

## ONLINE GAMING Potential risk and prevention programs

### GLÜCKSSPIELE IM INTERNET Gefahrenpotenziale und mögliche Formen der Prävention

Doris Malischnig

Abteilung Prävention, Wien, Austria

#### SUMMARY

Online gaming is more and more common and increasingly accessible. Due to a lack of social control the participation could be a potential risk for certain customers. The given article focuses on prevention measures that are provided by the Austrian online gaming operator, the Austrian Lotteries, provider of the online gaming platform win2day, in the light of the specifics of Internet gaming in order to avoid problems with gaming.

**Key words:** Online gaming – prevention - pathological gambling - responsible gaming - behavioral feedback system - pop up messages

#### ZUSAMMENFASSUNG

Glücksspielangebote im Internet werden immer stärker genutzt und sind auf einfache Weise zugänglich. Durch die fehlende soziale Kontrolle kann die Teilnahme für manche Personen ein Risiko bedeuten. Welche Präventionsmaßnahmen der österreichische Anbieter von Online Glücksspielen, die Casinos Austria-Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe, Betreiber der Online-Plattform win2day.at einsetzt, um problematisches Glücksspiel zu verhindern, wird vor dem Hintergrund der Besonderheiten des Internetglücksspiels in diesem Artikel vorgestellt.

**Schlüsselwörter:** Online-Glücksspiel – Prävention – Glücksspielsucht - Responsible Gaming – Behavioral Feedback System - Pop-up Messages

\* \* \* \* \*

#### EINLEITUNG

Prävention im Kontext von Glücksspielen zielt auf die Vorbeugung und Verhütung von negativen Auswirkungen durch die Teilnahme an Glücksspielen ab (Kalke et al. 2011, Meyer & Hayer 2010, Meyer & Bachmann 2005). Mit dem „Modell der Suchttrias“ wird zwischen umgebungs-, individuums- und suchtmittelbedingten Risikofaktorendifferenziert (Meyer & Hayer 2010). Dazu gehören Einflüsse durch das soziale Umfeld, die Angebotsdichte, sowie individuelle Voraussetzungen wie genetische Disposition, neurobiologische Ursachen, Persönlichkeitsstruktur, Geschlecht und eventuelle Vorerkrankungen: „Die Bedingungen wirken sich im Einzelfall in unterschiedlichem Ausmaß und unterschiedlicher Kombination aus und können zu einem mehr oder weniger ausgeprägten pathologischen Spielverhalten führen“ (Meyer & Bachmann 2005). „Pathologisches Spielen“ wird von Blaszczynski & Nower (2002) als beharrliches und wiederholtes maladaptives Spielverhalten definiert, das von einer Unfähigkeit charakterisiert ist, das Spielen zu kontrollieren und schädliche psychosoziale Auswirkungen mit sich bringt. Meyer & Bachmann beschreiben die Handlung des Glücksspielens als „Prozess mit unmittelbaren psychotropen Wirkungen“ (Meyer & Bachmann 2005). Besonderen Schutz bedürfen in diesem Zusammenhang potenziell gefährdete Personen und vulnerable Gruppen

(Derevensky et al. 2004). Kalke et al. (2011) identifizierten folgende vulnerable Gruppen für die Entwicklung einer Glücksspielproblematik: Alter bis 35 Jahre, männlich, Migrationshintergrund, Pflicht-/Hauptschulabschluss, arbeitslos, in einem Elternhaus mit Spielproblemen aufgewachsen, aktuelle Spielprobleme in Familie, mindestens riskanter Alkoholkonsum sowie aktuellen Cannabiskonsum innerhalb der letzten 30 Jahre (Kalke et al. 2011). Meyer und Hayer sprechen im Zusammenhang auch von einer „hiddenaddiction“ (Meyer & Hayer 2010). Nicht zuletzt vor dem Hintergrund, dass Spielsucht oftmals jahrelang vom Umfeld nicht bemerkt wird, muss neben dem Versuch einer möglichst frühzeitigen Identifikation von Problemspielern vor allem in der Präventionsarbeit angesetzt werden.

Durch die multicausalen Entstehungsbedingungen liegt die Herausforderung für die Prävention darin, den Einzelnen mit passenden Maßnahmen zum richtigen Zeitpunkt zu erreichen. So wird in der Wissenschaft immer wieder versucht Spielertypen zu identifizieren (Gupta et al. 2013), auf die in der Präventionsarbeit aber auch in der Therapie Rücksicht genommen werden muss. Auch die spezifischen Eigenschaften verschiedener Glücksspiele, die für potenziell gefährdete Personen inhärent suchtauslösend wirken können, werden bei der Entwicklung von Spielerschutzmaßnahmen berücksichtigt (Meyer & Bachmann 2005, Griffiths 2003, Griffiths et al. 2007, Griffiths et al. 2008).

So setzt die Verhaltensprävention bei Maßnahmen an, die Einfluss auf das individuelle Verhalten nimmt, während die Verhältnisprävention an strukturellen Bedingungen ansetzt. Man unterscheidet darüber hinaus die universelle Prävention, mit deren Maßnahmen man eine gesamte Population erreichen will von der selektiven Prävention, die auf jene Gruppen abzielt, die ein Risiko haben, eine bestimmte Erkrankung zu entwickeln und der indizierten Prävention, die auf gefährdete Einzelpersonen ausgerichtet ist (Buth & Kalke 2012, Kalke et al. 2012).

Die Präventionsmaßnahmen der Casinos Austria-Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe sind sowohl der Verhaltensprävention als auch der Verhältnisprävention zuzuordnen und orientieren sich an wissenschaftlichen Empfehlungen (Kalke et al. 2011). So wurde 2010 die Wirksamkeit der Präventionsmaßnahmen auf win2day.at überprüft, indem alle Spielteilnehmer auf win2day online vom „Zentrum für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung der Universität Hamburg“ befragt wurden (Buth et al. 2011). Die Empfehlungen der Wissenschaftler zur Optimierung der Spielerschutzmaßnahmen wurden auf win2day in weiterer Folge umgesetzt.

## **SPEZIFIKA ONLINE-GLÜCKSSPIEL**

Für vulnerable und somit gefährdete Personen kann die Teilnahme am Glücksspiel via Internet potenziell riskant sein, einerseits dem niederschweligen Zugang, die ständige Verfügbarkeit und die fehlende soziale Kontrolle im Gegensatz zu terrestrischen Angeboten (Auer & Griffiths 2014, Derevensky et al. 2004, Griffiths & Whitty 2010, McBride & Derevensky 2009). Außerdem stellt die Einhaltung von Jugendschutzmaßnahmen eine besondere Herausforderung für den Anbieter dar (Griffiths 2003, Hayer 2012, Winters & Arria 2011, Winters 2008). Wie kann nun ein Anbieter das Angebot so gestalten, dass das Risiko ein Problem damit zu entwickeln möglichst gering bleibt? Die Beantwortung dieser Frage bedarf seitens des Anbieters eines ständigen kritischen Hinterfragens und der Auswertung des Spielverhaltens durch unabhängige Wissenschaftler, sowie der Bereitschaft des Unternehmens deren Empfehlungen zur Optimierung von Präventionsmaßnahmen auch umzusetzen.

## **PRÄVENTIVE MAßNAHMEN FÜR Online-SpielerteilnehmerInnen auf win2day**

Die Online-Plattform win2day bietet Lotteriespiele, Casinospiele, Poker und Bingo sowie Sportwetten ([www.win2day.at](http://www.win2day.at)) für erwachsene Personen in Österreich an. Die dafür notwendige Lizenz vergab das Bundesministerium für Finanzen im Jahre 2011 für die nächsten 15 Jahre an die Österreichischen Lotterien GesmbH/win2day unter der Bedingung der Einhaltung von Spielerschutzmaßnahmen.

Bereits im Registrierungsvorgang werden neben Vor- und Nachname, Geburtsdatum und Kontodaten verlangt. Nach Überprüfung des Mindestalters von 18 Jahren mit einer Datenbank und/oder dem österreichischen Melderegister muss der Spielteilnehmer verbindlich ein persönliches Einzahlungslimit und ein zeitliches Limit festlegen. Wenn der Spieler online spielt, ist eine Erhöhung des Zeit- oder Geldlimits erst nach 72 Stunden wirksam, während eine Herabsetzung sofort in Kraft tritt. Der höchstmögliche wöchentliche Einzahlungsbetrag ist mit einem Maximum von 800 Euro festgelegt. Der Effekt des Setzens von Limits auf das Verhalten von intensiv spielenden Online-Spielern wurde an Spielteilnehmern der Online Plattform win2day untersucht. Die Ergebnisse differenzierten je nach Spieltypus. Zeitlimits, um intensives Spielen zu reduzieren, erwiesen sich beim Online-Pokerspielen am wirkungsvollsten, während Geldlimits bei der Reduzierung der Intensität des Online-Casinospielens am effektivsten waren (Auer & Griffiths 2013b).

Der Spielteilnehmer kann sich selbstverständlich jederzeit für unterschiedliche Zeiträume unwiderruflich sperren oder sich an die kostenlose Hotline zu Spielerschutzfragen wenden. Auch seitens win2day werden Sperren gesetzt, wenn ein Spielteilnehmer sich auffällig im telefonischen Kontakt oder via E-Mail verhält. Diese Maßnahme folgt einer Empfehlung der Evaluierung von Spielersperren durch die Universität Bremen im Jahre 2009 (Meyer & Hayer 2009).

## **BEHAVIORAL FEEDBACK SYSTEM „MENTOR“**

Jeder Spielteilnehmer hat die Möglichkeit sich für Mentor, dem Präventionstool der win2day Plattform, anzumelden und erhält sodann jederzeit grafisch, wie textlich immer im Vergleich zu anderen Spielteilnehmern der Plattform Rückmeldungen über das eigene Spielverhalten, sowie Feedback bei einer Intensivierung des Spielverhaltens oder bei einer Erhöhung der Frequenz im Zeitverlauf. Wichtig ist es dem Spielteilnehmer solche Informationen früh genug zukommen zu lassen, die ihm helfen, gemäß dem Konzept „informed-playerchoice“, verantwortungsbewusst individuelle Entscheidungen über das eigene Spielverhalten zu treffen (Wood & Griffiths 2014). Mentor wurde von der Firma Neccton Ltd., in Zusammenarbeit mit Prof. Mark Griffiths, Direktor der International Gaming Research Unit an der Nottingham Trent University nach eingehender Analyse des Spielverhaltens und der Daten aller win2day Spielteilnehmer als Behavioral Feedback System entwickelt. Um dieses notwendige Wissen für eine informierte Entscheidung in der Weise zu erhalten, dass sie auch angenommen werden kann, wurde die Textierung dem Motivational Interviewing angelehnt (Auer & Griffiths 2013a, Körkel & Veltrup 2003, Miller & Rollnick 1991). Die grafische Darstellung erfolgt anschaulich, angelehnt an die gebräuchlichen Apps von Smartphones (Abbildung 1, Abbildung 2).



Abbildung 1. Zur Verfügung gestellte Apps: „personalisierten Nachrichten“, „Gewinn/Verlust“, „Spieldauer“, „Spieltage“, „Einsätze pro Spielgruppe“, „Spielportfolio“ bezogen auf die letzten 4 Wochen bis 6 Monate



Abbildung 2. Beispiel für die Entwicklung der Gewinne/Verluste über den Zeitraum von vier Wochen bis zu 24 Wochen im Vergleich zu anderen Spielteilnehmern auf win2day

Das Ziel ist es Informationen über das Glücksspielverhalten dem Spielteilnehmern zu einem Zeitpunkt zukommen zu lassen, an dem das eigene Verhalten noch gut kontrolliert und gesteuert werden kann, sodass das eigene Spielverhalten reflektiert wird und gegebenenfalls verändert werden kann (Auer & Griffiths 2014). Nach der Begrüßungsmeldung erhalten Spielteilnehmer je nach Art der Entwicklung ihres

Spielverhaltens unterschiedliche Meldungen. Es wird zwischen Meldungen bei einer Erhöhung der Verluste, der Spielzeit, des Einzahlungsbetrages und der Spieltage unterschieden, sowie eigene Nachrichten an Pokerspieler, Slotspieler und nach episodischen Spielexzessen (Binge Gambler) personalisiert versendet. Falls Spielteilnehmer in keine dieser Gruppen fallen, erhalten sie trotzdem von Zeit zu Zeit allgemeine Informationen

über die Gefahr Spielen als mögliche Realitätsflucht zu verstehen, über die Gefahr Verluste auszugleichen, über die Tatsache, dass jeder Spielausgang vom Zufall abhängt und es keine Muster gibt, die zukünftige Entwicklungen vorhersagbar machen, sowie über die Gefahr etwaiger Trugschlüsse hinsichtlich Glück und Spielen als Alltagsflucht zu begreifen. Ein Teil dieser Nachrichten wurde bereits von Wissenschaftlern evaluiert und es hat sich gezeigt, dass nach dem Lesen der Nachricht ein signifikanter Teil der Spielteilnehmer ihr Spielverhalten reduzieren. Eine Publikation dazu in einem Fachjournal ist in Ausarbeitung.

## POP UP NACHRICHTEN ZUR UNTERSTÜTZUNG DES ZEITMANAGEMENTS

Studien haben gezeigt, dass dynamische Nachrichten besser in Erinnerung bleiben als statische und die reale Selbsteinschätzung des eigenen Spielverhaltens unterstützen. Ausgangspunkt ist die Annahme, dass es am besten gelingt SpielerInnen zu motivieren ihr Verhalten zu verändern, wenn das Feedback personalisiert ist und in einer nicht beurteilenden und motivierenden Weise vermittelt wird (Griffiths et al. 2006, Monaghan 2008, Auer et al. 2014, Auer & Griffiths 2014). So wurde eine weitere Präventionsmaßnahme zur Unterstützung des Zeitmanagements auf win2day implementiert. Eine Pop Up Nachricht weist nach einer Stunde Spielzeit an den Slot Machines den Spielteilnehmer auf die Spielzeit hin und fragt, ob er das Spiel unterbrechen will. Diese Maßnahme wurde an einem randomisierten und anonymisierten Sample von insgesamt 800.000 Spielsessions überprüft und zeigte, dass nach dem Lesen der Pop-Up Nachrichten deutlich mehr Spielteilnehmer die Spielsession beendeten, als ohne diesem Hilfsmittel (Auer et al. 2014).

## CONCLUSIO

Die Tatsache, dass Spielsucht oftmals jahrelang vom Umfeld nicht bemerkt wird und vor allem das Spielen im Internet sich oft zusätzlich jeglicher sozialen Kontrolle entzieht, macht es umso notwendiger, dass Anbieter die technischen Möglichkeiten hinsichtlich Auswertung und Nutzung der Informationen über das Spielverhalten ihrer Kunden zur Prävention von Glücksspielsucht einsetzen.

Mit dem Präventionstool Mentor, den dazu gehörenden Feedbackschleifen zum eigenen Spielverhalten wurde ein Instrument entwickelt, das sich am Stand aktueller Forschungserkenntnisse und neuester Technologie befindet und das von win2day.at seit März 2013 allen Kunden zur Verfügung steht.

Pop-Up Nachrichten zur Unterstützung des Zeitmanagements, das Überprüfen der Zugangsdaten der Spielteilnehmer, sowie das Anbieten von Selbstsperrern ist ein weiterer wichtiger Beitrag zum Spielerschutz auf

win2day.at. Dennoch ist es unerlässlich, weiterhin in Kooperation mit wissenschaftlichen Einrichtungen für die Präventionsarbeit Instrumente und Verfahren zu entwickeln, die dem aktuellen gesellschaftlichen Wandel angemessen sind.

**Acknowledgements:** None.

**Conflict of interest :** None to declare.

## Literatur

1. Auer M, Griffiths MD: Behavioral Tracking Tools, Regulation, and Corporate Social Responsibility in Online Gambling. *Gaming Law Review and Economics* 2013a; 17:579-583.
2. Auer M, Griffiths MD: Voluntary Limit Setting and Player Choice in Most Intense Online Gamblers: An Empirical Study of Gambling Behaviour. *Journal of Gambling Studies* 2013b; 29:647-660.
3. Auer M, Griffiths MD: Personalised feedback in the promotion of responsible gambling: A brief overview. *Responsible Gambling Review* 2014; 1:27-36.
4. Auer M, Malischnig D, Griffiths MD: Is 'pop-up' messaging in online slot machine gambling effective? An empirical research note. *Journal of Gambling Issues* 2014; in press.
5. Buth S, Kalke J: Effekte von universellen und selektiven Präventionsmaßnahmen im Glücksspielbereich. Eine internationale Literaturübersicht. *Präventions/Gesundheitsförderung* 2012; 7:142-147.
6. Buth S, Schütze C, Verthein U: Befragung von OnlineglücksspielerInnen und OnlinesportwetterInnen. In Kalke J, Buth S, Rosenkranz M, Schütze C, Oechsler H, Verthein U (eds): *Glücksspiel und Spielerschutz in Österreich. Empirische Erkenntnisse zum Spielverhalten der Bevölkerung und zur Prävention der Glücksspielsucht*, 222-227. Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau, 2011.
7. Blaszczynski A, Nower L: A pathway model of problem and pathological gambling. *Addiction* 2002; 97:487-499.
8. Derevensky JL, Gupta R, Dickson L, Deguire AE: Prevention Efforts Toward Reducing Gambling Efforts. In Derevensky J, Gupta R (eds): *Gambling Problems in Youth. Theoretical and Applied Perspectives*, 221-230. Kluwer Academic/Plenum Publishers, New York, 2004.
9. Griffiths M: Internet Gambling: Issues, Concerns, and Recommendations. *CyberPsychology & Behavior* 2003; 6:557-568.
10. Griffiths M, Whitty M: Online behavioural tracking in Internet gambling research: Ethical and methodological issues. *IJIRE International Journal of Internet Research Ethics* 2010; 3:104-117.
11. Griffiths MD, Parke A, Wood R, Parke J: Internet Gambling: An Overview of Psychosocial Impacts. *UNLV Gaming Research & Review Journal* 2006; 10:27-39.
12. Griffiths M, Wood R, Parke J, Parke A: *Gaming Industry, Social Responsibility and Academia. Casino & Gaming International, Gaming Research & Best Practice* 2007: 97-103.
13. Griffiths M, Wood R, Parke J: How to build responsibility into the programme. *EGaming Review, Social Responsibility* 2008; 43-44.

14. Gupta R, Nower N, Derevensky JL, Blaszczynski A, Faregh N, Temcheff C: Problem Gambling in Adolescents: An Examination of the Pathways Model. *Journal of Gambling Studies* 2013; 29:575-588.
15. Hayer T: Jugendliche und Glücksspielbezogene Probleme. Risikobedingungen, Entwicklungsmodelle und Implikationen für präventive Handlungsstrategien. In Becker T (eds): *Schriftenreihe zur Glücksspielforschung*. Band 9. Peter Lang GmbH, Frankfurt am Main, 2012.
16. Kalke J, Buth S, Hayer T: Indizierte Prävention im Glücksspielbereich. *Wissenschaftlicher Kenntnisstand und zukünftige Herausforderungen*. *Sucht* 2012; 6:359-368.
17. Kalke J, Buth S, Rosenkranz M, Schütze C, Oechlser H, Vertheim U: *Glücksspiel und Spielerschutz in Österreich. Empirische Erkenntnisse zum Spielverhalten der Bevölkerung und zur Prävention der Glücksspielsucht*. Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau, 2011.
18. Körkel J, Veltrup C: Motivational Interviewing: Eine Übersicht. *Suchttherapie* 2003; 4:115-124.
19. Ladouceur R, Boutin C, Doucet C, Dumont M, Provencher M, Giroux I, Boucher C: Awareness Promotion about Excessive Gambling among Video Lottery Retailers. *Journal of Gambling Studies* 2004; 20:181-185.
20. Ladouceur R, Vezina L, Jacques C, Ferland F: Does a brochure about pathological gambling provide new information? *Journal of Gambling Studies* 2000; 16:103-108.
21. McBride J, Derevensky J: Internet Gambling Behavior in a Sample of Online Gamblers. *International Journal of Mental Health Addiction* 2009; 7:149-167.
22. Meyer G, Bachmann M: *Spielsucht. Ursachen und Therapie*. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Springer Medizin Verlag, Heidelberg, 2005.
23. Meyer G, Hayer T: *Die Effektivität der Spielsperre als Maßnahme des Spielerschutzes. Eine empirische Untersuchung von gesperrten Spielern*. Peter Lang GmbH Internationaler Verlag der Wissenschaften, Frankfurt am Main, 2010.
24. Miller WR, Rollnick S: *Motivational Interviewing: Preparing People to Change Addictive Behavior*. The Guilford Press, New York, 1992.
25. Monaghan SM: Review of pop-up messages on electronic gaming machines as a proposed responsible gambling strategy. *International Journal of Mental Health and Addiction* 2008; 6:214-222.
26. Smeaton M, Griffiths M: Internet Gambling and Social Responsibility: An Exploratory Study. *Cyber Psychology & Behavior* 2004; 7:49-57.
27. Winters KC: *Adolescent Brain Development and Drug Abuse*. The Mentor Foundation, Minnesota, 2008.
28. Winters KC, Arria A: *Adolescent Brain Development and Drugs*. *The Prevention Researcher* 2011; 18:21-24.
29. Wood RT, Griffiths MD: Putting responsible gambling, theory and research into practice: Introducing the Responsible Gambling Review. *Responsible Gambling Review* 2014; 1:1-5.
30. [www.gamgard.com](http://www.gamgard.com)
31. [www.spiele-mit-verantwortung.at](http://www.spiele-mit-verantwortung.at)
32. [www.win2day.at](http://www.win2day.at)

Correspondence:

Mag. Malischnig Doris, Abteilungsleiterin Prävention  
Casinos Austria-Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe  
Responsible Gaming, Advertising & Sponsoring  
Abteilung Prävention  
Rennweg 44, 1038 Wien, Austria  
E-mail: [doris.malischnig@lotterien.at](mailto:doris.malischnig@lotterien.at)