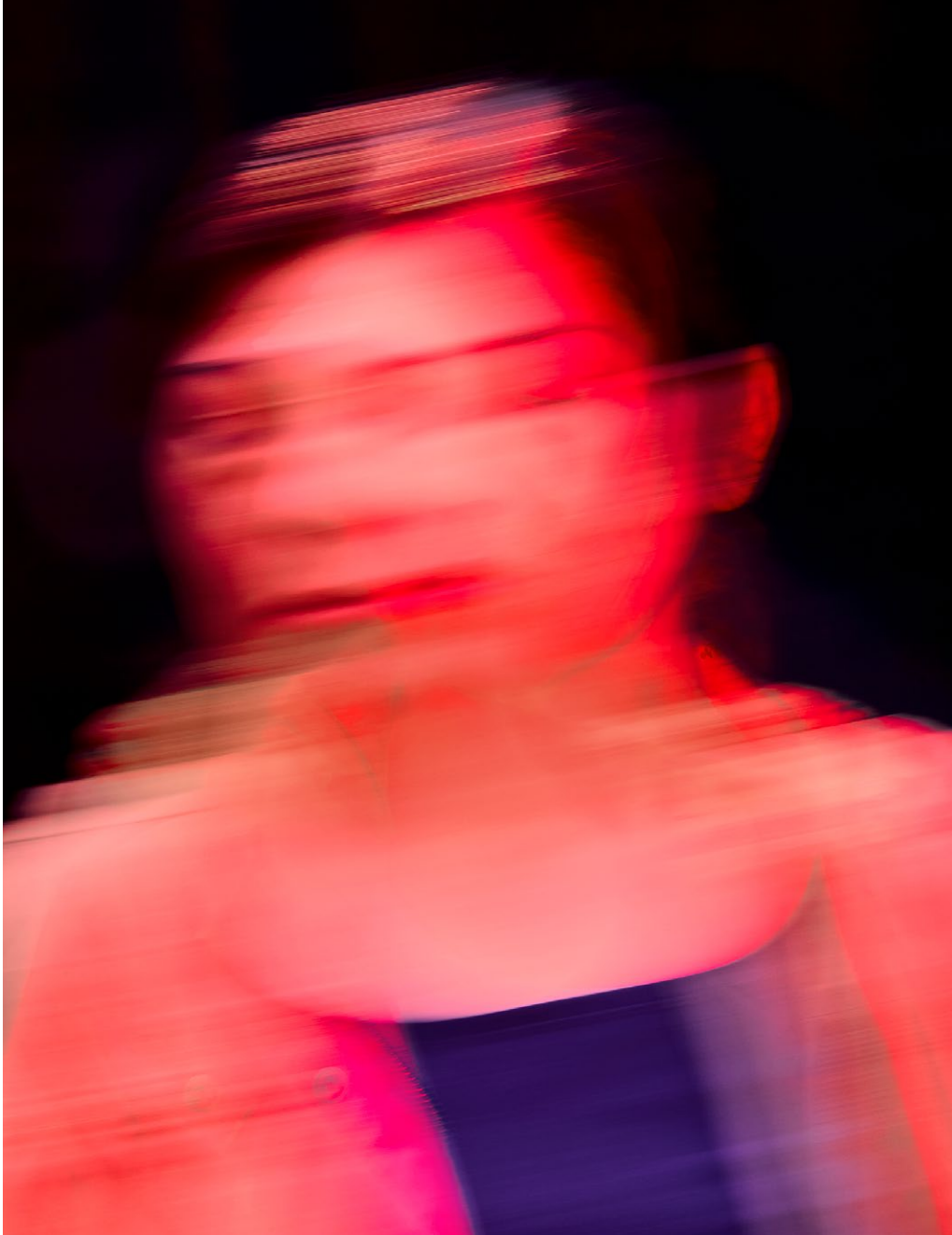


Sie suchte
Ablenkung im
Onlinecasino:
Elmira Deniz
(Name
geändert)



«Schutzkonzept» des Grand Casino Baden

40 000 Franken verloren: Casino schaut weg

Eine Frau verspielt in vier Monaten mehr als ihren Jahreslohn. Das Grand Casino Baden stoppt sie nicht – es folgt damit seinem bislang geheimen Schutzkonzept. Auch die Aufsichtsbehörde sieht keinen Handlungsbedarf.

Wie die Schweiz mit Spielsucht umgeht, macht Tobias Hayer fassungslos. «Das ist, als ob man es einer Kneipe überliesse, zu sagen, wie viel Bier pro Tag und Person gesundheitsschädigend sei», sagt der renommierte Glücksspielforscher.

Es war der Fall von Elmira Deniz, der das Kopfschütteln des Experten auslöste. Und die bislang geheimen Schutzkonzepte des Grand Casino Baden, die dem Beobachter exklusiv vorliegen.

Elmira Deniz war nie eine Spielerin. Nicht der Risikotyp, sagt sie. Doch der Spätsommer 2021 war eine düstere Zeit für die heute 46-Jährige. Sie betreute schwer kranke Patienten, als die Pandemie noch die Intensivstationen dominierte. Die Pflegeassistentin, die eigentlich anders heisst, suchte nach Ablenkung zwischen ihren Nachtschichten. Und fand sie im Glücksspiel; mit einem einzigen Klick auf dem Handy.

Kein Einzelfall. Der Bruttospielertrag von Schweizer Onlinecasinos stieg im Pandemiejahr 2021 um 25 Prozent auf 234 Millionen Franken. Eine Studie von Sucht Schweiz zeigt, dass sich während der Pandemie der Anteil Spielsüchtiger mehr als verdoppelte.

«Mein Leben ist RUINIERT»

Elmira Deniz war eine davon. Nur vier Monate nach dem ersten Klick war sie ruiniert. Sie verspielte mit den farbigen Slotmaschinen nicht nur ihr eigenes Geld. Sondern auch das ihres Mannes, ihres Sohnes und ihrer Geschwister. «Ich war teilweise wie weggetreten und spielte stundenlang, teilweise die ganze Nacht durch. Immer in der Hoffnung, den Rausch des Gewinnens wieder zu erleben oder Verluste zurückzuholen.»

Am Ende war sie so fertig, dass sie der Kundenberaterin des Casinos schrieb: «Habe über 10 Kilo verloren, habe Schlafstörungen, Depressionen, Konzentrationsstörungen, weil ich nur noch die Slots im Kopf hatte. Mein Leben ist RUINIERT.» Heute fragt sie sich: «Wie kann es sein, dass mich niemand stoppte?»

«Es stimmt etwas nicht, wenn jemand seinen ganzen Jahreslohn verspielen kann, ohne dass beim Casino Warnsignale aufleuchten und es den Spieler sperrt», sagt ihr Anwalt Manuel Bader. Im Internet wird jeder Klick überwacht.

Erst seit 2019 dürfen Schweizer Casinos Onlineispiele anbieten. Sie sind stark reguliert. Das Gesetz verlangt «angemessene Massnahmen zum Schutz der Spieler vor exzessivem Geldspiel».



«Ich spielte teilweise die ganze Nacht durch.»

Elmira Deniz (Name geändert),
Pflegeassistentin

Nur dann erhalten die Casinos eine Konzession.

Elmira Deniz spielte auf Jackpots.ch, der Plattform des Grand Casino Baden. Auf der Website heisst es, alle angebotenen Spiele würden einer «strengen Prüfung» unterzogen. Doch wie genau der Spielerschutz gestaltet ist, wollen die Betreiber geheim halten – vor allem die Schwellenwerte, die Alarme auslösen und zu Spielsperren führen. Das Argument: Spielende könnten die Limiten umgehen, wenn sie diese kennen.

Doch nun liegen dem Beobachter die Dokumente von Jackpots.ch vor. Deniz' Anwalt klagte erfolgreich auf Herausgabe. Erstmals sind die Informationen uneingeschränkt einsehbar. Und es wird klar: Die vom Grand Casino Baden angesetzten Limiten sind nichts wert.

Deniz verdiente damals als Pflegeassistentin in Teilzeit knapp 3000 Franken brutto im Monat. Vermögen hatte sie keines. In kurzer Zeit verlor sie Summen, die ihr Monatsgehalt weit überstiegen. Die Limiten von Jackpots.ch hätten zugelassen, dass sie innert 24 Stunden ihren halben Jahreslohn verspielt. Erst bei 24 000 Franken wäre der Schwellenwert erreicht worden.

Mehrere Tage hintereinander konnte sie jeweils rund 5000 Franken einzahlen – von verschiedenen Konten, mit verschiedenen Kreditkarten und über Twint. Niemand reagierte.

Statt ihre finanziellen Verhältnisse zu überprüfen, schickte ihr das Casino Werbemails und lockte mit einer «VIP-Lottery». Deniz spielte exzessiv, manch-

mal mehr als sieben Stunden am Stück. Erst als sie innert vier Monaten mehr als ihr Jahresgehalt verspielt hatte – über 40 000 Franken Nettoverlust –, griff das Grand Casino Baden ein und sperrte sie.

Doch wahrscheinlich versties das Casino nicht gegen die gesetzliche Vorschrift, vor «exzessivem Spiel» zu schützen. Das glaubt auch Deniz' Anwalt Manuel Bader: «Das Casino hat sich wohl an die eigenen Schutzkonzepte gehalten.» Man sei nicht zu einer intensiveren Abklärung der Vermögensverhältnisse verpflichtet gewesen, schreibt ihm die Anwaltskanzlei, die das Casino vertritt.

Was meint die Aufsichtsbehörde dazu? «Der Gesetzgeber macht keine inhaltlichen Vorgaben bezüglich dieser Kriterien und legt insbesondere keine konkreten Schwellenwerte fest, bei deren Erreichung die Spielbanken Abklärungen treffen oder Personen vom Spielbetrieb aussperren müssen», schreibt die Eidgenössische Spielbankenkommission. Es sei an der Spielbank selbst, «die von ihr definierten Kriterien und vorgesehenen Massnahmen periodisch auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen». Im Klartext: Die Aufsichtsbehörde findet, es sei nicht ihre Aufgabe, den Casinos auf die Finger zu schauen.

Glücksspielforscher Tobias Hayer kritisiert: «Wenn die Casinos selber Regeln aufstellen, gibt es offensichtliche Interessenkonflikte.» Er fordert, dass Aufsichtsbehörden auf Grundlage aktueller Forschungserkenntnisse verbindliche Vorgaben machen. Insbesondere für Schwellenwerte, die automatische Sperren auslösen.

«Viel zu hohe Limiten»

Hayer betont, dass die Casinos sonst die Limiten «viel zu hoch» ansetzten, wie im Fall von Deniz. «Wenn die Limiten dann noch bei jedem Casino von neuem beginnen, kann man sie gleich ganz vergessen.» In Deutschland seien online Einsätze von maximal 1000 Euro pro Monat möglich.

Elmira Deniz weiss nicht, wie es weitergehen soll. Sie ist dabei, ihre Schulden abzustottern. Und sie möchte Schadenersatz. Ein Schlichtungsversuch vor dem Friedensrichter endete erfolglos. Sie erhielt darauf eine Klagebewilligung, die noch bis Juli gültig ist. Aber: Eine Zivilklage kann sie sich nicht leisten.

Weil das Verfahren offiziell noch läuft, nimmt das Grand Casino Baden zum Fall nicht Stellung. Lukas Lippert