

# EMPFEHLUNGEN

## EMPFEHLUNG DER KOMMISSION

vom 14. Juli 2014

### mit Grundsätzen für den Schutz von Verbrauchern und Nutzern von Online-Glücksspieldienstleistungen und für den Ausschluss Minderjähriger von Online-Glücksspielen

(Text von Bedeutung für den EWR)

(2014/478/EU)

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 292,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Im Jahr 2011 hat die Kommission im Rahmen ihres „Grünbuchs zum Online-Glücksspiel im Binnenmarkt“<sup>(1)</sup> eine öffentliche Konsultation durchgeführt. Diese hat es ermöglicht, gemeinsame Ziele der Mitgliedstaaten bei der Regulierung von Online-Glücksspieldienstleistungen und die Schwerpunktbereiche, in denen Maßnahmen der EU erforderlich sind, zu ermitteln.
- (2) In ihrer Mitteilung „Ein umfassender europäischer Rahmen für das Online-Glücksspiel“ vom 23. Oktober 2012<sup>(2)</sup> schlug die Kommission dann eine Reihe von Maßnahmen zur Bewältigung der rechtlichen, gesellschaftlichen und technischen Herausforderungen des Online-Glücksspiels vor. Sie kündigte insbesondere Empfehlungen an, die den Schutz der Verbraucher, einschließlich Minderjähriger, im Bereich Online-Glücksspieldienstleistungen sowie die verantwortungsvolle kommerzielle Kommunikation für Online-Glücksspieldienstleistungen zum Gegenstand haben sollten. Die vorliegende Empfehlung soll diese beiden Anliegen miteinander verknüpfen, den Schutz von Verbrauchern und Spielern erhöhen und Minderjährige von Online-Glücksspielen ausschließen. Diese Empfehlung soll sicherstellen, dass Glücksspiele eine Quelle der Unterhaltung bleiben, Verbrauchern ein sicheres Glücksspiel-Umfeld geboten wird und Maßnahmen getroffen werden, die dem Risiko eines finanziellen oder sozialen Schadens entgegenwirken, und darlegen, welche Maßnahmen erforderlich sind, um Minderjährige vom Online-Glücksspiel abzuhalten.
- (3) In seiner Entschließung vom 10. September 2013 über Online-Glücksspiele im Binnenmarkt<sup>(3)</sup> forderte das Europäische Parlament die Kommission auf, die Möglichkeit der Interoperabilität zwischen den nationalen Selbstauschlussregistern zu prüfen, auf die Gefahren der Spielsucht aufmerksam zu machen und eine verbindliche Identifizierungskontrolle durch Dritte in Betracht zu ziehen. Es forderte zudem, Glücksspielbetreiber dazu zu verpflichten, auf ihren Glücksspielseiten Informationen über die Regulierungsbehörden und Warnungen für Minderjährige zu platzieren und Selbstbeschränkungen einzusetzen. Darüber hinaus forderte das Europäische Parlament gemeinsame Grundsätze für eine verantwortungsvolle kommerzielle Kommunikation. Es empfahl, dass die kommerzielle Kommunikation klar vor den Folgen zwanghaften Spielverhaltens und den Gefahren der Spielsucht warnen sollte. Kommerzielle Kommunikation sollte weder exzessiv noch in Inhalte eingebettet sein, die sich speziell an Minderjährige richten oder bei denen eine erhöhte Gefahr besteht, dass sie sich an Minderjährige richten.
- (4) Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss hat die Kommission ebenfalls zum Handeln aufgefordert, damit der Verbraucherschutz im Bereich der Online-Glücksspiele verbessert wird und Minderjährige geschützt werden<sup>(4)</sup>.
- (5) In Ermangelung einer Harmonisierung auf Unionsebene steht es den Mitgliedstaaten prinzipiell frei, die Ziele ihrer Politik zum Glücksspielwesen festzulegen und das im Hinblick auf die Gesundheit der Verbraucher angestrebte Schutzniveau zu bestimmen. Der Gerichtshof der Europäischen Union hat unter Berücksichtigung der besonderen Natur der Glücksspieltätigkeit allgemeine Leitlinien zur Auslegung der Grundfreiheiten des Binnenmarktes im Bereich des (Online-)Glücksspiels abgegeben. Zwar können die Mitgliedstaaten mit Verweis auf Ziele des

<sup>(1)</sup> KOM(2011) 128 endgültig.

<sup>(2)</sup> KOM(2012) 596 final.

<sup>(3)</sup> P7\_TA(2013)0348.

<sup>(4)</sup> 2012/2322(INI).

öffentlichen Interesses das grenzüberschreitende Angebot von Online-Glücksspieldienstleistungen einschränken oder begrenzen, doch müssen sie die Eignung und Notwendigkeit der betreffenden Maßnahme nachweisen. Die Mitgliedstaaten sind zur Erbringung des Nachweises verpflichtet, dass die Ziele des öffentlichen Interesses konsequent und systematisch verfolgt werden <sup>(1)</sup>.

- (6) Der Gerichtshof der Europäischen Union hat ferner Grundregeln für die kommerzielle Kommunikation für Glücksspieldienstleistungen aufgestellt, insbesondere für solche, die unter Monopolbedingungen angeboten werden. Die vom Inhaber eines staatlichen Monopols durchgeführte Werbung muss maßvoll und strikt auf das begrenzt sein, was erforderlich ist, um die Verbraucher zu den kontrollierten Spielnetzwerken zu lenken. Eine solche Werbung darf nicht darauf abzielen, den natürlichen Spieltrieb der Verbraucher dadurch zu fördern, dass sie zu aktiver Teilnahme am Spiel angeregt werden, etwa indem das Spiel verharmlost oder seine Anziehungskraft durch zugkräftige Werbetafeln erhöht wird, die bedeutende Gewinne verführerisch in Aussicht stellen. Insbesondere ist zu unterscheiden zwischen Strategien des Monopolinhabers, die lediglich potenzielle Kunden über die Existenz der Produkte informieren und durch Lenkung der Spieler in kontrollierte Bahnen einen geordneten Zugang zu Glücksspielen sicherstellen sollen, und Strategien, die zu aktiver Teilnahme an Glücksspielen auffordern und anregen <sup>(2)</sup>.
- (7) Verbraucher- und Gesundheitsschutz sind die wichtigsten Ziele des öffentlichen Interesses, die die Mitgliedstaaten im Rahmen ihrer nationalen Glücksspielvorschriften zur Vermeidung problematischen Spielverhaltens und zum Schutz Minderjähriger festgelegt haben.
- (8) Zur Verfolgung von Zielen des öffentlichen Interesses haben die Mitgliedstaaten sehr unterschiedliche Vorschriften und politische Maßnahmen eingeführt. Maßnahmen auf Unionsebene regen die Mitgliedstaaten dazu an, ein hohes Schutzniveau in der gesamten Union zu schaffen, insbesondere vor dem Hintergrund der mit dem Glücksspiel verbundenen Risiken, zu denen die Entwicklung einer Glücksspielstörung und andere negative persönliche und soziale Folgen zählen.
- (9) Ziel dieser Empfehlung ist es, die Gesundheit von Verbrauchern und Spielern zu schützen und somit auch mögliche wirtschaftliche Schäden, die durch zwanghaftes oder übermäßiges Spielen entstehen können, zu minimieren. Sie enthält daher Grundsätze, die in Bezug auf Online-Glücksspieldienstleistungen ein hohes Maß an Schutz für Verbraucher, Spieler und Minderjährige gewährleisten sollen. Bei der Ausarbeitung dieser Empfehlung hat sich die Kommission an vorbildlichen Praktiken der Mitgliedstaaten orientiert.
- (10) Online-Glücksspieldienste werden in großem Umfang angeboten und genutzt. Sie sind ein Dienstleistungsbereich, in dem 2012 in der EU Einnahmen von 10,54 Mrd. EUR erzielt wurden. Technologische Entwicklungen, die zunehmende Verfügbarkeit des Internets und der Komfort mobiler Technologien tragen zur Zugänglichkeit und zum Wachstum des Online-Glücksspiels bei. Sind die Begleitinformationen allerdings nicht klar oder transparent genug, werden Entscheidungen womöglich auf falscher Grundlage getroffen. Darüber hinaus suchen Online-Spieler nach anderen Spielgelegenheiten, sobald sie kein für sie attraktives Angebot finden.
- (11) Die Verbraucher sind der kommerziellen Kommunikation für Glücksspiele durch eine Vielzahl von Medien ausgesetzt, beispielsweise durch Presse, Postwurfsendungen, audiovisuelle Medien und Außenwerbung, sowie durch Sponsoring. Dies kann dazu führen, dass sich gefährdete Gruppen wie Minderjährige von Glücksspielen angezogen fühlen. Gleichzeitig kann die kommerzielle Kommunikation für Online-Glücksspieldienstleistungen maßgeblich dazu beitragen, die Verbraucher zu erlaubten und einer Aufsicht unterliegenden Angeboten zu lenken, zum Beispiel indem die Identität des Betreibers sowie korrekte Informationen über Glücksspiele und die Gefahren eines problematischen Spielverhaltens angegeben und geeignete Warnungen gezeigt werden.
- (12) Einige Personen, die an Glücksspielen teilnehmen, stoßen aufgrund ihres Verhaltens auf Probleme, die Auswirkungen auf die eigene Person oder die Familie haben, andere erleiden durch ihr pathologisches Spielverhalten schwerwiegende Schäden. Laut Schätzungen leiden zwischen 0,1 und 0,8 % der erwachsenen Bevölkerung an einer Glücksspielstörung und bei weiteren 0,1-2,2 % ist ein potenziell problematisches Spielverhalten zu beobachten <sup>(3)</sup>. Daher sind präventive Maßnahmen für eine sozial verantwortungsvolle Bereitstellung und Bewerbung von Online-Glücksspieldienstleistungen erforderlich, insbesondere um sicherzustellen, dass Glücksspiele eine Freizeitbeschäftigung bleiben.
- (13) Minderjährige kommen über das Internet, mobile Anwendungen, Medien, die Werbung für Glücksspiele zeigen, sowie durch Außenwerbung häufig mit Glücksspielen in Berührung. Zudem verfolgen sie Sportwettkämpfe, die von der Glücksspielbranche gefördert werden oder auf Glücksspieltätigkeiten ausgerichtete Werbung zeigen, oder nehmen selbst daran teil. Daher soll durch diese Empfehlung auch verhindert werden, dass Minderjährige durch Glücksspiele Schaden erleiden und ausgenutzt werden.

<sup>(1)</sup> Rechtssachen C-186/11 und C-209/11, *Stanleybet International, C-316/07 Stoß & Andere* und die darin zitierte Rechtsprechung.

<sup>(2)</sup> Rechtssache C-347/09, *Dickinger und Omer* und die darin zitierte Rechtsprechung.

<sup>(3)</sup> ALICE RAP Strategiepapierserie: „Gambling: two sides of the same coin — recreational activity and public health problem“ (Glücksspiel: zwei Seiten einer Medaille — Freizeitangebot und Problem für die öffentliche Gesundheit). ALICE RAP ist ein Forschungsprojekt, das durch das 7. Rahmenprogramm für Forschung und Entwicklung finanziert wird ([www.alicerap.eu](http://www.alicerap.eu)).

- (14) Betreiber von Online-Glücksspielen mit Sitz in der Union sind zunehmend im Besitz von Mehrfachlizenzen in Mitgliedstaaten, die sich bei der Glücksspielregulierung für ein lizenzgestütztes System entschieden haben. Diese könnten von einer stärker harmonisierten Vorgehensweise profitieren. Des Weiteren kann die Vervielfachung der zu erfüllenden Anforderungen zu einer unnötigen Verdopplung der Infrastruktur und Kosten und somit zu unnötigem Verwaltungsaufwand für die Regulierungsbehörden führen.
- (15) Es ist sinnvoll, die Mitgliedstaaten zur Einführung von Vorschriften aufzufordern, damit die Verbraucher über Online-Glücksspiele informiert werden. Derartige Vorschriften sollten der Entstehung von Störungen im Zusammenhang mit Glücksspielen vorbeugen, Glücksspielangebote für Minderjährige unzugänglich machen und Verbraucher davon abhalten, unerlaubte und daher potenziell schädliche Angebote zu nutzen.
- (16) Soweit sinnvoll, sollten sich die Grundsätze dieser Empfehlung nicht nur an die Betreiber, sondern auch an Dritte richten, wozu auch die sogenannten „verbundenen Unternehmen“, die im Namen des Betreibers Online-Glücksspieldienstleistungen bewerben dürfen, zählen.
- (17) Es ist sinnvoll, Verbraucher und Spieler besser über Online-Glücksspieldienstleistungen zu informieren, die im Einklang mit dem Unionsrecht in dem Mitgliedstaat, in dem sie angeboten werden, nach den nationalen Rechtsvorschriften nicht erlaubt sind, und zudem gegen solche Dienstleistungen vorzugehen. In diesem Rahmen sollten Mitgliedstaaten, die eine bestimmte Online-Glücksspieldienstleistung nicht erlauben, für eine solche Dienstleistung auch keine kommerzielle Kommunikation gestatten.
- (18) Der Registrierungsvorgang zur Eröffnung eines Spielerkontos dient der Überprüfung der Identität der Person und ermöglicht eine Rückverfolgung des Spielverhaltens. Es ist von wesentlicher Bedeutung, dass diese Registrierung so gestaltet ist, dass die Verbraucher den Vorgang nicht abrechnen und sich stattdessen auf nicht regulierte Glücksspiel-Websites begeben.
- (19) Angesichts der Tatsache, dass der Registrierungsvorgang in den Mitgliedstaaten in unterschiedlicher Weise eingeführt wurde und die Identifizierung teilweise manuelle oder Offline-Schritte umfasst, sollten die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass zur Vereinfachung des Registrierungsvorgangs die Angaben zur Identifizierung wirksam überprüft werden können.
- (20) Es ist wichtig, dass Spielerkonten erst nach Validierung der übermittelten persönlichen Angaben zu dauerhaften Konten werden. Vor Eröffnung eines dauerhaften Kontos sollte den Spielern die Nutzung eines befristeten Kontos möglich sein. Befristete Konten sollten aufgrund ihrer Natur auf einen festen Nominalwert begrenzt sein und den Spielern keine Möglichkeit bieten, ihre Einzahlungen oder Gewinne abzuheben.
- (21) Um die Spieler und ihre Guthaben zu schützen und Transparenz zu gewährleisten, sollten Verfahren vorhanden sein, die die Überprüfung von Spielerkonten, die während eines bestimmten Zeitraums nicht genutzt wurden, und die Schließung oder Sperrung von Spielerkonten ermöglichen. Ein Spielerkonto sollte auch dann geschlossen werden, wenn sich herausstellt, dass es sich bei der Person um einen Minderjährigen handelt.
- (22) Der Spieler sollte deutlich sichtbar die Möglichkeit haben, sich während der Spielsitzung gegebenenfalls eine Uhr als Warnhinweis anzeigen zu lassen.
- (23) Zur Unterstützung der Spieler könnten diese neben der Begrenzung der Einzahlungen durch zusätzliche Maßnahmen wie die Begrenzung der Wetteinsätze oder Verluste geschützt werden.
- (24) Um die Entwicklung einer Glücksspielstörung zu verhindern, sollten auch Betreiber, die eine bedenkliche Änderung des Spielverhaltens feststellen, die Möglichkeit haben, den Spieler für einen bestimmten Zeitraum zu sperren oder ihn vom Glücksspiel auszuschließen. Der Betreiber sollte dem Spieler in diesem Fall die Gründe für seine Entscheidung mitteilen und ihn auf Unterstützungs- und Behandlungsmöglichkeiten hinweisen.
- (25) Glücksspielbetreiber sind wichtige Sponsoren europäischer Sportmannschaften und -veranstaltungen. Damit das Sponsoring durch Anbieter von Online-Glücksspieldienstleistungen verantwortungsvoller wird, sollten klare Auflagen für ein transparentes und in verantwortungsvoller Weise durchgeführtes Sponsoring gelten. Insbesondere sollten klarere Anforderungen festgelegt werden, um zu verhindern, dass das Sponsoring durch Glücksspielbetreiber Minderjährige beeinträchtigt oder nachteilig beeinflusst.
- (26) Zudem ist es erforderlich, auf die inhärenten Risiken — wie Betrug — dominierender Glücksspiel-Websites, die ohne jegliche Form der Kontrolle auf Unionsebene betrieben werden, aufmerksam zu machen.

- (27) Um die Ziele des öffentlichen Interesses angemessen schützen zu können, ist eine wirksame Aufsicht erforderlich. Die Mitgliedstaaten sollten die hierfür zuständigen Behörden benennen, klare Richtlinien für Betreiber festlegen und Verbrauchern, Spielern und gefährdeten Gruppen, einschließlich Minderjähriger, leicht zugängliche Informationen zur Verfügung stellen.
- (28) Verhaltenskodizes können bei der wirksamen Anwendung und Kontrolle der in dieser Empfehlung formulierten Grundsätze zur kommerziellen Kommunikation eine wichtige Rolle spielen.
- (29) Die Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates <sup>(1)</sup> und die Richtlinie 93/13/EWG des Rates <sup>(2)</sup> bleiben von dieser Empfehlung unberührt.
- (30) Die Anwendung der in dieser Empfehlung formulierten Grundsätze setzt die Verarbeitung personenbezogener Daten voraus. Daher gelten für diese Empfehlung die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates <sup>(3)</sup> und die Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates <sup>(4)</sup> —

EMPFEHLT:

#### I. ZWECK

1. Den Mitgliedstaaten wird empfohlen, durch die Übernahme von Grundsätzen für Online-Glücksspieldienstleistungen und eine verantwortungsvolle kommerzielle Kommunikation für diese Dienstleistungen ein hohes Maß an Schutz für Verbraucher, Spieler und Minderjährige zu erzielen, um so ihre Gesundheit zu schützen und gleichzeitig mögliche wirtschaftliche Schäden, die durch zwanghaftes oder übermäßiges Spielen entstehen können, zu minimieren.
2. Das Recht der Mitgliedstaaten auf Regulierung von Glücksspieldienstleistungen bleibt von dieser Empfehlung unberührt.

#### II. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

3. Im Sinne dieser Empfehlung bezeichnet der Begriff
  - a) „Glücksspieldienstleistung“ jede Dienstleistung, die einen geldwerten Einsatz bei Glücksspielen erfordert, wozu auch Spiele zählen, die eine gewisse Geschicklichkeit voraussetzen, wie Lotterien, Kasinospiele, Pokerspiele und Wetten, die auf beliebigem Wege aus der Ferne, auf elektronischem Wege oder über eine andere kommunikations-erleichternde Technologie und auf individuelle Anfrage eines Dienstempfängers angeboten werden;
  - b) „Verbraucher“ jede natürliche Person, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handelt;
  - c) „Spieler“ jede natürliche Person, die im Besitz eines Spielerkontos bei einem Betreiber ist und an der Online-Glücksspieldienstleistung teilnimmt;
  - d) „Spielerkonto“ das vom Spieler eröffnete Konto, in dem alle Transaktionen bei einem Betreiber aufgezeichnet werden;
  - e) „Minderjähriger“ jede Person, die das nach geltendem einzelstaatlichen Recht für die Teilnahme an Online-Glücksspieldienstleistungen erforderliche Mindestalter noch nicht erreicht hat;
  - f) „Betreiber“ jede natürliche oder juristische Person, die eine Online-Glücksspieldienstleistung erbringen darf, sowie jede Person, die im Namen oder im Auftrag dieser Person handelt;

<sup>(1)</sup> Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern im Binnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken) (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22).

<sup>(2)</sup> Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (ABl. L 95 vom 21.4.1993, S. 29).

<sup>(3)</sup> Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31).

<sup>(4)</sup> Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37).

- g) „kommerzielle Kommunikation“ jede Form der Kommunikation, die der direkten oder indirekten Werbung für die Waren und Dienstleistungen eines Betreibers oder der direkten oder indirekten Förderung seines Images dient;
- h) „Sponsoring“ eine Vertragsbeziehung zwischen einem Betreiber und einer unterstützten Partei, durch die sich der Betreiber im sportlichen oder künstlerischen Bereich zu einer finanziellen oder anderweitigen Unterstützung einer Veranstaltung, einer Organisation, eines Teams oder einer Einzelperson verpflichtet, um sein Image oder seine Marken oder Produkte mit einem Sponsoring-Objekt zu verknüpfen; Gegenleistungen dafür sind kommerzielle Kommunikation oder andere Leistungen.

### III. INFORMATIONSANFORDERUNGEN

- 4. Die folgenden Informationen sollten gut sichtbar auf der Startseite der Glücksspiel-Website des Betreibers angezeigt werden und von jeder Seite der Website aus zugänglich sein:
  - a) Angaben zum Unternehmen oder sonstige Angaben, durch die sichergestellt wird, dass der Betreiber identifiziert und kontaktiert werden kann, unter anderem:
    - i) Name des Unternehmens,
    - ii) Ort des eingetragenen Sitzes,
    - iii) E-Mail-Adresse;
  - b) der Hinweis „Keine Glücksspiele für Minderjährige“ mit der Angabe des für die Teilnahme an Glücksspielen erforderlichen Mindestalters;
  - c) der Hinweis „verantwortungsvolles Glücksspiel“, der durch maximal einen Mausklick folgende Informationen liefert:
    - i) Informationen darüber, dass Glücksspiele ohne hinreichende Kontrolle schädlich sein können,
    - ii) Informationen über die Maßnahmen, die auf der Website zur Unterstützung der Spieler angeboten werden,
    - iii) Selbsteinschätzungstests zur Überprüfung des Spielverhaltens;
  - d) einen Link zu mindestens einer Organisation, die Informationen und Unterstützung in Bezug auf Glücksspielstörungen bietet.
- 5. Die Bedingungen des Vertrags zwischen dem Betreiber und dem Verbraucher sollten in prägnanter und gut lesbarer Form zur Verfügung gestellt werden. Sie sollten
  - a) zumindest Angaben zu den für Abhebungen vom Spielerkonto geltenden Zeiträumen und Begrenzungen, zu allen etwaigen Entgelten für Transaktionen über das Spielerkonto sowie einen Link zu den geltenden Auszahlungsprozenten für alle Spiele enthalten,
  - b) während des in Abschnitt V beschriebenen Registrierungsvorgangs vom Verbraucher akzeptiert und bestätigt werden,
  - c) in einer Form auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellt werden, die dem Verbraucher das Speichern und Abrufen der Bedingungen und aller ihm mitgeteilten Änderungen ermöglicht.
- 6. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass dem Verbraucher Informationen über die Regeln der auf der Glücksspiel-Website des Betreibers angebotenen Spiele und Wetten zur Verfügung stehen.
- 7. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass auf der Glücksspiel-Website des Betreibers Angaben zur Glücksspiel-Regulierungsbehörde angezeigt werden, denen entnommen werden kann, dass es sich um einen zugelassenen Betreiber handelt.

### IV. MINDERJÄHRIGE

- 8. Minderjährige sollten nicht die Möglichkeit haben, auf einer Glücksspiel-Website zu spielen oder ein Spielerkonto zu unterhalten.
- 9. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass der Betreiber über Verfahren verfügt, um Minderjährige von Glücksspielen auszuschließen, einschließlich Alterskontrollen, die während des in Abschnitt V beschriebenen Registrierungsvorgangs durchgeführt werden.
- 10. Um Minderjährigen den Zugang zu Glücksspiel-Websites zu versperren, sollten die Mitgliedstaaten darauf hinwirken, dass auf den Glücksspiel-Websites Links zu Programmen der elterlichen Kontrolle angezeigt werden.

11. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass kommerzielle Kommunikation für Online-Glücksspieldienstleistungen Minderjährigen keinen Schaden zufügt und sie nicht dazu veranlasst, Glücksspiele als natürliche Freizeitbeschäftigung anzusehen.
12. Kommerzielle Kommunikation sollte den klaren Hinweis „Keine Glücksspiele für Minderjährige“ mit der Angabe des für die Teilnahme an Glücksspielen erforderlichen Mindestalters enthalten.
13. Die Mitgliedstaaten sollten darauf hinwirken, dass
  - a) in Medien, oder im Rahmen von Programmen, deren Zielgruppe erwartungsgemäß Minderjährige sind,
  - b) auf Websites, die sich an Minderjährige richten,
  - c) in der unmittelbaren Nähe von Orten, an denen sich Minderjährige in der Regel aufhalten und an denen sie die potenzielle Zielgruppe darstellen, darunter zumindest Schulen, keine kommerzielle Kommunikation ausgestrahlt, angezeigt oder erleichtert wird.
14. Kommerzielle Kommunikation sollte
  - a) nicht die mangelnde Erfahrung oder fehlenden Kenntnisse von Minderjährigen ausnutzen;
  - b) keine Bilder von Minderjährigen oder Jugendlichen verwenden und keine Kampagnen enthalten, die besonders attraktiv für Minderjährige sind;
  - c) nicht attraktiv für Minderjährige oder Jugendliche sein, etwa durch Bezugnahme auf Aktivitäten aus dem Bereich der Jugendkultur oder durch Assoziation von Glücksspielen mit derartigen Aktivitäten;
  - d) nicht suggerieren, dass Glücksspiele den Übergang vom Jugend- ins Erwachsenenalter darstellen.

#### V. SPIELERREGISTRIERUNG UND -KONTO

15. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass einer Person nur dann die Teilnahme an einer Online-Glücksspieldienstleistung gestattet ist, wenn sie als Spieler registriert ist und ein Spielerkonto bei dem Betreiber besitzt.
16. Folgende Informationen sollten beim Registrierungsvorgang zur Eröffnung eines Spielerkontos obligatorisch anzugeben sein:
  - a) Name;
  - b) Anschrift;
  - c) Geburtsdatum;
  - d) E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer.
17. Die angegebene E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer sollte vom Spieler validiert oder vom Betreiber überprüft werden. Dadurch kann eine unmittelbare und wirksame Kontaktaufnahme und Kommunikation zwischen Betreiber und Spieler ermöglicht werden.
18. Die Angaben zur Person des Spielers sollten überprüft werden. Falls eine direkte elektronische Überprüfung nicht möglich ist oder nicht durchgeführt wird, sollten die Mitgliedstaaten den Betreibern den Zugang zu nationalen Registern, Datenbanken und anderen offiziellen Dokumenten, anhand derer sie die Angaben zur Person überprüfen können, erleichtern.
19. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass der Registrierungsvorgang zur Eröffnung eines Spielerkontos, einschließlich eines befristeten Kontos, abgebrochen wird, wenn die Identität oder das Alter der Person nicht erfolgreich überprüft werden können.
20. Die Mitgliedstaaten werden angehalten, elektronische Identifizierungssysteme für den Registrierungsvorgang einzuführen.
21. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass
  - a) die Identitätsüberprüfung im Registrierungsvorgang innerhalb einer angemessenen Frist durchgeführt werden kann und keinen unverhältnismäßigen Aufwand für Verbraucher oder Betreiber darstellt;
  - b) die Registrierungssysteme alternative Identifizierungsmöglichkeiten anbieten, insbesondere wenn der Verbraucher keine nationale Identifikationsnummer des Mitgliedstaats, in dem dies vorgeschrieben ist, besitzt oder die Datenbanken zeitweise nicht zugänglich sind.

22. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die Spieler
- bis zum erfolgreichen Abschluss der Identitätsüberprüfung bei dem Betreiber, bei dem sie das Konto angelegt haben, Zugang zu einem befristeten Konto haben;
  - bei dem Betreiber, bei dem sie das Konto angelegt haben, über einen eindeutigen Benutzernamen und ein Passwort oder eine andere Möglichkeit für einen sicheren Zugang verfügen.
23. In den Mitgliedstaaten sollten Vorschriften in Kraft sein, um
- sicherzustellen, dass die Guthaben der Spieler geschützt sind, nur an den Spieler ausgezahlt werden können und von den eigenen Finanzmitteln des Betreibers getrennt werden;
  - geheime Absprachen und Geldtransfers zwischen Spielern zu verhindern und, wenn geheime Absprachen oder Betrug festgestellt wurden, die Transfers rückgängig zu machen oder die Rückforderung der Finanzmittel von den Spielerkonten zu erleichtern.

#### VI. SPIELERAKTIVITÄT UND UNTERSTÜTZUNG

24. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass ein Spieler während des Registrierungsprozesses auf der Glücksspiel-Website des Betreibers standardmäßig eine Einzahlungsgrenze und zeitliche Begrenzungen festlegen kann.
25. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass ein Spieler auf der Glücksspiel-Website des Betreibers jederzeit leichten Zugang hat zu:
- dem Stand seines Spielerkontos;
  - Unterstützungsmöglichkeiten, die über Online-Formulare oder persönlichen Kontakt — mindestens per Live-Chat oder Telefon — ein verantwortungsvolles Spielen fördern;
  - telefonischen Beratungsstellen (Helplines) von Organisationen, die gemäß Punkt 4 Buchstabe d Informationen und Unterstützung bieten.
26. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass den Spielern auf den Glücksspiel-Websites der Betreiber automatisch in regelmäßigen Abständen Benachrichtigungen über Gewinne und Verluste während eines Spiels oder einer Wette sowie über die Gesamtdauer der Spielaktivität angezeigt werden können. Der Spieler sollte die Benachrichtigung bestätigen und das Glücksspiel entweder abbrechen oder fortführen können.
27. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass ein Spieler auf der Glücksspiel-Website des Betreibers
- keine Einzahlungen tätigen kann, die über der Einzahlungsgrenze für einen bestimmten Zeitraum liegen;
  - nur an Glücksspielen teilnehmen kann, wenn das für das Spiel oder die Wette notwendige Guthaben auf dem Spielerkonto vorhanden ist.
28. Die Mitgliedstaaten sollten es dem Betreiber nicht gestatten, dem Spieler Kredit zu gewähren.
29. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass ein Spieler auf der Glücksspiel-Website des Betreibers
- seine Einzahlungsgrenze mit sofortiger Wirkung senken kann;
  - seine Einzahlungsgrenze erhöhen kann. Diese Erhöhung sollte frühestens vierundzwanzig Stunden nach der Anfrage des Spielers wirksam werden;
  - eine Zeitsperre aktivieren oder sich selbst vom Glücksspiel ausschließen kann.
30. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass der Betreiber über Grundsätze und Verfahren verfügt, die die Interaktion mit den Spielern erleichtern, wenn deren Spielverhalten auf die mögliche Entwicklung einer Glücksspielstörung schließen lässt.
31. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass der Betreiber zumindest Aufzeichnungen über die Einzahlungen und Gewinne eines Spielers für einen bestimmten Zeitraum führt. Diese sollten dem Spieler auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

#### VII. ZEITSPERRE UND SELBSTAUSSCHLUSS

32. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass der Spieler auf der Website des Betreibers jederzeit eine Zeitsperre für eine bestimmte Online-Glücksspieldienstleistung oder alle Online-Glücksspieldienstleistungen aktivieren oder sich selbst davon ausschließen kann.

33. Die Mitgliedstaaten sollten gewährleisten, dass
  - a) das Glücksspiel bei Aktivieren einer Zeitsperre mindestens vierundzwanzig Stunden unterbrochen wird;
  - b) ein Selbstausschluss beim Betreiber für einen Zeitraum von mindestens sechs Monaten wirksam ist.
34. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass das Spielerkonto im Falle eines Selbstausschlusses geschlossen wird.
35. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die erneute Registrierung eines Spielers nur auf dessen Antrag in schriftlicher oder elektronischer Form und in jedem Fall erst nach Ablauf des Selbstausschluss-Zeitraums möglich ist.
36. Die Mitgliedstaaten sollten über Regeln für Anträge interessierter Dritter auf Ausschluss eines Spielers von einer Glücksspiel-Website verfügen.
37. Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert, ein nationales Selbstausschlussregister einzurichten.
38. Soweit vorhanden, sollten die Mitgliedstaaten den Betreibern den Zugang zu den nationalen Selbstausschlussregistern erleichtern und sicherstellen, dass die Betreiber diese Register regelmäßig einsehen, um zu verhindern, dass Spieler, die sich selbst vom Glücksspiel ausgeschlossen haben, weiterhin am Glücksspiel teilnehmen.

#### VIII. KOMMERZIELLE KOMMUNIKATION

39. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass der Betreiber, in dessen Auftrag die kommerzielle Kommunikation erfolgt, klar erkennbar ist.
40. Gegebenenfalls sollten die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass die kommerzielle Kommunikation für Online-Glücksspieldienstleistungen praktische und transparente Hinweise, zumindest in Bezug auf die gesundheitlichen Risiken von problematischem Spielverhalten, enthält.
41. Die kommerzielle Kommunikation sollte
  - a) keine unbegründeten Aussagen über Gewinnchancen oder mögliche Gewinne, die die Spieler im Glücksspiel erzielen können, enthalten;
  - b) nicht suggerieren, dass Geschick den Ausgang des Spiels beeinflussen kann, wenn dies nicht der Fall ist;
  - c) die Verbraucher nicht durch den Zeitpunkt, den Ort oder die Art der kommerziellen Kommunikation zur Teilnahme an Glücksspielen drängen oder eine Nichtteilnahme als negativ darstellen;
  - d) Glücksspiele nicht als sozial attraktiv darstellen und keine Aussagen bekannter Persönlichkeiten oder Prominenter enthalten, die darauf schließen lassen, dass Glücksspiele zu sozialem Erfolg beitragen;
  - e) nicht suggerieren, dass Glücksspiele soziale, berufliche oder persönliche Probleme lösen können;
  - f) nicht suggerieren, dass Glücksspiele eine Alternative zu einer Erwerbsbeschäftigung, eine Lösung finanzieller Probleme oder eine Form der Geldanlage darstellen.
42. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass in der kommerziellen Kommunikation verwendete kostenlose Spiele denselben Bestimmungen und technischen Bedingungen unterliegen wie die entsprechenden kostenpflichtigen Glücksspiele.
43. Kommerzielle Kommunikation sollte nicht auf gefährdete Spieler abzielen, insbesondere durch den Einsatz unaufgefordert verschickter kommerzieller Kommunikation, die sich an Spieler richtet, die sich selbst vom Glücksspiel ausgeschlossen haben oder aufgrund von problematischem Spielverhalten von der Teilnahme an Online-Glücksspieldienstleistungen ausgeschlossen wurden.
44. Mitgliedstaaten, die unaufgefordert per E-Mail verschickte kommerzielle Kommunikation erlauben, sollten sicherstellen, dass
  - a) derartige kommerzielle Kommunikation klar und eindeutig erkennbar ist;
  - b) der Betreiber die Listen beachtet, in die sich natürliche Personen eintragen lassen können, die keine derartige kommerzielle Kommunikation zu erhalten wünschen.
45. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die kommerzielle Kommunikation dem Risikopotenzial der beworbenen Online-Glücksspieldienstleistungen Rechnung trägt.



**IX. SPONSORING**

46. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass das Sponsoring der Betreiber transparent und der Betreiber eindeutig als Sponsor erkennbar ist.
47. Sponsoring sollte Minderjährige nicht beeinträchtigen oder nachteilig beeinflussen. Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert sicherzustellen, dass
- a) auf Veranstaltungen für Minderjährige bzw. Veranstaltungen, die sich überwiegend an Minderjährige richten, kein Sponsoring erlaubt ist;
  - b) Werbematerial des Sponsors nicht für Merchandising für Minderjährige bzw. Merchandising, das sich überwiegend an Minderjährige richtet, verwendet wird.
48. Die Mitgliedstaaten sollten daraufhin hinwirken, dass die unterstützten Parteien prüfen, ob das Sponsoring nach dem jeweiligen einzelstaatlichen Recht des Mitgliedstaats, in dem es durchgeführt werden soll, genehmigt ist.

**X. AUFKLÄRUNG UND SENSIBILISIERUNG**

49. Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert, gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit Verbraucherorganisationen und Betreibern regelmäßige Kampagnen zur Aufklärung und Sensibilisierung der Öffentlichkeit durchzuführen oder diese zu fördern, um das Bewusstsein von Verbrauchern und gefährdeten Gruppen, einschließlich Minderjähriger, für die Risiken von Online-Glücksspielen zu schärfen.
50. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die Betreiber und die Glücksspiel-Regulierungsbehörde ihre Mitarbeiter, die im Bereich des Glücksspiels tätig sind, über die mit dem Online-Glücksspiel verbundenen Risiken unterrichten müssen. Mitarbeiter, die in direktem Kontakt zu den Spielern stehen, sollten im Hinblick auf das Verständnis von problematischem Spielverhalten und den Umgang damit ausgebildet werden.

**XI. AUFSICHT**

51. Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert, bei der Anwendung der in dieser Empfehlung festgelegten Grundsätze die zuständigen Glücksspiel-Regulierungsbehörden zu benennen, die die effektive Einhaltung der zur Unterstützung der Grundsätze dieser Empfehlung ergriffenen nationalen Maßnahmen in unabhängiger Weise gewährleisten und verfolgen.

**XII. BERICHTERSTATTUNG**

52. Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert, der Kommission bis 19. Januar 2016 alle Maßnahmen, die auf der Grundlage dieser Empfehlung ergriffen worden sind, mitzuteilen, damit die Kommission die Umsetzung dieser Empfehlung bewerten kann.
53. Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert, zu statistischen Zwecken zuverlässige Jahresdaten zu sammeln über
- a) die anwendbaren Schutzmaßnahmen, insbesondere über die Zahl der (eröffneten und geschlossenen) Spielerkonten, der Selbstausschlüsse, der Fälle einer Glücksspielstörung und der Beschwerden von Spielern;
  - b) die kommerzielle Kommunikation, aufgelistet nach Kategorie und Art der Verstöße gegen die Grundsätze;
- Die Mitgliedstaaten werden aufgefordert, der Kommission diese Informationen erstmals bis zum 19. Juli 2016 zu übermitteln.
54. Die Kommission sollte die Umsetzung der Empfehlung bis zum 19. Januar 2017 bewerten.

Brüssel, den 14. Juli 2014

*Für die Kommission*  
Michel BARNIER  
Vize-Präsident