



**Reglement über die Qualitätskriterien für die (potenziellen)
Verkaufsstellen der Nationallotterie**

Öffentlich

Inhaltsverzeichnis

1 Beschreibung und Zielsetzung	3
2 Geltungsbereich	3
3 Kriterien	4
3.1 Anforderungen im Zusammenhang mit der Wahrung des zuverlässigen Images der Nationallotterie	4
3.1.1 Erscheinungsbild	4
3.1.2 Dienstleistungen	4
3.2 Anforderungen im Zusammenhang mit der Politik der Nationallotterie zum verantwortungsvollen Spiel	4
3.2.1 Verkauf von Produkten der Nationallotterie	4
3.2.2 Leumund und Verwaltung der Verkaufsstelle	4
3.2.3 Schulung	5
3.3 Anforderungen in Bezug auf das Angebot der Nationallotterie	5
3.3.1 Sichtbarkeit	5
3.3.2 Werbung	5
3.4 Anforderungen in Bezug auf die Verfügbarkeit des von der Nationallotterie angebotenen öffentlichen Dienstes	5
4 Kontrolle	5
5 Version	6



1 Beschreibung und Zielsetzung

Die Nationalloterie erfüllt einen gesetzlichen Kanalisierungsauftrag, der darin besteht, ein zuverlässiges, verantwortungsvolles und attraktives Angebot an Lotteriespielen in einem klar geregelten und kontrollierten Umfeld anzubieten.

Als gesellschaftlich verantwortungsvoller und professioneller Anbieter von Spielfreuden achtet sie darauf, dass ihre Tätigkeiten und jene ihrer Verkaufsstellen zu einem sicheren Spielumfeld beitragen, das Vertrauen der Öffentlichkeit stärken und die Zugänglichkeit ihres öffentlichen Dienstes gewährleisten.

In diesem Zusammenhang misst die Nationalloterie dem verantwortungsvollen Spiel besondere Bedeutung bei. Praktiken zur Prävention und Bekämpfung von Spielsucht werden strukturell in alle Aspekte ihrer Tätigkeit und in die täglichen Aktivitäten ihrer Verkaufsstellen integriert. Der Spieler wird aktiv zu einem Angebot an Lotteriespielen mit geringem Risiko geführt, wobei darauf geachtet wird, dass er nicht übermäßig risikoreicheren oder potenziell süchtig machenden Spielen ausgesetzt wird und ihm ein sicheres und verantwortungsvolles Spielumfeld angeboten wird.

Die Qualität und Integrität des Verkaufstellennetzes bilden eine wesentliche Voraussetzung für das Gelingen dieses Auftrags. Die Nationalloterie möchte ihre Lotteriespiele ausschließlich über Verkaufsstellen vertreiben, die von Personen betrieben werden, welche die erforderlichen Leumunds- und Zuverlässigkeitskriterien erfüllen und ihre Tätigkeiten in einem sicheren, geeigneten und professionellen Umfeld ausüben. Dies ist notwendig, um ein zuverlässiges Image zu wahren und sicherzustellen, dass der gesellschaftliche Auftrag und der Ruf der Nationalloterie nicht beeinträchtigt werden.

Um ein ausreichend sichtbares, attraktives und geografisch verfügbares Angebot in Verbindung mit einem hohen Maß an Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein sicherzustellen, werden in diesem Reglement die Kriterien festgelegt, die alle (potenziellen) Verkaufsstellen erfüllen müssen. Diese Kriterien gelten sowohl für die Aufnahme einer Zusammenarbeit mit der Nationalloterie als auch für die Aufrechterhaltung des vertraglich eingeräumten Rechts, Lotteriespiele anbieten zu dürfen, und zielen auf einen ausgewogenen Ausgleich zwischen Kanalisierung, Verbraucherschutz, gesellschaftlichem Vertrauen und der kontinuierlichen Verfügbarkeit des öffentlichen Dienstes ab.

2 Geltungsbereich

Die in diesem Reglement festgelegten Kriterien gelten für alle (potenziellen) Verkaufsstellen, die Lotteriespiele vertreiben möchten oder vertreiben. Sie gelten ebenfalls für Verkaufsstellen, die an eine andere Adresse umziehen möchten. Diese Kriterien werden zusätzlich zu den objektiven wirtschaftlichen Kriterien herangezogen, die die Nationalloterie bei der Bewertung einer Bewerbung und bei der weiteren Zusammenarbeit anwendet. Sie sollen gewährleisten, dass das Verkaufstellennetz dauerhaft dem gesetzlichen Auftrag, dem zuverlässigen Image und den Anforderungen in Bezug auf verantwortungsvolles Spiel der Nationalloterie entspricht.

Im Hinblick auf die Einhaltung dieses Reglements behält sich die Nationalloterie das Recht vor:

- Potenzielle Verkaufsstellen anhand der in diesem Reglement vorgesehenen Kriterien zu prüfen und nach freiem Ermessen und auf objektive Weise zu entscheiden, ob die Verkaufsstelle diese Anforderungen erfüllt oder nicht, und
- in den bestehenden Verkaufsstellen Kontrollen durchzuführen und im Falle festgestellter Mängel die vertraglich vorgesehenen Maßnahmen durchzusetzen. Für die bestehenden Verkaufsstellen ist dieses Reglement integraler und untrennbarer Bestandteil des Vertrags mit der Nationalloterie und der darin vorgesehenen vertraglichen Verpflichtungen, die der Verkaufsstelle obliegen.

Bei dessen Anwendung verfügt die Nationalloterie über einen Beurteilungsspielraum, um im Lichte ihres gesetzlichen Auftrags und ihrer gesellschaftlichen Verantwortung zu bestimmen, wie die in diesem Reglement festgelegten Kriterien konkret ausgestaltet und gewichtet werden. Diese Beurteilung erfolgt auf kohärente und nicht diskriminierende Weise unter Berücksichtigung der Zielsetzungen der Kanalisierung, des verantwortungsvollen Spiels, der Zuverlässigkeit des Netzes und der Verfügbarkeit des öffentlichen Dienstes.



3 Kriterien

3.1 Anforderungen im Zusammenhang mit der Wahrung des zuverlässigen Images der Nationalloterie

3.1.1 Erscheinungsbild

- a) Die Verkaufsstelle ist im Innenbereich und von außen in ordentlichem Zustand (Ordnung, Hygiene, Belüftung, Beleuchtung, Schaufenster usw.);
- b) Die Verkaufsstelle strahlt gegenüber dem Publikum der Nationalloterie Zuverlässigkeit aus:
 - Die Tätigkeit der Verkaufsstelle ist nicht irreführend und führt beim Publikum der Nationalloterie nicht zu Verwechslungen hinsichtlich des Angebots oder der Verwaltung der Verkaufsstelle.
 - Die Verkaufsstelle vermittelt dem Publikum der Nationalloterie zumindest den Eindruck, dass sie die geltenden Vorschriften einhält, darunter insbesondere die gesetzlichen Altersgrenzen für das gesamte Produktangebot und die gesetzlich festgelegten Öffnungszeiten.
- c) Wenn die Verkaufsstelle selbst für die Auszahlung von Gewinnen aus Lotteriespielen sorgt, erfolgt dies ausschließlich an demselben Ort, an dem die Lotteriespiele zum Verkauf angeboten werden.

3.1.2 Dienstleistungen

- a) Der Betreiber und sein Personal in der Verkaufsstelle müssen über ausreichende Kenntnisse der Sprache verfügen, in der die Nationalloterie mit der Verkaufsstelle kommuniziert.
- b) Der Betreiber und sein Personal, das in der Verkaufsstelle am Verkauf und an der Auszahlung von Gewinnen beteiligt ist, müssen über die erforderlichen Kenntnisse in Bezug auf das Angebot, die Spielregeln und die einzuhaltenden Grundregeln (Verbot des Verkaufs von Lotteriespielen an Minderjährige, Einsatzlimits, Geldwäschegesetzgebung usw.) verfügen und dem Spieler korrekte, transparente und objektive Informationen erteilen;
- c) Für die Kunden ist ein gut funktionierendes elektronisches Zahlungssystem vorhanden, und sofern sie mit üblichen elektronischen Zahlungsmitteln bezahlen, muss dies kostenlos möglich sein;
- d) Wenn in der Verkaufsstelle ein Glücksspielangebot vorhanden ist, das keine Lotterieprodukte umfasst, muss dieses in ausreichend deutlicher Weise vom Angebot der Produkte der Nationalloterie getrennt sein, sodass für den Spieler keinerlei Verwechslung zwischen den Produkten der Nationalloterie und jenen von Glücksspielanbietern möglich ist. Ein Wettbüro muss sich in einem strikt getrennten Bereich der Verkaufsstelle befinden;
- e) Wenn in der Verkaufsstelle neben Lotteriespielen auch ein Glücksspielangebot vorhanden ist, halten der Betreiber und das Personal die betreffende Gesetzgebung strikt ein. Dazu gehören unter anderem, nicht abschließend, folgende Verpflichtungen:
 - Der Erhalt und Aushang einer gültigen Lizenz;
 - Die Vorschriften in Bezug auf Werbung innerhalb und außerhalb der Verkaufsstelle (einschließlich ihrer Vorderfassade);
 - Die Vorschriften in Bezug auf Mindestalter, Einsatzlimits und Identitätskontrolle.

3.2 Anforderungen im Zusammenhang mit der Politik der Nationalloterie zum verantwortungsvollen Spiel

3.2.1 Verkauf von Produkten der Nationalloterie

- a) Die Verkaufsstelle beteiligt sich nicht am Verkauf von Lotteriespielen über die Website bzw. andere digitale Kanäle der Verkaufsstelle ohne ausdrückliche Zustimmung der Nationalloterie;
- b) Der Betreiber und sein Personal respektieren das maximale Verkaufsdatum von Rubbellosen, das ihnen von der Nationalloterie mitgeteilt wurde. In diesem Zusammenhang bereiten der Betreiber und seine Mitarbeiter alle Rücksendungen von Rubbellosen rechtzeitig und korrekt vor;
- c) Die Produkte der Nationalloterie werden nicht auf Kredit verkauft;
- d) Die Einsatzlimits für die Lotteriespiele der Nationalloterie werden strikt eingehalten;
- e) Die Richtlinien (einschließlich der Verhaltensregeln) der Nationalloterie in Bezug auf die Organisation von Spielgemeinschaften werden strikt eingehalten.

3.2.2 Leumund und Verwaltung der Verkaufsstelle

- a) Der Betreiber und sein Personal müssen älter als 18 Jahre sein, um Produkte der Nationalloterie verkaufen zu dürfen;
- b) Der Betreiber und sein Personal sind motiviert, kompetent und qualifiziert genug, um als Botschafter der Nationalloterie aufzutreten.



Reglement über die Qualitätskriterien für die (potenziellen) Verkaufsstellen der Nationalloterie

- c) Der Betreiber und sein Personal halten die gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf die (Verwaltung der) Verkaufsstelle ein. Dazu gehören unter anderem, nicht abschließend, folgende Verpflichtungen:
 - Die Verkaufsstelle beachtet die Altersgrenzen für alle in der Verkaufsstelle angebotenen Produkte (z. B. Tabak, Alkohol usw.);
 - Die Verkaufsstelle beachtet die für ihre Verkaufsstelle einschlägige steuer- und sozialrechtliche Gesetzgebung;
 - Die Verkaufsstelle achtet auf die Einhaltung der Geldwäschegesetzgebung und respektiert die Höchstgrenzen für Barzahlungen (elektronische Zahlungen werden gefördert);
 - Die Verkaufsstelle beachtet die Gesetzgebung in Bezug auf Öffnungszeiten und Öffnungstage;
- d) Die Verkaufsstelle erfüllt die Zahlungsverpflichtungen gegenüber der Nationalloterie pünktlich und fristgerecht;
- e) Der Betreiber und sein Personal beeinträchtigen weder das Image noch den guten Ruf der Nationalloterie und werden nicht über Kommunikationskanäle kommunizieren, die die Nationalloterie als ungeeignet erachtet (z. B. auf Minderjährige oder schutzbedürftige Gruppen ausgerichtet).

3.2.3 Schulung

- a) Der Betreiber und sein Personal haben eine Schulung über die Produkte und Verfahren der Nationalloterie sowie über ihre Politik des verantwortungsvollen Spiels absolviert und wirken aktiv an der Einhaltung dieser Politik des verantwortungsvollen Spiels und an der Sensibilisierung von Spielern mit exzessivem Spielverhalten mit. Der Betreiber und sein Personal (einschließlich Werkstudenten) werden ihre diesbezüglichen Kenntnisse regelmäßig mithilfe der Schulungen und des Schulungsmaterials auffrischen, die die Nationalloterie ihnen hierfür zur Verfügung stellt.
- b) Die Broschüren über verantwortungsbewusstes Spielen und zur Suchtproblematik werden in der Verkaufsstelle den Spielern, bei denen exzessives Spielverhalten vermutet wird, zur Verfügung gestellt.

3.3 Anforderungen in Bezug auf das Angebot der Nationalloterie

3.3.1 Sichtbarkeit

- a) Die Lotteriespiele der Nationalloterie sind ein wesentlicher Bestandteil des Sortiments der Verkaufsstelle und für den Verbraucher gut sichtbar;
- b) Die Verkaufsstelle verpflichtet sich, mit der Nationalloterie einen Sichtbarkeitsplan zu vereinbaren und diesen Plan auch strikt, ohne Änderungen, Auslassungen oder Ergänzungen, einzuhalten.

3.3.2 Werbung

- a) Vorbehaltlich einer anderslautenden schriftlichen Vereinbarung darf an und in der Verkaufsstelle angebrachte Werbung nur die Produkte betreffen, die physisch in der Verkaufsstelle verkauft werden, und dieses Produktangebot steht im Einklang mit der Politik des verantwortungsvollen Spiels und den ethischen Normen der Nationalloterie;
- b) Die Verwendung von Werbematerial der Nationalloterie ist nur mit vorheriger Zustimmung der Nationalloterie (Rechteinhaberin) möglich. Diese Zustimmung kann gegebenenfalls an Bedingungen geknüpft oder verweigert werden.

3.4 Anforderungen in Bezug auf die Verfügbarkeit des von der Nationalloterie angebotenen öffentlichen Dienstes

- a) Die Verkaufsstelle befindet sich in einer geeigneten Umgebung, die dem gesellschaftlichen Auftrag der Nationalloterie Rechnung trägt, und zieht hauptsächlich eine volljährige Kundschaft an;
- b) Die Verkaufsstelle sorgt dafür, dass die von ihr angegebenen Öffnungszeiten auch tatsächlich eingehalten werden.

4 Kontrolle

Auf Anfrage legt die Verkaufsstelle der Nationalloterie innerhalb der vorgegebenen Frist die relevanten Nachweise in Bezug auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und Kriterien vor.

Sobald die Nationalloterie Kenntnis von strafbaren Handlungen, insbesondere im Zusammenhang mit Eigentumsdelikten, erlangt, behält sich die Nationalloterie angesichts des Vertrauensverhältnisses das Recht vor, den Vertrag nicht abzuschließen oder ihn gegebenenfalls zu kündigen (oder vorübergehend auszusetzen, bis das Ergebnis einer Untersuchung vorliegt).

Reglement über die Qualitätskriterien für die (potenziellen) Verkaufsstellen der Nationallotterie

5 Version

Dieses Reglement wurde zuletzt am 12.05.2026 aktualisiert.

