Eindruck, dass solche Schwierigkeiten abnehmen in dem Ausmaß, in dem Spielerschutzmaßnahmen für die Mitarbeiter/innen an den Spielorten Routine werden.

Rahmenbedingungen für Spielsperren

Die Interviewpartner/innen sind sich darin einig, dass Spielsperren grundsätzlich eine sinnvolle Maßnahme des Spielerschutzes darstellen. Es wird allerdings diskutiert, unter welchen – bereits existierenden oder noch zu schaffenden – Rahmenbedingungen derartige Sperren einen hohen Spielerschutz gewährleisten.

Folgende Rahmenbedingungen werden genannt:

- » **Vereinheitlichung von Sperren:** Ein einheitliches Vorgehen hinsichtlich Dauer und Antragstellungsablauf sollte die gegenwärtig unsystematischen Angebote ersetzen.
- » **Anbieterübergreifende Gültigkeit:** Sperren sollten anbieterübergreifend wirksam sein.
- » **Erhöhung der Mindestsperrdauer** auf ein halbes Jahr, da kürzere Spielsperren als wenig sinnvoll einzustufen sind.
- » **Niederschwellige Antragstellung** mit geringem Zeitaufwand, die ohne Warten an jedem Ort jederzeit möglich sein soll.
- » **Keine Aufhebung lebenslanger Sperren:** Während einige Expertinnen und Experten ein Verbot zur Aufhebung lebenslanger Sperren befürworten, fordern andere die Option, diese erst nach einem Zeitraum von 3–5 Jahren aufheben zu können.
- » **Begleitende Maßnahmen:** Für Anbieter sollte es eine Verpflichtung geben, professionelle Begleitmaßnahmen anzubieten, nicht aber die Verpflichtung für Spieler/innen, diese auch in Anspruch zu nehmen. Eine begleitende Maßnahme kann sowohl Beratung als auch Therapie sein.

Sowohl Expertinnen und Experten aus dem Versorgungs- als auch aus dem Anbieterbereich fordern eine Ausweitung von Sperren auf alle Glücksspielangebote inklusive Sportwetten, um Ausweichmöglichkeiten zu reduzieren und so die Wirksamkeit von Spielsperren zu erhöhen.

5.2.3.10 Spielbeschreibungen

Die Tatsache, dass in den Spielstätten auf Anforderung Spielbeschreibungen zur Verfügung stehen müssen, ist nicht nur mehrheitlich den Spielern/Spielerinnen, sondern auch vereinzelt Expertinnen und Experten nicht bekannt. Unklarheit besteht auch über die Inhalte von Spielbeschreibungen („*Was steht da drinnen?*“).

Hinsichtlich der Wirksamkeit von Spielbeschreibungen als Spielerschutzmaßnahme gibt es unter den Interviewten sehr unterschiedliche Positionen. Während einige wenige Expertinnen und Experten diese Maßnahme grundsätzlich für sehr sinnvoll halten, gibt es zahlreiche Expertenstimmen, die in dieser Maßnahme keinen wirksamen Spielerschutz erkennen können. Auch kein/e Spieler/in kann das. Sie argumentieren in erster Linie damit, dass die Spielbeschreibungen nicht gelesen werden, vergleichbar etwa mit Auszügen aus den Jugendschutzbestimmungen, die in Lokalen aushängen. Die Tatsache, dass Beschreibungen nicht gelesen werden, unterstreichen Spieler/innen mit Aussagen wie „*Bei Unklarheiten wird der Spielnachbar gefragt*“, „*Das Spiel ist so dodeleinfach, das braucht man nicht beschreiben*“ oder „*Ich bin zum Drücken dort und nicht zum Lesen*“.

Für einige Expertinnen und Experten sind reine Spielbeschreibungen im Sinne einer Anleitung grundsätzlich nicht als Spielerschutzmaßnahme einzustufen. Dennoch erachten auch die Kritiker/innen den Aushang von Spielbeschreibungen im Sinne von Seriosität und Transparenz als

notwendig. Einige Interviewpartner/innen ziehen in diesem Zusammenhang Vergleiche zu Haushaltsgeräten, wo ebenfalls Beschreibungen erforderlich sind, die von den Anwendern/Anwenderinnen ebenfalls nicht gelesen werden.

Zusätzlich äußern Expertinnen und Experten vereinzelt konkrete Kritikpunkte an den Spielbeschreibungen, wie etwa, dass die Schrift zu klein ist oder dass Spielbeschreibungen nur in deutscher Sprache gesetzlich vorgesehen sind, obwohl von den GSA-Spielern/-Spielerinnen ein nicht unerheblicher Anteil Migrationshintergrund hat.

5.2.3.11 Informationsmaßnahmen

Unter den befragten Expertinnen und Experten und Spielern/Spielerinnen herrscht weitgehender Konsens darüber, dass Information ganz zentral ist, um problematisches Glücksspiel zu verhindern, und dass **Informationen über Glücksspiel** bzw. über die damit verbundenen Gefahren in Österreich zu **wenig verbreitet** sind.

Weniger Übereinstimmung gibt es bei der Beurteilung der Maßnahme, Informationsmaterialien an den Spielstätten aufzulegen. Nur wenige **Expertinnen und Experten** sehen darin ein wirksames Vorgehen, während die **Mehrheit diese Maßnahme als wirkungslos beurteilt**. Dennoch meinen auch Vertreter/innen letzterer Position, dass „*nicht Auflegen aber auch nicht geht*“. Das Hauptargument von Kritikern/Kritikerinnen ist, dass die Broschüren keine Akzeptanz unter den Spielern/Spielerinnen finden. Wesentlich stärkere Kritik bzw. Zweifel an dieser Maßnahme wird von den Spielern/Spielerinnen formuliert. Während einige von ihnen nichts von Informationsmaterialien an Spielstätten wissen, wissen andere zwar davon, kennen aber die Inhalte nicht. Spieler/innen schätzen das Auflegen von Broschüren an den Spielstätten überwiegend als wirkungslos ein. Argumntiert wird, dass dieses Informationsangebot nicht wahrgenommen wird, wofür mangelndes Interesse („*Ich bin zum Spielen gekommen und nicht zum Lesen*“, „*Spieler wollen nur spielen und sonst nix*“), mangelndes Vertrauen in die Sinnhaftigkeit („*Glauben Sie, man hört dann auf, wenn man das liest?*“) oder negative Emotionen wie Scham und Erniedrigung (weil man sich als Problemspieler/ inoutet, wenn man die Broschüre mitnimmt) als Ursache gesehen werden.

Die Aussagen der Spieler/innen machen deutlich, dass durch die Doppelrolle der Anbieter – die Geschäftsinteressen auf der einen und der Spielerschutz auf der anderen Seite – Informationsmaßnahmen der Anbieter als Pseudohandlung wahrgenommen werden.

Neben der Information über Glücksspiel dienen Broschüren auch dazu, über geeignete Anlaufstellen für problematische Spieler/innen zu informieren. Spieler/innen bestätigen die Erfahrungen der Expertinnen und Experten aus dem Versorgungssektor, dass die Kontaktaufnahme zu Beratungs- oder Behandlungsangeboten kaum je über die Broschüren erfolgt, sondern primär über Zuweisung von Fachleuten (etwa der Schuldnerberatung) oder über Eigenrecherchen der Spieler/innen über andere Quellen.

Andere Informationsangebote spielen nur eine untergeordnete Rolle; Selbsttests oder Warnhinweise auf den Internetseiten der Anbieter sind nur vereinzelt Spielern/Spielerinnen bekannt. An diesen Informationen kritisiert ein Spieler, dass sie *„in kleiner Schrift neben dem Impressum stehen“* oder *„auf derselben Seite mit anderen Mitteilungen wie: ‚Mann hat 17.000.000 Euro gewonnen – seien Sie der Nächste‘ konkurrieren“*.

Alle Expertinnen und Experten und die Mehrheit der Spieler/innen **befürworten verstärkte Informationsmaßnahmen** wie große Bevölkerungskampagnen, nur einzelne Spieler/innen bezweifeln deren Sinnhaftigkeit. Befürwortende Spieler/innen argumentieren, dass großangelegte Informations- und Aufklärungskampagnen über Glücksspiel und dessen Folgen ein Gegengewicht zu den Werbeaktivitäten der Anbieter bilden müssen und dass bei länger laufenden Kampagnen sehr wohl *„Informationen im Unterbewusstsein hängen bleiben“*. Gegner von Aufklärungskampagnen argumentieren hingegen, dass Warnungen vor den Gefahren des Glücksspiels – wie auch bei Tabak – wirkungslos und *„nicht einmal Pseudo“* bzw. *„Augenauswischerei“* sind und immer den Bemühungen und Aktivitäten der finanzkräftigen Glücksspiel- und Sportwetten-Industrie gegenüberstehen. Manche der interviewten Spieler/innen berichten, den Mangel an Informationen zu Glücksspiel durch gezielte Recherchen ausgeglichen zu haben, wobei in erster Linie Dokumentarfilmen (aus Deutschland) als hilfreich genannt wurden. Einige Spieler/innen formulieren den Wunsch, die Allgemeinbevölkerung stärker dafür zu sensibilisieren, dass Glücksspielsucht ebenso wie andere Suchterkrankungen eine chronische Erkrankung ist.

Einige Expertinnen und Experten nennen neben konkreten Kritikpunkten an aktuellen Informationsmaterialien auch einige Vorschläge zur **Gestaltung von Informationsmaterialien**, um eine höhere Wirksamkeit zu gewährleisten. Mehrfach wird betont, dass eine geläufige Broschüre zwar für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sehr brauchbar ist, für Betroffene aber zu hochschwellig und daher wenig geeignet ist.

Übereinstimmend wird empfohlen, **Informationen kurz und bündig** zu halten und bei der Gestaltung der Broschüren nicht nur auf den Inhalt, sondern auch auf die Attraktivität zu achten und verstärkt auf die **Heterogenität von Spielern/Spielerinnen** einzugehen. Mit unterschiedlichen Textsorten – einfacheren und komplexeren Texten – unterschiedlichen Sprachen und einer gender- und altersspezifischen Gestaltung sollten die Kunden/Kundinnen aller Spielorte erreicht werden.

Vereinzelt werden auch die Logos in Broschüren thematisiert. Eine Expertin betont, dass Logos von Anbietern wegen der möglichen Werbewirkung problematisch sind, Logos von Suchteinrichtungen hingegen zu befürworten, da die Suchtgefahr in Erinnerung gerufen wird.

Mehrere Expertinnen und Experten kritisieren klassische **Distributionswege**, wie das Auflegen bzw. das Austeilen von Broschüren, als unzureichend und regen Überlegungen zu Alternativen an. Dazu gehört, Broschüren in einem persönlichen Kontext, etwa in Workshops mit Jugendlichen, zu verteilen, um die enthaltenen Botschaften authentischer und zuverlässiger werden lassen, oder die Distribution auf stark frequentierte Lokalitäten wie Jugendzentren oder Arztpraxen auszuweiten. Ein Experte plädiert dafür, Informationen gezielt in Spielstätten zu verbreiten, allerdings nicht durch Auflegen, sondern durch interaktiven Zugang, etwa durch Mitarbeiter/innen (Kap. 4.3.3).

5.2.3.12 Unterstützung durch Spielstätten-Mitarbeiter/innen

Die Schulung von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen der Spielstätten im Umgang mit gefährdeten Spielerinnen und Spielern stellt eine wichtige Maßnahme des Spielerschutzes dar. Die Erhebung fragte danach, wie diese Maßnahme und ihre Umsetzung wahrgenommen und beurteilt werden.

Beurteilung der Maßnahme

Während die überwiegende Mehrheit der interviewten Expertinnen und Experten in diesem Ansatz **grundsätzlich einen zentralen Beitrag zum Spielerschutz** sieht und maximal Verbesserungspotenzial bei der Umsetzung ortet, beurteilen zwei Experten diese Maßnahme nachdrücklich als sinnlos. Letztere begründen ihre Ablehnung damit, dass die unternehmerischen Interessen der Anbieter mit Spielerschutzinteressen unvereinbar seien. Einiger Spieler/innen äußern sich ebenfalls skeptisch und meinen, dass nur ein Teil der Spieler/innen von Gesprächen mit Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen profitieren könnten. Dazu zählen etwa jene, die erst am Anfang ihrer Spielkarriere stehen und sich ihres Problems noch nicht bewusst sind, sowie jene mit einem Veränderungswunsch. Sie betonen, dass diese Art von Intervention in einem Stadium, in dem die Sucht bereits manifest war, bei ihnen im Sinne einer Reaktanz zum Gegenteil des erwünschten Ziels, d. h. zu gesteigertem Spiel, geführt hätte.

Kritik an der Umsetzung

Die Wirksamkeit einer Maßnahme hängt nicht nur von der Art der Maßnahme ab, sondern auch von der Umsetzung ab. Die **Umsetzung** von Spielerschutz durch Spielstättenmitarbeiter/innen schätzen mehrere interviewte Therapeutinnen und Therapeuten als minderwirksam ein. **Nur ein sehr kleiner Teil ihrer Klientel** – eine Expertin geht von etwa 5 Prozent aus – wird am Spielort tatsächlich **auf ihr problematisches Spielverhalten angesprochen**. Dieser Eindruck deckt sich weitgehend mit den Erfahrungen der interviewten Spieler/innen. Während lediglich eine Spielerin berichtet, wiederholt angesprochen worden zu sein, berichtet ein anderer von beiläufigen Worten im Vorbeigehen, wie *„Passen Sie auf sich auf“*, und viele andere davon, dass weder sie selbst noch andere Spieler/innen in ihrer Gegenwart angesprochen worden seien – und das trotz *„vieler Stunden am Stück“* am GSA. Ein Spieler erwähnt, bei der Erstregistrierung über die Möglichkeit eines solchen Gesprächs informiert worden zu sein, zu dem es aber dann – trotz hoher Verluste – nie gekommen sei.

Im Zusammenhang mit der Umsetzung betonen sowohl Expertinnen und Experten als auch Spieler/innen mehrfach, dass die **Wirksamkeit dieser Maßnahme** maßgeblich vom **Engagement und von der Persönlichkeit** der einzelnen Mitarbeiter/innen abhängt. Beide Gruppen fordern, das Augenmerk vermehrt auf konkrete Verhaltensweisen von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen oder auf deren Interaktionen mit den Kundinnen und Kunden zu legen, da ihr Verhalten oft bewusst oder unbewusst dem Ziel des Spielerschutzes zuwiderlaufe. Verhaltensweisen, die von den Interviewten als inadäquat eingestuft werden, umfassen Empfehlungen wie *„Dann kommst halt weniger oft“* (anstelle eines Hinweises auf Spielsperren), *„Schau, dass du nicht über 10.000 gewinnst, sonst*

kann ich dir die am Automaten nicht auszahlen, sonst kommt die Security mit dem Koffer“ oder Spielgutscheine für offensichtlich problematische Spieler/innen als Reaktion auf deren Beschwerden. Aus den Aussagen einzelner Spieler/innen wird auch die Bedeutung der **sozialen Anerkennung**, die mit Gewinnen verbunden ist, deutlich. Diese Anerkennung, wie etwa lobende Worte anderer Spieler (*„Das hast‘ gut gemacht“*) oder das Servieren eines Drinks auf Kosten des Hauses durch das Personal, stellen zusätzlich eine starke positive Verstärkung von Gewinnen dar. Der von einem Experten formulierte Vorwurf, dass das Personal bewusst Verhaltensweisen setzt, die irrationale Denkweisen unterstützen, z. B. indem sie Kundinnen und Kunden Hinweise auf *„heiße“* Automaten geben, wird durch Berichte von einigen Spielern/Spielerinnen gestützt.

Problematische Rollenkonflikte

Neben diesen Kritikpunkten wird aber auch viel **Verständnis für die Situation** der **Mitarbeiter/innen** geäußert, die sich im Spannungsfeld zwischen den wirtschaftlichen Interessen ihres Arbeitsgebers und dem Spielerschutz in einem **Rollenkonflikt** befinden. Dieser Rollenkonflikt wird von vielen Befragten als zentraler Schwachpunkt der Maßnahme gesehen. Er macht es dem Personal schwer, Spieler/innen bei verantwortungsbewusstem Spielen zu unterstützen. Ein Spieler drückt mit der Aussage *„Ich bin der Kunde und Spielkönig“* die Schwierigkeit des Personals aus, gegen die wirtschaftlichen Interessen zu handeln. Zentraler Punkt des Diskurses ist die Beziehung zwischen Personal und Spielern/Spielerinnen. Angesichts der berichteten Schwierigkeiten stellt sich die Frage, ob unternehmensinterne bzw. -externe Personen besser für die Aufgabe geeignet sind, Spieler/innen auf problematisches Spielverhalten anzusprechen und sie zu unterstützen, ihre Probleme zu verringern.

Als Argumente für ein Modell mit externen, nicht unternehmenszugehörigen Personen wird die Entlastung des Personals, die Vermeidung von Rollenkonflikten und die Abgabe von Verantwortung von Angestellten des Spielorts in Richtung externer Mitarbeiter/innen genannt. Auf der anderen Seite wird zu Bedenken gegeben, dass die Schwelle von Kunden/Kundinnen, mit externen Spielsuchtbeauftragten in Kontakt zu treten, höher ist, dass die Mitarbeiter/innen Gäste an Externe melden müssten und dass externe Fachkräfte nicht leicht verfügbar sind. Als Vorteil der gegenwärtigen Umsetzung mit internen Personen heben einige Expertinnen und Experten hervor, dass Mitarbeiter/innen vor Ort meist eine gute Beobachtungsgabe haben und oft eine Vertrautheit und Nähe zu den Spielern/Spielerinnen besteht. Auch einzelne Spieler/innen sehen in der Vertrautheit und der *„Art von Beziehung“*, die zwischen Kundinnen/Kunden und Personal besteht, einen Vorteil. Dadurch falle es nicht nur dem Personal leichter, Probleme anzusprechen, sondern auch den Spielern/Spielerinnen, Unterstützung anzunehmen. Dem wird entgegengehalten, dass wegen des *„pseudofreundschaftlichen Verhältnisses“* zwischen Personal und Spielenden *„nicht so genau hingeschaut wird“*. Eine Expertin weist darauf hin, dass in jedem Fall die Konsequenzen für die Spieler/innen *„niedrig“* zu halten sind, d. h. dass nicht immer sofort Sperren ausgesprochen werden, um sicherzustellen, dass bei auffälligem Verhalten nicht weggesehen wird.

Nach Ansicht einiger befragter Expertinnen und Experten ist das Unterlassen notwendiger Unterstützung nicht nur im Rollenkonflikt, sondern auch in der persönlichen Überforderung der einzelnen Mitarbeiter/innen begründet. Verständnis für die schwierige Situation wird sowohl von Expertinnen und Experten (*„Es ist nicht jedermanns Sache“*) als auch von Spielern/Spielerinnen (*„Das*

kann man von Kellnern nicht verlangen“) geäußert. Von beiden Seiten werden auch unangemessene, aggressive Reaktionen von Spielern/Spielerinnen auf das Ansprechen des problematischen Spielverhaltens als mögliches Problem thematisiert.

Eine Möglichkeit, die beschriebenen Problemfelder weitgehend zu minimieren, liegt für einige der interviewten Expertinnen und Experten in hohen Qualitätsstandards bei den **Schulungen der Mitarbeiter/innen**. Besonderes bzw. verstärktes Augenmerk sollte nach Ansicht einiger Expertinnen und Experten auf den Umgang mit Konfliktsituationen, Probleme mit komorbiden Spielerinnen/Spielern, rhetorische Elemente und Gesprächsführung sowie Sensibilisierung für den Rollenkonflikt gelegt werden. Weitere Vorschläge einzelner Expertinnen und Experten beinhalten Exkursionen zu Beratungsstellen, um die Zuweisungen durch persönliche Kontakte zu vereinfachen, Schulungen auch für die Führungsebene der Glücksspielanbieter, da diese im Rahmen ihrer Führungsaufgaben dem Personal an den Spielorten bei schwierigen Situationen den Rücken decken müssen, und Coachings. Letztere sollten regelmäßig und nicht ausschließlich im Bedarfsfall durchgeführt werden, um für Mitarbeiter/innen die Zugangsschwelle zu reduzieren und eine optimale Inanspruchnahme des Angebots zu gewährleisten.

5.2.4 Aussagen zu aktuellen Diskursen

Unterschiedliche Bestimmungen für Glücksspielautomaten

Glücksspielautomaten in Spielbanken unterliegen anderen (Spielerschutz-)Bestimmungen als Glücksspielautomaten außerhalb von Spielbanken (vgl. Kapitel 3.2.1). Im Rahmen der vorliegenden Studie wurden Expertinnen und Experten zu zwei zentralen Aspekten des Diskurses befragt. Es sollte einerseits erörtert werden, ob unterschiedliche Formen des Automatenglücksspiels (Landesausspielungen in Einzelaufstellung oder Salons, in VLT-Outlets oder in Spielbanken) unterschiedliche Zielgruppen ansprechen, und andererseits, ob nach Einschätzung der Befragten von diesen Angeboten ein unterschiedliches Gefährdungspotenzial ausgeht.

Die Einschätzung der Expertinnen und Experten geht mehrheitlich in die Richtung, dass **Spielbanken** im Vergleich zu **VLTs, Automaten in Salons bzw. Einzelaufstellung eine andere Klientel** ansprechen. Die meisten Befragten assoziieren Kasinos mit einem anderen Spielerlebnis, etwa mit feiner Gastronomie, dem gemeinsamen Erleben mit Partner/in in eleganter Bekleidung. Ein Teil der Befragten schließt auf Basis dieser eigenen Assoziationen aus, dass Automaten innerhalb und außerhalb von Spielbanken die gleiche Klientel ansprechen. Andere weisen darauf hin, dass schwer einschätzbar sei, inwieweit sich die eigene Wahrnehmung auf problematische Spieler/innen umlegen lässt. Für einige wenige Befragte ist denkbar, dass eine Teilgruppe auf den gesonderten Automatenbereich im Kasino ausweicht.

In eine ähnliche Richtung argumentieren die Teilnehmer/innen der Fokusgruppe, die schätzen, dass etwa 80 Prozent der in Behandlung stehenden Patientinnen und Patienten ausschließlich am Automatenglücksspiel teilnehmen und etwa 20 Prozent zusätzlich auch an klassischen Kasino-

spielen. Auch sie sehen keinen Hinweis auf ein Ausweichen auf Automaten in Spielbanken aufgrund der strengeren Spielerschutzbestimmungen, die mit der GSpG-Novelle 2010 für Automaten außerhalb von Spielbanken gelten, wie etwa eine Begrenzung des Einsatzes pro Spiel. Manche pathologischen Spieler/innen hätten zwar im Kasino mit dem Spielen begonnen, seien aber einer anderen sozialen Schicht zuzurechnen. Kasinobesuche stellten für viele eine zu hohe Schwelle dar.

Das **Gefährdungspotenzial** von Glücksspielautomaten an sich, unabhängig davon, ob sie innerhalb und außerhalb von Spielbanken stehen, wird von den interviewten Expertinnen und Experten mehrheitlich gleichwertig eingeschätzt. Nur wenige sehen in den höheren Einsatz- oder Gewinnmöglichkeiten von GSA in Spielbanken ein höheres Gefährdungspotenzial. Es besteht allerdings der Eindruck, dass Expertinnen und Experten ihr Gefährdungsurteil weniger auf den Automaten als solches beziehen, sondern darauf, welche Klientel wo spielt. Das baut auf der Überzeugung auf, dass ein Ausweichen von problematischen Spielern/Spielerinnen in andere Spielsettings kaum stattfindet. Während vereinzelt argumentiert wird, dass das Gefährdungspotenzial von GSA in Spielbanken aufgrund der besseren Kontrollen in den Spielbanken geringer sei, weist ein Experte darauf hin, dass dieses Argument mit den strengeren Spielerschutzmaßnahmen in den Automatenalons, die durch die GSpG-Novelle eingeführt wurden, nicht mehr aufrechtzuerhalten ist.

Für die Mehrheit der interviewten Expertinnen und Experten ist die **gegenwärtige gesetzliche Ungleichbehandlung** von GSA bzw. VLTs **weder nachvollziehbar** noch inhaltlich zu begründen. Besonders aus Sicht des Spielerschutzes ergibt diese Trennung für die Mehrheit der Interviewpartner/innen keinen Sinn („*Entweder man will Personen schützen oder nicht*“). Einige Interviewte äußern den Verdacht, dass für diese Regelung ausschließlich politische Überlegungen bzw. wirtschaftliche Interessen ausschlaggebend waren.

An der aktuellen gesetzlichen Regelung kritisieren Expertinnen und Experten besonders zwei Aspekte. Einerseits ist mit der gegenwärtigen Regelung eine Umgehung der Verbote von Landesausspielungen möglich. Andererseits wird der Entscheidungsprozess für oder gegen Landesausspielungen von der Befürchtung geprägt, dass es bei einem Verbot der Landesausspielungen zu einer Zunahme von VLT-Outlets kommen könnte. Basierend auf dieser Kritik formulieren einige Expertinnen und Experten die Forderung, das Automatenglücksspiel bundesweit einheitlich zu regeln.

Rechtliche Regelung von Sportwetten

Die überwiegende Mehrheit der Expertinnen und Experten kritisiert den Umstand, dass Sportwetten in Österreich nicht als Glücksspiel gelten, als zentralen Schwachpunkt der gegenwärtigen Gesetzgebung. Die Interviewten fordern übereinstimmend, **Sportwetten** bzw. Teile davon rechtlich nicht länger als Geschicklichkeitsspiel, sondern **als Glücksspiel zu kategorisieren**. Argumentiert wird diese Forderung mit dem nicht nachvollziehbaren Geschicklichkeitsanteil, den suchtfördernden Komponenten wie etwa der schnellen Spielabfolge und den geringen Spielerschutzstandards von Sportwetten. Eine strengere gesetzliche Regulierung von Sportwetten bzw. strengere Spielerschutzbestimmungen sind nach Ansicht von Expertinnen und Experten nicht zuletzt durch das steigende Angebot im Sportwettenbereich rasch erforderlich.

Zwei Expertinnen und Experten fordern, Sportwetten nicht generell als Glücksspiel zu kategorisieren, sondern nur Wettangebote mit einem vergleichsweise hohen Gefährdungspotenzial, wie etwa Wetten mit schneller Spielabfolge oder aufgezeichnete Wetten. In letzteren Fällen wird mittels Zufallsgenerator aus einer Vielzahl von stattgefundenen Rennen ein bestimmtes ausgewählt, ohne dass die Wettenden wissen, um welches Rennen es sich handelt, wodurch das Wissen über den Ausgang von vergangenen Rennen keinen Wettvorteil bringt. Das Ergebnis ist damit ausschließlich vom Zufall abhängig und deshalb als Glücksspiel zu qualifizieren. Diese gelten gemäß einer Entscheidung des VwGH (2009/17/0158) aber ohnehin nicht als „*Wette aus Anlass einer sportlichen Veranstaltung oder eines Hunderennens*“, sondern als Glücksspiel.

Verbot von Glücksspiel bzw. Automatenglücksspiel

Die überwiegende **Mehrheit der Expertinnen und Experten** spricht sich spontan **gegen ein generelles Verbot von Glücksspiel** in Österreich aus, betont aber gleichzeitig die Notwendigkeit regulierender Maßnahmen, wie einheitlichere Vorgehensweisen beim Automatenglücksspiel oder stärkere Standortbeschränkungen. Geht man näher auf die Thematik ein, zeigt sich, dass die Haltung oft von großer Ambivalenz geprägt ist. Bis auf eine Person, die ein generelles Glücksspielverbot aus Menschenrechtsüberlegungen kategorisch ablehnt, hätten die meisten gefühlsmäßig nichts dagegen, wenn dieses generell verboten wäre, weil es den Menschen „*bloß Geld aus der Tasche zieht*“, weil sie sich von einem Verbot den Rückgang glücksspielbezogener Probleme erhoffen bzw. weil sie meinen, dass die legale Glücksspielindustrie zu viel Einfluss auf das Geschehen hat. Andererseits wird befürchtet, dass kriminelle Strukturen zunehmen, wenn das Glücksspiel in die Illegalität gedrängt wird, dass der Schutz für Spieler/innen abnimmt, der Druck auf Spieler/innen steigt und sie verstärkt kriminalisiert werden. Des Weiteren wird befürchtet, dass es zu stark verringerten Steuereinnahmen kommt, ohne dass dem Verlust für den Fiskus eine adäquate Reduktion der Probleme gegenübersteht. Bei rationaler Abwägung der Vor- und Nachteile sieht die Mehrheit der Experten/Expertinnen letztlich das kontrollierte, legale Glücksspiel als kleineres Übel im Vergleich zu einem Verbot.

Hinsichtlich partieller Verbote, wie etwa ein **Verbot von Landesausspielungen**, unterscheiden sich die befragten Problemspieler/innen deutlich von den Expertinnen und Experten. Während die Spieler/innen – bis auf eine Ausnahme – vehement ein Verbot von Landesausspielungen fordern, wird ein solches **von Expertinnen und Experten nur vereinzelt befürwortet**. Auch hier ist die Meinungsbildung pragmatisch: Bei einem Verbot von Landesausspielungen befürchten manche Kritiker/innen den Verlust von Steuereinnahmen für die Länder und eine Zunahme des Automatenglücksspiel über die Bundeslizenzen. In diesem Zusammenhang wird von einigen fälschlich vermutet, dass es für VLTs keine Mengenbegrenzung gäbe²². Ebenfalls befürchtet wird eine Kürzung der finanziellen Mittel, die die Glücksspielanbieter für die Versorgung von Spielern/Spielerinnen

22

Tatsächlich ist allerdings nach § 14 Abs 4 GSpG eine Höchstzahl an bewilligbaren VLTs vorgesehen. Diese liegt in der aktuellen Konzession bei 5.000 VLTs für ganz Österreich, was einem Aufteilungsschlüssel von einem Gerät pro 1.695 Einwohner/innen entspricht. Zum Stichtag 12. 11. 2016 waren österreichweit 691 VLTs in 15 Standorten in Betrieb (Schogger 2016).

zur Verfügung stellen. Dass letztere Befürchtung nicht unrealistisch ist, zeigt die Tatsache, dass ein Anbieter zeitgleich mit dem Verbot von Landesausspielungen in Wien die Zuwendungen für die Spielsuchthilfe in Wien eingestellt hat (Spielsuchthilfe 2015). Dadurch standen der Spielsuchthilfe in Wien im Jahr 2015 plötzlich um 60 Prozent weniger Mittel zur Verfügung, bei einem gleichzeitigen Rückgang der Behandlungszahlen um ca. 23 Prozent (Spielsuchthilfe 2016). Dieses Ergebnis legt nahe, dass das Verbot von Landesausspielungen in Wien – ob kurzfristig oder langfristig, lässt sich derzeit noch nicht beurteilen – eine Verringerung von Problemen im Zusammenhang mit Automatenglücksspiel bewirkt hat. Allerdings steht die dadurch indirekt ausgelöste Reduktion der Mittel für die Behandlung von problematischen und pathologischen Spielern/Spielerinnen um 60 Prozent in keinem Verhältnis zur 23-prozentigen Problemverringerung. Probleme, die durch GSA in angrenzenden Erlaubnisländern und über nicht konzessionierte Anbieter verursacht wurden, wurden durch das Verbot in Wien nicht verringert, der daraus resultierende Behandlungsbedarf besteht weiterhin.

Die interviewten **Problemspieler/innen** zeigen **wenig Verständnis** dafür, **warum nicht in allen Bundesländern ein Verbot von Landesausspielungen** besteht.

5.2.5 Weitere wichtige Themenfelder

In den Interviews kommen zusätzlich zu den durch den Interviewleitfaden vorgegebenen Themen auch noch andere Aspekte zur Sprache, die Experten/Expertinnen und Spieler/innen als relevant für den Diskurs zum Glücksspiel erachten.

Steuereinnahmen aus legalem und illegalem Glücksspiel und Regulierung des illegalen Glücksspiels

Für nicht konzessionierte GSA-Anbieter ist nach § 57 Abs 3 GSpG eine Glücksspielabgabe von 30 Prozent der Jahresbruttospieleinnahmen vorgesehen, was 5 Prozent über jener für konzessionierte Anbieter liegt. Konzessionierte Anbieter zahlen laut § 57 Abs 3 GSpG 10 Prozent Bundesautomatenabgabe und nach § 13a FAG (Finanzausgleichsgesetz) zusätzlich maximal 15 Prozent Abgabe an die Länder, wobei die Länder diesen Rahmen in vollem Umfang ausschöpfen (Bauer 2016). Viele nicht konzessionierte Aufsteller von GSA zahlen die Glücksspielabgabe nach § 57 Abs 3 GSpG und gehen davon aus, dass bei Anzeigen gute Chancen bestehen, damit durchzukommen, weil sie das GSpG und die Konzessionsvergaben als EU-rechtswidrig einstufen. Betreiber von VLTs, deren Server im Ausland stehen, vertreten die Ansicht, dass ein Verbot ihres Angebots in Widerspruch zur Dienstleistungsrichtlinie steht. In Bezug auf nicht konzessionierte GSA wird unter anderem darauf vertraut, dass die zahlenmäßige Begrenzung der Anbieterzahl als „ungerechtfertigte Bevorzugung von Monopolisten“ vor dem EUGH nicht bestehen wird. Die These

von der „Europarechtswidrigkeiten des österreichischen Glücksspielgesetzes“ wird z. B. von Helmut Kafka (2013), dem Präsidenten des Automatenverbandes²³, ausgeführt. Unterstützt wird diese Auffassung durch ein Urteil des OGH vom 30. 3. 2016, in dem der Verfassungsgerichtshof aufgefördert wird, Teile des GSpG als verfassungswidrig aufzuheben.

Eine diametral andere Ansicht vertritt Prof. Gert Schmidt (2013), der Herausgeber und Chefredakteur der Website www.spieler-info.at, einer Initiative, die von konzessionierten Anbietern finanziert ist und sich stark im Kampf gegen illegale Anbieter engagiert. Er ist der Auffassung, dass das GSpG und dessen Umsetzung in Österreich eindeutig EU-konform sei und die Argumentation der illegalen Anbieter vor Gericht keinen Bestand habe. Glaubt man den Schätzungen von Schmidt (2014), ging die Anzahl der illegalen GSA durch Anzeigen und Beschlagnahmen von 8.000–9.000 Stück im Jahr 2012 auf ca. 1.200 Stück im Jahr 2014 zurück.

Für wie viele der derzeit existierenden nicht konzessionierten GSA eine Glücksspielabgabe entrichtet wird und diese den Finanzbehörden daher bekannt sind und wie hoch die für nicht konzessionierte GSA gezahlten Glücksspielabgaben im Vergleich zu jenen für konzessionierte GSA sind, wird von den Finanzbehörden nicht ausgewiesen. Dokumentiert ist nur, dass im Jahr 2014 von illegalen Online-Anbietern über Selbstanzeigen Glücksspielabgaben in Höhe von insgesamt 23,5 Mio. Euro bezahlt wurden und dass die Gesamtsteuereinnahmen aus dem Glücksspiel im gleichen Jahr 0,49 Mrd. Euro ausmachten (BMF 2015). Steuern aus nicht konzessioniertem illegalen Glücksspiel machten sowohl vor der GSpG-Novelle als auch danach einen erheblichen Anteil der vom BMF über Automatenglücksspiel eingenommenen Steuern aus. Entgegen der Vermutung einiger Interviewpartner/innen sind die Steuereinnahmen aus dem illegalen Automatenglücksspiel nicht größer als die Einnahmen aus dem legalen Automatenglücksspiel (Bauer 2016).

Viele der befragten Expertinnen und Experten haben nach wie vor den Eindruck, dass die Behörden gegen illegale Anbieter machtlos sind. Razzien kommen Ihnen unter diesen Umständen „zynisch und fassadenartig“ bzw. wie „symbolische Aktivitäten“ vor, die „juristisch meist versanden“. Nicht rechtskräftige Ausspielbewilligungen und anhängige Gerichtsverfahren verstärken diese Verunsicherung, ein Experte spricht in diesem Zusammenhang von einem „juristischen Mobile“. Erschwerend kommt nach Ansicht eines Experten hinzu, dass es zu wenige Juristinnen und Juristen gibt, die sich mit der komplexen Gesetzesmaterie ausreichend auskennen.

Für viele Laien und Expertinnen/Experten ist generell nur schwer nachvollziehbar, warum illegale GSA, deren Existenz allgemein bekannt ist und für die sogar Steuern abgeführt werden, über einen langen Zeitraum in Betrieb sein können. Noch unverständlicher erscheint es, dass illegale GSA auch weiterhin in Verwendung sind, nachdem Anzeigen eingebracht wurden, und ganz besonders, nachdem die illegalen GSA von den Behörden als solche identifiziert und beschlagnahmt wurden. Eine der Ursachen dieser Praxis waren unklare Zuständigkeiten: Oft war nicht klar, ob in einem konkreten Fall die Bezirksverwaltungsbehörde nach §§ 50 ff GSpG oder die Bezirksgerichte nach § 168 STGB zuständig sind. Laut Aussage eines Experten war ein weiterer Grund dafür, dass

23

Der Automatenverband vertritt sowohl legale als auch illegale Glücksspielanbieter.

Bezirksrichter vor Verurteilungen oft zurückschreckten und Verfahren sicherheitshalber einstellten, ein Einspruch wegen Grundrechtseingriffen wie Beschlagnahme und Hausdurchsuchung, die Behauptung von EU-Rechtswidrigkeit oder die Androhung hoher Schadensersatzforderungen.

Seit der GSpG-Novelle 2010 ist die Zuständigkeit klar geregelt. In § 52 Abs 3 ist festgelegt, dass im Zweifelsfall immer nach § 52 GSpG und nicht nach § 168 StGB vorzugehen ist. Außerdem hat nun die Finanzpolizei nach § 50 Abs 5 GSpG in jenen Fällen, wo sie Anzeige erstattet, Parteistellung und kann dadurch Einspruch gegen die Einstellungen von Verfahren und zu milde Urteile erheben. Damit kann nach Ansicht eines Interviewpartners einerseits verhindert werden, dass Verfahren wegen Nichtzuständigkeit ausschließlich aus formalen Gründen eingestellt werden, andererseits wird verhindert, dass von Anwälten/Anwältinnen verunsicherte Bezirksrichter/innen Verfahren vorschnell einstellen. Diese Veränderung im GSpG wird von rechtskundigen Experten und Expertinnen sehr positiv bewertet. Jene, die den Sachverhalt hinreichend beurteilen können, verbinden mit dieser Entwicklung die Erwartung, dass der Druck auf illegale Anbieter steigt und illegale Angebote konsequenter bekämpft werden können. Dennoch besteht nach wie vor bei vielen Befragten der Eindruck, dass bei illegalen GSA von den Behörden nicht konsequent durchgegriffen wird. Bei vielen Befragten klingt angesichts der aktuellen Situation immer wieder die Vermutung an, dass Behörden Rechtswidrigkeiten aus fiskalischen Gründen bewusst dulden oder sogar unterstützen – eine Annahme, die das Vertrauen der Bevölkerung in die Rechtsstaatlichkeit nachhaltig untergräbt.

Komplexität der gesetzlichen Regelungen

Heftig kritisiert wird die **Vielzahl unterschiedlicher gesetzlicher Regelungen** – Landesrecht bei Landesausspielungen und Bundesrecht bei Spielbanken und Lotteriespielen bzw. VLT – und die **unterschiedlichen Landesregelungen**. Der „*historisch gewachsene*“ bzw. „*wilde*“ Föderalismus steht einer einheitlichen Glücksspielstrategie bzw. einer einheitlichen Spielerschutzstrategie im Weg. Einige Expertinnen und Experten fordern daher eine umfassende, bundesweit einheitliche Regelung. Damit könnte nach Ansicht eines Experten auch verhindert werden, dass Regelungen zum Glücksspiel, insbesondere der Landesausspielungen, durch die jeweilige parteipolitische Prägung des Landes beeinflusst wird.

Die interviewten Spieler/innen sind kaum mit den gesetzlichen Regelungen des Glücksspiels vertraut. Durch das Verbot von Landesausspielungen in Wien und dadurch, dass diese gleichzeitig in anderen Bundesländern erlaubt sind, wurde für einige befragte Problemspieler/innen offenkundig, dass die Regelung der Landesausspielungen den Ländern obliegt. Die überwiegende Mehrheit der interviewten Spieler/innen äußert Unverständnis darüber, warum Landesausspielungen nicht in allen Bundesländern verboten werden („*Warum geht das in Wien und in OÖ nicht?*“) und Ärger über die politischen Entscheidungsträger.

Viele interviewte Spieler/innen äußern den Wunsch nach weitreichenderen **Einschränkungen bei Glücksspiel- bzw. von Wettangeboten**, wobei allerdings kaum jemand erwartet, dass sich der Gesetzgeber dazu entschließen wird. Viele gehen davon aus, dass die hohen Steuereinnahmen weit

mehr zählen als die negativen Folgen des Glücksspiels. Ein Spieler betont, dass dies bei anderen Gesundheitsthemen, wie etwa Tabak, anders sei: Dort bestehe mittlerweile eine höhere Sensibilität sowohl für die individuellen als auch für die gesamtgesellschaftlichen Folgen, wie Behandlungskosten von Folgeerkrankungen. Das Bewusstsein für die negativen Folgen ist Voraussetzung für verstärkte politische Bemühungen, problematische Entwicklungen zu minimieren, Betroffene bestmöglich zu unterstützen und auf Steuereinnahmen zu verzichten.

Finanzierung der Spielerschutzstelle und Steuer-Zweckwidmung für Prävention und Therapie

Die Aufgaben der Spielerschutzstelle im BMF sind vielfältig: etwa die Informations- und Aufklärungsarbeit über die Risiken des Glücksspiels, die Koordinierung der Arbeit der Spielerschutzeinrichtungen, die Unterstützung der wissenschaftlichen Tätigkeit in diesem Bereich u.ä. Für diese Aufgaben und deren wissenschaftlicher Begleitung steht der Spielerschutzstelle nach § 1 Abs 4 GSpG ein Finanzierungsbeitrag von einem Promille der Jahresbruttospielleinnahmen aus Automatenglücksspiel und Lebendspielen in Spielbanken (§ 28 GSpG) sowie der Jahresbruttospielleinnahmen aus landesrechtlich konzessionierten GSA bzw. bundesrechtlich konzessionierten VLTs (§ 57 Abs 4 GSpG) zur Verfügung. Nicht eingehoben wird der Finanzierungsbeitrag im Zusammenhang mit legalem und illegalem Online-Glücksspiel bzw. mit nicht konzessioniertem (also illegalem) GSA- und VLT-Glücksspiel sowie diversen Lotterierprodukten. Die Summe, die der Spielerschutzstelle im BMF über diesen Finanzierungsbeitrag zur Verfügung steht, macht aktuell pro Jahr zwischen 180.000 und 200.000 Euro aus.

Für die Umsetzung des Spielerschutzes bezogen auf die einzelnen Glücksspielangebote sind die Anbieter verantwortlich, die sich sowohl an gesetzliche Vorgaben als auch die Vorgaben der für sie zuständigen Stellen der Landes- und Bundesbehörden halten müssen. So ist die Spielerschutzstelle im BMF in regelmäßigem Austausch mit den Bundeskonzessionären, was diesen im Zuge der Konzessionserteilung bescheidsmäßig auferlegt wurde. Dabei werden unter anderem diverse Spielerschutzmaßnahmen reflektiert und weiterentwickelt sowie verbindliche Vorgaben seitens der Spielerschutzstelle gemacht. Über die in diesem Sinn gesetzten Maßnahmen der Konzessionäre wird dem BMF regelmäßig berichtet. Ebenso besteht ein regelmäßiger Kontakt zwischen den Landeskonzessionären bzw. deren Spielerschutzbeauftragten und der Spielerschutzstelle. Die gegenwärtige Spielerschutzstelle ist als Dienststelle des Bundesministeriums für Finanzen zu sehen, die für die inhaltlichen Belange des Spielerschutzes unter besonderem Fokus auf Vernetzung, Beratung und Koordination zuständig ist, der aber keine Finanzierungsaufgaben im engeren Sinn bezüglich Prävention und Therapie übertragen sind. Diese Aufgaben liegen in der Zuständigkeit der Fachministerien, allen voran des Bundesministeriums für Gesundheit.

Einige der befragten Expertinnen und Experten sind der Ansicht, dass eine Spielerschutzstelle, die die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen im Interesse des Spielerschutzes wahrnehmen soll, relativ unabhängig vom BMF organisiert sein sollte. Argumentiert wird, dass die fiskalischen Interessen des BMF und die Interessen des Spielerschutzes leicht in Konflikt zueinander geraten können.

Die Mehrheit der Expertinnen und Experten sieht ein **starkes Missverhältnis zwischen hohen Steuereinnahmen** (0,49 Mrd. Euro im Jahre 2014, BMF 2015) auf der einen Seite und geringen Mitteln

für **präventive und therapeutische Maßnahmen** für Spieler/innen auf der anderen Seite. Einige Expertinnen und Experten fordern daher, einen relevanten Anteil der Glücksspieleinnahmen des Staates für Prävention und Therapie zweckzuwidmen. Für diese Aufgabe sollte nach ihrer Ansicht entweder eine weitere Stelle geschaffen oder die Befugnisse der vorhandenen Spielerschutzstelle im BMF in diesem Sinne ausgeweitet werden. Aus den Aussagen der Befragten wird ersichtlich, dass die der Spielerschutzstelle zur Verfügung stehenden Summe häufig weit höher eingeschätzt wird als sie tatsächlich ist, und dass viele der Meinung sind, dass ein erheblicher Teil dieser Mittel für Präventionsarbeit und Therapie eingesetzt werden sollte. Manche Experten/Expertinnen fordern zudem eine deutliche Erhöhung des zweckgewidmeten Anteils und argumentieren, dass damit die Mittel für Prävention und Therapie auch bei budgetären Engpässen gesichert wären. Nur wenige der Befragten sprechen sich dezidiert gegen eine Zweckwidmung aus. Sie befürchten, dass das Glücksspiel infolgedessen von Nutznießern zu unkritisch gesehen wird, um die über diese Zweckwidmung fließenden Geldmittel auch weiterhin lukrieren zu können.

Die Rolle der Anbieter und das Verhältnis von Behörde und Anbietern

Einige Expertinnen und Experten thematisieren die Rolle der Anbieter bei der Konzeptionierung und Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen und kommen zu **sehr unterschiedlichen Einschätzungen**. Während einige den Spielbetreibern beim Spielerschutz eine sehr aktive Rolle zuschreiben, beurteilen andere die Rolle der Anbieter weniger positiv. Vertreter/innen letzterer Position haben den Eindruck, dass Spielerschutzmaßnahmen nur auf gesetzlichen Druck umgesetzt werden und dass tatsächlich nur geringe Bereitschaft besteht, über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehende Maßnahmen umzusetzen. Ein Experte betont, dass Konkurrenz zwischen den Anbietern zwar den Spielerschutz beflügelt, eine Kooperation der Anbieter hingegen die vorhandene Expertise sinnvoller nutzen könnte und dem Spielerschutz damit effektiver geholfen wäre.

Für einen Interviewpartner wird im Bereich Glücksspiel auch das **Ungleichgewicht zwischen Staat** bzw. Behörde und den **Anbietern** augenscheinlich. Dieses gründe primär in den ungleichen finanziellen Ressourcen, die in weiterer Folge in einer unterschiedlichen technischen und rechtlichen Expertise der Stakeholder resultieren. Das führe nach Ansicht des Experten dazu, dass das BMF den Bereich Glücksspiel nicht aktiv gestalten und nur geringe Impulse und Initiativen setzen könne. Eine weitere Folge sei, dass die Behörde versuchen müsse, mit den schnellen Entwicklungen der Industrie Schritt zu halten, und darauf angewiesen sei, auf die Informationen der Anbieter zu vertrauen. Während im Tabakbereich mittlerweile eine breite Diskussion stattfinde, bestünde hinsichtlich Glücksspiel zurzeit zu wenig Kompetenz und ein Informationsmangel zum Thema Glücksspielsucht. Dies mache die Gesetzgebung anfällig für starkes Lobbying durch Anbieter.

Werbung für Glücksspiel und Sportwetten

Werbung für Glücksspiel bzw. Sportwetten stellt für einige Expertinnen und Experten und Spieler/innen einen relevanten Aspekt des Diskurses dar. Die Kritik einiger Behandler/innen richtet sich gegen die Tatsache, dass Figuren aus bekannten Automatenspielen als Werbefigur für ein gesamtes Unternehmen fungieren und dass die Verwendung gleicher Symbole bei Automatenspielen und bei Lotterierprodukten zu einer Vermischung unterschiedlicher Spielangebote führt.

Dadurch kommt es auch außerhalb der eigentlichen Spielstätten, etwa durch Plakate oder in Trafiken, zu einer „Cue Exposure“, was für Glücksspielgefährdete oder -süchtige höchst problematisch ist. Dieses „Triggern“ wird auch von einigen Spielern/Spielerinnen als zentrale Herausforderung im Alltag beschrieben. Einige Spieler/innen, die spiel- bzw. wettfrei leben wollen, berichten davon, dass der Gang in die Trafik und TV-Fußballübertragungen aufgrund der Werbeeinschaltungen problematisch sind.

Beurteilung der Novellierung des GSpG

Den meisten Experten und Expertinnen ist bewusst, dass infolge der Gesetzeslage auf EU-Ebene in Österreich gesetzliche Anpassungen im Glücksspielbereich notwendig waren. Viele Expertinnen und Experten konstatieren, dass sich bereits etablierte Glücksspielanbieter diesem Prozess nicht widersetzen, sofern keine Bestimmungen verfügt werden, die ihnen einen erheblichen finanziellen Nachteil zufügen. Einige Experten/Expertinnen betonen in diesem Zusammenhang auch die Vorteile strengerer Spielerschutzmaßnahmen für die etablierten Anbieter: Einerseits können sie sich als ernstzunehmende, seriöse und engagierte Player positionieren, was – wie es ein Interviewpartner formuliert – zu einem Imagevorteil gegenüber der illegalen „Schmuddelkonkurrenz“ beiträgt. Andererseits bedeutet es einen klaren Wettbewerbsvorteil für die Etablierten, deren Stellung gefestigt wird, und durch die in der Praxis erprobten Spielerschutzkonzepte auch einen Vorteil im internationalen Wettbewerb.

Obwohl die meisten mit der Novelle beschlossenen Spielerschutzmaßnahmen generell positiv beurteilt werden, gehen sie vielen Spielsüchtigen und Expertinnen/Experten nicht weit genug. Einige äußern in diesem Zusammenhang die Vermutung, dass der Politik die aus dem Glücksspiel resultierenden Steuereinnahmen und die Finanzierung von Projekten durch Anbieter, die man sonst mit Steuergeldern unterstützen müsste, nach wie vor deutlich wichtiger sind als der Spielerschutz. Zudem besteht die Meinung, dass die Glücksspielindustrie zwar bemüht ist, keine gravierenden Fehler zu machen, um ihr positives Image nicht zu gefährden, der Spielerschutz aber dort, wo er eigenen finanziellen Interessen zuwiderläuft und von außen nur schwer überprüfbar ist (z. B. das tatsächliche Engagement der Spielsuchtbeauftragten im Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern) oft nur recht oberflächlich umgesetzt wird.

In diesem Zusammenhang kritisierten manche Expertinnen/Experten auch, dass ihre Anregungen in Vorfeld der Novellierung und im Zuge der Begutachtung nur unzureichend berücksichtigt wurden und die Anfrage zur Stellungnahme zu kurzfristig erfolgte, wodurch bei einigen Expertinnen und Experten ein „*ungutes Gefühl*“ und der Eindruck einer „*symbolischen Aktion*“ entstand. Dabei ist klar, dass nicht alle Forderungen von Expertinnen und Experten bei politischen Entscheidungsprozessen eins zu eins übernommen werden können, sondern dass diese eher als Anregungen zu verstehen sind. Ebenso leuchtet ein, dass Behörden einen sinnvollen Kompromiss zwischen fiskalischen Interessen und den Interessen des Spielerschutzes finden müssen. Um Frustration, Ablehnung und Kritik bei jenen Expertinnen und Experten zu verringern, die von den Behörden bei Entscheidungsfindungsprozessen einbezogen werden, erscheint es zweckmäßig, diese nicht nur zu befragen, sondern sie auch transparent in darauf folgende Diskussionen einzubeziehen, damit die Gründe für die Letztentscheidung zumindest partiell nachvollziehbar sind.

6 Ergebnissynthese

Die Ergebnisse aus den Bevölkerungsbefragungen, der Fokusgruppe und den Interviews mit Experten/Expertinnen und mit Spielern/Spielerinnen werden in Hinblick auf die zentralen Fragestellungen der Studie zusammengefasst.

6.1 Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen

Spielerschutzbestimmungen und die gesetzliche Regelung des Glücksspiels sind in der allgemeinen Bevölkerung kaum bekannt und entsprechende Änderungen werden nicht wahrgenommen.

In der allgemeinen Bevölkerung besteht nur geringes Wissen über Glücksspiel, kaum Vorstellungen dazu, was Spielerschutz sein kann und wenig Vertrauen darauf, dass diesbezügliche gesetzlich festgelegte Maßnahmen umgesetzt werden (Kap. 5.1).

Spieler/innen nehmen einige Neuerungen der Spielerschutzbestimmungen mehrheitlich wahr.

Spieler/innen benennen ad hoc einige Änderungen, die sie in den letzten Jahren im Bereich Spielerschutz wahrgenommen haben. Dazu gehören vor allem Änderungen bei jenen Maßnahmen, die einen unmittelbaren Einfluss auf den Zugang zu GSA und den konkreten Spielablauf haben, wie etwa Zutrittskontrollen in Form von Spielerkarten oder Änderungen bei den Einsatzgrenzen. Werden die Spieler/innen im Rahmen der Interviews mit anderen konkreten Maßnahmen, wie etwa der Anzeige der Gewinnausschüttung oder dem Aufliegen von Informationsmaterialien, konfrontiert, werden einige davon mehrheitlich gekannt, allerdings nicht immer als Spielerschutzmaßnahme eingestuft (Kap. 5.2.2).

6.2 Auswirkungen der Spielerschutzmaßnahmen auf das Spielverhalten und die Angebotslage

Expertinnen und Experten beurteilen die Angebotsreduktion bei Landesausspielungen positiv.

Expertinnen und Experten betonen die Angebotsreduktion bei Landesausspielungen als positive Folge der GSpG-Novelle 2010. Zentrales Thema sowohl für Expertinnen und Experten als auch für Spieler/innen ist das Verbot von Landesausspielungen in Wien. Vertreter/innen des Versorgungsektors nehmen infolge dieses Verbots Veränderungen in ihrem Arbeitsfeld wahr, wie etwa einen Rückgang der Behandlungszahlen. Dieser wird mit dem geringeren Leidensdruck bzw. einer Verschiebung in Richtung Sportwetten erklärt, was sowohl ein Ausweichverhalten darstellen als auch mit einem gesteigerten Problembewusstsein zusammenhängen kann. Gegenwärtig kann nicht seriös beurteilt werden, ob es sich bei diesen Beobachtungen um kurzfristige Trends oder eine nachhaltige Entwicklung handelt.

Subjektiv erlebte Zunahme von Sportwetten, illegalen Angeboten und Online-Glücksspiel

Sowohl einige Expertinnen/Experten als auch die Mehrheit der Problemspieler/innen berichten von einer subjektiv erlebten Zunahme an Spielstätten für Glücksspiel und Sportwetten.

6.3 Umsetzung und Beurteilung der Spielerschutzmaßnahmen

Da die Grundhaltung der meisten befragten Expertinnen und Experten sowie der Problemspieler/innen ambivalent ist, ist es nicht leicht, ihre Haltung zu den Spielerschutzmaßnahmen für das Automatenglücksspiel zusammenfassend zu beschreiben. Angesichts der großen Probleme, die in Zusammenhang mit dieser Form des Glücksspiels auftreten, ist die Haltung zum Automaten-glücksspiel sowohl von Expertinnen und Experten als auch von Problemspielern/-spielerinnen in Behandlung stark von negativen Emotionen geprägt. Angesichts des Wissens, dass gesetzliche Verbote eine Vielzahl negativer Entwicklungen auslösen können, wenn illegale Angebote weiterbestehen, nehmen die meisten Befragten aus rationalen Überlegungen heraus eine pragmatische Haltung ein: Reglementierungen und Begrenzungen sind Verboten vorzuziehen. Abhängig von Formulierungen und den zuvor angesprochen Aspekten werden manchmal Positionen vertreten, die den zuvor geäußerten Positionen derselben Person diametral widersprechen. Je besser Personen informiert sind und je näher sie mit der Materie befasst sind, desto ambivalenter und widersprüchlicher fallen die Stellungnahmen mitunter aus.

Gesetzliche Spielerschutzbestimmungen wurden umgesetzt und es gibt keine Hinweise auf die systematische Umgehung von Spielerschutzmaßnahmen.

Während in der allgemeinen Bevölkerung, die über die konkrete Situation kaum informiert ist, nur wenig Vertrauen darauf besteht, dass gesetzliche Maßnahmen zu Spieler- und Jugendschutz umgesetzt werden, haben jene, die die Situation aus beruflicher oder persönlicher Betroffenheit kennen, durchwegs die Erfahrung gemacht, dass sie tatsächlich umgesetzt werden. Systematische Umgehungsmöglichkeiten werden von ihnen weitestgehend ausgeschlossen. Vereinzelt Verstöße werden zwar als denkbar eingeschätzt, allerdings werden keine konkreten Beispiele genannt und nur auf Gerüchte oder Vermutungen Bezug genommen.

Weitgehender Konsens besteht dahingehend, dass auch ein strenger Spielerschutz mit diversen Beschränkungen und Spielsperren die Entstehung von Spielsucht nicht völlig verhindern kann, weil viele Spieler/innen auf illegale Angebote bzw. auf funktional äquivalente Angebote ausweichen, die derzeit nicht als Glücksspiel gelten.

Alters- und Zugangskontrollen, Selbstbeschränkungen und Spielsperren werden sehr positiv beurteilt.

Als sehr erfolgreich beurteilt werden Maßnahmen wie Alters- und Zugangskontrollen, die sicherstellen, dass nur Berechtigte Zugang zu Spielstätten haben. Auch die Möglichkeit von freiwilligen

Selbstbeschränkungen sowie Spielsperren wird sowohl von Fachleuten aus Prävention und Versorgung als auch von Spielern/Spielerinnen als unterstützend wahrgenommen. Im Zusammenhang mit Selbstbeschränkungen und Spielsperren wird vereinzelt kritisiert, dass diese nicht an allen Orten problemlos angeboten und umgesetzt bzw. nicht von allen Spielstättenmitarbeitern/-mitarbeiterinnen wohlwollend zur Kenntnis genommen werden. Auch das Fehlen von anbieterübergreifenden Sperren wird kritisch kommentiert. Diese Situation sollte sich aber kontinuierlich verbessern, da die Konzessionäre an einem positiven Image interessiert sind und da ein einheitliches, bundesübergreifendes Sperrregister geplant ist (Kap. 5.2.3.8).

Abkühlungsphasen werden grundsätzlich positiv, in der derzeitigen Umsetzung aber negativ beurteilt.

Eine Begrenzung der Spielzeit pro Tag sowie Abkühlungsphasen, in denen das eigene Spielen reflektiert werden kann, werden grundsätzlich als sinnvolle Maßnahmen begrüßt. Die Dauer dieser Abkühlungsphase von nur 5 Minuten wird allerdings als viel zu kurz kritisiert, da diese primär als Rauch- bzw. Toilettenpause genutzt wird oder um anderen Spielenden zuzusehen (Kap. 5.2.3.5).

Spielbeschreibungen, die Angabe von Ausschüttungsquoten und Broschüren an den Spielstätten werden als irrelevant beurteilt.

Das GSpG sieht vor, dass Spielbeschreibungen vorliegen müssen, dass die Ausschüttungsquote angegeben wird und dass andere Informationen an den Spielstätten aufliegen müssen. Diese Maßnahmen werden von der Mehrheit der Expertinnen und Experten sowie sämtlichen Problemspielern/-spielerinnen als irrelevant für den Spielerschutz beurteilt, da sie nicht gelesen bzw. – im Falle von Ausschüttungsquoten – nicht verstanden werden. Interessanterweise befanden die Befragten aber nichtsdestoweniger, dass diese Informationen aus Gründen des Konsumentenschutzes auch weiterhin zur Verfügung gestellt werden sollten (Kap. 5.2.3.6, Kap. 5.2.3.10 und Kap. 5.2.3.11).

Bei der Unterstützung durch Mitarbeiter/innen gibt es Verbesserungspotenzial.

Die Unterstützung der Spieler/innen durch Mitarbeiter/innen an den Spielstätten wird unterschiedlich wahrgenommen. Expertinnen und Experten halten diese Maßnahme zwar mehrheitlich für sinnvoll, Problemspieler/innen hingegen äußern meist Zweifel, ob diese Maßnahme dazu geeignet ist, die Zielpersonen zu erreichen. Einigkeit herrscht darüber, dass Interventionen durch das Personal bei Problemspielern/-spielerinnen recht selten sind, was primär mit Rollenkonflikten bei den Angestellten erklärt wird. Mitarbeiter/innen, die am finanziellen Erfolg ihres Betriebs interessiert sind, fällt es schwer, auf Problemspieler/innen mäßigend einzuwirken, aber vergleichsweise leicht, nach größeren Gewinnen irrationale Kognitionen von Kundinnen und Kunden durch Lob, Zuspruch und Gratisgetränke zu verstärken. Nur das konsequente Bemühen der verantwortlichen Personen bei den Konzessionären, ihre Mitarbeiter/innen nachhaltig zum Spielerschutz zu motivieren, kann diese dazu bringen, ihren – aus ökonomischen Interessen durchaus nachvollziehbaren – Impulsen zu widerstehen (Kap. 5.2.3.12).

Bestimmungen zur Einsatz- und Gewinnstruktur stoßen mehrheitlich auf Unverständnis.

Experten und Expertinnen erachten es grundsätzlich als notwendig, beim Automatenglücksspiel gesetzlich auf die Einsatz- und Gewinnstruktur, etwa über Grenzen bei Einsätzen, Gewinnen, Mindestspieldauer pro Einzelspiel oder Ausschüttungsquoten, Einfluss zu nehmen. Die derzeitigen Festlegungen stoßen allerdings sowohl bei der überwiegenden Mehrheit der Expertinnen und Experten als auch bei Spielern/Spielerinnen auf Unverständnis. Die Erhöhung der maximal möglichen Einsätze pro Spiel, in Kombination mit einer sehr kurzen Einzelspieldauer sowie der vorgesehenen Ausschüttungsquote und den daraus resultierenden durchschnittlichen bzw. möglichen Verlusten innerhalb der höchstzulässigen Spielzeit pro Tag, ist für Fachleute aus einer Spielerschutzperspektive kaum nachvollziehbar. Wenn Glücksspiel der Unterhaltung dienen soll und nicht dem von Spielern/Spielerinnen fälschlicherweise erwarteten, nicht realisierbaren Gelderwerb, sind hier massive Anpassungen notwendig (Kap. 5.2.3.1 und Kap. 5.2.3.2).

Expertinnen/Experten und Spieler/innen wünschen sich Regulierungen im Bereich Sportwetten und Online-Glücksspiel.

Sowohl Fachleute aus den Bereichen Prävention und Versorgung als auch Personen, die unter den negativen Auswirkungen der eigenen Glücksspielsucht oder jener von Angehörigen leiden, tendieren spontan zum Verbot aller Glücksspielautomaten. Der überwiegenden Mehrheit der Expertinnen und Experten ist gleichzeitig klar, dass ein radikales Verbot des automatenbasierten Glücksspiels die bestehenden Probleme nicht lösen kann. Befürchtet wird eine Verschiebung zum illegalen Automatenglücksspiel, zum Online-Glücksspiel oder zu Sportwetten. Aus diesen pragmatischen Gründen fordern viele der Interviewten eine ausgewogene Strategie, die die Probleme in Zusammenhang mit Glücksspiel durch geeignete Maßnahmen auf das erreichbare Minimum beschränkt, ohne ein generelles Verbot ins Auge zu fassen. Gleichzeitig wird ein effizienteres Vorgehen gegen illegale terrestrische sowie Online-Angebote und die Klassifizierung von Sportwetten als Glücksspiel gefordert, wie das bereits in anderen Ländern der Fall ist (Kap. 5.2.4).

Darüber hinaus wird von einigen Expertinnen und Experten eine bundesweit einheitliche Regelung von Landesausspielungen gefordert.

Expertinnen/Experten und Spieler/innen wünschen sich eine gesicherte Finanzierung von Prävention, Beratung und Therapie sowie eine Spielerschutzstelle, die diese Aufgaben koordiniert.

Die meisten Expertinnen und Experten beurteilen die derzeitige Finanzierungssituation von Prävention, Beratung und Therapie im Zusammenhang mit Glücksspiel als unbefriedigend und wünschen sich eine Stelle, die diese Aktivitäten koordiniert. Es ist ganz klar, dass die Spielerschutzstelle im BMF zu klein dimensioniert ist, um diese Aufgabe wahrnehmen zu können. Aus diesem Grund wird die Gründung einer für Gesundheitsbelange zuständigen Spielerschutzstelle oder die Ausweitung der existierenden Spielerschutzstelle gefordert. Letzteres wird nur für sinnvoll erachtet, wenn diese Stelle organisatorisch unabhängig von jenen Bereichen im BMF ist, deren primäre Aufgabe in der Einhebung von Steuern besteht. Unter Experten und Expertinnen ist auch die For-

derung nach einer Zweckwidmung eines Teils der Glücksspielsteuern für Präventions- und Therapiezwecke oder zumindest die Gründung eines ausreichend dotierten Fonds sehr verbreitet. Unbehagen löst der Umstand aus, dass einige Versorgungsanbieter zumindest teilweise von Glücksspielkonzessionären finanziell abhängig sind und diese, wenn sie ihre Interessen nicht hinreichend gewahrt sehen, die Finanzierung einstellen könnten (Kap. 5.2.5).

6.4 Forderungen

Aus den in Kapitel 5 dargestellten Ergebnissen der Befragungen, der Interviews und der Fokusgruppe lassen sich einige Forderungen ableiten. Manche davon wurden explizit von den Interviewpartnern/-partnerinnen formuliert.

Ausreichende Ressourcen für die Prävention von Glücksspielsucht und die Versorgung von Spielern/Spielerinnen

Sowohl Expertinnen und Experten als auch Spieler/innen fordern, eine ausreichende Versorgung von problematischen und pathologischen Spielern/Spielerinnen, auch bei niedergelassenen Therapeutinnen und Therapeuten, sicherzustellen. Manche Expertinnen und Experten wünschen zudem, dass die in § 1 Abs 4 GSpG vorgesehene Zweckwidmung der Einnahmen aus dem Glücksspiel deutlich erhöht und die Gelder außerdem nicht nur der Stabstelle Spielerschutz, sondern auch der Prävention von Glücksspielsucht und der Versorgung von pathologischen Spielern/Spielerinnen zugutekommen (Kap. 5.2.5).

Flächendeckende Anerkennung der Glücksspielsucht als behandlungsbedürftige Erkrankung

Expertinnen und Experten fordern, dass Glücksspielsucht von allen Sozialversicherungsträgern als psychische Erkrankung anerkannt werden soll, die Behandlungsbedarf nach sich zieht. Dieser Schritt ist nicht nur dem wissenschaftlichen Status quo geschuldet, sondern auch notwendig, um die Kostenübernahme für die Behandlung von betroffenen Spielern/Spielerinnen zu gewährleisten.

Ausdifferenzierung des Versorgungsangebots für pathologische Spieler/innen

Einige Expertinnen und Experten schlagen vor, analog zum Suchtmittelbereich *Therapie statt Strafe* auch für pathologische Spieler/innen vorzusehen. Um das zu gewährleisten bzw. die Versorgung von Spielern/Spielerinnen generell zu verbessern, ist der Ausbau von therapeutischen Unterstützungsmaßnahmen, wie gruppentherapeutische Angebote oder kassenfinanzierte Psychotherapie, speziell in ländlichen Gebieten, sowie der Ausbau der Selbsthilfeangebote erforderlich.

Bundesweit einheitliche Regelung des Automatenglücksspiels

Zahlreiche Befragte fordern eine bundesweit einheitliche Regelung des gesamten Automaten-glücksspiels (Kap. 5.2.5), um unterschiedliche Zuständigkeiten und uneinheitliche Spielerschutz-standards zu vermeiden.

Kategorisierung von Sportwetten als Glücksspiel

Für die überwiegende Mehrheit der Expertinnen und Experten sind Sportwetten bzw. bestimmte Formen der Sportwetten als Glücksspiel zu betrachten und entsprechend zu kategorisieren (Kap. 5.2.4). Der Umstand, dass die Gewinnwahrscheinlichkeiten für unterschiedliche Teilnehmer/innen deutlich höher sind als für andere, legt zwar zunächst nahe, dass sich einschlägige Kenntnisse über Gewinne in der Vergangenheit positiv auswirken können und der Ausgang daher nicht überwiegend vom Zufall abhängig ist. Bei näherer Betrachtung wird aber klar, dass höhere Gewinnchancen durch niedrigere Quoten kompensiert werden, wodurch der Einfluss des Wissens-vorteils minimiert wird und „*die Entscheidung über das Spielergebnis ausschließlich oder vorwie-gend vom Zufall abhängt*“, wodurch es nach § 1 Abs 1 GSpG eigentlich als Glücksspiel zu qualifi-zieren ist (Kap. 5.2.4).

Regulierung von Online-Glücksspiel und Sportwetten

Sowohl Online-Glücksspiel als auch Sportwetten sollten mengenmäßig stärker reguliert und an strengere Spielerschutzmaßnahmen geknüpft werden (Kap. 5.2.4).

Regulierung von Werbung für Glücksspiel- und Wettangebote

Die Werbung für alle Formen des Glücksspiels und die Werbung für Sportwetten sollten stärker beschränkt werden (Kap. 5.2.5). Werbung sollte Glücksspiel ausschließlich als Unterhaltungsan-gebot präsentieren und keinesfalls die Illusion erwecken oder verstärken, dass sich Glücksspiel zur Einkommensgenerierung eignet.

Änderung von Einsatz- und Gewinnstruktur von Glücksspielautomaten

Glücksspielautomaten sind hinsichtlich ihrer Spielstruktur, vor allem der Einsatz- und Gewinn-möglichkeiten, so zu gestalten, dass Glücksspiel ausschließlich der Unterhaltung dient. Bei der Festlegung von Einsatz- und Gewinn Grenzen ist auch die Berücksichtigung internationaler Fach-diskurse und Entwicklungen zu fordern. Dabei dürfen die mit Automatenglücksspiel verbundenen Ausgaben nicht existenzgefährdend sein (Kap. 5.2.3.1, Kap. 5.2.3.2, Kap. 7).

Nachbesserungen bei Abkühlungsphasen

Die Dauer von Abkühlphasen bei GSA sollte deutlich verlängert werden, um eine Distanzierung der Spieler/innen vom Spielgeschehen zu ermöglichen (Kap. 5.2.3.5).

Verstärkte Kooperation zwischen Anbietern und Versorgungseinrichtungen

Eine verbesserte Kooperation zwischen Anbietern und Versorgungseinrichtungen soll sicherstellen, dass Zuweisungen von problematischen bzw. pathologischen Spielern/Spielerinnen zu diesen Einrichtungen reibungslos funktionieren.

Bessere Kommunikation bereits bestehender Spielerschutzmaßnahmen

Die existierenden Spielerschutzmaßnahmen sollen besser kommuniziert und erläutert werden. Damit kann der Eindruck in der Bevölkerung, es gäbe kaum Spielerschutzbemühungen, und die dadurch entstehende Unzufriedenheit verringert werden (Kap. 5.2.2).

Informationskampagnen über Glücksspiel und dessen Gefahren

Gezielte Informationskampagnen sollen die Allgemeinbevölkerung für die Gefahren des Glücksspiels sensibilisieren und der Glücksspielsucht vorbeugen (Kap. 5.2.3.11).

Verbesserte Informationen für Spieler/innen über die Grundlagen von Glücksspiel

Falsche Vorstellungen der Spieler/innen sollten über Suchtpräventionsmaßnahmen, wie etwa Kampagnen oder Informationsmaterialien, korrigiert werden. Ziel ist ein rationaler Zugang zu den wahrscheinlichkeitstheoretischen Grundlagen des Glücksspiels, etwa hinsichtlich Ausschüttungsquote und Gewinnwahrscheinlichkeit (Kap. 5.2.3.11 und Kap. 7).

Sensibilisierung für Informationen und Handlungen, die irrationale Kognitionen aufrechterhalten oder verstärken

Gezielte Maßnahmen der Anbieter, die zur Aufrechterhaltung kognitiver Verzerrungen beitragen, wie etwa die Anzeige der Gewinnzahlen der letzten Spielrunden oder Hinweise von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen auf „heiße“ Automaten, sollten unterbunden werden (Kap. 5.2.3.12).

6.5 Grenzen der Studie

Wie bereits einleitend erwähnt, ist es nicht möglich, die Effekte der GSpG–Novelle 2010 durch Veränderungen in der Prävalenz von problematischen und pathologischen Spielern/Spielerinnen eindeutig nachzuweisen (Kap. 2.2). Es ist weder möglich, die Anzahl der Betroffenen hinreichend genau zu erfassen, noch etwaige Veränderungen kausal mit der GSpG–Novelle in Zusammenhang zu bringen.

Es ist allerdings möglich, die Erfahrungen von Expertinnen und Experten sowie von Spielerinnen und Spielern zu sammeln, zu systematisieren, in Bezug zu den gesetzlichen Bestimmungen zu setzen und daraus ein konsistentes Bild zu zeichnen. Die gesammelten Erfahrungen des befragten Personenkreises ermöglichen interessante Einblicke, es bleiben aber einige Fragen offen.

In einigen Bereichen ist es zudem unmöglich, bereits zum jetzigen Zeitpunkt seriös zu beurteilen, ob beobachtete Veränderungen nur kurzfristiger Natur sind oder längerfristig anhalten werden.

7 Diskussion der Ergebnisse

Allgemeine Überlegungen

Bei der Beurteilung, ob bestimmte Maßnahme einen wirksamen Spielerschutz darstellen, repräsentieren die Antworten der interviewten Spieler/innen die Sichtweisen von pathologischen Spielern/Spielerinnen mit Veränderungsbereitschaft. Einige Spieler/innen weisen in den Interviews auch explizit darauf hin, dass sie bei ihrer **Beurteilung der Wirksamkeit von Maßnahmen** berücksichtigen, ob bei dem Spieler / der Spielerin ein **Veränderungswunsch** vorhanden ist oder nicht. So beurteilen sie z. B. Maßnahmen, die eine Einschränkung des Spiels darstellen, für Spieler/innen ohne Veränderungsbereitschaft als eine störende Hürde auf dem Weg zum Gewinn, die zum Ausweichen und Umgehen verleitet. Dieselben Maßnahmen hingegen schätzen sie für Problemspieler/innen, die aufhören wollen bzw. bereits glücksspielfrei leben, als sehr hilfreich ein.

Ausnahmslos alle Spieler/innen, die an dieser Studie teilgenommen haben, blicken auf ein jahrelang bestehendes problematisches bzw. pathologisches Spielverhalten mit großen finanziellen Verlusten zurück. Wider Erwarten kommt es bei einem Großteil der Interviewten dennoch **nicht zu pauschalen Schuldzuschreibungen** gegenüber Anbietern. Zum einen betonen viele in diesem Zusammenhang die Eigenverantwortung jeder einzelnen Spielerin bzw. jedes einzelnen Spielers, zum anderen differenzieren sie zwischen unterschiedlichen Anbietern. Die Kritik richten sie dabei in erster Linie gegen Anbieter, die nach ihrer Ansicht keine Maßnahmen setzen, um Spieler/innen zu schützen (primär das Online-Glücksspiel) bzw. weniger Spielerschutzmaßnahmen als die Konkurrenten setzen.

Glücksspiel, das über Online-Plattformen angeboten wird, erweitert seit einigen Jahren das Angebot. In diesem Zusammenhang ist auf eine **ausreichende Differenzierung** zwischen **Online-Glücksspiel(sucht)** (Glücksspiel über elektronische Medien) und **problematischer bzw. pathologischer Nutzung von neuen Medien bzw. Internet** zu achten. Diese Differenzierung findet, wie auch eine Expertin betont, im aktuellen Diskurs nicht immer statt.

Im Diskurs um sinnvolle Spielerschutzmaßnahmen ist immer wieder darauf hinzuweisen, dass Spielerschutzmaßnahmen – unabhängig von der Umsetzung – bereits manifest Glücksspielsüchtige nicht vom Spielen abhalten werden und dass Regulierungen die Probleme von betroffenen Spielern/Spielerinnen nicht lösen können. Für Glücksspielsüchtige, die ein glücksspielfreies Leben anstreben, stellen Maßnahmen, die den Zugang zu den Angeboten erschweren bzw. verhindern, eine hilfreiche Unterstützung dar. Spielerschutzmaßnahmen verfolgen auch das Ziel, Glücksspiel so zu gestalten, dass Spieler/innen, die noch kein problematisches Spielverhalten entwickelt haben, Glücksspiel als Unterhaltungsangebot in Anspruch nehmen können.

Der Stellenwert des Spielerschutzes

Glücksspiel hat im Verlauf der Menschheitsgeschichte häufig eine wichtige Rolle gespielt und immer wieder Menschen in den finanziellen Ruin getrieben. Versuche, das Glücksspiel durch gesetzliche Verbote auszumerzen, führten in der Regel zur Entstehung krimineller Strukturen rund um das Glücksspiel. Eine Alternative war, Glücksspiel über staatliche Monopole zu regulieren und Gewinne dem staatlichen Budget zuzuführen. Obwohl Angehörige von Spielern/Spielerinnen und Anti-Glücksspiel-Initiativen die Probleme betonten, die durch Glücksspiel entstehen, und stärkere Einschränkungen bzw. Verbote forderten, blieb problematisches Glücksspiel meist ein untergeordnetes gesellschaftliches Thema. Weder die Monopolisten noch die Finanzbehörden hatten Interesse daran, die aus dem Glücksspiel resultierenden Einkünfte durch das Breittreten von Problemen zu gefährden.

Die Rahmenbedingungen änderten sich zusehends, als das Internet an Bedeutung gewann und die Wirtschaft im Zuge der Globalisierung laufend dereguliert wurde. Es entstanden zunehmend Glücksspielangebote im Internet, während staatliche Monopole durch den Abbau von Wirtschaftsschranken auf internationaler und europäischer Ebene zusehends unter Druck kamen. Die Überzeugung, dass Monopole nur dann gerechtfertigt sind, wenn eine sachliche Begründung dafür vorliegt, dass das Monopol notwendig ist, um Gefahren für die Gesundheit von Menschen zu verringern, führte dazu, dass die Gefährlichkeit des Glücksspiels und die Notwendigkeit von geeigneten Spielerschutzmaßnahmen verstärkt betont wurden. Für die traditionellen Anbieter und die Finanzbehörden wurde offensichtlich, dass sich der Status quo nur aufrecht erhalten lässt, wenn dem Spielerschutz mehr Bedeutung zugemessen wird und umfassende Spielerschutzmaßnahmen implementiert werden.

Diese Entwicklung ist aus Sicht des Spielerschutzes ohne Frage günstig. Werden Spielerschutzmaßnahmen nur alibihaft eingeführt, so besteht die Gefahr, dass Gerichte das Monopol als ungerichtfertigte Bevorzugung von bestimmten Anbietern beurteilen und nicht als Maßnahme, die dem Spielerschutz dient. In diesem Fall wäre das Monopol als Verstoß gegen die Dienstleistungsfreiheit oder wegen Diskriminierung von Anbietern/Anbieterinnen als rechtswidrig aufzuheben. Eine längerfristige Aufrechterhaltung des Glücksspielmonopols erscheint in der aktuellen Situation daher nur dann möglich, wenn es sich bei den beschlossenen Spielerschutzmaßnahmen um inhaltlich relevante, sachlich begründete und konsequent durchgeführte Maßnahmen handelt, von denen eine deutliche Verringerung der Probleme im Zusammenhang mit Spielsucht anzunehmen ist.

Mit der GSpG-Novelle 2010 wurden eine Reihe von Maßnahmen beschlossen, die für die Anbieter und die Finanzbehörden relevante Kosten verursachen und bei denen davon auszugehen ist, dass sie Probleme im Zusammenhang mit Glücksspiel tatsächlich verringern können.

So ist bei den konzessionierten Anbietern nunmehr gewährleistet, dass der **Jugendschutz eingehalten** wird und dass nur Personen, die gezielt spielen wollen und sich ausweisen, Zugang zu GSA haben. Dadurch kann die Verführung zum Spielen in Kaffeehäusern und Bars verringert werden. Die Möglichkeit zu Selbstbeschränkungen oder Sperren wurde ausgeweitet und ein **geplanter Sperrverbund** soll sicherstellen, dass gesperrte Personen auch bei anderen Konzessionären gesperrt sind.

Die **Gründung der Stabsstelle Spielerschutz** im BMF kann auch als Signal verstanden werden, dass dem Aspekt des Spielerschutzes bei der Konzessionsvergabe mehr Beachtung geschenkt wird.

Darüber hinaus wurde die **Zuständigkeit bei Anzeigen** gegen nicht konzessionierte Anbieter eindeutiger geregelt und der Finanzpolizei bei Verfahren eine wichtigere Rolle zugewiesen, was die Verfolgung von nicht konzessionierten Anbietern erleichtert. Letzteres trifft allerdings nur zu, wenn das GSpG und dessen Handhabung bei den zuständigen Gerichten als verfassungs- und EU-rechtskonform beurteilt wird. Diese Verbesserungen durch die GSpG-Novelle 2010 werden von den meisten Expertinnen und Experten anerkannt.

Positiv ist auch, dass **Spielsuchtbeauftragte** vorgesehen sind, deren Aufgabe es ist, **bei Problemspielern/Spielerinnen zu intervenieren**. Hier gibt es in der Praxis allerdings noch Verbesserungsbedarf, da die Bereitschaft der betreffenden Personen, bei Problemen Maßnahmen zu setzen, mancherorts nicht groß genug ist. Hier sollten Vorgesetzte die Angestellten kontinuierlich dazu anhalten, die gesetzlich vorgesehenen Interventionen auch tatsächlich vorzunehmen.

Die Einhaltung von Regeln zum Spielerschutz ist nur gewährleistet, wenn Verstöße beanstandet werden. In diesem Zusammenhang sind zwei Forderungen zu stellen:

Erstens sollte auf eine einfache (einheitlichere) Gestaltung von Regelungen für Glücksspiel geachtet werden. Aus dieser Perspektive ist es wenig zweckmäßig, dass GSA zum Teil über Landesgesetze und zum Teil über Bundesgesetze geregelt werden oder dass es für GSA in Einzelaufstellung, Automatensalons und Spielbanken unterschiedliche Bestimmungen hinsichtlich bestimmter Merkmale²⁴ (wie etwa der maximalen Einsatzhöhe) gibt. Auch ist es wenig zweckmäßig, dass VLTs und GSA, die für den Spieler / die Spielerin funktional völlig gleichwertig sind, gesetzlich unterschiedlich geregelt werden oder dass Sportwetten in Österreich nicht als Glücksspiel klassifiziert werden, obwohl unterschiedliche Gewinnwahrscheinlichkeiten durch Quoten weitgehend kompensiert werden.

Zweitens ist es notwendig, dass die **Bestimmungen transparent** und allen Personen zugänglich sind. Nur so können mögliche Regelverstöße erkannt und beanstandet werden. Aus dieser Perspektive ist zu kritisieren, dass die Rahmenbedingungen für Spielerschutzmaßnahmen in Spielbanken über vertrauliche Konzessionsverträge geregelt werden und nicht über Gesetze, die für jeden einsehbar sind.

Um die im Zusammenhang mit Glücksspiel **notwendigen Präventions-, Beratungs- und Therapieaufgaben** angemessen erledigen zu können, ist es ferner notwendig, **angemessene Mittel verfügbar** zu machen. Dabei ist es wünschenswert, dass diese nicht direkt von den Konzessionären zur Verfügung gestellt werden, sondern industrieunabhängig, z. B. über einen unabhängigen Fonds, zugeteilt werden.

24

Im GSpG wird in diesem Zusammenhang von „Spielerschutz-orientiertem Spielverlauf“ gesprochen.

Spielen als Unterhaltung

Ein Aspekt, der kritisch zu beurteilen ist, betrifft falsche Annahmen über die Natur von Glücksspiel. Angesichts des Umstandes, dass mit **Automatenglücksspiel** – aber auch mit Lebendspielen – längerfristig keine Gewinne zu erzielen sind, kann Glücksspiel folglich **nur der Unterhaltung und nicht der Einkommensgenerierung** dienen. Hier ist es Aufgabe der Suchtprävention und des Konsumentenschutzes, falsche Annahmen über die Natur des Glücksspiels zu korrigieren. Im Sinne des Spielerschutzes ist von den Konzessionären und Finanzbehörden zu fordern, dass sie derartige Bestrebungen konsequent unterstützen, auch wenn diese den eigenen finanziellen Interessen entgegenstehen. In einer ähnlichen Situation befindet sich mittlerweile auch die Zigarettenindustrie, die bei ihrer Klientel keine sachlich ungerechtfertigten Assoziationen und Haltungen verstärken darf (Werbeverbot) und die falsche Erwartungen hinsichtlich Ungefährlichkeit des Rauchens korrigieren muss (Warnhinweise). Jegliche Werbung, die Glücksspiel nicht als Unterhaltung, sondern als Methode zum Gelderwerb präsentiert, sowie jegliche Informationen und Maßnahmen, die suggerieren, dass man Spielchancen durch gezielte Strategien beeinflussen kann, sollten als irreführende Beeinflussung ausgeschlossen sein. Dazu gehört auch, dass Glücksspiel, für das sich in der Fachwelt der Begriff „Gambling“ etabliert hat, nicht verharmlosend Spiel, also „Gaming“²⁵ genannt wird, wie das bei der Glücksspielindustrie sehr populär ist. Hier sind konsequente Schritte zu setzen, damit Glücksspielen tatsächlich nur der Unterhaltung dient.

Dazu gehört, dass die zu **erwartenden** bzw. **maximalen Verluste pro Stunde** in einem **angemessenen Verhältnis** zum **Einkommen** der Spieler/innen und zum **Zweck der Unterhaltung** stehen. Das ist mit den gegenwärtig für Automatensalons bzw. VLTs festgelegten Mindestspieldauern, Höchstesatzgrenzen und Gewinnausschüttungsquoten keinesfalls der Fall. So liegen der erwartete Verlust bei einem maximalen Spieleinsatz von 10 Euro und 1 Sekunde pro Einzelspiel pro Stunde bei 3.600 Euro und der maximal mögliche Verlust bei 36.000 Euro (Kap. 4.4.1.2). Eine sinnvolle Methode, um die maximalen bzw. zu erwartenden Verluste auf ein adäquates Maß zu senken, ist, die maximale Einsatzhöhe deutlich zu begrenzen oder eine Verlustgrenze einzuführen, ab der die Spielerin / der Spieler nicht mehr weiterspielen kann. So beträgt z. B. in Deutschland die Mindestspieldauer pro Einzelspiel 5 Sekunden, der Höchstesatz ist dabei mit 20 Cent und der maximale Gewinn mit 2 Euro festgelegt (§ 13 Spieleverordnung). Darüber hinaus dürfen die Summe der Verluste (Einsätze abzüglich Gewinne) in einer Stunde 60 Euro und die Summe der Gewinne abzüglich der Einsätze in einer Stunde 400 Euro nicht überschreiten. Das Schweizer Spielbankengesetz enthält einen Passus, dass der Bundesrat bei der Festlegung der Höchstesätze nicht nur die Gefahren, die von den jeweiligen Spielen ausgehen, sondern auch die entsprechenden internationalen Standards berücksichtigen muss. Angesichts der internationalen Trends zu Einsatz- und Gewinnmöglichkeiten und den Fachdiskursen zum Spielerschutz sind die Bestimmungen zu Einsatz- und Gewinnhöhe in der GSpG-Novelle 2010 schwer nachzuvollziehen.

25

In der Forschung und Behandlung hat sich nicht nur der Begriff „Gaming“ im Zusammenhang mit dem Spielen von Computerspielen etabliert, sondern auch die Unterscheidung zwischen „Gambling“ und „Gaming“. Die gezielte Verwendung des Begriffs „Gaming“ im Zusammenhang mit Glücksspiel trägt zur Verwirrung bereits etablierter Begriffe bei.

Ein Experte formuliert eine weitere Möglichkeit, existenzbedrohende Verluste zu begrenzen, wobei dieses Modell in den internationalen Diskursen zum Spielerschutz keine Rolle spielt. Das Modell sieht eine deutliche Anhebung der Ausschüttungsquote – oder anders formuliert – eine deutliche Absenkung der Abschöpfungsquote vor. Bei einer Gewinnausschüttungsquote von 100 Prozent gleichen sich Gewinne und Verluste langfristig aus. Damit Unternehmer auf ihre Kosten kommen, müsste ein fixer Betrag für die Benützung des Geräts pro Stunde eingehoben werden – eine Vorgangsweise, die z. B. bei Billardsalons oder Bowling-Centers, die eindeutig der Unterhaltung dienen, üblich ist. Dabei ist zu bedenken, dass auch längerfristiges Spielen ohne Verluste mit laufenden Fixgebühren durchaus zu massiven Problemen führen kann. Probleme können etwa dann entstehen, wenn Spieler/innen viel Zeit mit Spielen verbringen, oder bei begrenzten finanziellen Mitteln und konstanten Ausgaben.

Es ist klar, dass man Ausgaben für Unterhaltungszwecke nach Ende der Unterhaltung nicht zurückerhält. Geht man ins Kino oder Theater oder trifft Freunde in einem Lokal, weiß man, dass die Ausgaben dafür endgültig sind. Betrachtet man Glücksspiel als Unterhaltung und verbucht die Summen, die dafür ausgegeben werden, als Verluste, ist nichts dagegen einzuwenden – sofern die Ausgaben in einem angemessenen Verhältnis zum Unterhaltungswert stehen und die Existenz der betreffenden Personen nicht gefährden.

Bei Glücksspielen mit geringer Gewinnwahrscheinlichkeit, aber hohen Gewinnsummen – wie beim Lotto – sollte den Spielerinnen/Spielern bewusst sein, dass sie zwar reich werden können, dass die Gewinnwahrscheinlichkeit aber so gering ist, dass sie keinesfalls damit rechnen sollten. Bei Spielen mit regelmäßigen Einsätzen und Gewinnen (Automatenglücksspiel oder Roulette) muss klar sein, dass längerfristig mit einer an Sicherheit grenzenden Wahrscheinlichkeit nur Verluste möglich sind. Die Idee, mit Glücksspiel längerfristig Gewinne zu erzielen, ist ähnlich irrational wie zu erwarten, dass man nach einem Einkauf mehr Geld in der Geldbörse hat als zuvor. Es ist also unseriös, wenn Anbieter solche Erwartungen fördern. Aufgabe des Konsumenten- und Spielerschutzes ist es, gegen derartige irrationale Erwartungen vorzugehen und Glücksspiel korrekterweise als Unterhaltungsform zu präsentieren, für die man – wie für andere Unterhaltungsformen auch – Geld ausgibt, aber langfristig nicht gewinnen kann.

Glücksspielrelevante Informationen

Das Bereitstellen von Informationen über Glücksspiel gilt als notwendige Voraussetzung dafür, verantwortungsbewusst spielen zu können (Kap. 4.3). Die **Angabe von Abschöpfungsquoten, Spielbeschreibungen oder Broschüren** mit Informationen über Glücksspiel und Adressen von Beratungs- und Behandlungseinrichtungen dienen nicht nur der Transparenz, sondern haben auch den Anspruch, Spieler/innen besser zu informieren. Auch wenn diese Ansätze aus Sicht des Konsumentenschutzes als sinnvoll zu beurteilen sind, so ist doch deren Wirkung aus Spielerschutzsicht fraglich. Im Zuge der Studie ergaben sich zwar keine Hinweise, dass diese Maßnahmen nicht umgesetzt werden, allerdings berechtigte Zweifel, dass sie Auswirkungen im Sinne des Spielerschutzes haben. Aus Konsumentenschutzgründen sind diese Maßnahmen vorgeschrieben, es sollten aber keine Effekte davon erwartet werden.

Eine der Ursachen für die Entstehung von Spielsucht sind kognitive Irrtümer, die Spieler/innen glauben lassen, das Glück zu ihren Gunsten beeinflussen zu können. Aus diesem Grund ist zu begrüßen, dass die Stopptaste, die diese Illusion fördert, verboten wurde. Darüber hinaus sollte die Öffentlichkeit und ganz besonders spielsuchtgefährdete Personen mit grundlegenden wahr-scheinlichkeitstheoretischen Grundlagen vertraut gemacht werden. Der alleinige Hinweis auf die Ausschüttungsquote oder der Hinweis bei der Erstregistrierung, dass sich die Ausschüttungsquote nicht auf ein Spiel und eine Person bezieht, trägt in keiner Weise zu einem besseren Verständnis bei den Spielern/Spielerinnen bei. Selbst Expertinnen und Experten sind nicht immer mit den grundlegenden wahrscheinlichkeitstheoretischen Grundlagen vertraut.

Nachfolgende Informationen müsste man Spielern/Spielerinnen auf unterschiedliche Weise nahe-bringen:

- » Beim Automatenglücksspiel kann man längerfristig nicht gewinnen. Es kann nur der Unter-haltung dienen, wobei für diese Form der Unterhaltung durchschnittlich eine gewisse Summe ausgegeben wird.
- » Aus der Abschöpfungsquote, der Dauer pro Einzelspiel und dem Einsatz kann man den durchschnittlichen Verlust errechnen. Dabei ist zu betonen, dass für diese Berechnung nicht das in den Automaten eingebrachte Geld (Einzahlung), sondern die Summe der Einsätze (Ge-samteinsatz) relevant ist.
- » Kurzfristig kann man zwar manchmal gewinnen und manchmal verlieren, langfristig nähert sich der Gesamtverlust aber dem Erwartungswert an.

Die Anzeige der Spieleraktivitäten zur Unterstützung ist hilfreich (Kap. 4.4.2). Hier wären Angaben zur bisherigen Einzahlung, dem bisheriger Einsatz, dem erwarteten Verlust bei gleichbleibendem Einsatz und dem tatsächlichen Gewinn bzw. Verlust relativ zur Einzahlung sinnvoll.

8 Quellen

8.1 Fachliteratur

- Becker, T.; El Abdellaoui, N.; Wöhr, A.; Rudolf, C. (2009): Prävention und Früherkennung von Glücksspielsucht. <https://gluecksspiel.uni-hohenheim.de> (Zugriff: 1.2.2015)
- Bernhard, B.J.; Lucas, A.F.; Jang, D.; Kim, J. (2006): Responsible Gaming Device Report. Las Vegas: University of Nevada <http://digitalscholarship.unlv.edu> (Zugriff: 1.4.2015)
- Blaszczynski, A. (2002): Harm Minimization Strategies in Gambling: An Overview on International Initiatives & Interventions. <http://www.gamblingresearch.org> (Zugriff: 1.2.2015)
- Blaszczynski, A.; Collins, P.; Fong, D.; Ladouceur, R.; Nower, L.; Shaffer, H.J.; Tavares, H.; Venisse, J.-L. (2011): Responsible Gambling: General Principles and Minimal Requirements. *Journal of Gambling Studies*, 27, 565–573
- Blaszczynski, A.; Ladouceur, R.; Nower, L.; Shaffer, H.J. (2008): Informed Choice and Gambling: Principles for Consumer Protection. *The Journal of Gambling Business and Economics*, 2, 1, 103–118
- Blaszczynski, A.; Ladouceur, R.; Shaffer, H.J. (2004): A Science-Based Framework for Responsible Gambling: The Reno Model. *Journal of Gambling Studies*, 20, 3, 301–317
- Blaszczynski, A.; Parke, A.J.; Parke, J.; Rigbye, J.L. (2014): Operator-Based Approaches to Harm Minimisation: Summary, Review and Future Direction. London: The Responsible Gambling Trust
- BMF (2012): Bericht an den Nationalrat über eine betreiberunabhängige Spielerkarte. http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXIV/III/III_00308/imfname_245767.pdf
- BMF (2013): Glücksspiel – Bericht 2010–2013. https://www.bmf.gv.at/steuern/gluecksspiel-spielerschutz/in-oesterreich/Gluecksspiel_Bericht_2010-2013.pdf?4cx82
- BMF (2014a): Zweiter Bericht an den Nationalrat über eine betreiberunabhängige Spielerkarte. http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/III/III_00132/fname_380246.pdf
- BMF (2014b): Auswirkungen des Glücksspielgesetzes 2010–2014. Evaluierungsbericht des Bundesministers für Finanzen gemäß § 60 Abs 25 Z 5 GSpG. http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/III/III_00131/fname_380250.pdf

- BMF (2015): Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung Geschäftsbericht 2014. Eine Information des Finanzministeriums.
<https://www.bmf.gv.at>
- BMG (2015): Österreichische Suchtpräventionsstrategie – Strategie für eine kohärente Präventions- und Suchtpolitik. Bundesministerium für Gesundheit, Wien
- Codagnone, C.; Bogliacino, F.; Ivchenko, A.; Veltri, G.; Gaskell, G. (2014): Study on online gambling and adequate measures for the protection of consumers of gambling services
<http://ec.europa.eu> (Zugriff: 3.2.2015)
- Delfabbro, P. (2009): Australasian Gambling Review, 4th Edition covering 1992–2008
<http://www.jogoremoto.pt/docs/extra/hDYc5T.pdf> (Zugriff: 3.9.2015)
- DHS (2013): Pathologisches Glücksspielen. Suchtmedizinische Reihe, Band 6.
- Dixon, M.J.; Harrigan, K.A.; Sandhu, R.; Collins, K.; Fugelsang, J.A. (2010): Losses disguised as wins in modern multi-line video slot machines. *Addiction*, 105 (10), 1819–1824
- Dixon, M.J.; Harrigan, K.A.; Santesso, D.L.; Graydon, C.; Fugelsang, J.A.; Collins, K. (2014): The Impact of Sound in Modern Multiline Video Slot Machine Play. *Journal of Gambling Studies*, 30, 913–929
- Gainsbury, S. M. (2014): Review of Self-exclusion from Gambling Venues as an Intervention for Problem Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 30, 229–251
- Griffiths, M.D. (1994): The role of cognitive bias and skill in fruit machine gambling. *British Journal of Psychology*, 85, 351–369
- Griffiths, M.D. (1999): Gambling Technologies: Prospects for Problem Gambling. *Journal of Gambling Studies*, Vol. 15(3), 265–283
- Griffiths, M.D.; Auer, M. (2013): The irrelevancy of game-type in the acquisition, development, and maintenance of problem gambling. *Frontiers in Psychology*, Vol.3, Article 621
- Griffiths, M.D.; Wood, R.T.A. (2001): The psychology of lottery gambling. *International Gambling Studies*, 1, 27–44
- Hayer, T. (2010): Geldspielautomaten und Suchtgefahren – Wissenschaftliche Erkenntnisse und suchtpolitischer Handlungsbedarf. *Sucht Aktuell*, 17(1), 47–52
- Hayer, T.; Meyer, G. (2004): Die Prävention problematischen Spielverhaltens. Eine multidimensionale Herausforderung. *Journal of Public Health*, 12, 293–303

- Hayer, T.; Meyer, G. (2011): Self-Exclusion as a Harm Minimization Strategy: Evidence for the Casino Sector from Selected European Countries. *Journal of Gambling Studies*, 27, 865–700
- Bauer, G. (2016): Auskünfte zu abgabenrechtlichen Fragen des GSpG und deren Handhabung durch die Abgabenbehörde. Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel. 1030 Wien, Persönliche Mitteilung
- Johansson, A.; Grant, J.E.; Kim, S.W.; Odlaug, B.L.; Götestam, K.G. (2009): Risk Factors for Problematic Gambling: A Critical Literature Review. *Journal of Gambling Studies*, 25: 67–92
- Joukhador, J.; Blaszczyński, A.; Maccallum F. (2004): Superstitious Beliefs in Gambling Among Problem and Non-Problem Gamblers: Preliminary Data. *Journal of Gambling Studies*, Vol. 20, 2, 171–180
- Kafka, H. (2013): Europarechtswidrigkeiten im österreichischen Glücksspielgesetz und deren Einfluss auf den Spielerschutz. Abschlussarbeit, Sigmund-Freud-Privatuniversität, Wien
- Kalke, J.; Buth, S.; Rosenkranz, M.; Schütze, C.; Oechsler, H.; Verthein, U. (2011): Glücksspiel und Spielerschutz in Österreich. Empirische Erkenntnisse zum Spielverhalten der Bevölkerung und zur Prävention der Glücksspielsucht. Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau
- Kalke, J.; Wurst, F.M. (2015): Glücksspielverhalten und Glücksspielprobleme in Österreich. Ergebnisse der Repräsentativerhebung 2015. http://www.isd-hamburg.de/dl/Repraesentativbefragung_2015_Bericht_final.pdf (Zugriff: 1.12.2015)
- Kohl, D. (2013): Glücksspielgesetz im Lichte der Novelle 2010 mit Auswirkungen auf den Spielerschutz und den Glücksspielmarkt. Lehrgang Responsible Gaming, SFU, 06.12.2013 http://www.sfu.ac.at/data/Skripten_Batthyany/Kohl/Pr%C3%A4sentation%20Doris%20Kohl.pdf (Zugriff: 3.9.2014)
- Kreutzer, Fischer und Partner (2012): Der K(r)ampf der Politik mit dem Glücksspiel. Auswirkungen eines bundesweiten Verbots von Landesauspielungen in Österreich [http://www.kfp.at/medien/pdfs/Der%20K\(r\)ampf%20der%20Politik%20mit%20dem%20Gl%C3%BCcksspiel.pdf](http://www.kfp.at/medien/pdfs/Der%20K(r)ampf%20der%20Politik%20mit%20dem%20Gl%C3%BCcksspiel.pdf) (Zugriff: 2.1.2015)
- Ladouceur, R.; Blaszczyński, A.; Lalande, D. R. (2012): Precommitment in gambling: a review of the empirical evidence. *International Gambling Studies*, 12(2), 215–230
- Ladouceur, R.; Sévigny, S. (2003): Interactive Messages on Video Lottery Terminals and Persistence in Gambling. *Gambling Research*, 15(1), 44–49
- Ladouceur, R.; Sylvain, C.; Boutin, C.; Lachance, S.; Doucet, C.; Leblond, J. (2003): Group therapy for pathological gamblers: a cognitive approach. *Behaviour Research and Therapy* 41, 587–596

- Ladouceur, R.; Sylvain, C.; Gosselin, P. (2007): Self-Exclusion Program: A longitudinal Evaluation Study. *Journal of Gambling Studies*, 23, 85–94
- Ladouceur, R.; Jacques, C.; Giroux, I.; Ferland, F.; Leblond, J. (2000): Analysis of a casino's self-exclusion program. In: *Journal of Gambling Studies* 16/4:453–460
- Langer, E. (1975): The Illusion of Control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32(2), 311–328
- Livingstone, C.; Woolley, R. (2008): The Relevance and Role of Gaming Machine Games and Game Features on the Play of Problem Gamblers. https://www.researchgate.net/publication/277870726_The_Relevance_and_Role_of_Gaming_Machine_Games_and_Game_Features_on_the_Play_of_Problem_Gamblers_REPORT_Prepared_for_Independent_Gambling_Authority_South_Australia_EGM_games_and_game_features_Report
- Livingstone, C.; Rintoul, A.; Francis, L. (2014): What is the evidence for harm minimisation measures in gambling venues? <https://journal.anzsoq.edu.au/publications/11/Evidence-Base2014Issue2Version1.pdf> (Zugriff: 3.3.2015)
- Malischnig, D. (2016): Beschreibung der Umsetzung von Spielerschutzmaßnahmen in der Unternehmensgruppe CASAG/ÖLG. Persönliche Mitteilung
- Meyer, G.; Bachmann, M. (2011): Spielsucht. Ursachen, Therapie und Prävention von glücksspielbezogenem Suchtverhalten. 3., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: Springer Verlag
- Meyer, G.; Hayer, T. (2005): Das Gefährdungspotential von Lotterien und Sportwetten – eine Untersuchung von Spielern aus Versorgungseinrichtungen. http://www.landesfachstelle-gluecksspielsucht-nrw.de/pdf/gefaehrdungspotenzial_Hayer_Meyer.pdf (Zugriff: 3.2.2015)
- Meyer, G.; Hayer, T. (2010): Die Effektivität der Spielsperre als Maßnahme des Spielschutzes. Eine empirische Untersuchung von gesperrten Spielern. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH
- Meyer, G.; Häfeli, J.; Mörsen, C., Fiebig, M. (2010): Die Einschätzung des Gefährdungspotentials von Glücksspielen. Ergebnisse einer Delphi-Studie und empirischen Validierung der Beurteilungsmerkmale. *Sucht*, 56 (6), 405–414
- Monaghan, S.M.; Blaszczyński, A. (2007): Recall of electronic gaming machine signs: A static versus a dynamic mode of presentation. *Journal of Gambling Issues*, 20, 253–268
- Monaghan, S.M.; Blaszczyński, A. (2009): Electronic gaming machines warning messages: information versus self-evaluation. *Journal of Psychology*, Vol. 144, 1, 83–96

Monaghan, S.M.; Blaszczynski, A. (2010): Impact of mode of display and message content of responsible gambling signs for electronic gaming machines on regular gamblers. *Journal of Gambling Studies*, Vol. 26, 1, 67–88

NCRG (2010): Evaluation Self-Exclusion as an Intervention for Disordered Gambling http://www.ncrg.org/sites/default/files/uploads/docs/monographs/self_exclusion_monograph_final.pdf (Zugriff: 5.4.2015)

Nelson, S.E. (2010): Evaluating the Missouri Voluntary Exclusion Program. In: NCRG (2010): Evaluation Self-Exclusion as an Intervention for Disordered Gambling http://www.ncrg.org/sites/default/files/uploads/docs/monographs/self_exclusion_monograph_final.pdf

Nowatzki, N.R.; Williams R.J. (2002): Casino Self-Exclusion Programmes: A Review of the Issues. *International Gambling Studies*, 2, 3–26

Nower, L.; Blaszczynski, A. (2010): Gambling Motivations, Money-Limiting Strategies, and Pre-commitment Preferences of Problem versus Non-Problem Gamblers. *Journal of Gambling Studies*, 26, 361–372

Omnifacts Bristol Research (2007): Nova Scotia Player Card Research Project. Stage III Research Report <http://www.gamingns.ca/images/uploads/Omnifacts%20Bristol%20Research%20Report.pdf> (Zugriff: 5.7.2015)

Parke, J.; Griffiths, M. (2006): The Psychology of the Fruit Machine: The Role of Structural Characteristics (Revisited). *Int J Ment Health Addict*, 4, 151–179

Parke, J.; Griffiths, M. (2007): The Role of Structural Characteristics in Gambling. In: Smith, G.; Hodgins, D.; William, R. (eds.): *Research and Measurement Issues in Gambling Studies*. Elsevier, New York

Parke, J.; Rigbye, J.; Parke, A. (2008): Cashless and card-based technologies in gambling: A review of the literature. <http://www.gamblingcommission.gov.uk/pdf/Cashless%20and%20card%20based%20technologies%20literature%20review%20-%20Dec%202008.pdf> (Zugriff: 5.3.2015)

Parke, J.; Rigbye, J. (2014): Self-Exclusion as a Gambling Harm Minimisation Measure in Great Britain: An Overview of the Academic Evidence and Perspectives from Industry and Treatment Professionals http://www.responsiblegamblingtrust.org.uk/user_uploads/rgt%20self-exclusion%20report%20-%20parke%20&%20rigbye%20-%20july%202014%20final%20edition.pdf (Zugriff: 5.3.2015)

PC (2010): Gambling Vol. 1 <http://www.pc.gov.au/inquiries/completed/gambling-2009/report/gambling-report-volume1.pdf> (Zugriff: 5.3.2015)

Responsible Gambling Council (2008): From Enforcement to Assistance: Evolving Best Practices in Self-Exclusion. <http://www.responsiblegambling.org/docs/default-source/research-reports/from-enforcement-to-assistance-evolving-best-practices-in-self-exclusion.pdf?sfvrsn=8> (Zugriff: 3.3.2015)

Responsible Gambling Council (2009): Play Information & Management System <http://www.responsiblegambling.org/docs/research-reports/play-information-and-management-systems.pdf?sfvrsn=10> (Zugriff: 3.3.2015)

Responsible Gambling Council (2010): Informed Decision Making. <http://www.responsiblegambling.org/docs/default-source/research-reports/informed-decision-making.pdf?sfvrsn=17> (Zugriff: 3.3.2015)

Schogger, A. (2016): Persönliche Mitteilung. BMF

Schottler Consulting (2014): Impact of Structural Characteristics of Electronic Gaming Machines (EMGs), Gambling Research Australia, State of Victoria, Department of Justice <http://www.gamblingresearch.org.au/home/research/grar+research+reports/impact+of+structural+characteristics+of+electronic+gaming+machines+%282014%29> (Zugriff: 3.5.2015)

Schmidt, G. (Hrsg.) (2013): Weißbuch Glücksspiel Österreich. Investigative Marktforschung über illegales Automatenglücksspiel in Österreich (Stand 31. März 2013), Spieler.info.at, Wien

Spielsuchthilfe (2015): Jahresbericht 2014. http://www.spielsuchthilfe.at/pdf/spielsuchthilfe_jahresbericht_2014.pdf

Spielsuchthilfe (2016): Jahresbericht 2015

Uhl, A. (2014): Kommentar: Populär aber irreführend: Forschung mit „pseudo-klinischen Stichproben“ aus Bevölkerungsumfragen. Sucht, 2, 123-125

Uhl, A. (2015): Der Mythos einer rationalen Effektivitätsforschung. In: Hoff, T.; Klein, M.: Evidenzbasierung in der Suchtprävention – Möglichkeiten und Grenzen in Praxis und Forschung. Springer, Berlin, S.103-118

Williams, R.J.; West, B.L.; Simpson, R.I. (2012): Prevention of Problem Gambling: A Comprehensive Review of the Evidence, and Identified Best Practices. Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care <https://www.uleth.ca/dspace/bitstream/handle/10133/3121/2012-PREVENTION-OPGRC.pdf?sequence=3> (Zugriff: 10.7.2015)

8.2 Gesetze und Verordnungen

Glücksspielgesetz (GSpG): Bundesgesetz vom 28. November 1989 zur Regelung des Glücksspielwesens, über die Änderung des Bundeshaushaltsgesetzes und über die Aufhebung des Bundesgesetzes betreffend Lebensversicherungen mit Auslosung. Zuletzt geändert durch BGBl I Nr. 13/2014. Fassung vom 3.9.2014

GSpG- Novelle 2010: Bundesgesetz, mit dem das Glücksspielgesetz und das Finanzausgleichsgesetz 2008 geändert werden – Glücksspielgesetz-Novelle 2010.
http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2010_I_73/BGBLA_2010_I_73.pdf
(Zugriff: 3.9.2014)

GSpG-Novelle 2010: 657 der Beilagen XXIV. GP – Regierungsvorlage – Materialien
http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXIV/I/I_00657/fname_183805.pdf (Zugriff: 10.2014)

Verordnung der Bundesministerin für Finanzen über die technischen Merkmale von Glücksspielautomaten und Video Lotterie Systemen, deren Anbindung an ein Datenrechenzentrum sowie über die Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten (Automatenglücksspielverordnung) BGBl. II Nr. 69/2012. Zuletzt geändert durch BGBl II Nr. 165/2014. Fassung vom 14.10.2014

Gesetz über das Aufstellen und den Betrieb von Spielautomaten und Glücksspielautomaten in Kärnten (Kärntner Spiel- und Glücksspielautomatengesetz – K-SGAG) StF: LGBl Nr. 110/2012

Gesetz vom 1. Juli 2014 über die Aufstellung und den Betrieb von Glücksspielautomaten und Spielapparaten (Steiermärkisches Glücksspielautomaten- und Spielapparategesetz 2014 – StGSG) LGBl Nr. 100/2014

Gesetz vom 7. Oktober 1993 über die öffentlichen Veranstaltungen im Burgenland (Bgl. Veranstaltungsgesetz) StF: LGBl Nr. 2/1994

Landesgesetz über das Aufstellen und den Betrieb von Glücksspielautomaten sowie die Glücksspielautomatenabgabe (Oö. Glücksspielautomatengesetz) StF: LGBl Nr. 35/2011

NÖ Spielautomatengesetz 2011 LGBl. Nr. 7071/2011

657 der Beilagen XXIV. GP – Regierungsvorlage – Materialien: http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXIV/I/I_00657/fname_183805.pdf (Zugriff: 12.1.2015)

9 Anhang

Nachstehende Expertinnen und Experten waren im Rahmen von Fokusgruppen und Interviews an der Studie beteiligt:

Fokusgruppe

- » Mag. Ramona **Hack**, Klinische- und Gesundheitspsychologin, Anton Proksch Institut
- » Mag. Wolfgang **Marx**, Klinischer- und Gesundheitspsychologe, Anton Proksch Institut
- » Mag. Judit **Medgyesy**, Klinische- und Gesundheitspsychologin, Anton Proksch Institut
- » Mag. Michael **Peter**, Klinischer- und Gesundheitspsychologe, Psychotherapeut, Anton Proksch Institut
- » Mag. Iris **Plomer**, Klinische- und Gesundheitspsychologin, Anton Proksch Institut
- » OA. Dr. Andreas **Schuster**, Facharzt für Psychiatrie, Anton Proksch Institut

Interviews

- » Dr. Dominik **Batthyany**, Psychotherapeut, Leiter Institut für Verhaltenssuchte der SFU Wien
- » Univ. Prof. Dr. Alois **Birklbauer**, Jurist, Leiter Institut für Strafrechtswissenschaft der JKU Linz
- » Mag. Gerhard **Gollner**, Pädagoge, Leiter der Tiroler Fachstelle für Suchtprävention
- » Prof. Dr. Reinhard **Haller**, Facharzt für Psychiatrie, Leiter KH Maria Ebene
- » Helmut **Kafka**, Präsident Automatenverband
- » MMag. Dr. Aron **Kampusch**, Klinischer- und Gesundheitspsychologe, Psychotherapeut
- » Christoph **Lagemann**, DSA, Leiter Institut Suchtprävention
- » Wilfried **Lehner**, MLS, Leiter Finanzpolizei
- » Dr. Monika **Lierzer**, Klinische- und Gesundheitspsychologin, Leiterin Fachstelle für Glücksspielsucht Steiermark
- » Dr. Bettina **Quantschnig**, Leiterin Psychologischer Dienst des Krankenhaus de La Tour
- » Alfred **Rohrhofer**, Geschäftsführer Grüner Kreis
- » Claudia **Stummer**, MA, Leiterin Stabsstelle Spielsuchtprävention, PA Entertainment & Automaten AG
- » Prim. Dr. Kurosch **Yazdi**, Leiter Zentrum für Suchtmedizin, Landesnervenklinik Wagner-Jauregg
- » Mag. Edith **Zitz**, Verein JUKUS, Projekt „Schnittstelle Spielsucht“