

RICHTLINIEN ZUR AUFHEBUNG VON SPIELSPERREN. STANDARDS UND BEST PRACTICES

Dieses Dokument definiert Richtlinien in Form von Minimalstandards und Best Practices zu den vier Schritten des Prozesses der Aufhebung einer Spielsperre im Sinne des Geldspielgesetzes (BGS) bei Casinos. Es zeigt ausserdem die Mindestanforderungen an die vertraglichen Vereinbarungen zwischen Casinos und Sucht-Fachstellen auf.

Diese Richtlinien wurden von einer Arbeitsgruppe von Spezialist*innen der Suchthilfe und -prävention erarbeitet, die Aufhebungsgespräche für Spielsperren durchführen¹. Sie wurden im Dezember 2020 von der *Föderation der Suchtfachleute* verabschiedet.

1. HINTERGRUND UND GRUNDLAGEN

Spielsperren unterbinden den Zugang zu Casinos und Onlinegeldspielen für Personen, die Probleme mit dem Geldspiel entwickelt haben. Die Regeln zu Spielsperren werden im [Geldspielgesetz](#) (Art. 80 bis 82 BGS) und der [Geldspielverordnung](#) (Art. 84 und 85 VGS) festgelegt.

So können laut Art. 80, Abs. 1 und 2 des BGS Personen, die überschuldet sind, die im Verhältnis zu ihrem Einkommen zu hohe Einsätze tätigen oder bei denen eine Geldspielsucht vorliegt, mit einer Spielsperre belegt werden. Diese Spielsperren können die Casinos und Veranstalter von Grossspielen (Swisslos oder Loterie Romande), die Kund*innen selbst sowie auch Dritte beantragen (Art. 80 Abs. 5 BGS).

Möchte die gesperrte Person ihre Spielsperre aufheben, weil «der Grund dafür nicht mehr besteht», kann sie gemäss Art. 81 BGS bei dem Casino oder der Veranstalterin von Grossspielen, welche die Spielsperre ausgesprochen hat, die Aufhebung der Sperre beantragen. In das Aufhebungsverfahren muss laut Art. 81 Abs. 3 BGS eine kantonal anerkannte Sucht-Fachperson oder Sucht-Fachstelle einbezogen werden.

Die Aufhebung einer Spielsperre erfolgt in vier Schritten, die durch vertragliche Rahmenbedingungen (siehe *Mindestanforderungen*) zwischen Casinos und Sucht-Fachstellen reglementiert werden, wobei die Prozesse zur

Aufhebung von angeordneten (Art. 81 BGS) und von freiwilligen (Art. 84 BGS) Spielsperren im Grundsatz gleich gehandhabt werden:

- ① Triage der Anfragen zur Aufhebung der Sperre (siehe S. 2)
- ② Aufhebungsgespräch² (siehe S. 3f.)
- ③ Entscheid über die Aufhebung der Sperre (siehe S. 6)
- ④ Überprüfung und Kommunikation nach dem Entscheid (siehe S. 6)

Mindestanforderungen an die Zusammenarbeit von Casinos und Sucht-Fachstellen

Es wird eine **Kooperationsvereinbarung** geschlossen, in der Folgendes definiert wird:

- Gegenstand und Zweck
- Auftrag
- Richtlinien
- Bescheinigung
- Verrechnung
- Geschäftsbericht
- Gegenseitige Information und externe Kommunikation
- Kündigungsfrist

Die **Vergütung** richtet sich nach den Ansätzen der beteiligten Berufsfachverbände.

Die Zusammenarbeit von Sucht-Fachstelle und Casino wird regelmässig gemeinsam **ausgewertet**.

¹ Weitere Angaben zur Arbeitsgruppe finden sich im Anhang.

² In der Praxis haben sich in der Zusammenarbeit der Casinos und der Sucht-Fachstellen zwei Ausprägungen entwickelt:

- a) Die meisten Sucht-Fachstellen haben während des Aufhebungsprozesses die Rolle der Expertin inne. Das Ziel ist es, auf Basis der vorhandenen Unterlagen und des Aufhebungsgesprächs mit der betroffenen Person definieren zu können, ob diese von einer Geldspielsucht betroffen ist und ob grössere finanzielle Probleme vorliegen. Die Sucht-Fachstellen sprechen nach dem Gespräch eine Empfehlung zur Aufhebung oder Nicht-Aufhebung der Spielsperre aus.
- b) Eine kleinere Gruppe von Sucht-Fachstellen in der Romandie stellt die therapeutische Wirkung des Gesprächs mit der betroffenen Person in den Vordergrund: Sie möchten folglich das Problembewusstsein des Klientels schärfen. Sie treten als Therapeut*innen auf, versuchen eine Vertrauensbasis zu schaffen und sprechen folglich keine Empfehlung zur Aufhebung der Spielsperre aus.

2. MINIMALE STANDARDS UND BEST PRACTICES IM AUFHEBUNGSPROZESS

2.1 Minimalstandards bei der Triage der Anfragen zur Aufhebung der Sperre

Um eine möglichst gute Grundlage zur sicheren Identifikation von Klient*innen zu erhalten, die aktuell eine Geldspielsuchtproblematik haben oder noch unter schädlichen Auswirkungen derselben (z.B. finanzielle Schwierigkeiten, familiäre Probleme etc.) leiden – und demnach keine Empfehlung zur Aufhebung erhalten –, ist die Selektion (Triage) der Anfragen zur Aufhebung der Sperre entscheidend. Um diese Triage vornehmen zu können, werden nachfolgend die Informationen aufgelistet, die zur Verfügung stehen müssen. Dieser Abschnitt ist für Sucht-Fachstellen, die keine Empfehlung zur Entsperrung aussprechen (Variante b) nur indirekt relevant.

Informationen zur Person:

- Name, Vorname, Geburtsdatum, Postadresse, Telefon, Staatsangehörigkeit, Beruf, Zivilstand, Anzahl unterhaltspflichtiger Personen, Datum des Antrags zur Entsperrung

Informationen zur Sperre:

- Grund der Sperre
- Selbstsperrung oder angeordnet?
- Datum der Sperre
- Angaben zu bereits durchgeführten Prozessen im Rahmen des Sozialkonzepts der Casinos
- Anzahl vorherige Sperren

Informationen zur finanziellen Lage:

- Aktueller (nicht älter als drei Monate) Auszug Betreibungsregister der letzten fünf Jahre (bei Umzug auch Auszug von Vorgemeinden)
- Kontoauszug (inkl. Saldoverlauf mit den detaillierten Buchungen) des Lohnkontos der letzten drei Monate. Der Saldoverlauf des Kontos muss die finanziellen Verpflichtungen darstellen

Best Practice:

Kontoauszug (inkl. Saldoverlauf mit den detaillierten Buchungen) des Lohnkontos der letzten sechs Monate. Der Saldoverlauf des Kontos muss die finanziellen Verpflichtungen darstellen

Bei Selbstständigen: Kontoauszug (inkl. Saldoverlauf mit den detaillierten Buchungen) der letzten drei Monate des Geschäftskontos. Der Saldoverlauf des Kontos muss die finanziellen Verpflichtungen darstellen

Best Practice:

Bei Selbstständigen: Kontoauszug (inkl. Saldoverlauf mit den detaillierten Buchungen) der letzten sechs Monate des Geschäftskontos. Der Saldoverlauf des Kontos muss die finanziellen Verpflichtungen darstellen

- Einkommensnachweis der letzten drei Monate inkl. IV oder AHV (bzw. zu versteuerndes Einkommen bei Selbstständigen)

Best Practice:

zusätzlich Lohnausweis des letzten Jahres

- Aktuelle budgetrelevante Angaben und Nachweise (Einkommen, Mieten, Rechnungen, Steuern, offene Kredite mit Gegenwert, Kinderunterstützung, Alimente, Leasing, Kreditabzahlungen, etc.) zur Berechnung des Freibetrages. Einbezug von Pauschalwerten (Kind, Wohnung, etc.)

Informationen zum Spielverhalten (online und terrestrisch), welches zur Sperre geführt hat:

- Antragsformular zur Spielsperre
- Anzahl Casinoeintritte vor der Sperre
- Nutzung Onlinespiele des gleichen Anbieters
- Eingesetzte Werte

Best Practice:

Zusätzliche Informationen:

- Nutzung Spielangebot im Ausland oder anderes Angebot
- Zielfrequenz nach der Sperre

- Aufgrund des Geldwäschereigesetzes (GWG) aufgezeichnete Transaktionen

Rahmenbedingungen für die Triage:

- Antrag mit Formular auf Entsperrung im Fall einer angeordneten Sperre (Art. 81 BGS) frühestens nach drei Monaten möglich
- Prüfung der Vollständigkeit der Dokumente durch das Casino
- Triage der Anfragen zur Aufhebung der Sperre durch das Casino

Best Practice:

Prüfung und Triage wird von Casino und Sucht-Fachstelle gemeinsam gemacht.

2.2 Minimalstandards für die Gespräche der Sucht-Fachstellen

Die Minimalstandards und Best Practices unterscheiden sich in den Fällen, in denen die Sucht-Fachstelle eine Empfehlung zur Entsperrung ausspricht oder nicht (Variante *b*, siehe Punkt 2.2.2).

2.2.1 Aufhebungsgespräch mit Aussprache einer Empfehlung

Um das Gespräch zwischen der Sucht-Fachstelle und der Person, die eine Aufhebung ihrer Spielsperre beantragt hat, zielführend und angemessen führen zu können, sind die nachfolgenden Punkte unerlässlich:

Rahmenbedingungen für das Aufhebungsgespräch:

- Einsicht in alle bei der Triage eingereichten Dokumente direkt vor dem Gespräch (ca. 30 Minuten Zeit für Einsicht in Unterlagen)
- Gesprächsleitung durch Sucht-Fachstelle
- Gespräch dauert mindestens eine Stunde (mind. die Hälfte davon steht der Sucht-Fachstelle zur Verfügung)

Best Practice:

Dauer des Gesprächs individuell nach Schwere und Komplexität des Falles ausrichtbar, jedoch mindestens eine Stunde

- Übernahme der Kosten durch das Casino/den Kanton

Best Practice:

Übernahme der Kosten durch das Casino

- Schriftliche Einverständniserklärung des*der Ehepartner*in oder Partner*in aus einer offiziell eingetragenen Partnerschaft

Best Practice:

Anwesenheit des*der Partner*in (bei Gütergemeinschaft, Errungenschaftsbeteiligung oder falls die Person auf Antrag von Angehörigen gesperrt wurde)

- Gespräch findet im Casino, ausserhalb des Spielbereichs, statt

Best Practice:

Gespräch findet bei der Sucht-Fachstelle statt

Inhalt des Gesprächs (Leitfaden):

- Im Gespräch wird u.a. thematisiert:
 - Geldspielverhalten
 - Psychische Gesundheit (Medikamente, Suchtprobleme, ...)
 - Familiäre Situation
 - Nutzung alternativer Spielangebote (Ausland, online, illegale, ...)
 - Geplante Zielfrequenz und monatliche Ausgaben nach der Sperre
- Bei einer mehrmaligen Sperre verläuft das Gespräch im Grundsatz ähnlich. Die mehrmaligen Sperren werden thematisch aufgegriffen.

Best Practice:

Bei einer mehrmaligen Sperre werden zwei Gesprächsrunden (eine zur Sensibilisierung bei der Sucht-Fachstelle, eine mit dem Casino zur Beurteilung) durchgeführt.

Nach dem Gespräch:

- Diskussion über Entsperrung zwischen Sozialkonzept-Verantwortlichen des Casinos und der Vertretung der Sucht-Fachstelle mit unabhängig gefällter Empfehlung der Sucht-Fachstelle.

Best Practices:

Empfehlung zur Entsperrung wird durch die Person, die für das Sozialkonzept des Casinos verantwortlich ist und der Vertretung der Sucht-Fachstelle gemeinsam gefällt (gemeinsamer Entscheid heisst nicht unbedingt Einigkeit)

Auf Antrag der Sucht-Fachstelle: Möglichkeit eines Zweitgesprächs bei der Sucht-Fachstelle ohne Casino, falls eine Ambivalenz oder Unsicherheit hinsichtlich der Empfehlung der Beratungsperson besteht

- Zugang zur schriftlichen Dokumentation des Gespräches für die Sucht-Fachstelle.

2.2.2 Variante b: Sensibilisierungsgespräch ohne Aussprache einer Empfehlung

Da bei einigen Sucht-Fachstellen die therapeutische Wirkung eines Gesprächs zwischen Sucht-Fachstelle und von einer Spielsperre betroffenen Person im Zentrum steht, wird auf die Schärfung des Problembewusstseins bei der Klient*in hingearbeitet. Durch die Fachperson, die eine Vertrauensbasis zur Klient*in aufbaut, wird nach einem solchen Sensibilisierungsgespräch keine Empfehlung zur Aufhebung der Spielsperre ausgesprochen. Nichtsdestotrotz müssen nachfolgende Punkte berücksichtigt werden.

Rahmenbedingungen für das Sensibilisierungsgespräch:

- Zusammenfassung der sozio-ökonomischen Situation der gesperrten Person, erstellt durch das Casino

Best Practice:

Einsicht in alle bei der Triage eingereichten Dokumente vor dem Gespräch

- Dauer des Gesprächs nach einem Leitfaden: min. 1/2 Stunde bei freiwilliger Sperre und eine Stunde bei angeordneter Sperre
- Übernahme der Kosten (Dauer des Gesprächs, ohne administrative Kosten) durch die gesperrte Person
- Einbezug der ehelichen / partnerschaftlichen Aspekte im Gespräch, insbesondere die Sichtweise des*der Partner*in zum Antrag auf die Aufhebung der Spielsperre soll berücksichtigt werden

Best Practice:

Vorschlag an gesperrte Person, Partner*in beim Gespräch teilhaben zu lassen

- Gespräch an einem neutralen Ort oder bei der Sucht-Fachstelle
- Am Ende des Gesprächs wird dem*der Klient*in eine mündliche Zusammenfassung gegeben

Best Practice:

Bericht (Inhalt des Gesprächs, Begründung des Entscheids) wird auch dem*der Klient*in zur Verfügung gestellt

Inhalt des Gesprächs (Leitfaden):

- Geldspielverhalten (inkl. Sichtweise des Ausschlussgrundes)
- Psychische Gesundheit
- Nutzung Geldspielangebot im Ausland
- Nutzung andere Angebote (online, ...)
- Zielfrequenz nach der Sperre, Wahrnehmung der zukünftigen Risiken und Ressourcen nach der Entsperrung
- Bei einer mehrmaligen Sperre verläuft das Gespräch im Grundsatz ähnlich. Die mehrmaligen Sperrungen werden thematisch aufgegriffen

Best Practice:

Bei einer mehrmaligen Sperre wird die Überwachung und Neubewertung des Geldspielverhaltens durch das Casino verstärkt.

Nach dem Gespräch:

- Bescheinigung an Casino und Klient*in über die Durchführung des Gesprächs, wobei die Vertraulichkeit der Gesprächsinhalte sichergestellt ist.

2.3 Minimalstandards zum definitiven Entscheid über die Aufhebung der Sperre

Den Entscheid über eine allfällige Aufhebung der Sperre fällt stets das Casino, doch sind auch hier die nachfolgenden Minimalstandards für eine positive Zusammenarbeit zwischen den Sucht-Fachstellen und den Casinos unabdingbar:

Rahmenbedingungen zum Entscheid:

- Die Geschäftsleitung des Casinos entscheidet in Rücksprache mit der für das Sozialkonzept verantwortlichen Person über die Aufhebung. Allfälligen Empfehlungen der Suchtfacht-Fachstellen wird Rechnung getragen.

Best Practice:

Mindestens zwei Sozialkonzept-Verantwortliche des Casinos entscheiden definitiv über die Aufhebung, jedoch immer nach der allfälligen Empfehlung der Sucht-Fachstelle.

- Bei einer negativen Empfehlung der Sucht-Fachstelle (nach Punkt 2.2.1.) sieht das Casino von einer Aufhebung ab. Es folgt den Empfehlungen der Sucht-Fachstelle. Andernfalls nimmt es das Gespräch mit der Sucht-Fachstelle auf und begründet den Entscheid schriftlich.
- Der Entscheid des Casinos wird der Sucht-Fachstelle zugestellt
- Bei einem negativen Entscheid aufgrund eines möglichen Suchtproblems weist das Casino der*die Klient*in auf das lokale Geldspielsucht-Beratungsangebot hin

Best Practices:

Begründung des Entscheids mit Hinweis auf Sucht-Fachstelle, wo die antragsstellende Person ihre problematischen suchtspezifischen Faktoren bearbeiten kann, mit Kostenübernahme durch Casino

Nach einem ersten Aufhebungsgespräch wird lediglich eine provisorische Aufhebung verkündet, diese wird nach einem Zweitgespräch (frühestens nach 2 Monaten) überprüft.

2.4 Minimalstandards bei der Überprüfung und Kommunikation nach dem Entscheid

Um sowohl die Zusammenarbeit zwischen den Casinos und den Sucht-Fachstellen, als auch die Wirksamkeit des Prozesses zur Aufhebung von Spielsperren zu evaluieren, sollen nachfolgende Punkte berücksichtigt werden.

Leistungsbericht:

- Einmal pro Jahr wird ein Leistungsbericht über die Sperren und die Resultate erstellt

Best Practice:

Veröffentlichung des Leistungsberichtes auf der Webseite des Casinos und auf der Webseite der Sucht-Fachstelle

Überwachung / Re-Check von entsperrten Personen:

- Überwachung des Spielverhaltens (gemäss Anzahl Eintritte online und im Casino, Ausgaben, Abgleich mit den im Gespräch festgellten Spielzielen) der ehemals gesperrten Person durch das Casino
- Der Re-Check der entsperrten Personen durch die Casinos findet nach zwei bis vier Monaten nach der Aufhebung der Spielsperre statt

Best Practice:

Re-Check der entsperrten Personen findet spätestens nach sechs Monaten statt. Liegen noch keine Daten vor oder existieren nur wenig Daten, wird der Re-Check um weitere vier Monate verlängert.

- Die Resultate der Re-Checks werden der Sucht-Fachstelle bei Bedarf oder wenn auffällig kommuniziert.

3. ANHANG

ANHANG 1: MITGLIEDER DER ARBEITSGRUPPE

Giacomo Bellotto (Suchtberater, KLICK – Fachstelle Sucht Region Luzern), Roger Gubelmann (Suchtberater, Berner Gesundheit), Christina Messerli (Regionalleiterin Zentrum Bern, Berner Gesundheit), Renanto Poespodihardjo (Leitender Psychologe Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen, Universitäre Psychiatrische Kliniken Basel), Olivier Simon (Médecin associé, Centre du jeu excessif CHUV), Till Siegrist (Mitarbeiter Behandlung, Zentrum für Spielsucht und andere Verhaltenssuchte), Hanspeter Stocker (Fachperson Sucht- und Spielsuchtberatung, Suchtberatung ags), Coralie Zumwald (Psychologue associée, Centre du jeu excessif CHUV).

Die Arbeitsgruppe wurde geleitet von Manuel Herrmann und Cédric Stortz (Fachverband Sucht).

ANHANG 2: ZIELE FÜR DIE SUCHT-FACHSTELLEN BEIM PROZESS DER AUFHEBUNG EINER SPIELSPERRE

Sucht-Fachstellen, die eine Empfehlung abgeben, und solche, die dies nicht tun, haben eine leicht unterschiedliche Zielsetzung in diesem Prozess.

Organisationen, die eine Empfehlung abgeben

Hauptziel

- Möglichst sichere Identifikation der Klient*innen, die aktuell eine Geldspielsuchtproblematik haben oder noch unter schädlichen Auswirkungen derselben (z.B. finanzielle Schwierigkeiten, familiäre Probleme etc.) leiden. Diese Klient*innen erhalten keine Empfehlung für eine Aufhebung der Spielsperre.

Nebenziele

- Stärkung der Selbsteinschätzung und des Problembewusstseins der Klient*innen
- Kenntnis und Zugang zu Beratungsangeboten zur Geldspielsucht bei Klient*innen verbreiten
- Kenntnisse über Zahlen, Daten und Entwicklungen im Bereich Geldspielsucht und -prävention erlangen

Organisationen, die keine Empfehlung abgeben

Hauptziele

- Stärkung der Selbsteinschätzung und des Problembewusstseins der Klient*innen
- Erleichterung von allfälligen Hilfestellungen im Falle von Problemen bei Klient*innen

Nebenziele

- Kenntnis und Zugang zu Beratungsangeboten zur Geldspielsucht bei Klient*innen verbreiten

Nebenziele

- Kenntnisse über Zahlen, Daten und Entwicklungen im Bereich Geldspielsucht und -prävention erlangen