

Gemeinsam für einen nachhaltigen und wirkungsvollen Spielerschutz in der Schweiz

Kodex der Schweizer Spielbanken zum Schutz der Spielenden

Damit aus dem Spiel nicht ernst wird.

Das Spiel begleitet den Menschen seit Urzeiten. Im Spiel messen wir uns in Geschicklichkeit, Leistung oder auch im Glück. Es entführt uns aus dem Alltag in eine andere Welt der freudigen Erwartung und der Unterhaltung. Die grosse Mehrheit unserer Gäste findet in unseren terrestrischen Casinos und den angeschlossenen Online Casinos Vergnügen, Zeitvertreib und Begegnung mit anderen Menschen. Es gibt aber auch Menschen, die beim Spielen ihre eigenen Grenzen überschreiten und sich und ihrer Umwelt Schaden zufügen. Es sind wenige, aber jeder ist einer zu viel.

Mit der Erteilung der Konzessionen an die Spielbanken hat uns der Bund wirtschaftliche Rechte übertragen und diese an verantwortungsvolles Handeln geknüpft. Wir, die Casinos der Schweiz, sind uns dieses Privilegs und der damit verbundenen Verantwortung bewusst. Wir unterstützen das Gesetz und die Intention des Gesetzgebers vollumfänglich. Deshalb setzen wir einen wirksamen und nachhaltigen Spielerschutz um.

Wir schützen unsere Gäste

Der Schutz der Spielerinnen und Spieler ist eine wichtige Grundlage, die langfristig positive Auswirkungen hat. Ein wirksamer Spielerschutz stärkt unser Image und sichert langfristig den Geschäftserfolg.

Wir schauen nicht weg

Es ist anspruchsvoll festzustellen, ob und wann ein exzessives Spielverhalten oder eine Spielsucht vorliegt. Dennoch gibt es heute viele Möglichkeiten, gefährdete Spielerinnen und Spieler frühzeitig zu erkennen, insbesondere im Online-Bereich. Wir entwickeln mit führenden Expertinnen und Experten aus der Spielsuchtforschung und der Technologie (KI) modernste Methoden zur Früherkennung von gefährdeten Personen. Es ist uns wichtig, gefährdete Spielende zu erkennen und mit ihnen so früh wie möglich in einen verbindlichen Dialog zu treten, auch auf die Gefahr hin, sie als Kundinnen und Kunden zu verlieren.

Ein gemeinsamer Kodex schafft Vertrauen und schützt vor illegalen Angeboten

Zu einem wirksamen und glaubwürdigen Spielerschutz gehört Transparenz über unsere Absichten und Massnahmen. Alle Casinos der Schweiz haben gemeinsam den vorliegenden Kodex verabschiedet und für verbindlich erklärt. Er besteht aus den nachfolgenden konkreten Massnahmen.

Mit diesem Kodex wollen wir uns klar von illegalen Anbietern abgrenzen, insbesondere von ausländischen Online Casinos, die illegal in der Schweiz tätig sind. Sie bieten keinen Spielerschutz, unterlaufen die gesetzlichen Bestimmungen zum Spielerschutz und entrichten keine Abgaben an die AHV. Das Angebot und die Werbung der illegalen Anbieter müssen deshalb konsequent bekämpft werden.

1 Wir bilden unsere Mitarbeitenden laufend weiter.

Ein guter Spielerschutz basiert auf langjähriger Erfahrung und breitem Fachwissen. Deshalb tauschen wir uns regelmässig und systematisch innerhalb der Branche aus, beteiligen uns an Forschungsprogrammen und suchen den Austausch mit Expertinnen und Experten. Wir bündeln dieses Wissen und bilden unsere Mitarbeitenden weiter, damit sie gefährdete Spielerinnen und Spieler frühzeitig erkennen. Unsere Mitarbeitenden kennen unsere Haltung und tragen sie mit.

Unsere Massnahmen

- Jedes Casino stellt besondere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bereit, die speziell für den Spielerschutz ausgebildet sind und sich verantwortlich darum kümmern.
- Alle Mitarbeitenden mit Gästekontakt erhalten eine Ausbildung und werden jährlich im Spielerschutz weitergebildet.
- Wir entwickeln zusammen mit Hochschulen Fachausbildungen zum Spielerschutz.
- Wir organisieren einen regelmässigen Erfahrungsaustausch und besprechen Best-Practice Massnahmen, um den Spielerschutz laufend zu verbessern.

2 Unsere Früherkennung ist wirksam.

Im Gegensatz zu illegalen Anbietern erlaubt es die kontrollierte Umgebung in den Schweizer Casinos, die Spielerinnen und Spieler zu beobachten. Effektive Früherkennungsmethoden sind von zentraler Bedeutung für den Spielerschutz. Sie helfen uns, gefährdete Spielende frühzeitig zu identifizieren und rechtzeitig Schutzmassnahmen in die Wege zu leiten. Wir setzen deshalb auf systematische und wenn möglich technologieunterstützte Methoden, die wir laufend weiterentwickeln.

Unsere Massnahmen

- Wir investieren in die Forschung und Entwicklung von Instrumenten zur Verbesserung der Früherkennung von gefährdeten Spielern und Spielerinnen.
- Jedes Casino legt Kriterien für die Früherkennung von gefährdeten Personen fest, unter Berücksichtigung des unterschiedlichen Risikos für den terrestrischen und Online-Bereich.
- Unsere Mitarbeitenden sind darin ausgebildet, kritische Verhaltensweisen frühzeitig zu erkennen und Massnahmen zu ergreifen.

- Online sind die Spielerinnen und Spieler verpflichtet sich eine maximale Einsatz- oder Verlustlimite (pro Tag, Woche oder Monat) zu setzen.

3 Wir klären jede Situation sorgfältig ab.

Wenn Früherkennungsmassnahmen oder andere Anlässe eine Abklärung der Verhältnisse von Spielenden erfordern, sind wir von Gesetzes wegen verpflichtet, weit in die Privatsphäre von Gästen einzugreifen und Einsicht in Bankunterlagen, Lohnabrechnungen, Lebensumstände etc. zu verlangen. Dies ist notwendig, um die richtige Entscheidung zum Schutz der Spielenden zu treffen, die bis zur Spielsperre gehen kann. Unsere Devise lautet: So wenig wie möglich, so viel wie nötig.

Unsere Massnahmen

- Um das Spielverhalten mit den finanziellen Möglichkeiten richtig abzustimmen, benötigen wir schlüssige Informationen. Wir entscheiden ausschliesslich aufgrund einer sorgfältigen und nachvollziehbaren Analyse.
- Wir legen grösstmöglichen Wert auf die Wahrung der Privatsphäre unserer Gäste und fordern nur so viele Unterlagen ein, wie notwendig sind. Ziel ist es, die richtige Entscheidung mit möglichst wenig Unterlagen zu treffen.
- Wir stellen sicher, dass die persönlichen und finanziellen Daten der Gäste geschützt und nur zu rechtmässigen Zwecken verwendet werden. Wir haben klare Richtlinien zur Speicherung und Verarbeitung von Spielerdaten gemäss dem geltendem Datenschutzrecht.

4 Gefährdete Personen schliessen wir vom Spiel aus.

Die Spielsperre ist die einschneidendste Massnahme, die wir zum Schutz von gefährdeten Spielerinnen und Spielern ergreifen können. Die Schweizer Casinos wenden sie konsequent an, um das Risiko der Spielsucht oder anderer negativer Umstände für die Spielenden zu vermeiden. Damit unterscheiden wir uns deutlich von den illegalen Anbietern, die keinen Spielerschutz gewährleisten.

Unsere Massnahmen

- Wir sperren Spielerinnen und Spieler, wenn wir wissen oder vermuten, dass
 - sie überschuldet sind oder ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen,
 - sie Einsätze tätigen, die in keinem Verhältnis zu ihren Einkommen und Vermögen stehen und
 - sie spielsüchtig sind (aufgrund einer Meldung einer Fachstelle oder Sozialbehörde).
- Jede Person kann sich jederzeit selbst sperren lassen.
- Wir überprüfen und sperren Spielerinnen und Spieler, wenn Angehörige, Freunde oder Dritte das Casino darauf hinweisen, dass sie gefährdet sind oder über ihren finanziellen Verhältnissen spielen.
- Eine Spielsperre in einem Casino gilt automatisch immer auch in allen anderen terrestrischen und Online Casinos in der Schweiz und in Liechtenstein sowie bei den online durchgeführten Spielen von Swisslos und der Loterie Romande.
- Alle Spielsperren werden in ein gemeinsames Register eingetragen (Veto Sperrregister). Alle Casinos überprüfen vor dem Spiel anhand eines amtlichen Ausweises, ob eine Person spielen darf.
- Eine Spielsperre gilt auf unbestimmte Zeit und darf nur aufgehoben werden, wenn kein Grund mehr dafür besteht. In das Aufhebungsverfahren wird immer eine kantonal anerkannte Fachstelle einbezogen.

5 Junge Menschen schützen wir besonders.

Jugendliche unter 18 Jahren dürfen in terrestrischen und Online Casinos nicht spielen. Bei jungen Erwachsenen ab 18 Jahren ist das Risiko, dass sie über ihren finanziellen Verhältnisse spielen, besonders gross. Wir schützen sie deshalb mit besonderen Massnahmen.

Unsere Massnahmen

- Jugendlichen unter 18 Jahren wird der Zugang zum Spiel in terrestrischen und Online Casinos gestützt auf die Kontrolle eines amtlichen Ausweises konsequent verweigert.
- Zum Schutz von jungen Erwachsenen über 18 Jahren legen die Online Casinos besondere Kriterien für Abklärungen fest.
- Wir richten keine Werbung an Jugendliche unter 18 Jahren.

6 Wir werben zurückhaltend.

Die Schweizer Casinos betreiben keine aufdringliche oder irreführende Werbung. Irreführend sind beispielsweise Botschaften, dass Gewinne nicht vom Zufall abhängig sind, finanzielle oder persönliche Probleme lösen oder bereits erlittene Verluste ausgleichen könnten. Werbung, die sich an Minderjährige und gesperrte Personen richtet, ist verboten.

Aggressive Werbung stammt von illegalen ausländischen Online Casinos, die keinen Spielerschutz bieten. Die konzessionierten Schweizer Online Casinos wollen sich in der Werbung von diesen klar unterscheiden.

Unsere Massnahmen

- Wir verzichten auf TV-Werbung vor 22 Uhr.
- Unsere Werbung richtet sich nicht an Kinder und Jugendliche. Dort wo es technisch möglich ist, schliessen wir sie von unserer Werbung in den sozialen und elektronischen Medien aus.
- Wir kennzeichnen die Werbung für Online Casinos mit einem Warnhinweis («Spielen Sie verantwortungsvoll»).
- Wir weisen in unserer Werbung darauf hin, dass es sich um ein bewilligtes Schweizer Online Casino handelt.

7 Wir überprüfen regelmässig die Wirkung unserer Massnahmen und arbeiten eng mit Fachstellen zusammen.

Wir verfolgen die Suchtforschung und fügen neue Erkenntnisse in unsere Spielerschutzkonzepte ein. Gleichzeitig überprüfen wir regelmässig die Wirksamkeit unserer Massnahmen und passen sie bei Bedarf an. Für die Ausbildung unserer Mitarbeitenden oder bei der Aufhebung von Spielsperren arbeiten wir regelmässig mit Suchtfachstellen zusammen.

Unsere Massnahmen

- Wir überprüfen regelmässig als Gesamtbranche die Wirksamkeit unserer Spielerschutzkonzepte und ziehen dabei Expertinnen und Experten bei.
- Jedes Casino arbeitet für die Aufhebung von Spielsperren mit einer kantonal anerkannten Fachstelle zusammen.
- Der Schweizer Casino Verband führt eine ständige Fachgruppe Spielerschutz, in der auch externe Fachleute Mitglieder sind.

8 Unser Handeln ist transparent.

Zu unserer Verantwortung und Transparenz gehört es, die Öffentlichkeit offen über die Risiken des Geldspiels zu informieren und ihr ein gefahrloses Spiel zu ermöglichen. Dafür bieten wir Privaten, Experten, Behörden, Politik und Medien umfassende Hintergrundinformationen an.

Unsere Massnahmen

- Wir stellen auf einer gemeinsamen Internet-Plattform umfassende Informationen, Hilfestellungen (Tests und Antrag für Spielsperre) und Hintergrundwissen zum Thema Casinospiel, Spielerschutz und Spielsucht bereit.
- Wir stellen unseren Gästen einen Informations-Flyer zur Verfügung, mit dem sie sich über den Casinobesuch und die Risiken des Spiels informieren können.
- Mindestens alle fünf Jahre klären wir gemeinsam die Bevölkerung mit einer Informationskampagne über die Risiken des Spiels und über die Hilfsmöglichkeiten dazu auf.
- Wir verpflichten uns zu klarer und transparenter Kommunikation der Spielregeln sowie der Gewinnchancen und Auszahlungsquoten.

9 Verbindlichkeit

Alle Schweizer Spielbanken und Online Casinos haben den vorliegenden Kodex für einen wirkungsvollen Schutz vor Spielsucht und exzessivem Spiel gemeinsam erlassen und für verbindlich erklärt. Der Kodex wird laufend weiterentwickelt.

Bern, 1. Februar 2025

Weitere Informationen:
Schweizer Casinoverband
Effingerstrasse 1, Postfach
3001 Bern
+41 31 332 40 22
info@switzerlandcasinos.ch
www.switzerlandcasinos.ch