

# „Verantwortungsvolles Glücksspiel“ in der Praxis – über Haltung (Mindset) und Wirksamkeit

Mag. Arno Nagelschmied, Managing Director RG, Casinos Austria & Österreichische Lotterien Gruppe  
FSGP Frankfurt a.M., am 01.04.2025

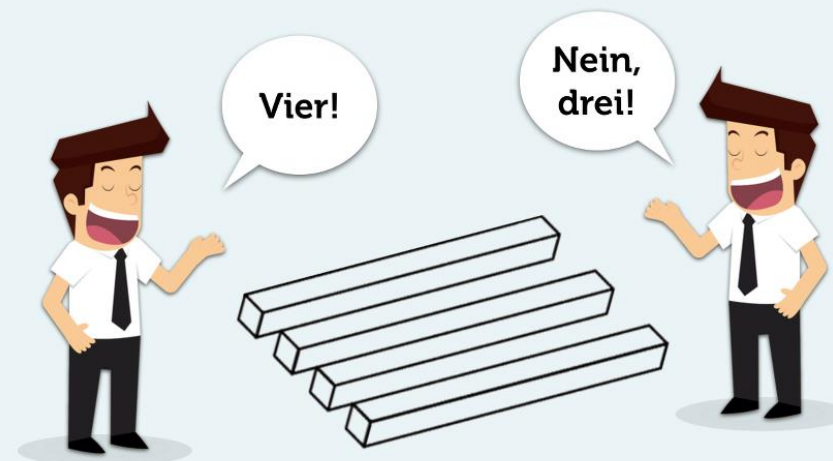


There is nothing either good or bad  
but thinking makes it so.

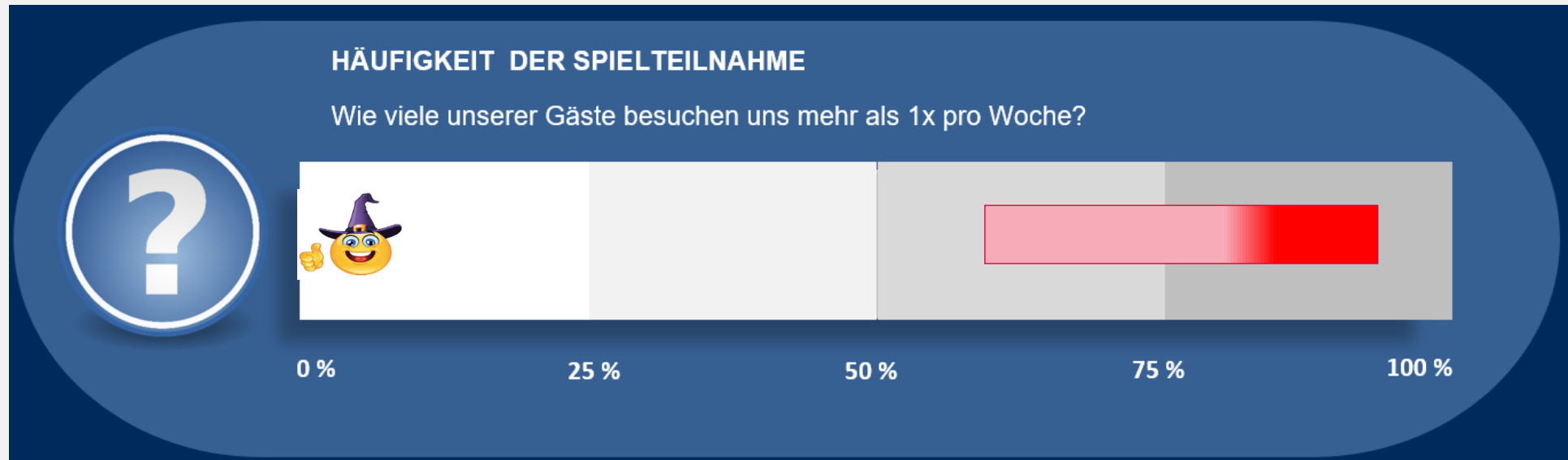
*William Shakespeare*



**WAS WIR HÖREN, IST OFT NUR EINE MEINUNG, KEIN FAKT.  
WAS WIR SEHEN, IST EINE PERSPEKTIVE, NICHT DIE WAHRHEIT.**

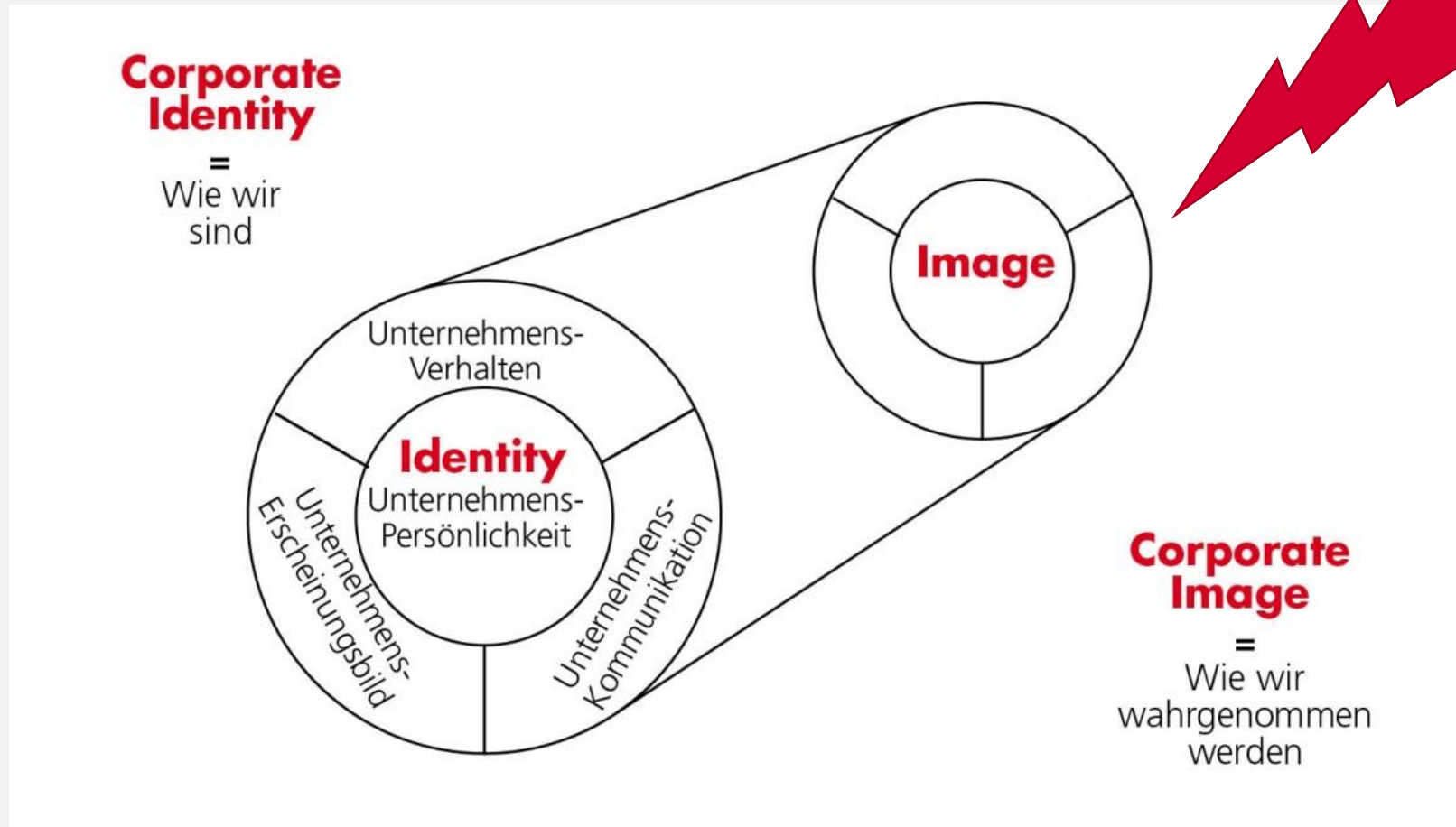


was von der täglichen Erfahrung dominiert wird. In Bezug auf verantwortungsvolles Glücksspiel sind derartige Fehleinschätzungen mitunter sehr problematisch hinsichtlich Glaubwürdigkeit, dass verantwortungsvolles Glücksspiel sinnvoll umgesetzt werden kann. Deshalb ist das Selbstbild hinsichtlich der angebotenen Dienstleistung ein wichtiges Element für wirksame RG-Arbeit.



# Unsere größte Challenge als Branche

Medien, Illegale/nicht-lizenzierte Anbieter



# Kernthemen unserer RG Arbeit



&



**Haltung (Mindset)**

**Wirksamkeit**



## Mindset

- Einstellung zu Glücksspiel
- Haltung zu Verantwortung
- RG Motivaion
- Gesetzlicher Auftrag
- Wettbewerbsvorteil
- Gruppenzwang/Standards
- **Corporate culture**
- das “Warum” der Organisation und individuell“

## Know How

- Mitarbeiterausbildung
- Verständnis der Handlungsfelder
- Frühwarnsysteme
- Gastgespräche
  - Wann
  - Wie
- Branchenstandards
- „Response-Ability“

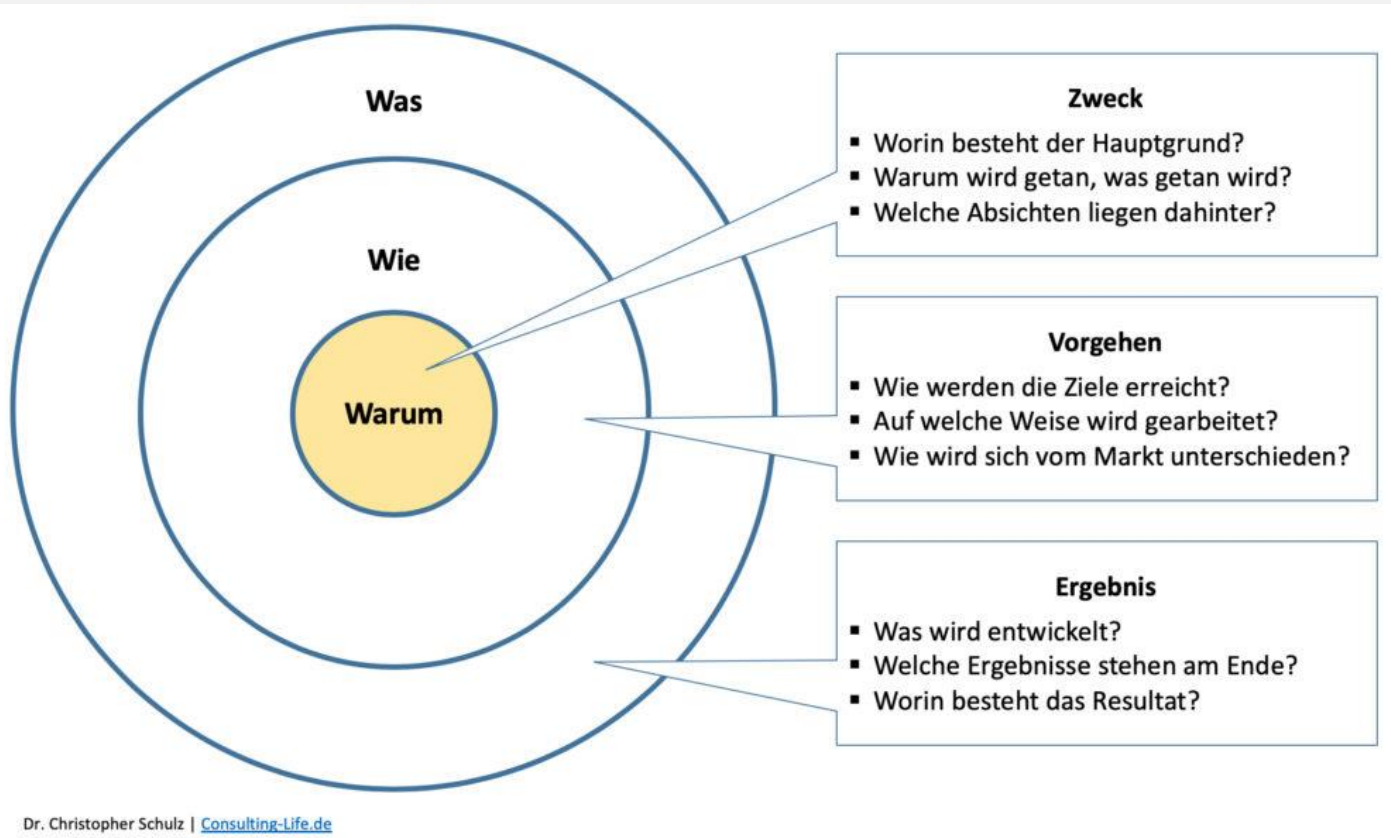
## Daten

- “Know Your Customer”
- Was steht uns zur Verfügung?
- Interaktionshistorie
- Systeme
- Anwendung von KI
- Wirksamkeit der Maßnahmen



**Jeder Glücksspielanbieter spricht darüber, dass  
Verantwortung in seiner DNA ist. Was braucht es dafür?**

# Start with „WHY“ – Simon Sinek’s Golden circle



Warum übernehmen wir Verantwortung?

Wie übernehmen wir Verantwortung?

Was konkret steckt hinter verantwortungsvollem Glücksspiel?



# Einige Zutaten für nachhaltige Verantwortung

Ethik	„Tone from the TOP“	Achtsamkeit Authentizität
Langfristige Perspektive	Prävention statt Sucht	„KYC“ (Systems, Data, ...)
Kultur des Wollens nicht des Müssens	Regulierung	Teamwork

# Glückspielregulierung – vielleicht manchmal gut gemeint – aber ...?



# Glücksspielregulierung ist ...



- von hoher volkswirtschaftlicher Bedeutung - Steuereinnahmen, Arbeitsplätze, Wirtschaftswachstum (Tourismus)
- eine Herausforderung, Kanalisierung und Regulierung in eine gute Balance zu bringen –
  - Werbeverbote machen dies unmöglich
  - Verbraucherschutz ohne Bevormundung und Stigmatisierung
  - Illegales Glücksspiel zu bekämpfen und nicht indirekt zu fördern.
- ein Thema das die Zusammenarbeit aller Stakeholder benötigt
- es geht darum, mögliche negative Auswirkungen zu minimieren und nicht Kund:Innen im Rahmen ihrer Leistbarkeit an der Spielteilnahme zu hindern.

Sure glad the hole isn't at our end.

**Kontakt Daten:**

Mag. Arno Nagelschmied  
Managing Director Responsible Gaming, Prokurist  
Casinos Austria AG - Österreichische Lotterien GmbH  
Rennweg 44, A-1038 Wien

Mobil: +43 664 889 11 811  
E-Mail: arno.nagelschmied@casinos.at

