

Merlato

»Qualität stetig verbessert«

Herr Waldeck, wie positioniert sich Merlato im Bereich Sportwetten?

Grundsätzlich ist die Sportwette ein Glücksspiel und bedarf der gleichen Aufmerksamkeit hinsichtlich des Spielerschutzes wie auch andere Glücksspielformen. Bereits vor Inkrafttreten des GlüStV 2012, worin erstmalig das betriebliche Sozialkonzept gefordert wurde, haben wir für einen der marktführenden Wettveranstalter ein solches Konzept entwickelt. Obwohl im Bereich der Sportwetten damals nicht vorgeschrieben, hat man schnell erkannt, dass eine hohe Qualität und ein guter Verbraucherschutz elementar wichtig sein werden. Das (mittlerweile über 10 Jahre alte) Sozialkonzept wurde wie alle unsere Sozialkonzepte immer wieder angepasst und aktualisiert und wird bis heute dort gelebt. Auch wir haben in den letzten Jahren natürlich viel dazugelernt, haben die Qualität unserer Leistungen stetig verbessert und uns den neuen Marktbedingungen angepasst. Aus diesem Grund haben unsere Kunden im Bereich der Sportwetten durchweg problemlos das Thema Spielerschutz bei der Erlaubniserteilung im Herbst 2021 abhaken können.

Wer muss eigentlich aktiv werden, der Wettveranstalter oder der Vermittler?

Der GlüStV nennt hier beide Gruppen, also Veranstalter und Vermittler. Beide müssen also einen gewissen Spielerschutzstandard im Unternehmen etablieren. Die Maßnahmen auf Veranstalterseite sehen natürlich ganz anders aus als vor Ort im Wettbüro. Dort geht es zum Beispiel um die Verhinderung von Insider-Wetten und Geldwäsche, um Ausbildung von Spielerschutzbeauftragten für das gesamte Franchise-Geschäft und geschultes Personal in den Call-Centern. Auch die Webseiten der Veranstalter müssen zahlreiche Mechaniken zum Spielerschutz vorweisen.

Die Shops, also die Wettbüros, sind ebenfalls verpflichtet, ein Sozialkonzept zu entwickeln sowie auch das eigene Personal entsprechend ausbilden zu lassen. Dabei muss das Sozialkonzept für jeden Shop individuell erstellt und auf die örtlichen Gegebenheiten angepasst werden.

Mit fast allen großen Anbietern haben wir Kooperationsverträge. Das macht es den Vermittlern einfach, unser Sozialkonzept im eigenen Shop zu etablieren. In den Sozialkonzepten ist dann geregelt, wie zum Beispiel die Zugangskontrolle umgesetzt oder die Schulungen durchgeführt werden.

Die Präventionsexperten von Merlato vertrauen auf ihre langjährige Erfahrung mit Sozialkonzepten. Kunden im Bereich der Sportwetten könnten das Thema Spielerschutz bei der Erlaubniserteilung dank Merlato „problemlos abhaken“, sagt Geschäftsführer Patrick Waldeck.

Welche Relevanz hat der Spielerschutz im Bereich der Sportwetten?

Gerade die Sportwette ist ein hochgradig sensibles Produkt. Der Spieler beruft sich bei einer Wette auf Erfahrungswerte und vertraut auf die eigene Expertise. Wenn sich Jugendliche mit 18 Jahren dazu entscheiden, das erste Mal eine Sportwette zu platzieren und dabei auch

noch viel Geld gewinnen, wird das Gefühl bestätigt, man kenne sich mit der Sportart bestens aus. Zum Vergleich: Bei einem Spielautomaten ist es etwas harmloser. Selbst bei anfänglich hohen Gewinnen ist dem Spieler in der Regel bewusst, dass dies pures Glück oder Zufall ist und eine Glückssträhne enden kann. Genau deshalb ist ein qualitativ guter Spielerschutz im Wettbüro beziehungsweise bei Online-Wetten mindestens genauso wichtig wie im Automatenenspiel.

Was denken Sie: Wird es im Bereich der Wetten noch schärfere Maßnahmen für den Spielerschutz geben?

Im Bereich der Spielhallen haben wir seit 2012 einige Neuerungen bekommen. Mit dem aktuellen GlüStV sind alle wichtigen Maßnahmen ja sowohl für das Automatenenspiel als auch für die Sportwette nahezu identisch. Dazu zählen das Sozialkonzept, die Dokumentation, die Zugangskontrolle und die Schulpflicht. Ich gehe davon aus, dass sich daran in den nächsten Jahren erst einmal nichts ändert.

| Merlato/sf |



»Das Sozialkonzept muss für jeden Shop individuell erstellt und auf die örtlichen Gegebenheiten angepasst werden. Mit fast allen großen Anbietern haben wir Kooperationsverträge. Das macht es den Vermittlern einfach, unser Sozialkonzept im eigenen Shop zu etablieren.«

Patrick Waldeck, Geschäftsführer Merlato