

Geschäftsbericht 2023



Spielen ist ein Teil des Lebens.

Es ist eine langjährige Tradition unseres Hauses, unsere Geschäftsberichte jeweils einem bestimmten Thema zu widmen. Dieses Jahr fokussieren wir uns auf den Spielerschutz. Spielen ist ein wesentlicher Bestandteil des Lebens, es soll Spass machen und Menschen in geselliger Runde zusammenbringen. Aber es darf nicht zur Sucht werden. Als grösste Casinogruppe der Schweiz tragen wir hier eine grosse Verantwortung. Unser Ziel ist es, dass aus Spass kein Ernst wird.

Das Sozialkonzept von Swiss Casinos soll helfen, dies zu verhindern. Unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden das Herzstück dieses Konzepts und leisten einen entscheidenden Beitrag zu dessen Erfolg. Wir setzen uns für einen effizienten und wirksamen Spielerschutz ein. Dabei setzen wir auf die Sensibilisierung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre kontinuierliche Weiterbildung und den regelmässigen Austausch mit externen Fachstellen.

Dank unserer langjährigen Erfahrung und der Anwendung gezielter Kriterien sind wir in der Lage, potenziell gefährdete Spielerinnen und Spieler frühzeitig zu erkennen und entsprechende Massnahmen einzuleiten. Mit unserem Spielerschutz bauen wir ein Vertrauensverhältnis zu unseren Gästen auf und schaffen eine solide Basis für eine erfolgreiche Präventionsarbeit.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hans-Ueli Rihs'.

Hans-Ueli Rihs
Präsident des Verwaltungsrates

Einblick in den Spielerschutz	6
Der Weg des Spielerschutzes im Casino	8
Compliance-Team – Swiss Casino Pfäffikon	10
Kennzahlen Spielerschutz	14
Swiss Casino St. Gallen – Spielerschutz	16
Swiss Casino Schaffhausen – Spielerschutz	20
Swiss Casino Zürich – Spielerschutz	22
Kennzahlen	26
Rückblick	30
Organigramm	31
Interview mit Franz Eidenbenz	32
Im Gespräch mit dem Online-Casino Direktor	36
Blick in die Zukunft	40
Engagements	42
Suchtfachstellen	43



«Der hohe Stellenwert des
Spielerschutzes spiegelt sich
in der Unternehmenskultur
von Swiss Casinos wider.»

Thomas Cavelti, Direktor von Swiss Casino Pfäffikon, gibt nachfolgend einen detaillierten Einblick in den Spielerschutz, welcher tief in der Philosophie von Swiss Casinos verankert ist.

Das Spielen soll Spass machen und nicht die finanzielle oder private Situation der Spielerinnen und Spieler gefährden. Thomas erklärt, dass der Spielerschutz auf zwei Säulen beruht: Prävention durch Aufklärung und Kontrolle des Spielbetriebs.

Bei der Aufklärungsarbeit geht es darum, die Spielerinnen und Spieler für die Risiken des Glücksspiels zu sensibilisieren und ihnen gleichzeitig Strategien und Instrumente zur Selbstkontrolle an die Hand zu geben. Diese reichen von Informationen über die Risiken des Glücksspiels bis hin zu Massnahmen wie der freiwilligen Selbstsperre, wenn das Spielverhalten problematisch wird. Thomas betont die Bedeutung des direkten Gesprächs und der persönlichen Betreuung, um frühzeitig auf mögliche Spielprobleme hinzuweisen und die Selbstreflexion sowie den Selbstschutz der Spielerinnen und Spieler zu fördern.

Die zweite Säule, die Überprüfung der Spielaktivitäten, zielt darauf ab, dass das Spielverhalten der Gäste in einem gesunden Verhältnis zu ihren finanziellen Möglichkeiten steht. Dieser Ansatz erfordert, dass die Spielerinnen und Spieler Einblick in ihre finanzielle Situation geben, was für beide Seiten eine Herausforderung darstellen kann. Stellt das Casino fest, dass das Risiko einer Spielsucht besteht, wird als notwendige Massnahme eine Spielsperre angeordnet.

Der hohe Stellenwert des Spielerschutzes spiegelt sich in der Unternehmenskultur von Swiss Casinos wider. Thomas betont, dass der verantwortungsvolle Umgang mit dem Glücksspiel nicht nur eine gesetzliche Verpflichtung darstellt, sondern auch Ausdruck des Bestrebens ist, einen positiven Beitrag für die Gesellschaft zu leisten. Als Teil der Gesellschaft und als Schweizer Unternehmen mit Schweizer Eigentümern und Management legt Swiss Casinos grossen Wert darauf, der Gesellschaft etwas zurückzugeben. Dieses Engagement für den Spielerschutz geht Hand in Hand mit der Förderung eines Arbeitsumfeldes, das es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht, ihren ethischen Ansprüchen gerecht zu werden.

Die Identifikation von Spielenden, die möglicherweise Schutzmassnahmen benötigen, basiert auf einer Vielzahl von Kriterien, die von finanziellen Indikatoren über die Spielintensität bis hin zu auffälligem Verhalten reichen. Das Casino setzt dabei stark auf das geschulte Auge seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auffälliges Spielverhalten erkennen und entsprechende Schritte einleiten. Insbesondere die Beobachtung und das direkte Gespräch mit den Gästen sind entscheidend für die frühzeitige Identifikation und Unterstützung von Spielenden mit potenziellen Problemen.

Um die Spielerinnen und Spieler zu beobachten, welche online spielen und nicht oder nur sporadisch mit unserem Customer Support kommunizieren, zu berücksichtigen, werden ausserdem diverse automatisierte Kriterien eingesetzt. Dem Nachteil des fehlenden

persönlichen Kontakts zu den Spielerinnen und Spielern steht der Vorteil der Datentransparenz gegenüber. Dank detaillierter Daten über die Aktivitäten der Spielerinnen und Spieler ist es uns möglich, problematisches Spielverhalten zu entdecken.

Die Unterstützung und Beratung von Spielenden, die Hilfe benötigen, ist ein weiterer Aspekt des Spielerschutzes bei Swiss Casinos.

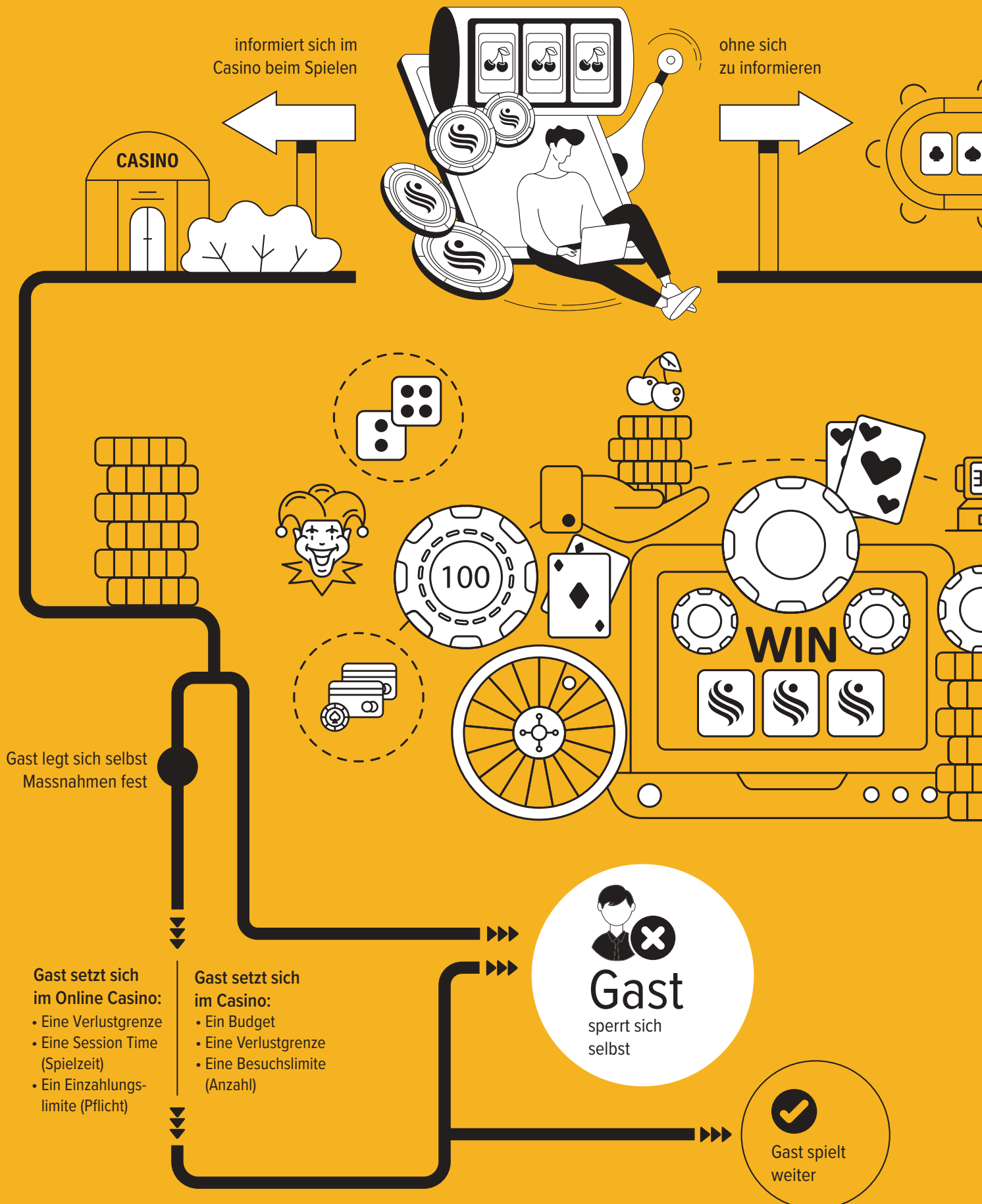
«Die Zusammenarbeit mit externen Fachstellen ermöglicht es den Casinos, betroffenen Spielerinnen und Spielern den Zugang zu professioneller Hilfe zu erleichtern und die Kosten für Erstberatungen zu übernehmen.»

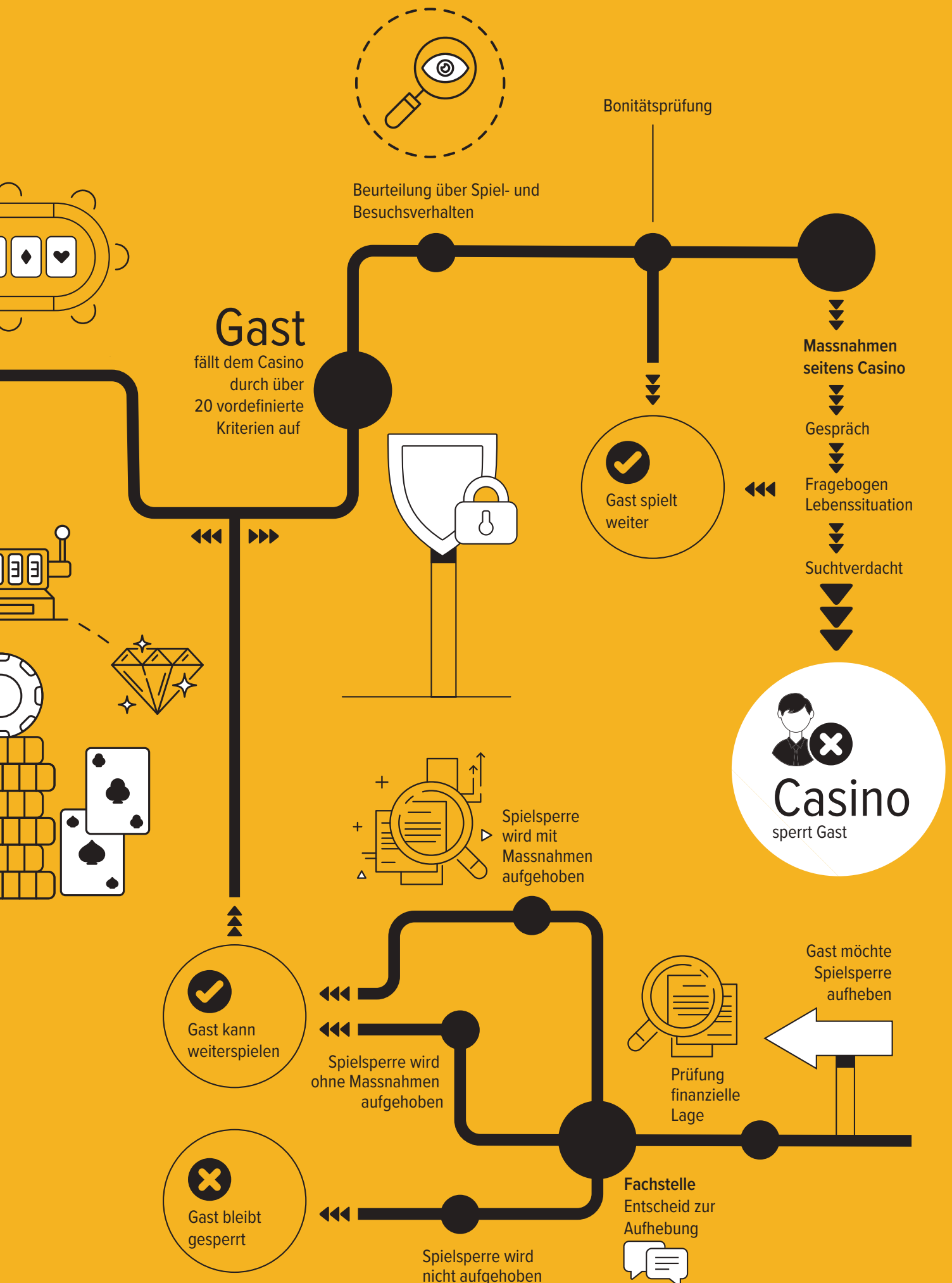
Diese Massnahmen zeigen das Engagement, Spielende nicht nur beim Erkennen von Problemen zu unterstützen, sondern ihnen auch konkrete Hilfe beim Ausstieg aus der Sucht anzubieten.

Thomas erklärt, dass viele Spielsperren auf Wunsch der Spielerinnen und Spieler selbst erfolgen, was zeige, dass die Bemühungen um Aufklärung und Selbstschutz Wirkung haben. Die Umsetzung der Spielsperren erfolgt über ein zentrales Register, das einen landesweiten Zugriff auf diese Information ermöglicht und somit eine effiziente Umsetzung der Sperren sicherstellt.

Abschliessend gibt Thomas einen Ausblick auf die Zukunft des Spielerschutzes, indem er die Rolle von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen hervorhebt. Diese Technologien bieten das Potenzial, gefährdete Spielerinnen und Spieler noch früher zu identifizieren und präventive Massnahmen zu ergreifen. Dieser fortschrittliche Ansatz unterstreicht das Engagement der Swiss Casinos Gruppe, die Sicherheit und das Wohlbefinden ihrer Gäste kontinuierlich zu verbessern und den Spielerschutz auf ein neues Niveau zu heben.

Gast spielt





«Für mich und mein Team ist es sehr wichtig, unseren Gästen zu vermitteln, dass wir zu ihrem Schutz da sind.»

In einem Interview mit Ardita Cakaj erfährt man mehr über ihre Leidenschaft für den Spielerschutz und die Bedeutung eines starken Teams.

Ardita Cakaj, Teamleiterin der Compliance-Abteilung im Swiss Casino Pfäffikon, erzählt stolz von ihrem beruflichen Weg und ihrer aktuellen Rolle. Seit mehr als zehn Jahren ist sie im Unternehmen tätig, ihre Karriere begann im Casino Zürich am Empfang und führte sie über die Leitung des Empfangsteams in die Compliance-Abteilung. Heute leitet sie ein vierköpfiges Team, das eine zentrale Rolle beim Spielerschutz sowohl im terrestrischen als auch im Online Casino spielt. «Für mich und mein Team ist es sehr wichtig, unseren Gästen zu vermitteln, dass wir zu ihrem Schutz da sind», erklärt Ardita.

Ein zentraler Aspekt ihrer Arbeit ist die Sensibilisierung der Gäste für Spielerschutzmassnahmen. «Unser Hauptanliegen ist es, die Selbstreflexion der Gäste zu fördern. Wir agieren nicht nur aus Pflichtgefühl oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften, sondern weil uns der Schutz und das Wohlergehen der Gäste wichtig sind», erklärt Ardita. Sie legt grossen Wert darauf, das Vertrauen der Gäste zu gewinnen und die Absichten hinter den Schutzmassnahmen transparent zu machen.

Ein wesentlicher Bestandteil ihrer Strategie ist die proaktive Überwachung der Spielaktivitäten ihrer Gäste. «Wenn wir feststellen, dass jemand über seine Verhältnisse spielt, ergreifen wir die Initiative. Unser Ziel ist es, einen umfassenden Schutz zu bieten, der sowohl das terrestrische als auch das Online-Spiel umfasst.» Besonderes Augenmerk legt sie auf die Einbeziehung des sozialen Umfelds der Spielerinnen und Spieler, insbesondere der Familien. «In Fällen, in denen die finanzielle Sicherheit der Familie auf dem Spiel steht, versuchen wir, die Angehörigen zu informieren. Mit ihrem Einverständnis können wir wirksamer intervenieren, was sich als sehr wertvoll erwiesen hat.»

«Unser Ziel ist es, einen umfassenden Schutz zu bieten, der sowohl das terrestrische als auch das Online-Spiel umfasst.»

Eine der Geschichten, die Ardita erzählt, handelt von einem Familienvater, der durch seine Spielsucht in eine schwere finanzielle und persönliche Krise geraten ist. «Dieser Mann steht symbolisch



Von links: Stefano Reutimann, Isabel Olivos, Ardita Cakaj, Jennifer Parisi, Alexandros Kalogiannis

für viele andere in ähnlichen Situationen. Er fühlte sich isoliert und hilflos. Wir haben viele Gespräche geführt und rasch Hilfe geleistet, unter anderem durch den Kontakt zu Fachstellen für Spielsucht und Schuldenberatung. Etwa ein Jahr später sah ich ihn zufällig mit seiner Familie in einem Restaurant. Er wirkte wie verwandelt, glücklich, ausgeglichen und voller Hoffnung. Dieser Moment bestätigte mir die Wirksamkeit unserer Arbeit.»

Die direkte Konfrontation der Spielerinnen und Spieler mit den Realitäten des Glücksspiels ist ein weiterer Aspekt ihrer Arbeit. «Wir zögern nicht, den Spielenden die Augen zu öffnen, indem wir sie direkt mit ihren Verlusten konfrontieren, dadurch fördern wir ein bewussteres Spielverhalten», sagt Ardita. Diese offene und ehrliche Kommunikation ist die Voraussetzung dazu.

Ardita legt grossen Wert auf die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. «Es ist mir sehr wichtig, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Notwendigkeit und Bedeutung des Spielerschutzes verstehen. In den Schulungen zeige ich anhand von realen Beispielen, welche Konsequenzen problematisches Spielverhalten haben kann und wie wichtig es ist, umgehend mein Team zu informieren, wenn ein Verdacht besteht. Es gibt keine unwichtigen oder falschen Meldungen», betont Ardita.

Die Zusammenarbeit mit externen Fach- und Beratungsstellen ist ein weiterer Bestandteil ihrer Arbeit. «Diese Kooperationen sind sehr wertvoll. Sie erweitern nicht nur unser Verständnis und unsere Kompetenzen, sondern ermöglichen den Spielerinnen und Spielern auch den Zugang zu spezialisierten Hilfsangeboten», erklärt Ardita. Trotz der Herausforderung, dass viele Spielerinnen und Spieler, die an Fachstellen verwiesen werden, diese Angebote nicht wahrnehmen, und der Tendenz, dass gesperrte Spielerinnen und Spieler auf illegale Anbieter ausweichen, bleibt Ardita optimistisch. Sie versucht, durch direkte Kommunikation und Förderung der Selbsterkenntnis bei den Spielerinnen und Spielern das Bewusstsein für Eigenverantwortung zu stärken.

Arditas Engagement für den Spielerschutz ist tief verwurzelt. «Dieses Thema hat mich schon immer interessiert und ich schätze die Möglichkeit, in diesem Bereich etwas bewirken zu können. Mein Tipp an die Gäste ist immer, nur so lange zu spielen, wie es Spass macht, und aufzuhören, bevor es weh tut.»

Ihr Team spielt eine entscheidende Rolle in ihrer täglichen Arbeit. «Ich bin jedem einzelnen Teammitglied sehr dankbar und stolz auf das, was wir gemeinsam erreichen. Wir tragen eine grosse Verantwortung sowohl für den Gast als auch für unser Unternehmen, aber mit einem so grossartigen Team macht es richtig Spass zu arbeiten.»

Arditas Geschichte zeigt ihr tiefes Engagement für den Schutz der Gäste und die Bedeutung eines engagierten Compliance-Teams. Durch ihre Arbeit und die ihres Teams wird nicht nur das individuelle Spielverhalten der Gäste positiv beeinflusst, sondern auch ein Bewusstsein für die Risiken des Glücksspiels geschaffen und Strategien gefördert, um problematischem Spielverhalten vorzubeugen.



«Ich bin jedem einzelnen Teammitglied sehr dankbar und stolz auf das, was wir gemeinsam erreichen. Wir tragen eine grosse Verantwortung sowohl für den Gast als auch für unser Unternehmen, aber mit einem so grossartigen Team macht es richtig Spass zu arbeiten.»

63%

der Spielsperren bei Swiss Casinos werden von den Spielenden freiwillig beantragt.

37%

der Spielsperren werden den Spielenden verordnet.

3659

Total ausgesprochene Spielsperren
von Swiss Casinos

19 282

Total ausgesprochene Spielsperren
in der Schweiz

1974

Freiwillige Spielsperren
ohne Intervention

335

Freiwillige Spielsperren
nach Intervention

1350

Angeordnete Spielsperren

1806

Anzahl gesperrte
Männer

1853

Anzahl gesperrte
Frauen

2078

Anzahl gesperrte
Ausländer

1581

Anzahl gesperrte
Schweizer

843

Total Anfragen
Finanznachweis

260

Total eingereichte
Finanznachweise

583

Unvollständige
Finanznachweise

324

Aufhebungsanträge
gutgeheissen

549

Aufhebungsanträge nicht
gutgeheissen

47

Wiedersperrquote
innert 12 Monaten

6 385 958

Total Kosten für den Spielerschutz (intern und extern) von Swiss Casinos in Franken

Die Spielsperre wirkt schweizweit in allen Casinos und bei den Lotterien.



«Oft muss ich tief in die
Privatsphäre eindringen.»

Ryszard Pilat, Spielerschutzbeauftragter von Swiss Casino St. Gallen, reflektiert über drei Jahrzehnte Erfahrung und seine leidenschaftliche Arbeit im Bereich Spielerschutz.

Ryszard Pilat hat über drei Jahrzehnte Erfahrung in der Casinobranche, davon fast zwei Jahrzehnte im Casino St. Gallen, mit dem Fokus auf Spielerschutz. Ursprünglich als Nebenbeschäftigung übernommen, hat sich diese Aufgabe zu seiner Hauptverantwortung und Leidenschaft entwickelt. Ryszard betont: «Der Spielerschutz steht im Zentrum meiner Arbeit. Er erfordert Fingerspitzengefühl und Entschlossenheit.»

In seiner täglichen Arbeit stösst Ryszard vor allem bei persönlichen Gesprächen mit Gästen auf Herausforderungen. «Oft muss ich tief in die Privatsphäre eindringen, um herauszufinden, wie ich helfen kann. Am Anfang sehen mich viele als Fremden, der unangenehme Fragen stellt. Aber ich weiss, wie wichtig diese Gespräche sind», sagt Ryszard.

Er erzählt zwei Geschichten, die seine Erfahrungen illustrieren. Die erste Geschichte handelt von einem Mann, dem Ryszard vor etwa 20 Jahren begegnete. Trotz regelmässiger Casinobesuche und einer Schuldenlast von 80 000 Franken behielt der Gast eine erstaunlich gelassene Haltung. Die Offenbarung seiner Arbeitslosigkeit verschärfte die Situation. Als der Gast über die notwendige Spielsperre informiert wurde, reagierte er zunächst mit Unverständnis und Verwirrung. Nach intensiver Diskussion und anfänglichem Widerstand kam es jedoch zu einem Wendepunkt, an dem der Gast Einsicht zeigte und die Sperre akzeptierte, wofür er schliesslich dankbar war und sich «wie neu geboren» fühlte. Dieser Vorfall hinterliess bei Ryszard einen bleibenden Eindruck, denn er erkannte, dass zehn weitere Minuten Diskussion einen grossen Unterschied machen können, und so diente ihm diese Geschichte zwei Jahrzehnte lang als wichtige Erinnerung an die Bedeutung von Geduld und Verständnis.

«Ich weiss, wie es sich anfühlt, 1000 Franken zu verlieren oder 1000 Franken zu gewinnen und sie wieder ins Spiel zu stecken.»

Die zweite Geschichte handelt von einer jungen Frau, die mit ihrem Schwiegervater zu Ryszard kam. Ihr Ehemann, der bereits in allen Casinos der Schweiz gesperrt war, hatte unter ihrer Identität ein neues Konto in einem Online Casino eröffnet. Verständlicherweise war sie besorgt und fragte nach möglichen Lösungen. Ryszards Antwort war direkt und zielgerichtet: «Haben Sie etwas dagegen, wenn ich Sie in der ganzen Schweiz sperre?» Da sie selbst nicht spielte, hatte sie nichts dagegen. Obwohl der Ehemann vielleicht nach anderen Auswegen suchen würde, war die Erleichterung und Dankbarkeit der Frau in diesem Moment unübersehbar. Diese Geschichte zeigt, wie wichtig es ist, schnell und pragmatisch zu handeln, um Menschen vor weiterem Schaden zu bewahren.

Ryszards eigene Vergangenheit als Casinospieler verleiht ihm eine einzigartige Perspektive und Empathie. Er kennt die Verlockungen des Glücksspiels und die Schwierigkeiten, die mit dem Versuch verbunden sind, mit dem Spielen aufzuhören. «Ich weiss, wie es sich anfühlt, 1000 Franken zu verlieren oder 1000 Franken zu gewinnen und sie wieder ins Spiel zu stecken.» Diese persönliche Betroffenheit ermöglicht es ihm, wirksame Strategien zu entwickeln, um das Bewusstsein und die Eigenverantwortung der Spielerinnen und Spieler zu fördern. Er setzt auf die Kraft der eigenen Erfahrung, um eine gemeinsame Sprache mit den Gästen zu finden.



Das frühzeitige Erkennen und adäquate Reagieren auf problematisches Spielverhalten ist für den Spielerschutz im Casino St. Gallen besonders wichtig. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt werden innerhalb der ersten sechs Monate nach Stellenantritt geschult. In diesem Grundkurs lernen sie, Warnsignale wie negative Äusserungen zum Spielverhalten oder finanzielle Probleme und Nervosität zu erkennen und darauf zu reagieren. Solche Anzeichen sind im Früherkennungskatalog beschrieben und entscheidend, um rechtzeitig eingreifen zu können.

«Eine Kernbotschaft ist, dass Spielsucht jeden treffen kann, unabhängig von Bildung, sozialem Status oder Beruf.»

Ryszards langjährige Erfahrung im Bereich des Spielerschutzes hat tiefe Einblicke und wertvolle Erkenntnisse geliefert. Eine Kernbotschaft ist, dass Spielsucht jeden treffen kann, unabhängig von Bildung, sozialem Status oder Beruf. Durch seine zahlreichen Reisen und Begegnungen mit verschiedenen Kulturen weltweit nutzt er seine Erkenntnisse, um im Gespräch mit den Gästen nicht nur Empathie und Verständnis zu zeigen, sondern auch persönliche Anknüpfungspunkte zu finden. Indem er zunächst über die Herkunft des Gastes oder über gemeinsame Interessen spricht, schafft er eine vertrauensvolle Atmosphäre, die das weitere Gespräch erleichtert.

Zum Schluss betont Ryszard noch einmal die wichtige Bedeutung von Spielerschutzmassnahmen. Er hat in Casinos im Ausland gesehen, wie gefährlich es ohne solche Massnahmen sein kann. Obwohl es eine Herausforderung ist, sie ständig zu verbessern, ist er von ihrem Nutzen überzeugt: Sie schützen, geben Hoffnung und unterstützen diejenigen, die es am meisten brauchen. Ryszards Weg zeigt seine tiefe Leidenschaft und sein Engagement für den Spielerschutz.

«Nicht immer stösst die ausgesprochene Spielsperre auf Verständnis. Diese Sperre wird oft als Eingriff in die Privatsphäre oder als Beleidigung angesehen.»



«Ich versuche direkt zu sein und ermutige die Gäste, ihre Besuche zu reduzieren und ein Budget festzulegen.»

Christian Paul verbindet als Guest Relation Manager im Swiss Casino Schaffhausen Kundenbeziehungen mit Spielerschutz.

Christian Paul ist seit 1999 in der Casinobranche tätig, seit 2004 im Casino Schaffhausen. Er begann seine Karriere an den Spieltischen als Croupier, wo er über zehn Jahre Erfahrung sammelte, bevor er an den Cashdesk wechselte. Auch dort war er rund zehn Jahre tätig. Im Jahr 2019 wurde er zum Guest Relation Manager befördert und im Jahr 2022 übernahm er zusätzlich die Rolle des Verantwortlichen für das Sozialkonzept im Casino Schaffhausen. Seit seiner Tätigkeit am Cashdesk ist er auch für das Geldwäschereigesetz zuständig. Als Hauptverantwortlicher für den Spielerschutz sieht Christian seine Aufgabe darin, ein sicheres und verantwortungsvolles Spielumfeld zu gewährleisten.

«Über die Familie spricht man schnell, aber sobald es ums Geld geht, verändern sich die Charaktere, die man vielleicht schon seit Jahren kennt.»

Bei seiner Arbeit wird Christian immer wieder vor Herausforderungen gestellt. Auch wenn das Casino Schaffhausen als kleinstes Casino der Gruppe seltener mit schwierigen Fällen konfrontiert ist als die grösseren Häuser, erfordern gerade die sensiblen Gespräche mit den Gästen über ihre finanzielle und familiäre Situation besonders viel Fingerspitzengefühl. «Man muss wirklich nach ihrem Leben fragen. Über die Familie spricht man schnell, aber sobald es ums Geld geht, verändern sich die Charaktere, die man vielleicht schon seit Jahren kennt», erklärt er. Die Notwendigkeit, persönliche und manchmal unangenehme Fragen zu stellen, führt oft zu einem veränderten Verhalten der Gäste und belastet die Beziehung zwischen dem Casinopersonal und den Spielerinnen und Spielern.

Christian erzählt von einer besonders markanten Geschichte, die seine Erfahrungen im Umgang mit Spielsucht illustriert. Die Geschichte handelt von einer italienischen Restaurantbesitzerin, die sich in einer verzweifelten Lage befand, weil ihr Partner ihre Kreditkarte für Glücksspiele missbraucht hatte. «Die Restaurantbesitzerin stand weinend vor mir, völlig verzweifelt. In solchen Momenten ist es wichtig, nicht nur als Casinomitarbeiter, sondern auch als Mensch da zu sein», sagt Christian. Mit Hilfe eines italienisch sprechenden Sicherheitsmitarbeiters konnte er ihr trotz der Sprachbarriere eine freiwillige Spielsperre empfehlen, und auch ihr Partner wurde aufgrund der Informationen, die sie Christian gegeben hatte, gesperrt. Die Situation war emotional aufgeladen, aber die Entscheidung für eine Sperre war ein hoffnungsvoller Moment.

Ein Schlüsselement für seinen Erfolg ist das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Casinos. «Ohne die Unterstützung meines Teams wäre vieles nicht möglich», betont Christian. Die Vielfalt der Nationalitäten unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sei ein grosser Vorteil, um auf die Bedürfnisse der Gäste eingehen und sie in ihrer Muttersprache betreuen zu können, was Vertrauen schaffe und die Kommunikation über sensible Themen oft erleichtere.

Abschliessend betont Christian, dass es sehr wichtig sei, das Bewusstsein und die Eigenverantwortung der Spielenden zu stärken. Er legt grossen Wert auf Ehrlichkeit und Offenheit. «Ich versuche direkt zu sein und ermutige die Gäste, ihre Besuche zu reduzieren und ein Budget festzulegen», sagt er. Diese direkte Ansprache soll den Gästen die Realität ihrer Situation vor Augen führen und sie zu verantwortungsbewusstem Handeln anregen. Christians Engagement für den Spielerschutz zeigt, wie wichtig es ist, den Gästen nicht nur ein unterhaltsames, sondern auch ein sicheres Spielerlebnis zu bieten.



«Die Schweizer Casinos unterliegen einem der strengsten Spielerschutzkonzepte der Welt.»

Frank Rudolph erklärt, wie sein Team im Swiss Casino Zürich Spielerschutz in die Praxis umsetzt und verantwortungsvolles Spielen fördert.

Frank Rudolph ist seit über sieben Jahren mit einem engagierten Team von drei Personen für die Umsetzung des Sozialkonzepts im Casino Zürich verantwortlich. In dieser Zeit hat er einen tiefen Einblick in die Herausforderungen und Erfolge des Spielerschutzes gewonnen. Frank und sein Team stehen vor der Herausforderung, die gesellschaftliche Akzeptanz des Casinos mit der Verantwortung gegenüber den Gästen in Einklang zu bringen. Dies gestaltet sich schwierig, da die Gesellschaft oft ein gespaltenes Bild von der Casinobranche hat. Einerseits besteht der Eindruck, dass Casinos den Spielerinnen und Spielern das Geld aus der Tasche ziehen, andererseits werden die Massnahmen zum Spielerschutz teilweise als übertriebene Eingriffe empfunden. Frank kommentiert: «Wir tun zu wenig für die, die nicht spielen, und zu viel für die, die bei uns spielen.»

«Man muss den Finger in die Wunde legen dürfen.»

Die Schweizer Casinos unterliegen einem der strengsten Spielerschutzkonzepte der Welt. Dennoch fehlt oft die gesellschaftliche Akzeptanz für diese Massnahmen. «Es handelt sich um ein Bundesgesetz, das von den Stimmberechtigten angenommen wurde, und trotzdem sind das Bewusstsein und das Verständnis dafür nicht fest in der Gesellschaft verankert», erklärt Frank.

Offene und ehrliche Kommunikation spielt in Franks Arbeit eine zentrale Rolle. «Man muss den Finger in die Wunde legen dürfen», sagt er. Es sei wichtig, auf jeden Gast individuell einzugehen, um Bewusstsein und Eigenverantwortung zu fördern. Die Reaktionen sind vielfältig und gehen von Offenheit bis zu totaler Verschlussenheit.

Schulung und Sensibilisierung des Personals sind entscheidend. Jährlich werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in direktem Kontakt mit den Gästen stehen, sowohl von externen Fachstellen als auch von den Verantwortlichen für das Sozialkonzept geschult. Diese Schulungen stellen sicher, dass das gesamte Casinopersonal im Sinne des Spielerschutzes wirksam handeln kann, indem nicht nur Fachwissen vermittelt, sondern auch Empathie und Verständnis für die Gäste gefördert wird.

Effektive Teamarbeit und die Zusammenarbeit verschiedener Abteilungen ermöglichen es Franks Team, flexibel auf die Bedürfnisse der Gäste einzugehen: «Wir können unseren Gästen zwölf Stunden am Tag, sieben Tage die Woche einen Gesprächstermin anbieten.» Diese Zusammenarbeit hilft, Barrieren abzubauen und den Spielerinnen und Spielern die Unterstützung zu bieten, die sie brauchen. Die Arbeit im Bereich Spielerschutz ist ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmenspolitik.

Aus seiner langjährigen Erfahrung zieht Frank eine klare Lehre: «Jeder Mensch hat seine Geschichte. Es ist wichtig, diese Geschichten zu hören, zu verstehen und nicht vorschnell zu urteilen.» Allen Casinobesuchern rät er, dass das Glücksspiel bewusst und verantwortungsvoll genossen werden sollte.

Besonders berührt hat Frank die Geschichte eines Familienvaters. Der Mann war durch seine Spielsucht in finanzielle und soziale Schwierigkeiten geraten. Durch individuelle Beratungsgespräche und frühzeitige Interventionen gelang es, den Mann zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Geld und zur Wertschätzung familiärer Bindungen zu bewegen. «Der Blick in seinen Augen, als ihm klar wurde, dass er sein Geld lieber in die Zeit mit seinen Kindern investiert, und er sich daraufhin sperren liess, war unbezahlbar», erzählt Frank bewegt.

Frank Rudolph spricht auch über Menschen mit Migrationshintergrund, die ihm besonders am Herzen liegen. Er reflektiert über ihre Gründe für die Migration – oft Flucht vor Konflikten oder Armut – und konfrontiert sie mit der Frage: «Warum gehst du dann zu oft ins Casino, anstatt die neuen Chancen hier anzunehmen?» Er betont seinen Respekt für alle, die in die Schweiz kommen, um ein neues Leben zu beginnen. Gleichzeitig appelliert er an sie, mit dem Geld, das sie verdienen oder durch staatliche Unterstützung erhalten, sorgsam umzugehen. «Nutzt dieses Geld nicht, um jeden Tag euer Glück zu versuchen», mahnt er. Dieser Ansatz verdeutlicht Franks Engagement, allen Gästen des Casinos, insbesondere denen in schwierigen Lebenssituationen, zu helfen, Eigenverantwortung zu übernehmen und die sich bietenden Chancen zu nutzen.

Abschliessend betont Frank Rudolph die Essenz seiner Arbeit im Spielerschutz: «Am Ende des Tages verkaufen wir im Casino nicht nur Unterhaltung, sondern auch Emotionen. Aber die Art und Weise, wie wir diese Emotionen gestalten und begleiten, macht den Unterschied.» Dieser Satz bringt nicht nur seine Philosophie auf den Punkt, sondern spiegelt auch die tiefgreifenden Erkenntnisse wider, die er aus seiner langjährigen Tätigkeit gezogen hat. Es geht ihm darum, ein Umfeld zu schaffen, in dem die Gäste nicht nur Spass haben, sondern sich auch wohl und verstanden fühlen. Die Geschichten der Menschen, sei es der Schweizer Familienvater, der seinen Weg zurückfindet, oder die Migrantin, die neue Chancen sucht, zeigen, dass hinter jedem Verhalten eine tiefere Geschichte steckt. Diese Geschichten anzuerkennen, zuzuhören und nicht vorschnell zu urteilen, ist für Frank und sein Team tägliche Praxis und zugleich die grösste Herausforderung. «Jede Begegnung, jedes Gespräch ist eine Chance zur Veränderung», sagt Frank. Diese Haltung prägt die Arbeit im Casino Zürich und macht deutlich, dass echter Spielerschutz weit über das Spiel hinausgeht und im Zentrum der menschlichen Beziehung steht.



«Am Ende des Tages verkaufen wir im Casino nicht nur Unterhaltung, sondern auch Emotionen. Aber die Art und Weise, wie wir diese Emotionen gestalten und begleiten, macht den Unterschied.»

Die Zahlen 2023

Konzernbilanz

in Mio. CHF

Aktiven	2023	2022
Umlaufvermögen	174.5	157.4
Anlagevermögen	51.2	57.6
Total Aktiven	225.7	215.0
Passiven		
Fremdkapital	41.4	47.8
Eigenkapital	184.3	167.2
Total Passiven	225.7	215.0

Konsolidierte Erfolgsrechnung

in Mio. CHF

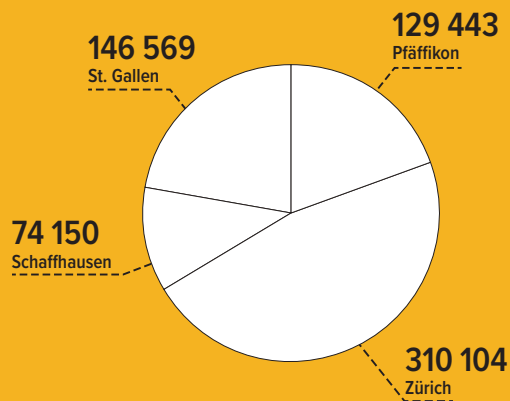
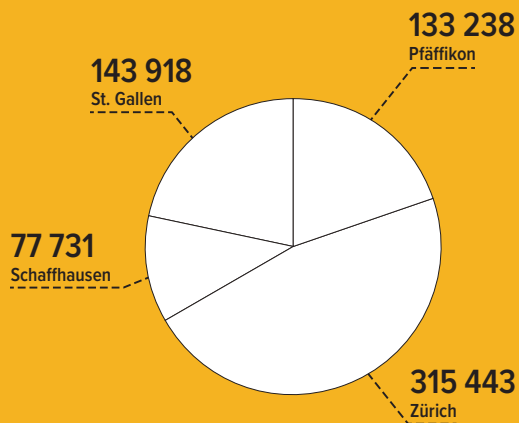
	2023	2022
Bruttoumsatz	203.9	211.4
Spielbankenabgabe und übrige Umsatzminderungen	-87.6	-91.7
Personalaufwand	-49.0	-47.3
Übrige Betriebsaufwendungen	-43.1	-47.4
Ergebnis vor Zinsen, Abschreibungen und Ertragssteuern (EBITDA)	24.2	25.0
Abschreibungen und Wertverminderungen	-7.6	-7.9
Betriebsergebnis (EBIT)	16.6	17.1
Finanzergebnis	1.6	1.3
Ordentliches Ergebnis vor Steuern	18.2	18.4
Ausserordentliches Ergebnis	1.6	0.0
Konzerngewinn vor Steuern	19.8	18.4
Ertragssteueraufwand	-2.7	-2.8
Konzerngewinn	17.1	15.6

Casinobesuche: 670 330

Total Swiss Casinos

2023

2022



5.0

Mio. CHF Jackpot-Auszahlungen Online Casino

14.5

Mio. CHF Jackpot-Auszahlungen Slotautomaten

573

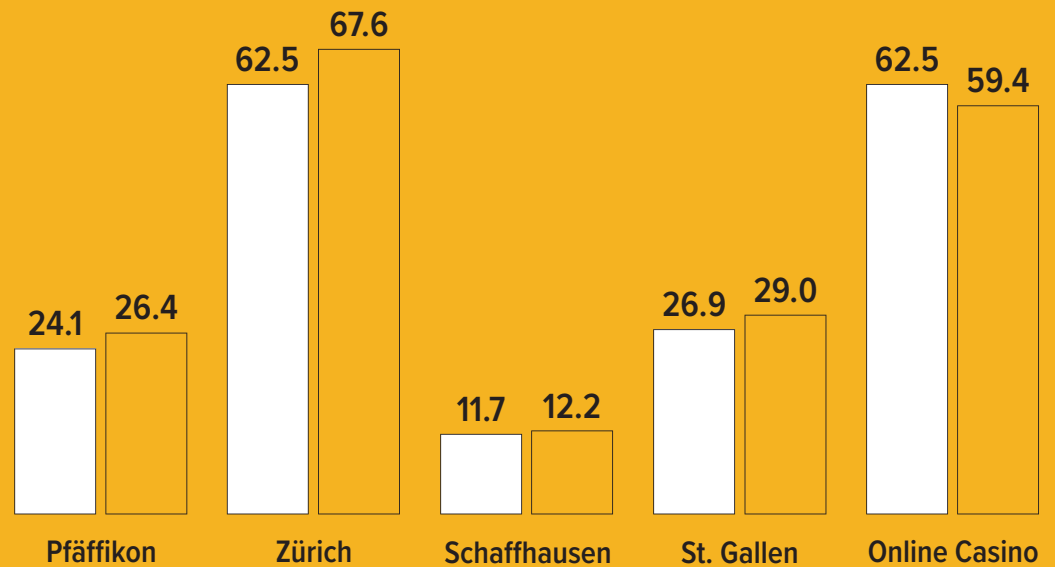
Anzahl Angestellte in Swiss Casinos Gruppe per 31.12.2023

Ertrag aus Spielbankengeschäft 187.7

Mio. CHF

2023

2022

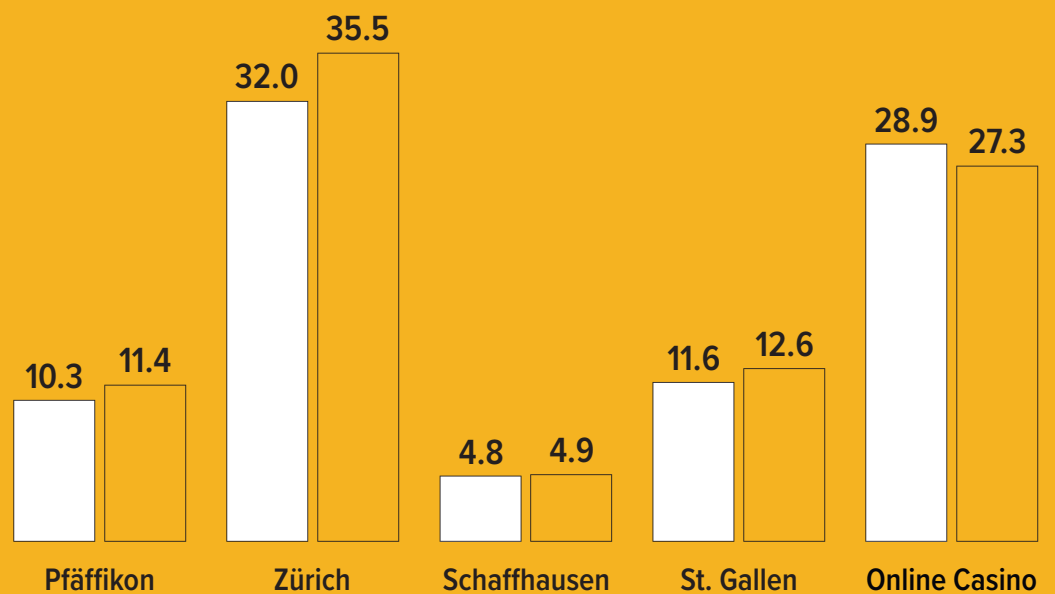


Spielbankenabgabe: 87.6

Mio. CHF

2023

2022



2023 in Worten

Neue Konzessionen für Zürich, St. Gallen, Pfäffikon und erstmalig Winterthur

Das Jahr 2023 stand im Zeichen der Vergabe neuer Konzessionen für die Periode 2025 bis 2044. Im November 2023 erteilte der Bundesrat Swiss Casinos vier Konzessionen für die Standorte Zürich, St. Gallen, Pfäffikon (mit Online) und neu für Winterthur. Wir freuen uns sehr über das Vertrauen des Bundes in unser Unternehmen. Der Konzessionsentscheid des Bundesrates ist auch eine Bestätigung der unternehmerischen Leistungen von Swiss Casinos in den letzten zwei Jahrzehnten.

Schweizer Casinobranche: Gesamtwachstum trotz Rückgang bei terrestrischen Casinos

Der Bruttospielertrag der terrestrischen Casinos und der Online Casinos stieg um 3,7% von 876,4 Mio. CHF im Jahr 2022 auf 908,6 Mio. CHF im Jahr 2023, wobei sich die Bruttospielerträge der terrestrischen Casinos und der Online Casinos gegenläufig entwickelten. Die 21 terrestrischen Casinos verzeichneten im Berichtsjahr einen Rückgang des Bruttospielertrages um 0,6% von 626,3 Mio. CHF im Jahr 2022 auf 622,7 Mio. CHF im Jahr 2023. Gleichzeitig stiegen die Casinoeintritte branchenweit um 2,5%. Die zehn Online Casinos in der Schweiz erzielten im Berichtsjahr ein Wachstum des Bruttospielertrages um 14,3% von 250,1 Mio. CHF auf 285,9 Mio. CHF. Im Vergleich zum Vorjahr war ein Casino weniger auf dem Markt.

Swiss Casinos kann sich beim Umsatz dem Branchentrend nicht entziehen

Im Kerngeschäft ging der Umsatz unserer Casinos um rund 7,0 Mio. CHF (-3,6%) auf 187,6 Mio. CHF (Vorjahr 194,5 Mio. CHF) zurück. Während unser Online Casino ein positives Wachstum (5,2%) verzeichnete, mussten die terrestrischen Casinos einen Umsatzrückgang (-7,5%) hinnehmen. Die Zahl der Eintritte stieg zwar um 1,5%, der durchschnittliche Spielertrag pro Eintritt sank jedoch um 8,8%, was zu tieferen Einnahmen aus dem Spielbankengeschäft führte. Mit 82,7% (Vorjahr 83,9%) sind die Einnahmen aus dem Automatenspiel nach wie vor die wichtigste Einnahmequelle der terrestrischen Casinos. Zunehmend an Bedeutung gewinnen die Einnahmen aus dem Online-Glücksspiel. Sie trugen im Vorjahr 30,5% zum Gesamtertrag aus dem Spielbankengeschäft bei, im Jahr 2023 waren es 33,3%. Die sonstigen Erlöse (Gastronomieertrag, Tronc, Eintrittsgeld) verzeichneten aufgrund geringerer Gastronomieerträge einen Rückgang von 3,1%. Der

übrige betriebliche Ertrag (Mieten, Parkgebühren) blieb auf Vorjahresniveau. Insgesamt resultierte ein um 3,4 Mio. CHF bzw. 2,8% tieferer Betriebsertrag von 116,3 Mio. CHF (Vorjahr 119,7 Mio. CHF).

Swiss Casinos reduziert den Betriebsaufwand

Der Personalaufwand und der übrige Betriebsaufwand konnten insgesamt um 2,6 Mio. CHF gesenkt werden, wobei der Anstieg des Personalaufwands durch den Rückgang des übrigen betrieblichen Aufwands kompensiert wurde. Der Personalaufwand erhöhte sich insbesondere durch die Einführung von freiwilligen Schichtzulagen sowie durch die leichte Zunahme der Vollzeitstellen. Im Jahr 2023 waren durchschnittlich 475,6 Vollzeitstellen besetzt, im Jahr 2022 durchschnittlich 473,9. Der übrige betriebliche Aufwand konnte durch den Wegfall der Konzessionsaufwendungen im Jahr 2022 reduziert werden. Auf Stufe EBITDA verringerte sich das Ergebnis um 0,7 Mio. CHF auf 24,3 Mio. CHF (Vorjahr 25,0 Mio. CHF), was einem Rückgang von 2,9% entspricht.

Vorsichtige Investitionsstrategie und höheres Finanzergebnis wirken sich positiv auf das Jahresergebnis aus

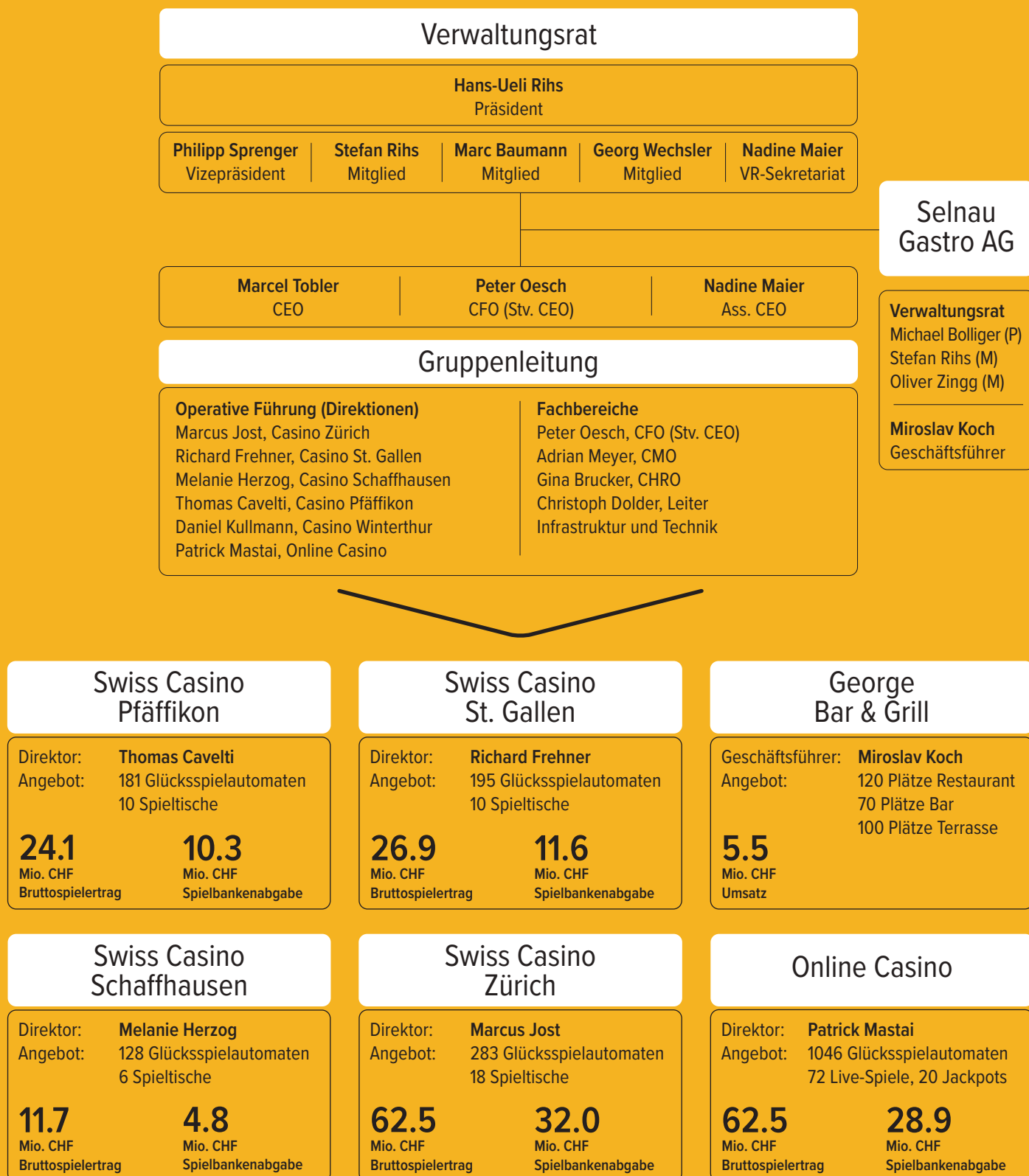
Der Rückgang der Abschreibungen ist auf eine vorsichtige Investitionsstrategie im Hinblick auf die unsichere Situation bezüglich der Konzessionsverlängerungen zurückzuführen. Ein deutlich verbessertes Finanzergebnis, bedingt durch das Ende der Negativzinsphase, sowie ein ausserordentliches Ergebnis von 1,6 Mio. CHF aus einem Investitionsbeitrag einer Vermieterin für von uns durchgeführte Mieterausbauten beeinflussten das Jahresergebnis positiv. Insgesamt weist die Gruppe einen Jahresgewinn von 17,1 Mio. CHF (Vorjahr 15,6 Mio. CHF) aus, was einer Steigerung von 9,7% gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dieses Ergebnis ist erfreulich, wenn man bedenkt, dass der Betriebsertrag unter dem Vorjahreswert liegt.

Hoher Eigenfinanzierungsgrad sichert Zukunftsinvestitionen

Das Unternehmen verfügt über ein konsolidiertes Eigenkapital von 184,3 Mio. CHF (Vorjahr 167,3 Mio. CHF) und über flüssige Mittel von 169,9 Mio. CHF (Vorjahr 151,5 Mio. CHF). Der Eigenfinanzierungsgrad – das Eigenkapital im Verhältnis zur Bilanzsumme – beträgt 81,7% (Vorjahr 77,8%). Damit hat Swiss Casinos seine ausgezeichnete Basis für weitere Investitionen und die Realisierung neuer Projekte erneut gestärkt.

Organisation

Swiss Casinos Holding AG





«Der Erstkontakt ist für Rat-
suchende oft eine grosse
Herausforderung.»

Um das Thema des diesjährigen Geschäftsberichts zu vertiefen, haben wir mit Franz Eidenbenz, Fachpsychologe für Psychotherapie, gesprochen. 2011 hat er das Zentrum für Spielsucht und andere Verhaltenssuchte Radix in Zürich aufgebaut und arbeitet zwischenzeitlich in einer privaten Praxis. Aufgrund seiner langjährigen Erfahrung bringt er eine fundierte und realistische Perspektive für die Spielsuchtprävention und -intervention ein.

Was ist Spielsucht und wie manifestiert sie sich in der Regel?

Spielsucht äussert sich durch den Verlust der Kontrolle über das Spielverhalten, was bedeutet, dass die Betroffenen mehr Zeit und Geld in das Spielen investieren, als es ihr Budget zulässt. Dieses Verhalten folgt häufig auf einen grösseren Gewinn, woraufhin trotz der offensichtlichen negativen Folgen für persönliche Beziehungen, Finanzen und Beruf weitergespielt wird. Gemäss Weltgesundheitsorganisation gilt Spielsucht als psychische Störung und somit als Krankheit.

Was sind die ersten Anzeichen dafür, dass jemand spielsüchtig sein könnte?

Spielsüchtige haben über kurz oder lang finanzielle Probleme. Sie sind in einem negativen Kreislauf gefangen, in dem sie glauben, durch weiteres Spielen Verluste ausgleichen oder Gewinne maximieren zu können. Gewinne bleiben ihnen besser in Erinnerung und dementsprechend reden sie auch lieber darüber als über Verluste. Finanzielle Probleme, das Leugnen von häufigem Spielen sowie Schlafmangel können Hinweise auf eine Spielsucht sein.

Wie sieht der erste Kontakt aus, wenn sich jemand mit Verdacht auf Spielsucht an dich wendet?

Der Erstkontakt ist für Ratsuchende oft eine grosse Herausforderung. Es erfordert Mut, sich ein Problem einzugestehen und Hilfe zu suchen. Deshalb ist das Ziel, diesen Kontakt so positiv wie möglich zu gestalten. Wir sprechen dabei nicht nur offen über das Spielen und dessen finanzielle Folgen, sondern auch über andere Lebensbereiche wie Beruf, Familie und Freizeit. Ein gutes Erstgespräch ist vielfach entscheidend für den weiteren Verlauf und eine erfolgreiche Therapie.

Welche spezifischen Therapieansätze verfolgst du bei der Behandlung von Spielsucht?

In der Spielsuchtbehandlung werden Interventionen nach einer ersten Abklärung individuell und gezielt geplant. Dabei ist zu klären, ob Angehörige miteinbezogen werden können, die Bereitschaft für eine Gruppentherapie besteht usw. Wichtig für die Motivation und für Erfolgserlebnisse ist es, realistische Ziele zu formulieren. Einige Betroffene haben das Ziel, kontrolliert zu spielen, während andere für immer aufhören möchten. So oder so erwarten wir Rückfälle und besprechen das auch mit Betroffenen und Angehörigen. Auch mit bester Absicht gibt es keine Garantie, dass nie mehr ein Rückfall vorkommt. Wenn jedoch mit der Therapie gelernt wird, offen und konstruktiv mit einem Rückfall und Krisen umzugehen, bringt das die grösste Sicherheit und nachhaltigen Erfolg.

Gibt es einen speziellen Fall mit einem Spieler, der dir besonders in Erinnerung geblieben ist?

Ja, da kommen mir zwei Beispiele in den Sinn. Ein Fall betrifft einen Spieler, der angab, mit dem Glücksspiel vollständig aufgehört zu haben. Er betonte in der Gruppentherapie, in den Einzelsitzungen bei drei verschiedenen Therapeuten, wie hilfreich die Interventionen für ihn waren und wie positiv er die spielfreie Zeit erlebe. Später stellten wir fest, dass er die ganze Zeit weitergespielt hatte. Erst anschliessend begann die wahre Therapie. Das hat uns gelehrt, dass Spielerinnen und Spieler nicht nur Angehörige, sondern auch Fachpersonen täuschen können. Das zeigt auch, mit welcher Herausforderung Casinos konfrontiert sind, wenn sie Spielsüchtige erkennen sollen.

Ein weiteres Beispiel betrifft einen Familienvater, der in der Therapie schilderte, dass er am Vorabend seines Betreuungstages eine grössere Summe verspielt hatte. Am nächsten Tag wünschten sich seine Kinder an einem Stand in der Stadt Eiscrème, die er nicht bezahlen konnte; das Eis sei viel zu teuer, meinte er. Eine schmerzhaft und schambeladene Erinnerung für den Betroffenen.

Mit der Therapie und mit familiärer Unterstützung wurde er völlig spielfrei, verbesserte die Beziehung zu seinen Kindern und seine Lebensqualität erheblich. Gut zu wissen, dass mit persönlicher Motivation und familiärer Unterstützung eine vollständige Genesung realistisch ist.

Welchen Herausforderungen begegnest du häufig, wenn du mit spielsüchtigen Menschen arbeitest?

Die grösste Herausforderung neben Geduld und Ausdauer besteht darin, den Betroffenen und Angehörigen zu vermitteln, dass sie krank, aber trotz ihrer Sucht keine schlechten Menschen sind. Spielerinnen und Spieler sind häufig unehrlich, lügen, betrügen und begehen illegale Handlungen zur Geldbeschaffung, was Scham- und Schuldgefühle zur Folge hat. Gelingt es, die Spielsucht hinter sich zu lassen und das wahre, gesunde Selbst wiederzufinden, zeigen sich meist ehrliche, liebevolle und zuverlässige Menschen.

Was ist wichtig für die Zusammenarbeit zwischen Casinos und anderen Glücksspieleinrichtungen, um den Spielerschutz zu verbessern?

Die Zusammenarbeit zwischen Suchtfachstellen, Casinos und anderen Spielanbietern ist aus präventiver und therapeutischer Sicht gewinnbringend; allfällige Interessenkonflikte können so auch direkt thematisiert werden. Der Erfahrungsaustausch ist

insbesondere bei der Beurteilung von Spielsperren nützlich, da das Spielverhalten von verschiedenen Seiten beleuchtet werden kann. Die laufende Entwicklung neuer Angebote und das zunehmende Spielen über Smartphones ist eine Herausforderung bei der Weiterentwicklung des Spielerschutzes, sowohl für Anbieter wie auch Präventions- und Suchtfachstellen.

Wie bezieht du die Familien oder Angehörigen der Betroffenen in den Therapieprozess mit ein?

Partner, Eltern und Geschwister werden nach Möglichkeit frühzeitig in die Therapie einbezogen. Gleichzeitig bietet das Zentrum für Spielsucht und andere Verhaltenssuchte auch Beratung für Angehörige an, wenn die Betroffenen selbst nicht oder noch nicht bereit sind, an der Therapie teilzunehmen. Ihre

Unterstützung ist entscheidend für die Motivation und langfristige Genesung der Betroffenen. Gemeinsam werden Strategien zum Umgang mit Rückfällen und zur Stabilisierung der finanziellen Situation erarbeitet.

Welchen Rat würdest du jemandem geben, der vermutet, dass er oder ein Angehöriger spielsüchtig sein könnte?

Wenn Angehörige oder Freunde vermuten, dass jemand spielsüchtig ist, sollten sie die Person darauf hinweisen, dass sie häufig spielt, und darüber reden. Es ist wichtig, die persönliche Besorgnis auszudrücken, ohne Vorwürfe zu machen. Selbst oder zusammen mit der betroffenen Person eine Beratungsstelle aufzusuchen ist oft ein entscheidender, erster Schritt zur Genesung.



«Die grösste Herausforderung neben Geduld und Ausdauer besteht darin, den Betroffenen und Angehörigen zu vermitteln, dass sie krank, aber trotz ihrer Sucht keine schlechten Menschen sind. Spielerinnen und Spieler sind häufig unehrlich, lügen, betrügen und begehen illegale Handlungen zur Geldbeschaffung, was Scham- und Schuldgefühle zur Folge hat.»

«Ein ganzheitliches Spielerschutzkonzept liegt uns am Herzen. Illegale Anbieter untergraben das Ziel des Gesetzgebers, die Bevölkerung angemessen vor den Gefahren des Geldspiels zu schützen.»

Im Gespräch mit Patrick Mastai, Direktor des Online Casinos, erfahren wir, wie Swiss Casinos gegen illegale Online-Anbieter vorgeht und dabei den Spielerschutz und die Transparenz in den Vordergrund stellt.

Welche Auswirkungen haben illegale Online Casinos auf den legalen Online-Glücksspielmarkt?

Illegale Online Casinos geben Anlass zu vielfältigen Bedenken. Schweizer Online Casinos sind verpflichtet, von ihrem erwirtschafteten Bruttospielertrag Beiträge an die AHV zu leisten. Im Jahr 2023 belief sich der Bruttospielertrag auf 280 Mio. CHF, wovon rund 50% an die AHV bezahlt wurden. Da illegale Online Casinos in der Schweiz nicht konzessioniert sind, unterliegen sie keiner staatlichen Aufsicht, was zur Folge hat, dass die Abgaben an die AHV ausbleiben. Eine aktuelle Schätzung von KPMG geht davon aus, dass sich der Anteil des illegalen Marktes in der Schweiz auf jährlich 180 Mio. CHF beläuft.

Eine weitere Problematik besteht darin, dass Spielerinnen und Spieler nicht auf den ersten Blick erkennen können, wann es sich um einen illegalen Anbieter und wann um ein behördlich bewilligtes Online Casino handelt. Bei nicht regulierten Online Casinos besteht die Gefahr, dass deren Spielerinnen und Spieler nicht sozial abgesichert sind, da illegale Online Casinos weder beaufsichtigt noch kontrolliert werden. Eine in der Schweiz wohnhafte Person, die bei Swiss Casinos spielt, hat die Sicherheit, dass das Casino über eine behördliche Konzession verfügt und entsprechend überwacht wird.



Welche Herausforderungen stellen diese illegalen Online Casinos für euer legales Casino-Angebot dar, insbesondere in Bezug auf Spieler- und Jugendschutz?

Das Blockieren von Werbung für illegale Casinos auf Seiten wie Google und Meta ist für uns eine grosse Herausforderung, insbesondere in Bezug auf den Spielerschutz, den wir für die Schweizer Bürgerinnen und Bürger gewährleisten wollen. Unsere aktuell einzig bewährte Massnahme besteht darin, regelmässig Meldungen bei Google und Meta einzureichen. Zurzeit arbeiten wir daran, über den Schweizer Casino Verband eine Zusammenarbeit mit anderen legalen Betreibern zu initiieren. Unser Ziel ist es, unsere Mitbewerber darüber zu informieren, dass wir illegale Angebote melden, und wir möchten sie dazu ermutigen, dasselbe zu tun. Durch diese koordinierte Aktion können wir eine grössere Wirkung erzielen. Aber das ist natürlich eine sehr komplexe Aufgabe, da international tätige Casinos erhebliche eigene finanzielle Interessen haben.

Was passiert, wenn illegale Online Casinos unter dem Namen «Swiss Casinos» auftreten?

Wir haben schon erlebt, dass jemand den Namen «Swiss Casinos» verwendet und sogar Bilder vom Eingang des Swiss Casinos Pfäffikon mit Roger Federer veröffentlicht hat. Obwohl wir solche Vorfälle bei Meta melden können und die entsprechenden Inhalte entfernt werden, ist es sehr schwierig, die Verantwortlichen zu identifizieren. Darüber hinaus ist es notwendig,

rechtliche Schritte im jeweiligen Land, in dem das illegale Casino ansässig ist, einzuleiten, was oft eine Herausforderung darstellt. Die eigentliche Herausforderung besteht jedoch darin, illegale Anbieter daran zu hindern, in der Schweiz zu werben. Dies wird zusätzlich erschwert, wenn beispielsweise die Formel 1 mit einem in der Schweiz illegalen Online Casino als Sponsor auftritt. Hier stellt sich die Frage, wo die Grenzen zwischen Werbung und Sponsoring liegen und was erlaubt sein soll und was nicht.

Wie grenzt ihr euch von illegalen Online Casinos ab, um Spielerschutzmassnahmen sicherzustellen?

Illegale Online Casinos verfügen nicht über die Spielerschutzmassnahmen, welche wir als Auflagen von den Behörden erhalten. Um eine Konzession für ein Online Casino zu erlangen, muss ein Sozialkonzept eingereicht und genehmigt werden. Dieses Sozialkonzept wird von den Behörden geprüft und unterliegt regelmässigen Kontrollen. Unsere Konzession basiert darauf, dass wir erfolgreiche Prozesse eingereicht haben, die von den Behörden genehmigt wurden und als Voraussetzung für den Erhalt unserer Konzession dienen. Das ist unser wichtigstes Unterscheidungsmerkmal.

Welche Strategien empfehlst du, um gegen die Präsenz und das Wachstum illegaler Online Casinos vorzugehen?

Wir fördern die Zusammenarbeit mit dem Schweizer Casino Verband und der Eidgenössischen Spielbankenkommission,

indem wir alle von uns identifizierten Verstösse von illegalen Anbietern melden. Zudem führen wir mit unseren Spieleanbietern Gespräche, um sicherzustellen, dass deren Spiele nicht auf illegalen Märkten erhältlich sind. Es handelt sich um eine aktive Initiative, bei welcher wir mit unseren Lieferanten ständig in Kontakt stehen.

Inwiefern arbeitet ihr mit Regulierungsbehörden zusammen, um illegale Online Casinos zu bekämpfen und die Einhaltung von Spielbankabgaben sowie den Spielerschutz zu fördern?

Wir melden den Behörden vier bis sechs Mal pro Jahr illegale Angebote. Die Behörden prüfen diese Meldungen und leiten Massnahmen zur Sperrung der entsprechenden Domains ein. Dies geschieht in Zusammenarbeit mit verschiedenen Telekom-Unternehmen in der Schweiz. Die Behörden sind dafür verantwortlich, dass alle beteiligten Unternehmen diese Information erhalten und den Auftrag zur Sperrung der genannten Domain umsetzen. Dieser Prozess betrifft nicht nur Casinos, sondern auch Lotterien.

Wie kommuniziert ihr die Bedeutung des Spielerschutzes und der Spielbankabgaben an eure Gäste?

Diese Kommunikation ist in das gesamte Konzept unseres Online Casinos integriert. Die Spielerinnen und Spieler kommen ständig mit unserem Spielerschutzkonzept in Berührung, angefangen bei der Registrierung, bei der sie ihre täglichen, wöchentlichen oder monatlichen Ausgabenlimits selbst festlegen müssen. Im Spielerprofil haben sie die Möglichkeit, Pausen von einem Tag bis zu sechs Monaten einzulegen. Zudem können sie auf unserer Plattform einzelne Produkte pausieren oder sich schweizweit sperren lassen. Des Weiteren beobachten wir aktiv das Verhalten unserer Spielerinnen und Spieler. Je nach Spielverhalten finden Abklärungen auf verschiedenen Ebenen statt. Durch diese transparenten Massnahmen schaffen wir ein erhöhtes Bewusstsein für unser Spielerschutzkonzept.

Ein umfassendes Spielerschutzkonzept liegt uns am Herzen. Dadurch bauen wir Vertrauen zu unseren Spielerinnen und Spielern auf. Wir nehmen unsere Sorgfaltspflicht gegenüber unseren Gästen wahr und kümmern uns proaktiv um deren Wohlergehen. Die Grösse unserer Sozialkonzept-Abteilung zeigt, dass uns das verantwortungsvolle Spielen unserer Gäste wichtig ist. Illegale Anbieter wollen oder können diese Standards nicht bieten, weshalb wir uns bewusst dafür stark machen, diese Schutzmassnahmen umfassend umzusetzen.

Wie siehst du die Zukunft des Kampfes gegen illegale Online Casinos und welche Rolle spielen dabei innovative Technologien und eine internationale Zusammenarbeit?

Der internationale Trend zeigt, dass viele Länder das Glücksspiel unter strengen Auflagen legalisieren, um sicherzustellen, dass die Einnahmen der Anbieter im Land bleiben und verantwortungsvoll eingesetzt werden. Ich bin deshalb überzeugt, dass der illegale internationale Casinomarkt aus Schweizer Sicht langfristig abnehmen wird. Dies ist ein schrittweiser Prozess, wie er bereits in den USA zu beobachten ist, wo einzelne Bundesstaaten Online Casinos legalisieren, um sicherzustellen, dass das Spiel kontrolliert bleibt.

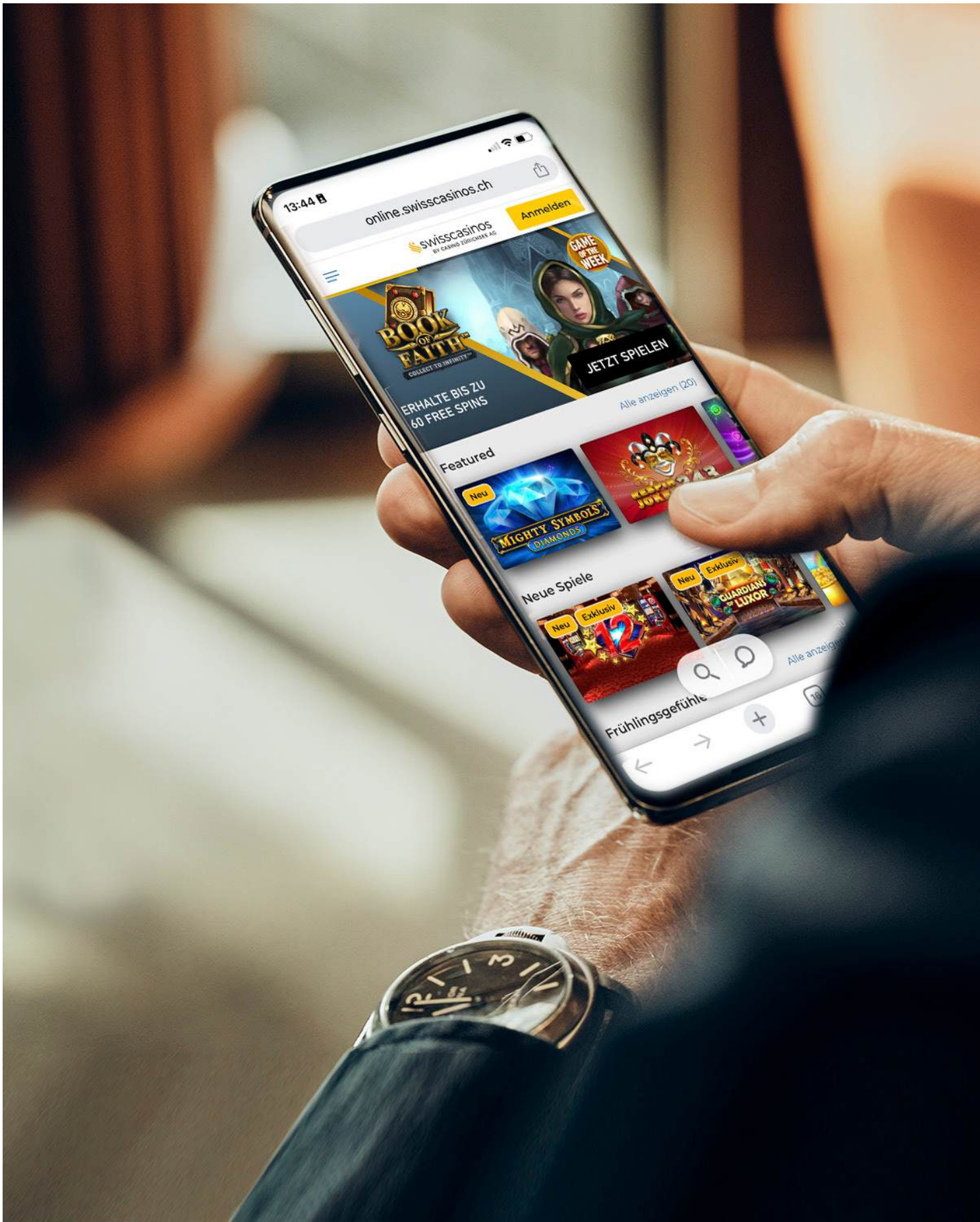
Insbesondere von illegalen Mitstreitern muss man sich abgrenzen, wobei Vertrauen und Qualität eine Schlüsselrolle spielen. Dazu gehören auch unsere in der Schweiz beschäftigten Mitarbeitenden, da sie die lokale Sprache sprechen und Teil eines Schweizer Unternehmens sind. Fairer Spielerschutz mit sozialer Verantwortung ist ein zentraler Bestandteil unseres Engagements gegen illegale Aktivitäten.

Die Zukunft der Schweizer Online Casinos liegt darin, sich durch Vertrauen, Qualität und Innovation von den internationalen Anbietern abzuheben.

Es ist wichtig zu betonen, dass wir als Unternehmen vollständig in der Schweiz tätig sind und nicht, wie es einige Unternehmen aus Kostengründen tun, einzelne Abteilungen im Ausland betreiben. Als einziges Online Casino mit einem 24/7-Support in vier Sprachen sind wir jederzeit erreichbar. Unsere letzten Umfragen zeigen, dass Personen, welche bereits mit unserem Customer Support in Kontakt gekommen sind, von unserem Service begeistert sind. Sie schätzen vor allem den gut strukturierten und effizienten Support, der rund um die Uhr zur Verfügung steht.

Möchtest du noch etwas anfügen?

Für mich ist das Online Casino nach wie vor ein relativ junges Produkt mit enormem Potenzial und wir befinden uns auch nach fünf Jahren erst am Anfang einer äusserst spannenden Reise.





«Die Mitarbeitenden von Swiss Casinos sind das Herzstück unseres Unternehmens.»

Marcel Tobler, CEO der Swiss Casinos Gruppe

Neubau und Ausbau: Winterthur und Schaffhausen

Swiss Casinos hat im Dezember 2023 den positiven Bescheid für eine A-Konzession in Winterthur erhalten und eröffnet damit erstmals in der Schweizer Casinogeschichte einen Standort in der Kulturstadt. Mit dem neuen Unterhaltungsangebot ergänzen wir das lokale Ausgeh- und Kulturangebot. In der historischen Kulisse einer ehemaligen Eisenbahnproduktionshalle entsteht ein Raum, der Tradition und Moderne harmonisch verbindet. Der industrielle Charme des Gebäudes wird bewahrt und neu inszeniert, indem Elemente wie die alten Kräne aus der Lokomotivproduktion erhalten bleiben. Unser Ziel ist es, die modernste Spielbank Europas zu schaffen, die ein unvergessliches Erlebnis bietet, ohne den einzigartigen Charakter und die historische Bedeutung des Ortes zu verlieren.

Bereits vor der Konzessionseingabe im Jahr 2022 haben wir entschieden, die Konzession für das Swiss Casino Schaffhausen nicht zu erneuern. Damit ist der Entscheid zur Schliessung des Standortes Schaffhausen gefallen. Wir sind dankbar für das Engagement unserer Mitarbeitenden und freuen uns, diese Spielfreude in die Stadt Winterthur zu tragen.

Kundenbindung mit Mehrwert

Unsere Gäste sind stets im Fokus unseres Handelns. Mit der Entwicklung eines umfassenden Kundenbindungsprogramms wollen wir ihnen ein massgeschneidertes und individuelles Erlebnis bieten. Dieses Programm bildet eine solide Basis für unsere

Casinos und ermöglicht uns, effizient mit den Daten zu arbeiten. Diese Daten sind ausschlaggebend, um fundierte Entscheidungen für die Zukunft zu treffen, und ermöglichen es uns, beim Thema Spielerschutz proaktiv zu handeln und problematisches Spielverhalten früher zu erkennen und zu verhindern.

Lebendige Wissenskultur fördern

Die Mitarbeitenden von Swiss Casinos sind das Herzstück unseres Unternehmens. Ihre Herzlichkeit und ihr Fachwissen machen den Unterschied im Kontakt mit unseren Gästen und Partnern. In einer Zeit, in der die Komplexität und der Wandel in der Casinobranche zunehmen, ist es entscheidend, auf dem neuesten Stand zu bleiben und sich einen Wissensvorsprung zu sichern. Wir verpflichten uns, als Thought Leader in den relevantesten Themenbereichen aufzutreten und uns aktiv am Branchendialog zu beteiligen. Durch die jährliche Investition in Weiterbildung und die Teilnahme an relevanten Veranstaltungen stellen wir sicher, dass unser Team den aktuellen Entwicklungen nicht nur gewachsen ist, sondern diese aktiv mitgestaltet. Die Förderung des lebenslangen Lernens und die Investition in unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unerlässlich, um den ständig neuen Herausforderungen gewachsen zu sein. Die Förderung von Führungskräften aus den eigenen Reihen ist ein Beweis für die innere Stärke unseres Unternehmens und verkörpert einen unserer Grundwerte. Wir sind überzeugt, dass diese Haltung am Ende nicht nur unseren Mitarbeitenden zugutekommt, sondern auch unserem Unternehmen.

Swiss Casinos engagiert sich.

Als erfolgreiches Unternehmen wollen wir zu einer vielfältigen und sozialen Schweiz beitragen. Es ist uns bewusst, dass viele grossartige Ideen nur mit der Leistung von Freiwilligen und Beiträgen von Dritten umgesetzt werden können. Deshalb haben wir von Anfang an Organisationen und Initiativen unterstützt und als Partner begleitet.

Mit unserem Engagement im Tourismus pflegen unsere Casinos ihre regionalen Beziehungen. Im Sozialen steht, wie in unserem unternehmerischen Wirken, der Mensch im Zentrum. Im Sport unterstützen wir regional sowie national aktive Vereine. Und mit unserem Engagement in der Kultur tragen wir zu deren Vielfalt bei.

AFC St.Gallen Bears

Afro-Pfingsten Festival

BSC Young Boys

Bernhard Theater Zürich

Brunnen Tourismus

Casinotheater Winterthur

Club 2000

DienstagClub FCSG (DACL)

Einsiedeln Tourismus

Eishockey Club Schaffhausen

FC St.Gallen 1879

Hallen Masters FC Fortuna

Handwerker- und Gewerbeverein Freienbach

Highland Games Innerschweiz

Ironman 70.3 Switzerland

Magic Comedy Festival St. Gallen

Nacht des Ostschweizer Fussballs

Rapperswil Tourismus

Erlebnisregion Mythen

SC Rapperswil-Jona Lakers

Schaffhauserland Tourismus

Silvesterzauber Zürich

St.Gallen-Bodensee Tourismus

Stars in Town – Schaffhausen

SV Fides

Theater Rigiblick Zürich

Theaterverein Fürstenland

Tour de Suisse (Einsiedeln)

TSV Fortitudo Gossau

TSV St. Otmar

Verkehrsverein Altendorf

Verkehrsverein Höfe am Etzel

Verkehrsverein Lachen am See

Windweek

Zürich Card

Zürich Tourismus

und unser eigenes Projekt «Happy Togo»

Swiss Casinos arbeitet mit folgenden Fachstellen:

**Zentrum für Spielsucht und
andere Verhaltenssuchte, RADIX**

Pfingstweidstrasse 10
8005 Zürich
Tel.: +41 44 202 30 00
www.radix.ch

Suchtfachstelle St. Gallen

Brühlgasse 15
9004 St. Gallen
Tel.: +41 71 245 05 45
www.stiftung-suchthilfe.ch

**Verein für Jugendfragen,
Prävention und Suchthilfe**

Webergasse 2/4
8200 Schaffhausen
Tel.: +41 52 633 60 10
www.vjps.ch

Impressum

Gesamtleitung: Swiss Casinos Holding AG, Zürich
Konzept/Gestaltung: Anita Bürgi
Texte/Redaktion: Jessica Canario
Koordination: Deborah Conte-Santoro
Illustration: Tugba Kirac, BITTERSWEET, Bern
Externe Beratung: Peter Lesch, Lesch + Frei
Bilder: T+T Fotografie, Toni Suter, Tanja Dorendorf, Zürich
Druck: ERNi Druck und Media AG, Kaltbrunn

Weitere Informationen

Swiss Casinos Holding AG
Telefon +41 44 279 99 11
E-Mail info@scgroup.ch
www.swisscasinos.ch

