Standards für Systeme zur Früherkennung für Deutschland

Prof. Dr. Tilman Becker

Mit der neu eingeführten Erlaubnisfähigkeit von Online-Automatenspielen, Sportwetten, Online-Casinospielen und Online-Poker und mit der neu gegründeten Glücksspielaufsichtsbehörde GGL werden sowohl die Glücksspielaufsicht als auch an Anbieter von Online-Glücksspielen vor ganz neue Herausforderungen gestellt. Anbieter müssen ein System zur Früherkennung von Spielern mit einer Glücksspielstörung etablieren. Internationale Anbieter haben mit einem solchen System bereits in anderen Jurisdiktionen Erfahrungen gemacht. Andere Glücksspielaufsichtsbehörden haben bereits mit der Regulierung solcher Systeme Erfahrungen gewonnen.

Die für deutsche Verhältnisse relevanten Variablen für ein solches System zur Früherkennung wären zu identifizieren. Die maßgebenden Ausprägungen dieser Variablen wären festzulegen, um zu einem Risikowert für einen Spieler zu gelangen. Überlegungen zu der methodischen Vorgehensweise bei der Früherkennung wären anzustellen. Darauf aufbauend stellt sich die Frage, welche Formen der Intervention bei unterschiedlichen Risikowerten jeweils geeignet sind, wie deren Erfolg gemessen werden kann und wie ein solches System kontinuierlich verbessert werden kann. Diese Fragen werden in diesem Beitrag behandelt.

In einer Pressemitteilung mit der Überschrift: „Weiterentwicklung gemeinsamer Standards für Spielsuchtfrüherkennungssysteme als wesentliche Aufgabe der Gemeinsamen Glücksspielbehörde der Länder (GGL)“ haben die beiden Vorstände der GGL weitere Handlungsschwerpunkte skizziert. Der Vorstand der GGL Benjamin Schwanke fordert „eine Weiterentwicklung gemeinsamer, anbieterübergreifender wissenschaftlicher Standards zur Spielsuchtfrüherkennung.“ [1]

Der Glücksspielstaatsvertrag selber macht nur wenige Vorgaben für das neu eingeführte und gesetzlich verpflichtend vorgesehene automatisierte System zur Spielsuchtfrüherkennung. „Das System zur Spielsuchtfrüherkennung hat jedenfalls die auf dem Spielkonto zu erfassenden Daten auszuwerten und ist regelmäßig zu aktualisieren.“ Solche Daten betreffen die Ein- und Auszahlungen, Gewinne und Verluste, wann gespielt wird, welche Zahlungsmittel verwendet werden etc. „Im Sozialkonzept sind Maßnahmen festzulegen, die zu ergreifen sind, wenn das System zur Spielsuchtfrüherkennung einen möglicherweise glücksspielsuchtgefährdeten Spieler identifiziert. Die Maßnahmen sind durchzuführen.“ Weitere gesetzliche Vorgaben für das Früherkennungssystem fehlen.

In den Sozialkonzepten haben Anbieter von öffentlichen Glücksspielen die Spielerschutzmaßnahmen und deren Umsetzung darzulegen. Das Früherkennungssystem ist dabei „zu berücksichtigen“. Der Glücksspielstaatsvertrag macht in Artikel 6 relativ detaillierte Angaben zu den Inhalten von Sozialkonzepten, aber nicht zu dem neu eingeführten Früherkennungssystem.

Die Sozialkonzepte von Anbietern im Internet müssen auf deren Kosten wissenschaftlich evaluiert werden, so sieht es der Glückspielstaatsvertrag vor. In der Vergangenheit betraf dies bereits die Soziallotterien, Gewinnsparlotterien und gewerblichen Spielvermittler. Hier wurde in der Regel eine Evaluierung nach ein bis zwei Jahren von den jeweils zuständigen Aufsichtsbehörden in den Nebenbestimmungen der Erlaubnis vorgeschrieben. Zukünftig besteht die gesetzliche Verpflichtung zur wissenschaftlichen Evaluierung des Sozialkonzept einschließlich des Systems zur Spielsuchtfrüherkennung auch für die anderen Anbieter von Online-Glücksspiel. Es ist dem Autor nicht bekannt, ob dies bereits in den Nebenbestimmungen der Erlaubnis eingefordert wird.

Die britische Glücksspielkommission macht detaillierte Vorgaben, wie die Anbieter frühzeitig Kunden mit Glücksspielstörungen erkennen können, welche Handlungen dann zu unternehmen sind und wie diese Systeme evaluiert werden. Dabei wird die Gesamtheit der Interaktionen mit dem Kunden betrachtet. Bisher fehlen Vorgaben der deutschen Glücksspielaufsicht. Das britische System stellt eine sehr gute Grundlage für sinnvolle Vorgaben der deutschen Glücksspielaufsicht dar.[2] Die deutsche Glücksspielaufsicht könnte hier sehr viel von der britischen Glücksspielaufsicht lernen. [3]

Das britische System umfasst die (Früh-)Erkennung, aber auch das Handeln, d.h. die Interventionsmaßnahmen und die Evaluation.

Das britische System unterscheidet hier die folgenden Bereiche:

- Ausgaben für Glücksspiel
- Muster in den Ausgaben des Kunden
- Zeit, die mit Glücksspiel verbracht wird
- Indikatoren für das Glücksspielverhalten
- Kontakt des Kunden mit dem Anbieter
- Verwendung von Glücksspielmanagement-Tools
- Kontenmerkmale

Zu den Variablen aus den jeweiligen Bereichen werden konkrete Angaben gemacht. So sind beispielsweise über Nacht spielen und hohe Einsätze an Zahltagen ein Indikator für ein problematisches Spielverhaltenen. Auch Forderungen des Spielers von Boni nach Verlusten oder häufige Beschwerden über Auszahlung von Gewinnen können als Hinweis dienen. Sogar auch die Nurzung von Selbsthilfemaßnahmen sieht die britische Glücksspielkommission als einen Indikator für ein problematisches Spielverhalten an. Die britische Glücksspielkommission schreibt sehr genau vor, welche Variablen von den Anbietern beobachtet werden sollen.

Ein effektives Früherkennungssystem besteht jedoch nicht nur aus der Früherkennung, sondern umfasst auch Interventionsmaßnahmen und die Evaluierung des Spielerschutzsystems. Auch für die Interventionsmaßnahmen werden von der britischen Glücksspielaufsicht detaillierte Vorgaben gemacht. Es wird unterschieden zwischen generellen, gesteigerten, starken und sehr starken Interventionsmaßnahmen. So ist beispielsweise vorgesehen, dass Anbieter bei

▹ Der Autor

Prof. Dr. Tilman Becker
Ehem. Leiter der Forschungsstelle Glücksspiel der Uni Hohenheim nun CEO, TC Becker Consult

Foto: privat

starken Anzeichen eines problematischen Spielverhaltens auf jede Form des Marketings, zum Beispiel Boni, verzichten und bei sehr starken Anzeichen den Spieler sperren sollen.

Es wäre sicherlich sinnvoll, wenn die deutsche Glücksspielaufsicht umfassende Vorgaben für ein solches System machen könnte. Dies könnte in der Form von Musternebenbestimmungen, wie bei den Vorgaben für Werbung, erfolgen.

Es wäre anzustreben, dass die Vorgaben der deutschen Glücksspielaufsichtsbehörden soweit sinnvoll mit den Vorgaben der britischen Glücksspielkommission übereinstimmen. Das hätte den Vorteil der internationalen Angleichung der gesetzlichen Anforderungen und würde der Internationalisierung dienen.

Es stellen sich in Bezug auf ein solches automatisiertes System zur Früherkennung eine ganze Reihe von Fragen, die in dem Folgenden behandelt werden.

1. Wie wird eine Glücksspielstörung erkannt?

In dem therapeutischen Setting kann ein Klient befragt werden. Laut dem Diagnostischen und Statistischen Manual Psychischer Störungen (DSM) der American Psychiatric Association in der fünften Fassung liegt eine Glücksspielstörung vor, wenn innerhalb eines Zeitraumes von 12 Monaten zumindest vier der folgenden neun Kriterien erfüllt sind: starkes Eingenommensein von Glücksspielen; Steigerung des Einsatzes, um den gewünschten Kick zu erreichen; gescheiterte Versuche, das Glücksspiel einzuschränken oder damit aufzuhören; Unruhe bzw. Gereiztheit beim Versuch, das Glücksspielen einzuschränken; Glücksspielen als Flucht vor Problemen bzw. negativen Gefühlen; den Verlusten durch erneutes Glücksspielen hinterher jagen; Vertuschen der Glücksspielproblematik gegenüber nahen Bezugspersonen durch Lügen; wichtige Beziehungen oder der Arbeitsplatz wurden wegen des Spielens gefährdet oder verloren; und der Spieler verlässt sich darauf, dass andere Geld bereitstellen.

Von den neun Kriterien des DSM-V für ein pathologisches Spielverhalten können sechs Kriterien nicht mit den Spielerkontendaten von einem Online-Anbieter überprüft werden. Stimmungen des Spielers und insbesondere die persönlichen und sozialen negativen Folgen des Spielens können nicht mit den Spielerdaten beobachtet werden.[4]

Um einen problematischen bzw. pathologischen Spieler an Hand der Spielerdaten erkennen zu können, wurde in der wissenschaftlichen Forschung anfänglich die Schließung eines Spielerkontos als Indikator für ein problematisches bzw. pathologisches Spielverhalten herangezogen und es wurde untersucht, welche Variablen des Spielerkontos für die Früherkennung einer Kontenschließung herangezogen werden konnten. Es lag natürlich auch in dem Interesse der Anbieter, frühzeitig zu erkennen, wann ein Kunde sein Konto schließt. Ein System, welches die Früherkennung einer Kontenschließung zum Ziel hat, ist für das Kundenbeziehungsmanagement hilfreich, aber dies ist kein geeigneter Indikator zur Früherkennung eines problematischen oder pathologischen Spielverhaltens.

In neueren Untersuchungen wird als Indikator für ein problematisches bzw. pathologisches Spielverhalten die Spielersperre herangezogen und es wird untersucht, welche Variablen für die Vorhersage einer freiwilligen Spielersperre gut geeignet sind. Dieser Indikator ist sicherlich besser geeignet als die Kontenschließung, aber auch nicht ausreichend.

Empirische Untersuchungen zeigen, dass nur etwa die Hälfte der in Spielbanken gesperrten Spieler (51,7 Prozent) nach den Kriterien des DSM in der vierten Fassung als pathologische Spieler bzw. Spieler mit einer Glücksspielstörung eingestuft werden können.[5] Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich bei dieser Untersuchung von Meyer und Hayer bei der Sperre in Spielbanken in der Regel um eine lebenslange Sperre handelte und daher der Entschluss zur Selbstsperre einen sehr hohen Leidensdruck vorausgesetzt hat. Bei zeitlich begrenzten Sperren, wie sie derzeit möglich sind, dürfte der Anteil pathologischer oder problematischer Spieler noch sehr viel geringer ausfallen. Der geringe Anteil pathologischer Spieler an den gesperrten Spielen stellt diesen Indikator in Frage.

Hinzu kommt, dass in Deutschland etwa 400.000 Personen eine Glücksspielstörung aufweisen,[6] aber das Spielersperrsystem OASIS, das auf Glücksspiele in Spielbanken, Spielhallen, Sportwetten und Online-Casinospiele sowie Lotterien mit besonderem Gefährdungspotenzial ausgerichtet ist, nur 46.948 Sperrsätze aufweist.[7] Dieses deutet darauf hin, dass nur sehr wenige problematische Spieler sich sperren lassen. Dies stellt diesen Indikator zusätzlich in Frage.

Griffiths und Auer[8] kommen zu einem sehr vernichtenden Urteil über die Geeignetheit der Selbstsperre als Indikator für ein problematisches Spielverhalten, und beziehen sich dabei auch auf die Untersuchung von Hayer und Mayer, geben diese aber nicht ganz richtig wieder.[9]

Becker schlägt daher vor, die Angaben des Spielerkontos mit einem Fragebogen (drei Fragen) nach dem Brief Biosocial Gambling Screen zu ergänzen.[10]

Es bleibt festzuhalten, dass die Kontenschließung als Indikator für eine Glücksspielstörung ungeeignet ist. Auch die Selbstsperre ist kein gut geeigneter Indikator für eine Glücksspielstörung. Am besten wäre eine Befragung der Spieler durch Therapeuten. Dies ist aber praktisch nicht umsetzbar. Ersatzweise wäre die Befragung nach dem Problem Gambling Severity Index (PGSI), dem DSM 5 oder auch mit einem Kurzfragebogen, wie dem Brief Biosocial Gambling Screen oder dem Lie-Bet Fragebogen sinnvoll, der die Lücken der Daten des Spielerkontos deckt, wie oben ausgeführt.

Eine andere Möglichkeit ist die Beurteilung der Spielerdaten durch geschulte Suchttherapeuten und darauf aufbauend ein System zur Früherkennung. Dieser „virtuelle Therapeut" wird von dem Unternehmen Mindway AI als System zur Früherkennung einer Glücksspielstörung angeboten.

Auch ein Anbieter selber hat gewisse Vorstellungen, welcher seiner Spieler ein riskantes Spielverhalten zeigt oder eine Glücksspielstörung hat. Die international etablierten Unternehmen haben bereits Erfahrungen mit Früherkennungssystemen in anderen Jurisdiktionen. Diese sind in Einzelfällen auch wissenschaftlich dokumentiert.

Die Unterscheidung von Spieler mit und ohne Glücksspielstörung bzw. von mehrere Risikoklassen von Spielern nach dem Grad der Glücksspielstörung bildet die Grundlage, um die Variablen zu identifizieren, die zur Früherkennung eines problematischen Spielverhaltens besonders gut geeignet.

Es sind einige Kriterien für ein riskantes Spielverhalten aus der Literatur bekannt. So kann das Spielen in der Nacht ein Hinweis auf ein problematisches Spielverhalten dienen. Aber auch ein Chasing-Verhalten ist ein Hinweis auf ein problematisches Spielverhalten. Andere Variablen hängen von den jeweiligen gesetzlichen Regelungen ab. Es gilt, unter den deutschen gesetzlichen Rahmenbedingungen diese Variablen zu identifizieren.

Hierbei ist zu unterscheiden zwischen der Erkennung eines Spielers mit einer bereits ausgeprägter Glücksspielstörung und der Erkennung eines Spielers, der dabei ist, eine Glücksspielstörung zu entwickeln. Für die Erkennung einer bereits ausgeprägte Glücksspielstörung sind Bestandsgrößen als Variablen hilfreich, wie zum Beispiel die Summe der Verluste im letzten Jahr. Für die Früherkennung eines Spielers, der dabei ist, eine Glücksspielstörung zu entwickeln, sind Flussgrößen, wie die Steigerung der Einsätze und andere Veränderungen im Spielverhalten, hilfreich.

2. Auf welchen Daten beruht das System, d.h. welche Variablen werden verwendet und warum?

Die Spielerdaten sind von einem Anbieter auf einem Safe-Server zu hinterlegen, so sieht es der Glücksspielstaatsvertrag vor. Zumindest diese Spielerdaten können als Datengrundlage dienen. Mit den Anforderungen des Safe-Servers wird bereits ein Standard zur Datenerhebung geschaffen.

Während ein Anbieter nur Zugriff auf jeweils die eigenen Daten hat, hat die Glücksspielaufsicht Zugriff auf die Datenbasis aller legalen Anbieter. Daher wäre die Glücksspielaufsicht eigentlich am besten geeignet, ein System zur Spielsuchtfrüherkennung zu entwickeln. Derzeit ist jedoch vorgesehen, dass die Glücksspielaufsicht die Daten des Safe-Server zur Überwachung und Kontrolle der Anbieter nutzt und dass die Anbieter für Maßnahmen zum Spielerschutz zuständig sind.

Für die Diagnose einer Glücksspielstörung sind drei Dimensionen relevant: Spielmotivation, Spielverhalten und schädliche Konsequenzen. Nur das Spielverhalten kann mit diesen Daten untersucht werden. Die Spielmotivation, Stimmungen des Spielers und insbesondere die negativen Folgen des Spielens können nicht direkt erfasst werden.

Eine ganze Reihe von wissenschaftlichen Untersuchungen haben sich damit befasst, die für die Früherkennung eines problematischen oder pathologischen Spielverhaltens relevanten Variablen zu identifizieren.

Begonnen hat diese Analyse von Spielerdaten mit Daten von Bwin durch die Harvard Division on Addiction. Es stand ein Datensatz von Bwin mit 48 000 Spielern aus dem Jahr 2005 zur Verfügung. Mittlerweile erfolgten mehr als 20 Veröffentlichungen mit diesem Datensatz.[11] Als Indikatoren für eine Glücksspielstörung wurden in der Regel die Kontenschließung oder auch die freiwillige Selbstsperre herangezogen, mit den oben dargestellten Ungenauigkeiten.

Die umfassendste Studie zur Identifikation der Variablen, die für eine Früherkennung gut geeignet sind, ist die Studie von PriceWaterhouseCoopers LLP (pwc) im Auftrag von gambleaware. Die relevanten Variablen und deren Ausprägung wurden umfassend in Zusammenarbeit mit Anbietern von Sportwetten identifiziert. Es wurden Kunden von vier Online-Anbietern in dem Vereinigten Königreich mit dem Problem Gambling Severity Index (PGSI) befragt. Der PGSI ist ein zum DSM alternatives Screening Instrument für eine Glücksspielstörung und kann Werte von 0 bis 27 annehmen. Von den befragten 160 000 Kunden antworteten 10 635 Kunden, für die die Befragungsergebnisse mit deren jeweiligen Spielerkontendaten kombiniert wurden. Es zeigte sich, dass mit dem Indexwert auch die Wetteinsätze und deren Varianz steigen.

Allein auf Grund der demographischen Daten konnte schon ein problematisches Spielverhalten vorhergesagt werden (AUC 0,751).[12] Wenn es sich bei der Eröffnung eines Spielerkontos beispielsweise um einen unverheirateten, arbeitslosen Mann handelt, ist die Wahrscheinlichkeit für ein später auftretendes problematisches Spielverhalten vergleichsweise hoch. Wenn die Daten des Spielerkontos (nur täglich aggregierte Daten und ohne den Gebrauch von Spielerschutzmaßnahmen) hinzugenommen werden, steigt die Vorhersagegüte deutlich (AUC 0,905).

Zur Früherkennung bestens geeignet wären die Daten eines Spielers seit Beginn der Eröffnung eines Spielerkontos. So könnten Entwicklungen im Spielverhalten am besten verfolgt werden. Bei Spielern, die bereits länger ein Konto besitzen, kann bereits einigermaßen gut das Spielverhalten prognostiziert werden. wenn die Datenbasis eine Woche umfasst. Wenn die Datenbasis mehr als sechs Monaten umfassen, steigt die Vorhersagegüte nur noch gering. Die Ergebnisse der Untersuchung von pwc deuten darauf hin, dass es ausreichend ist, ein Zeitfenster von einem halben Jahr zu betrachten.

Weitere Studien zur Identifikation der Variablen zur Früherkennung eines problematischen Spielerverhaltens folgten. Ein Konsortium von Online-Anbietern von Sportwetten in dem Vereinigten Königreich (888 Holdings, GVC Holdings now called Entain, SkyBetting and Gaming, William Hill und Paddy Power) hat sich darauf verständigt, den Früherkennungssystemen neun Variablen (Markers of Harm) und deren Ausprägung zu Grunde zu legen. Diese Variablen sind: ungewöhnliches Einzahlungsverhalten, Spielhäufigkeit, Anstieg der Spielhäufigkeit, Spielen in der Nacht, Einzahlungshäufigkeit, gescheiterte Einzahlungen, Stornierung von Auszahlungen, mehrere unterschiedliche Einzahlungsformen, Gebrauch von Kreditkarten, Kontoschließung, freiwillige Einzahlungslimits, Überschreiten der Einzahlungslimits. Den Untersuchungen lagen wieder die Daten des Unternehmens Entain für die Marke Bwin für Sportwetten von 2005 bis 2007 und von 2015 bis 2017 zu Grunde. Es wurde nicht explizit zwischen Bestands- und Flussgrößen unterschieden. Als Indikatoren für ein problematisches Spielverhalten wurden wieder Kontenschließung und freiwillige Limits, herangezogen.[13]

Je nach Ausprägung einer Variablen wurde ein Risikowert für jede dieser Variable und den betreffenden Spieler erhoben, Die Berechnung des jeweiligen Risikowertes ist dabei normiert. Ein Spieler bekommt zum Beispiel bei der Variablen ungewöhnliches Einzahlungsverhalten nur dann einen Risikowert größer als Null, wenn zumindest 100 Pfund, d. h. etwas mehr als 110 Euro, an dem vorherigen Tag eingezahlt wurden und zumindest an einem Tag in dem letzten halben Jahr mehr eingezahlt als ausgezahlt wurde. Es wird deutlich, dass zumindest die Ausprägung der jeweiligen Variablen von den jeweiligen gesetzlichen Vorgaben abhängt. In dem Vereinigten Königreich gibt es kein monatliches Einzahlungslimit von 1000 Euro und eine Schwelle von 110 Euro pro Tag wäre für Deutschland nicht passend.

Aber auch die Wahl und die Zusammensetzung der Variablen hängt von den gesetzlichen Rahmenbedingungen ab. Während zum Beispiel in Deutschland ein Anbieter fünf Tage Zeit hat, eine gewünschte Auszahlung von dem Spielerkonto vorzunehmen und der Spieler sich in dieser Zeit entscheiden könnte, die Auszahlung zu stornieren, ist mittlerweile die Stornierung von Auszahlungen in dem Vereinigten Königreich untersagt.[14] Wenn eine Stornierung der Auszahlungen vom Gesetzgeber untersagt ist, kann dies auch keine sinnvolle Variable für die Früherkennung sein. Auch hier wird wieder deutlich, dass die kritischen Variablen und deren Ausprägung an die jeweiligen gesetzlichen Rahmenbedingun-

gen angepasst werden müssen. Gleiches gilt für die Nutzung von Kreditkarten, die mittlerweile in dem Vereinigten Königreich untersagt ist.

Weiterhin haben die Variablen bei unterschiedlichen Spielformen unterschiedliche Bedeutung. Die Spielhäufigkeit und ein Anstieg in der Spielhäufigkeit haben bei Sportwetten eine ganz andere Bedeutung, als bei Online-Slots. In dem letzteren Fall handelt es sich um ein kontinuierlich andauerndes Spiel, bei der Platzierung von Sportwetten hingegen um in der Regel jeweils einmalige Ereignisse.

Auch das Chasing-Verhalten unterscheidet sich bei Sportwetten und bei Online-Slots. Bei Sportwetten können Wetten mit einer höheren Quote und damit höheren Auszahlungen im Gewinnfall gewählt werden, um zu versuchen, vergangene Verluste auszugleichen. Bei Online-Slots kann nur intensiver gespielt werden.

Daher wäre die Früherkennung auf die jeweils gespielte(n) Glückspielformen anzupassen. So sollte ein Früherkennungssystem bei Sportwetten andere Variablen berücksichtigen, als ein Früherkennungssystem bei dem Online-Automatenspiel. Für ein Früherkennungssystem für Spiele mit Bankhalter, d.h. Online-Casinospiele, wären wieder andere Variablen geeignet.

Ein Anbieter in dem Vereinigten Königreich hat immer nur Informationen über das Spielverhalten des Spielers bei dem jeweiligen Anbieter. Es ist bekannt, dass sich problematische Spieler gerade dadurch auszeichnen, dass sie bei mehreren Anbietern spielen. Dies kann in dem Vereinigten Königreich nicht als Variable verwendet werden, aber die deutsche Glücksspielaufsicht könnte mit der Aktivitätsdatei und der Limitdatei sehr wohl die Spieler identifizieren, die bei mehreren Anbietern ein Spielerkonto haben.

Die Standardisierung der Variablen, der so genannten „Markers of Harm", ist für Sportwetten in dem Vereinigten Königreich umfassend erfolgt. Die geeigneten Variablen wurden identifiziert und normiert. Es ergibt sich ein Risikowert für jede Variable, die zu einem gesamten Risikowert zusammengezählt werden können. Es hat sich hier bereits eine Art „Industriestandard" entwickelt. Dies hat dazu geführt, dass die European Gambling and Betting Association (EGBA), die Vereinigung der europäischen Online-Anbieter, in einer Pressemitteilung vom 15.12.2022 einen europäischen Standard für „Markers of Harm" fordert. Es ist nachzuvollziehen, dass die Anbieter hier einen europäischen Standard wünschen, doch bei den sehr unterschiedlichen gesetzlichen Vorgaben in den einzelnen Ländern, dürfte dies nur unter großen Einschränkungen möglich sein. Je nach gesetzlichen Rahmenbedingungen und Spielformen werden unterschiedliche Variablen eine unterschiedliche Bedeutung für die Früherkennung eines problematischen Spielverhaltens haben. Es gibt hier keinen Standard, der für alle Jurisdiktionen und alle Spielformen Sinn macht, solange sich die gesetzlichen Vorgaben in den Ländern so deutlich unterscheiden.

Eine Übertragung der Ergebnisse aus dem Vereinigten Königreich auf deutsche Verhältnisse erfordert Anpassungen. Weder die Variablen selber noch deren kritischen Ausprägungen, d.h. die jeweiligen Risikowerte, können direkt auf Deutschland übertragbar. Die Variablen wären an die deutschen Rahmenbedingungen anzupassen. Einige der Variablen werden an Bedeutung verlieren und fallen vielleicht sogar als „Markers of Harm" d.h. Risikomarker weg bzw. werden durch andere Variablen ersetzt. So wäre der Panik-Kopf in Deutschland sicherlich ein geeigneter Risikomarker. Auch wären das deutsche Einzahlungslimit, das deutsche Einsatzlimit, das Verbot des parallelen Spiels, die Zwangspause nach einer Stunde, die Regulierung der zulässigen Wettformen und eine Reihe anderer Besonderheiten der deutschen Regelung zu berücksichtigen. Unter diesen Rahmenbedingungen wären die Risikomarker zu bestimmten.

Ein algorithmisches System zur Früherkennung einer Glücksspielstörung kann auf geeigneten Variablen des Spielerkontos, d.h. dem Spielverhalten selber, basieren. Aber es hat sich gezeigt, dass auch die Email-Kommunikation eines Spielers mit dem Anbieter geeignete Hinweise für ein problematisches Spielverhalten zeigen kann.[15]

Die Ergebnisse von Selbsttest könnten auch bei der Identifizierung von Spielern mit einer Glücksspielstörung herangezogen werden.

Eine ganz interessante Innovation wäre es, wenn ein Spieler dazu angeregt wird, sein Spielverhalten zu testen und gegebenenfalls zu korrigieren. So kann beispielweise mit der Iowa Gambling Task ein Spieler sind Risikoverhalten testen.[16] Die Ergebnisse könnten genutzt werden, um den Spieler über sein Risikoverhalten aufzuklären und so zur Suchtprävention beizutragen. Andere Spiele, die die bekannten kognitiven Irrtümer eines Spielers, wie die hyperbolische Diskontierung, testen und diesen dann herüber aufklären, wären ebenfalls denkbar.[17]

Die vorliegenden wissenschaftlichen Untersuchungen zu den Variablen, die zur Früherkennung eines problematischen Spielverhaltens geeignet sind, geben Hinweise auf möglicherweise geeignete Variablen, aber mehr auch nicht. Die geeigneten Variablen hängen von den jeweiligen gesetzlichen Rahmenbedingungen ab. Wenn es das Ziel ist, einen Standard für Deutschland zu entwickeln, so wären die kritischen Variablen für die deutschen Rahmenbedingungen zu bestimmen.

Weiterhin ist zu berücksichtigen, dass sich die vorliegenden Untersuchungen zur Identifikation dieser Variablen an den Spielerdaten für Sportwetten orientieren. Die zur Früherkennung geeigneten Variablen werden sich aber bei dem Online-Automatenspiel von denen bei Online-Sportwetten unterscheiden.

Die Früherkennung bei Online-Casinospielen dürfte noch anders aussehen. Hier kann auf die Erfahrungen der Spielbanken zurückgegriffen werden. Dies dürfte diese Systeme prägen. Doch gibt es keine persönliches Gegenüber mehr, wie im terrestrischen Spiel.

3. Welche Methoden werden zur Früherkennung verwendet?

Bei der Analyse großer Datenmengen werden zwei Formen der Analyse unterschieden. Das angeleitete (supervised) und das nicht angeleitete (unsupervised) Lernen (learning). Bei dem nicht-angeleiteten Lernen geht es darum, Strukturen zu entdecken. Das angeleitete Lernen basiert auf gekennzeichneten (labelled) Input- und Outputdaten. Es dient dazu, Strukturen zu prüfen.

Die Identifikation der Risikomarker kann mit der Hilfe von multivariaten Analysemethoden erfolgen. Um eine Struktur in den Spielerdaten zu entdecken, wurde vielfach die Clusteranalyse eingesetzt.[18] Mit der Clusteranalyse können auf Grund der Spielerdaten Gruppen von ähnlichen Spielern gebildet werden. Mit der Faktorenanalyse und mit latenten Variablen kann untersucht werden, welche nicht beobachteten Variablen hinter den beobachteten Variablen stehen.

Um den Zusammenhang zwischen Variablen des Spielerkontos und einer Glücksspielstörung zu untersuchen, müssen die Spieler, bei denen eine Glücksspielstörung vermutet wird, gekenn-

zeichnet (labelled) werden. Erst dann kann untersucht werden, in welchem Umfang die einzelnen Vaiablen zur der Früherkennung einer Glücksspielstörung beitragen können und eine Vorhersage auf Grund von Spielerdaten gemacht werden.

Zur Früherkennung einer Glücksspielstörung an Hand der Spielerdaten sind die Spieler in zwei oder mehreren Gruppen entsprechend der Belastung einzuteilen. Wie oben ausgeführt, wäre eine Befragung der Spieler mit einem Screeninginstrument oder die Beurteilung des Spielverhaltens durch ausgebildete Therapeuten hierzu am besten geeignet, aber auch die Kontenschließung, die freiwillige Sperre ja sogar die freiwilligen Limits wurden als Ersatz genommen.

Wenn die Spieler z.B. in zwei Gruppen, z.B. Spieler mit und ohne Glücksspielstörung, eingeteilt (gelabelt) worden sind, werden in der Regel Methoden des Maschinellen Lernens bzw. der Künstlichen Intelligenz verwendet, um auf Grund der Spielerdaten zu einem Vorhersagemodell zu gelangen. Das Vorhersagemodell kann immer nur so gut sein, wie die verwendeten Variablen. Die vielen vorliegenden Auswertungen von Spielerdaten bilden hier eine gute Grundlage und weisen darauf hin, welche Variablen von Bedeutung sind.

Das Vorhersagemodell wird durch das angeleitete Lernen trainiert. Die am häufigsten genutzten Methoden hierfür sind Random Forest und die Logistische Regression. Zur Früherkennung hat sich in der Vergangenheit oft „Random Forst" als Methode mit vergleichsweise guter Vorhersagegüte gezeigt. Diese Methode basiert auf Entscheidungsbäumen. Bei der Logistischen Regression wird, im Gegensatz zur multiplen Regression, kein kontinuierlicher Wert vorhergesagt, sondern eine binäre Variable, z.B. Glücksspielstörung vorhanden oder nicht. Es lassen sich auch mehrere Kategorien vorhersagen, z.B. starke Glücksspielstörung, schwache Glücksspielstörung, keine Glücksspielstörung.

Zu den Methoden der künstlichen Intelligenz gehören auch die so genannte Black Box Ansätze, wie neuronale Netze, Deep Learning etc. Diese sind in einigen Anwendungsbereichen, wie der Gesichtserkennung, weit verbreitet. Es sind sehr umfangreiche Datensätze nötig, um die neuronalen Netze zu trainieren. Da die Verknüpfungen der Variablen in den neuronalen Netzen nicht theoriegeleitet erfolgt, ist eine suchtwissenschaftliche Evaluierung kaum möglich. Mit neuronalen Netzen lassen sich keine einzelnen Wirkungszusammenhänge untersuchen. Obwohl neuronale Netze im Vergleich die bessere Vorhersagegüte haben, sind diese daher nicht gut für die Früherkennung geeignet. Interventionen bei einem riskanten Spielverhalten auf Grund der Vorhersage eines neuronalen Netzes lassen sich schwerer bzw. gar nicht begründen.

4. Wie sieht der Maßnahmenkatalog bei Hinweisen des Systems auf ein problematisches Spielverhalten aus?

In der wissenschaftlichen Literatur werden drei Typen von Problemspielern bzw. Schweregrade der Störung unterschieden, die verhaltenskonditionierten (behaviorally conditioned) Spieler, die emotional verletzlichen (emotionally vulnerable) Spieler und die antisozialen impulsiven (antisocial impulsivist) Spieler.[19]

In den Vorgaben der britischen Glücksspielkommission ist zum Beispiel vorgesehen, dass bei Anrufen eines Spielers, die auf einen möglichen Selbstmordversuch hindeuten, dieser Spieler sofort ohne Unterbrechung an geeignete Therapieeinrichtungen weitergeleitet wird. Auch ist eine Glücksspielstörung oft ein Symptom und nicht die Ursache. Gerade die vulnerablen und die antisozialen Spieler zeichnen sich durch Komorbiditäten aus. Neben der Glücksspielstörung haben die Personen noch andere psychische Störungen. Hier wäre das Personal des Anbieters überfordert. Daher ist eine enge Zusammenarbeit mit den bereits existierenden Glücksspielsuchteinrichtungen anzustreben. Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, die Landeskoordinierungsstellen Glücksspielsucht und der Fachverband Glücksspielsucht bieten bereits Hilfemöglichkeiten bzw. Hinweise darauf an. Daneben wären auch die klinischen Einrichtungen, wie das Kompetenzzentrum Spielerschutz und Prävention der Poliklinik und Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie der Universitätsmedizin der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz und andere zu berücksichtigen.

Es gibt eine große Anzahl von möglichen Spielerschutzmaßnahmen. Es liegt hier bereits ein vollständiger Katalog vor.[20] Maßnahmen zum Jugend- und Spielerschutz wurden aus der Literatur gesammelt und es wurden auch Webseiten von Anbietern besucht. Insgesamt wurden 44 Maßnahmen, wie freiwillige Limits, Selbsttest, Warnhinweise, Sperrmöglichkeiten etc. gefunden.

Sinnvoll wäre ein abgestuftes System zum Spielerschutz. Zuerst wird ein Spieler generell informiert. Je höher das Risiko eine problematischen Spielerverhaltens ist, umso persönlicher wird die Information, beginnend mit Pop-Ups und Emails bis hin zu persönlichen telefonischen Gesprächen mit Spielern. So sieht auch das oben vorgestellte System von Entain für Sportwetten in dem Vereinigten Königreich vor, dass vier Kategorien von riskanten Spielern entsprechend dem Risikowert unterschieden werden. Demensprechend werden auch vier Interventionsstufen unterschieden, beginnend mit keiner Intervention, wenn der Risikowert gering ist. Die nächste Stufe 1 bei einem höheren Risikowert führt zu „erzieherischer Information" des Spielers durch Email. Die Stufe 2 schließt den Spieler für 14 Tage von bestimmten Marketingmaßnahmen aus. Die Stufe 3 führt zu einer manuellen Beobachtung des Spielerkontos durch ein Mitglied des Spielerschutzteams von Entain.

Sinnvoll wäre in dem Früherkennungssystem die Reaktion des Spielers auf Interventionen zu berücksichtigen. Wie reagiert der Spieler auf eine Intervention? Ändert sich das Spielverhalten oder sind weitere Interventionen notwendig? Hier fordert die britische Glückspielaufsicht, dass die Indikatoren für ein problematisches Spielverhalten und das Verhalten des Spielers vor der Invervention zu dokumentieren sind. Bei den Interventionsmaßnahme ist zu dokumentieren, ob diese von dem Spieler selber oder dem Anbieter veranlasst wurden. Der Anbieter hat weiterhin zu dokumentieren, wie gehandelt wurde und wie und was zu dem Spieler kommuniziert wurde. Abschließend sollen die Veränderung in den Indikatoren für ein problematisches Spielverhalten und in dem Spielverhalten des Spielers erhoben und gegenüber der Glückspielaufsicht dokumentiert werden.

Ein ausgefeiltes System der Zukunft würde darin bestehen, dass versucht wird, auf die Besonderheiten des jeweiligen Spielers zu reagieren. Bei einem konditionierten Spieler würden Maßnahmen angeboten werden, die diesen aufklären und zu Verhaltensänderungen bewegen sollen. Bei einem vulnerablen Spieler wäre dieser soweit es geht zu schützen, zum Beispiel durch die Vorlage von Einkommensnachweisen. Bei einen antisozialen Spielertyp sollten die Hinweise die Therapie und Behandlungsmöglichkeiten im Vordergrund stehen.

Weiterhin könnte durch den Einsatz von Chatbots die Kommunikation mit Spielern zur Früherkennung besser genutzt werden und auf den jeweiligen Spieler jeweils angemessen reagiert werden. In letzter Zeit hat ChatGPT Schlagzeilen gemacht. ChatGPT ist der Prototyp eines Chatbots, also eines textbasierten Dialogsystems als Benutzerschnittstelle, der auf künstlicher Intelligenz beruht. Er wurde von dem US-amerikanischen Unternehmen OpenAI entwickelt und im November 2022 veröffentlicht. Allerdings ist ChatGPT nicht für die Kommunikation mit Spielern entwickelt. Hierzu wären andere Chatbots zu konzipieren und zu trainieren.

5. Wie wird die Güte des Systems gemessen und welche Maßnahmen werden getroffen, um das System kontinuirlich zu verbessern?

Ein Problem mit jedem Früherkennungssystem eines problematischen Spielverhaltens auf Grund der Spielerdaten ist die Kalibrierung. Das System kann leicht, schwer oder überhaupt nicht auf ein problematisches Spielverhalten ansprechen. Es können zwar Indikatorvariablen für ein problematisches Spielverhalten auf Grund theoretischer Überlegungen und vorliegenden empirischen Untersuchungen bestimmt werden. Doch stellt sich die Frage, ab welcher Grenze von einem problematischen oder pathologischen Spielverhalten, von einem moderaten, riskanten oder sehr riskanten Spielverhalten gesprochen wird?

Wenn dem Früherkennungssystem eine Befragung der Spieler mit einem Screening-Instrument, wie dem DSM zu Grund liegt, so ergibt sich der Prozentsatz der Spieler mit einer Glücksspielstörung direkt aus der Befragung. Oft ist dies jedoch nicht der Fall, wie oben ausgeführt.

Hier wäre zu empfehlen, wie es auch von der Gambling Comission des Vereinigten Königreich vorgesehen ist, die nationalen Prävalenzstudien als Maßstab zur Kalibrierung des Systems zu verwenden. Unter den in der aktuellsten Prävalenzstudie für Deutschland befragten Personen, die sich in den letzten 12 Monaten an einem Glücksspiel beteiligt haben, liegt der Anteil mit einer „Störung durch Glücksspielen" bei 7,5 Prozent. Bei weiteren 18,8 Prozent ist ein riskantes Spielverhalten erkennbar.[21] Dementsprechend sollte das System zur Früherkennung so kalibriert werden, dass zumindest etwa 7 Prozent als problematische Spieler klassifiziert werden. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass bei den in der Prävalenzstudie befragten Glücksspielern viele Lottospieler zu finden sind. Unter diesen ist die Prävalenz einer Glücksspielstörung deutlich geringer, als bei den Online-Automatenspielern oder unter den Online-Sportwettern. Daher wäre der Wert von 7 Prozent als eine Untergrenze zu sehen.

Ein Standard zur Früherkennung gefährdeter Spieler unter deutschen rechtlichen Vorgaben ist noch nicht vorhanden. Einige Indikatoren für ein problematisches Spielerhalten ergeben sich aus der wissenschaftlichen Literatur. Die vorliegenden Untersuchungen beziehen sich auf das Angebot von Sportwetten in dem Vereinigte Königreich und die dortigen gesetzlichen Rahmenbedingungen. Jedoch fehlen hier Untersuchungen aus Deutschland. Auch liegen kaum Untersuchungen zur Früherkennung bei dem Online-Automatenspiel und erst recht nicht zu der Früherkennung bei Online-Casinospielen vor.

Um zu einer ersten Identifikation von Standardvariablen unter den deutschen Bedingungen zu gelangen, sollten die Anbieter von der Glückspielaufsicht verpflichtet werden, das jeweils eingesetzte System ausführlich zu beschreiben:

- Welche Variablen werden verwendet und warum?
- Wie werden die Risikoklassen bei den einzelnen Variablen definiert und warum?
- Welche (abgestufte) Interventionen erfolgen bei welchen Anzeichen eines problematischen Spielverhaltenes?
- Wie wird der Erfolg gemessen?

Bei der Bewertung des automatisierten Systems wird empfohlen, die Spielerkontodaten mit Befragungsdaten zu vervollständigen. Nur so könnte ein problematisches Spielverhalten in dem Umfang, wie dies in den Sreeninginstrumenten abgebildet wird, auch auf das Screening im Rahmen eines algorithmischen Systems zur Spielsuchtfrüherkennung übertragen werden. Wenn keine eigene Befragungsergebnisse vorliegen, so sollte die Auflage gemacht werden, dass entsprechend der deutschen Prävalenzstudie zumindest 7 Prozent als problematische Spieler klassifiziert werden.

Weiterhin sollten das automatisierte System selber und die getroffenen Spielerschutzmaßnahmen des Anbieters evaluiert und kontinuierlich verbessert werden. Hier sieht der Gesetzgeber vor, dass eine wissenschaftliche Evaluierung der Sozialkonzepte erfolgen soll. Leider deutet nichts darauf hin, dass dies auch von der Glücksspielaufsicht gefordert wird. Diese kann und darf sich nicht mit einer Evaluierung durch den Anbieter oder durch die Institutionen, die bereits das Sozialkonzept erstellt haben, zufriedengeben.

Im Grunde wäre ein System zur Früherkennung fortlaufend zu evaluieren Hierfür wäre die kontinuierliche Begleitung und die Beurteilung der Spielerdaten durch Experten, wie bei dem System von Mindway AI, sinnvoll.

Endnoten

1 Pressemitteilung der GGL vom 25. März 2022
2 Vgl. Gambling Commission: Costumer Interaction – Guidance for remote operators. Consultation November 2022
3 Der Autor dieses Beitrags hat an der Consultation der Gambling Commission zu dem Social Responsiblity Code 3.4.3.: Customer Interaction in Online Gambling teilgenommen.
4 Vgl. ausführlich Becker (2022): Systeme zur Früherkennung von glücksspielsuchtgefährdeten Spielern im Rahmen des Sozialkonzepts. In: Zeitschrift für Wett- und Glücksspielrecht, 3/4 2022, S. 218-229.
5 Vgl. Hayer und Meyer (2010): Self-Exclusion as a Harm Minimization Strategy: Evidence for the Casino Sector from Selected European Countries. In: Journal of Gambling Studies Studies (2011). S. 685–700 oder auch Meyer und Hayer (2010): Die Effektivität der Spielersperre als Maßnahme des Spielerschutzes. Peter Lang Verlag.
6 Vgl. Buth, Meyer und Kalke (2022): Glücksspielteilnahme und glücksspielbezogene Probleme in der Bevölkerung – Ergebnisse des Glücksspiel-Survey 2021. Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD), Hamburg.
7 Vgl. Meyer (2022): Glücksspiel – Zahlen und Fakten. In: Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V. (DHS) Jahrbuch Sucht 2022.
8 Griffiths und Auer (2016): Should voluntary „self exclusion" by gamblers be used as a proxy measure for problem gambling? In: MOJ Addiction Medicine & Therapy, Vol. 2 Issue 2.
9 Nicht 21,2 Prozent der befragten Spieler, wie von Griffiths und Auer dargelegt, sondern 42,2 Prozent bezeichnen sich als süchtige Glücksspieler in der Untersuchung von Hayer und Meyer. Relevanter wäre auch hier nicht die Selbsteinschätzung, sondern die Beurteilung nach den Kriterien des DSM, siehe oben.
10 Becker (2022): Systeme zur Früherkennung von glücksspielsuchtgefährdeten Spielern im Rahmen des Sozialkonzepts. In: Zeitschrift für Wett- und Glücksspielrecht, 3/4 2022, S. 218-229.
11 Vgl. Deng, Lesch und Clark: Applying Data Science to Behavioural Analysis of Online Gambling. Current Addiction Reports 2019.
12 Der Area Under Curve (AUC) Wert reicht von 0 bis 1. Ein Modell, dessen Vorhersagen zu 100% falsch sind, hat einen AUC von 0,0. Ein Modell, dessen Vorhersagen zu 100% richtig sind, hat einen AUC von 1,0. Ein Modell, welches nicht besser ist, als eine zufällige Vorhersage hat einen Wert von 0,5.
13 Vgl. McAuliffe, Louderback, Edson, LaPlante and Nelson (2022): Using "Markers of Harm" to Track Risky Gambling in Two Cohorts of Online Sports Bettors. In: Journal of Gambling Studies, Vol. 38, S. 1337–1369.
14 Damit fällt diese Variable als Marker in dem Vereinigten Königreich zukünftig weg. Die deutsche Glücksspielaufsicht wäre aus Gründen des Spielerschutzes gut beraten, hier dem Beispiel des Vereinigten Königreichs zu folgen und eine Stornierung von Auszahlungen zu untersagen.
15 Haefeli, Lischer und Hausler (2015): Communications-based early detection of gambling-related problems in online gambling. In: International Gambling Studies, 15:1, S. 23-38.
16 Dies hat das Unternehmen Mindway AI mit dem Modul Gamalyze umgesetzt. Es kann hier getestet werden: https://mindway.ai/products/gamalyze/.
17 Becker, Wöhr und Tsarouha-Wiesmann (2013): Kognitive Irrtümer, Diskontierungsverhalten und die Rolle des Geldes. In: Buth, S., J. Kalke und J. Reimer (Hrsg): Glücksspielsuchtforschung in Deutschland - Wissenschaftliche Erkenntnisse für Prävention, Hilfe, Politik. Freiburg: Lambertus, 2013, S. 177-198.
18 Allein vierzehn Anwendungen werden von Ghaharian, Abarbanel, Phung, Puranik, Kraus, Feldman und Bernhard (2022):
19 Vgl. Excell, Cannoy, D. Bedi, M. Bedi, Mehmood, Lundahl und Ledgerwood (2022) Gambling disorder subtypes: an updated systematic review, International Gambling Studies, 22:2, 188-210.
20 Vgl. Hayer, Lahusen und Kalke: Standards für Jugend- und Spielerschutzmaßnahmen beim Online-Glücksspiel (SJSOG). Abschlussbericht an das Bundesministerium für Gesundheit (BMG), Bremen und Hamburg, Dezember 2020 und Lischer: Das Gefährdungspotential von Internet-Glücksspielen und Möglichkeiten des Spielerschutzes. In ZfWG 5/18, Sonderbeilage 4/2018, S. 2-21.
21 Vgl. Buth, Meyer und Kalke (2022): Glücksspielteilnahme und glücksspielbezogene Probleme in der Bevölkerung – Ergebnisse des Glücksspiel-Survey 2021. Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD), Hamburg.