

Regelmäßig geprüfte Spielstätte Branchenzertifizierung



NOVOMATIC - WINNING TECHNOLOGY



Zunächst ein wichtiger Hinweis

- Unter dem nachfolgendem **Link** kann sich jeder Spielstättenbetreiber einem unverbindlichen **Selbsttest** unterziehen um festzustellen, in welchem Umfang die nachfolgenden Kriterien bereits erfüllt werden und wo noch Handlungsbedarf besteht



Historie

Die Automatenbranche hat in den letzten Jahren zahlreiche Initiativen ergriffen bzw. durch zunächst **freiwillige Aktivitäten** gesetzliche Vorschriften „angestoßen“.

Dazu gehören unter anderem:

- Das **Verbot** des Alkoholausschanks in Spielhallen (1985)
- Den Eindruck von **Warnhinweisen** in die Frontscheiben der Geldspielgeräte (1989)
- Die Vereinbarung mit der **Bundeszentrale** für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), ab Mai 2000 die Info-Telefonnummer 01801 372700 zu betreuen

Im Zusammenhang mit dem Glücksspielstaatsvertrag und den länderspezifischen Spielhallenregelungen wurde die Diskussion über **Qualitätsstandards** im Sommer 2012 aufgenommen.

Der Grundgedanke war:

- **Hilfen** und **Maßstäbe** für die Ordnungs- und Genehmigungsbehörden zu schaffen
- **Nachvollziehbare Qualitätskriterien** für die Spielhalle und deren Abläufe zu schaffen

Zwei unabhängige TÜV-Organisationen (**TÜV-Rheinland** sowie TÜV **InterCert Saar**) haben mit Hilfe von ausgewiesenen Experten Qualitätskriterien und Prüfstandards für den Jugend, Spieler- und Verbraucherschutz in Spielhallen entworfen.

Rückblick/Ausblick

- Beginn der Branchenzertifizierung bei Admiral Spielhallen war im September **2015**
- Bis August **2017** wurden insgesamt **369** Spielhallen zertifiziert
- **17** weitere Zertifizierungen sind bereits geplant und terminiert
- Zudem wurden bis Heute bereits **230** Überwachungsaudits durchgeführt
- Der TÜV Rheinland hat **ca. 30** Auditoren und Mediatoren für die Branchenzertifizierung eingebunden (diese decken bundesweit alle Standorte ab)

Wichtige Aspekte

Was wird geprüft?

- Der Prüfungskatalog umfasst **120** Fragen in **6** Bereichen
 1. Organisation
 2. Personal
 3. Rechtliche Rahmenbedingungen
 4. Betrieb
 5. Infrastruktur
 6. Sozialkonzept

Anforderungen aus dem Prüfungskatalog

Der Prüfungskatalog gliedern sich nach **Standard-Kriterien** und **KO-Kriterien**. Die Erfüllung der KO-Kriterien ist zu 100% erforderlich.

- Anzahl an KO-Kriterien je Bereich:
 1. Organisation (**4 KO-Kriterien**)
 2. Personal (**4 KO-Kriterien**)
 3. Rechtliche Rahmenbedingungen (**11 KO-Kriterien**)
 4. Betrieb (**ohne KO-Kriterien**)
 5. Infrastruktur (**ohne KO-Kriterien**)
 6. Sozialkonzept (**8 KO-Kriterien**)

Es wird nur geprüft, was die Gesetze vorschreiben

- Vorschrift der gesetzlichen **Unfallverhütung** BGV C3
- **Arbeitsstättenrichtlinien** wie z. B.
 - ASR -2-3 Maßnahmen gegen **Brände**
 - ASR -2-3 **Flucht**-und Rettungswege
 - Einhaltung der **Spielverordnung**
 - Einhaltung des **Glücksspieländerungsstaatsvertrages**
 - Einhaltung der **Landesspielhallengesetze**
 - Einhaltung der Gewerbeordnung § § 14, 33i und 33c GewO
 - Umsetzung der Vorschriften zum **Spielerschutz** und **Prävention**

Spezielle Fragen vom TÜV

- Was muss das Personal veranlassen, wenn bei einem Spielgerät die **Info-Taste** defekt ist?
 - *sofort außer Betrieb nehmen*
- Was muss das Personal veranlassen, wenn bei einem Gerät der obere **Bildschirm defekt** ist ? (**Gerät ohne Flip-Taste**)
 - *sofort außer Betrieb nehmen*
- Wie müssen sich das Personal **bei Stromausfall** verhalten?
 - siehe Anlage (Betriebsanweisung)
- Ist es Gästen erlaubt, eigene Getränke in das SC mitzubringen?
 - *nein*

Betriebsanweisung

Notfallplanung Stromausfall

Für Mitarbeiter der Admiral Spielhallen

Stromausfall

Ein Stromausfall kann wegen eines technischen Defektes oder witterungsbedingt z. B. durch einen Blitzschlag verursacht werden.

Verhaltensregeln

Grundsätzlich ist eine funktionstüchtige Taschenlampe sowie ein Quittungsblock im Thekenbereich griffbereit zu halten.
Beachten Sie, dass unsere Alarmanlagen und die dazugehörigen Alarmmelder auch bei einem Stromausfall mindestens zwölf Stunden über die eingebaute Batterie aktiv und voll funktionsfähig sind.

Verhalten im Gefahrfall

Bei Stromausfall während den Öffnungszeiten, handeln Sie wie folgt:



1. Feststellen der Gründe für den Stromausfall
2. Prüfung der Sicherungen, eventuell Wiedereinschalten der ausgefallenen Sicherungsautomaten
3. Achten Sie auf Brandgeruch durch einen eventuellen verursachten Kurzschluss
4. Gäste befragen, an welchen GGSG sie gespielt haben. Die Namen mittels Quittungsblock festhalten, um eventuelle Ansprüche aus verbliebenen Punkte und Geldbeträgen an GGSG nachzuweisen



5. Personen ins Freie bringen, wenn nötig den Fluchtwegeplan benutzen
6. Personen an eventuell eingerichteten Sammelplatz bringen
7. Nur bei Gefahr mit privaten Telefon Notruf gemäß Alarmplan 110 Polizei oder 112 Feuerwehr absetzen, bei eintreffen Rettungskräfte diese in die Ortlichkeiten einweisen.
8. Mit einem Telefon Gebietsleiter, Sicherheitsbeauftragten, zuständiges Wach- und Sicherheitsunternehmen wie WSH oder Andere telefonisch informieren
9. Dokumentation des eventuellen Schaden in Wort und wenn immer möglich in Bilder festhalten

Seite 1/1

Beispiel für die Verbesserungen

Einheitliche
Kennzeichnung
aller geprüften
Elektrogeräte



Einheitliche
Kennzeichnung
der geprüften
Leitern

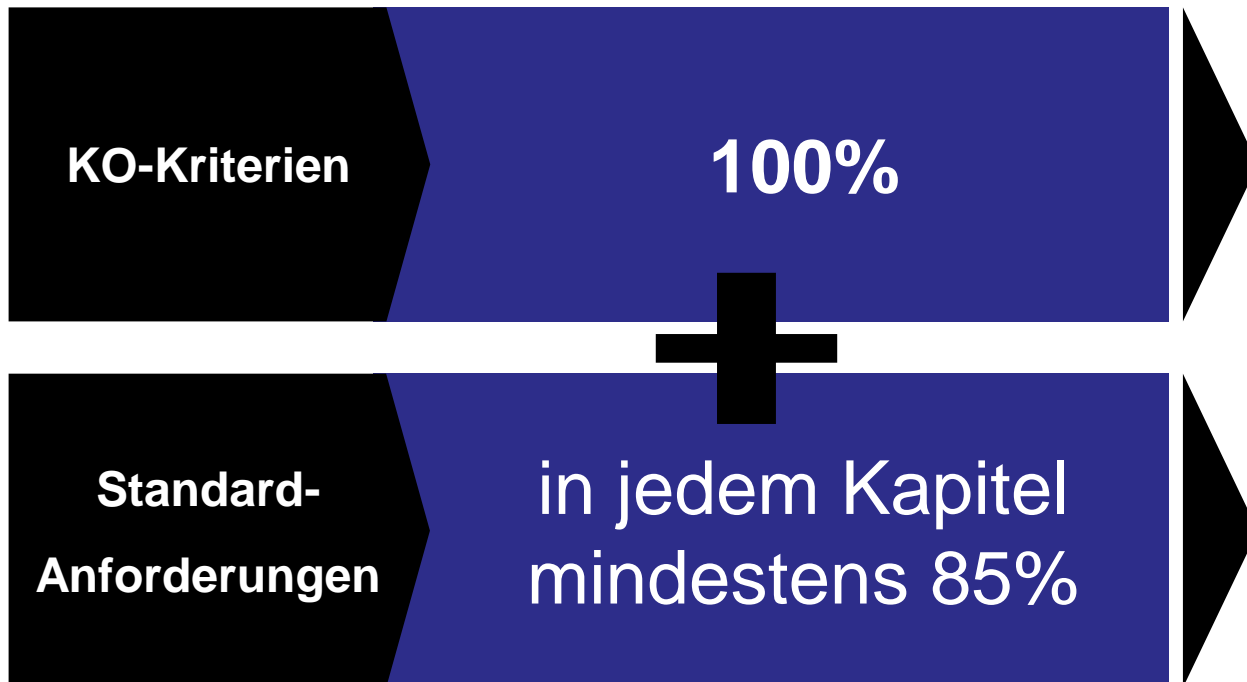


Einheitliche
Kennzeichnung aller
Eingangsbereiche



Ablauf der Zertifizierung

- Spielstättenbetreiber können **sich freiwillig** einem Prüfungsverfahren gemäß der vorgenannten Standards unterziehen
- Die **120** Kriterien sind untergliedert in **Standard-** und **KO-Kriterien**
- Um das Prüfverfahren zu bestehen, müssen
 - mindestens **85%** der Kriterien in jedem Kapitel
 - **85 % insgesamt über alle Kapitel** sowie
 - **alle KO-Kriterien** erfüllt sein
 - **Ist nur ein KO-Kriterium** nicht erfüllt, ist das Audit nicht bestanden



! All jene Kriterien, welche mit dem Kürzel „KO“ gekennzeichnet sind, sind sogenannte KO-Kriterien. Die Erfüllung dieser Kriterien ist zu 100% erforderlich.

Wie können Sie nun vorgehen

- Bevor Sie sich zum TÜV anmelden, sollten Sie sich im **Selbsttest** einen Überblick über den Stand ihres Unternehmens machen
- Hier noch einmal der Link:



Hier kommen Sie zum Selbsttest: www.tuv.com/spielstaettenzertifizierung

Nach erfolgreichem Selbsttest können sie sich zum TÜV Audit anmelden.

Anmeldung zur Zertifizierung

- Der Spielhallenbetreiber **meldet dem TÜV-Rheinland** alle Objekte, die geprüft werden sollen.
- Zwischen dem Spielhallenbetreiber und dem TÜV-Rheinland findet eine **Terminabsprache** statt.
- Die **Objekte** werden im Vorfeld vollumfänglich vom Betreiber überprüft und für den Audit-Termin **vorbereitet**.
- Der **TÜV-Auditor** führt das Audit vor Ort und zum vereinbarten Termin durch.
- ***Ansprechpartner TÜV: Guido Plettner***
E-Mail: Guido.Plettner@de.tuv.com

Wie ist der Ablauf bei „Audit bestanden“?

- Ein Audit dauert ca. **2,5** Stunden bis ca. **4** Stunden (je nach **Anzahl der Konzessionen** und **Anzahl der Spielgeräte**).
- Geprüft werden **alle Bereiche** - der jeweilige Auditor setzt allerdings Schwerpunkte, die im Einzelnen zum Ansatz kommen (z. B. das Sozialkonzept).
- **Nachdem** das Audit durchgeführt wurde, erstellt der Auditor einen **Bericht** und gibt Auskunft über das **vorläufige** Ergebnis.
- Der Ergebnisbericht des Audits wird dann von einem unabhängigen **Revisor** geprüft und abschließend bestätigt.
- Im Anschluss an dieses Verfahren erfolgt **die Zertifizierung** der Spielstätte und die Erteilung des Zertifikates mit einer **Gültigkeit von 3 Jahren**.

Wie ist der Ablauf bei „Audit bestanden“?

- Um die Gültigkeit des Zertifikates zu erhalten, erfolgt **einmal jährlich ein Überwachungsaudit** (d. h. jede zertifizierte Spielstätte und deren Unternehmenszentrale wird erneut geprüft).

Achtung:

Bei Unternehmen mit einer zentralen Steuerung, erfolgt die Zertifizierung der Spielstätte erst nachdem auch die Zentrale des Unternehmens erfolgreich auditiert wurde.

Wie ist der Ablauf bei „Audit bestanden“?

In der Zentrale eines Unternehmens werden Vorgänge geprüft wie z. B.:

- Lohnbuchhaltung / Arbeitsverträge (**Abführung** von Steuern und Beiträgen zur Sozialversicherung)
- Umsetzung der Maßnahmen zum **Sozialkonzept**
- Dokumentationen zum Sozialkonzept und Umsetzung des Spielerschutzes und **Berichtswesen**
- **Unterlagen** und **Qualifikationen** der Geschäftsführer (Sachkundenachweis, Gewerbeanmeldung, Erlaubnisse usw.)

Wie ist der Ablauf bei „Audit bestanden“?

Neben den angekündigten Überwachungsaudits führt der TÜV **zusätzlich bei 5 %** aller zertifizierten Spielstätten des Unternehmens unangekündigte Audits durch.

Außerdem wird das sogenannte **Mystery Shopping** vollzogen:

- Ein TÜV Rheinlandauditor besucht dabei **verdeckt** die Spielstätte um zu prüfen, ob gegen die Kriterien im Standard verstoßen wird oder ob alle Kriterien eingehalten werden.
- Diese Audits werden auch zur **Überwachung** der **Beseitigung** festgestellter Mängel durchgeführt: z.B. Fehlende Feuerlöscher, fehlender Fluchtwegplan

Zertifikat

Prüfungsstandard **TÜV Rheinland
Regelmäßig geprüfte Spielstätte**

Zertifikat-Registrier-Nr. 01 143 1501118/089

Unternehmen: **Admiral Spielhalle**
Schembecker Landstr. 77
46485 Wesel

betrieben durch:

ADMIRAL
SPIELHALLE

Extra Games Entertainment GmbH
Theuerbach 30
88630 Pfullendorf

Geltungsbereich: **Betrieb von Spielstätten**

Durch ein Audit wurde der Nachweis erbracht, dass die Forderungen des Standards „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“ erfüllt sind. Der zugrundeliegende Standard bewertet die Prozessqualität sowie den Kundenservice in einem ganzheitlichen Ansatz.

Zusätzlich wurden vertiefend die folgenden Aspekte geprüft:

- Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen
- Sozialkonzept
- Spieler- / Jugendschutz
- Glücksspielprävention

Gültigkeit: Dieses Zertifikat ist gültig vom 01.07.2016 bis zum 30.06.2019.

Köln, 01.07.2016

Feb. B.
TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln

www.tuv.com

TÜVRheinland®
Genau. Richtig.

www.tuv.com

Wie ist der Ablauf bei „Audit nicht bestanden“?

- Der Auditor nimmt alle **festgestellten Mängel** in einem Abweichungsbericht auf, der an den Spielstättenbetreiber versandt wird.
- **Die genannten Mängel**, insbesondere **KO-Kriterien** müssen anschließend binnen **90** Tagen beseitigt werden. Hier erfolgt lediglich eine formlose Nachmeldung durch den Spielstättenbetreiber an den TÜV.
- Ein **Revisor** entscheidet, ob eine Vor-Ort-Überprüfung erfolgt oder die Nachmeldung als solche akzeptiert wird.

Folgende Abweichungen können auftreten (Beispiele)

1. Fehlende **Konzessionsunterlagen** in der Spielhalle
2. **Fluchtwegtür** verschlossen
3. **Kein Fluchtweg** vorhanden
4. Unkenntnis zum **Sozialkonzept**
5. Mitarbeiter haben **Verständigungsprobleme**
6. **Keine Feuerlöscher** und fehlende **Fluchtwegleuchten**
7. Fehlender **Jugendschutzhinweis**
8. Vorgehen bei **fehlerhafter Info - Taste** an einem Spielgerät

Folgende Fehler sind möglich (Beispiele)

10. Fehlender Nachweis zur Erfüllung der **Berichtspflichten**
(Suchtprävention)
11. Fehlende Info-**Flyer** von externen Hilfeeinrichtungen
12. Fehlende **monatliche Besprechungen** zum Sozialkonzept
13. **Nichteinhaltung** der Konzessionstrennung/Durchgang zwischen den Konzessionen ist möglich

Konditionen für einen TÜV-Audit

Für Unternehmen, die Mitglied eines Verbands des DAW sind, gelten folgende Konditionen:

Zertifizierungsaudit der Spielstätte inkl. Reisekostenpauschale inkl. Mysteryaudit und Zertifizierungspauschale sowie Zertifikat	1.200,-€ (netto)
Zertifizierungsaudit der Firmenzentrale je nach Unternehmensgröße 0,5 – 1,0 Prozentage + Reisekostenpauschale	600,- € bis 1.200,-€ 200,-€

Beispiele für KO-Kriterien

Kapitel	Punkt	Beschreibung
1.9	Erlaubnisse für die Veranstaltung anderer Spiele im Sinne des § 33d Abs. 1 Satz 1 der GewO, bei dem der Gewinn in Geld besteht liegt vor und es werden maximal drei "andere Spiele" veranstaltet.	<p>„Was ist ein „anderes Spiel mit Gewinnmöglichkeit“ im Sinne der gesetzlichen Vorschrift?</p> <p>Zu den Spielen mit Gewinnmöglichkeiten, die nicht unter § 33c GewO fallen, gehören Geschicklichkeitsspiele ohne technische Spieleinrichtung, bei denen der Spieler den Spielablauf durch eigene Handlung unmittelbar bestimmen kann.</p> <p>Hier ist eine Unbedenklichkeitsbescheinigung vom Bundeskriminalamt notwendig!</p>

Kapitel	Punkt	Beschreibung
1.10	Der Aufsteller hat sichergestellt, dass alle Geldspielgeräte gem. der gesetzlichen Vorgaben überprüft werden und die aktuellen Prüfbescheinigungen vorliegen.	Stichprobenweise Prüfbescheinigungen / Gerätekataster etc.
2.2	Der Unternehmer darf nur Versicherte beschäftigen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und mit den Einrichtungen und Betriebsabläufen vertraut sind.	
2.6	Das Unternehmen hat das beschäftigte Personal vom angebotenen Glücksspiel schriftlich ausgeschlossen.	Stichprobenweise Prüfung von Arbeitsverträgen

Kapitel	Punkt	Beschreibung
3.01	Einsicht in die Genehmigungen	Es liegen vor Ort alle erforderlichen Erlaubnisse vor und deren Befristung ist nicht überschritten. Die Umsetzung der Anforderungen aus den Erlaubnissen ist vor Ort erfüllt und entspricht in Infrastruktur und Aufbau der Spielstätte den geltenden Erlaubnissen
3.02	Äußere Gestaltung der Spielhalle	Die Anforderungen an die äußere Gestaltung der Spielhalle bzgl. Werbebeschränkungen und keinem Anreizcharakter werden umgesetzt. Keine Werbung im Fernsehen, Internet, über Telekommunikationsanlagen, keine werbende äußere Gestaltung, keine Irreführung
3.05	Kennzeichnung Eintritt ab 18 Jahren an jeder Eingangstür	Der Eingangsbereich hat eine Kennzeichnung, dass der Zutritt erst ab 18 Jahren gewährt wird
3.13	Verbot von Kreditgewährung	Das Verbot der Kreditgewährung zum Zweck des Spiels ist durch den Veranstalter festgelegt und wird eingehalten

Kapitel	Punkt	Beschreibung
6.1.3	Die Aufgaben, Kompetenzen, Ressourcen und Qualifikationen der für die Umsetzung des Sozialkonzepts verantwortlichen Personen sind schriftlich festgehalten.	z.B. -ein Sozialkonzeptbeauftragter ist benannt. -Präventionsberater sind bekannt -Personen für die Beschaffung und Auslage von Flyern ortsnahe Suchtberatungsstellen sind benannt usw.
6.3.1	Der Spielstättenbetreiber stellt sicher, dass mindestens 2x jährlich alle Mitarbeiter zum Sozialkonzept (und der Früherkennung problematischen Spielverhaltens sowie in der aktiven Ansprache belasteter Gäste) unterwiesen werden. Für jeden Mitarbeiter liegen Nachweise für die Unterweisungen vor.	Es ist sichergestellt, dass alle Mitarbeiter ½ jährlich zum Sozialkonzept unterwiesen werden. Die Unterweisung kann z.B. in mündlicher Form als auch durch E-Learning-Maßnahmen erfolgen Qualitätsanforderung vom TÜV Rheinland

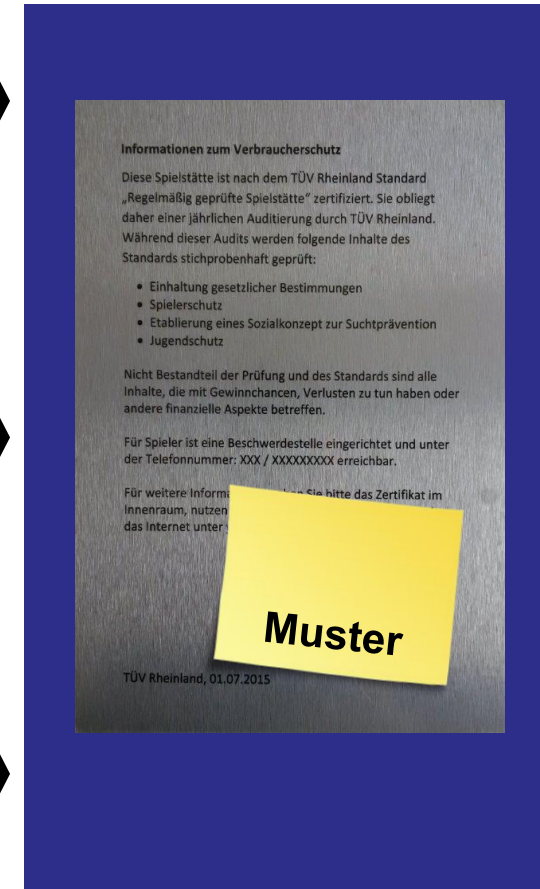
Kapitel	Punkt		Beschreibung
6.1.14	Informationsflyer		Es liegt jeweils mindestens ein Informationsflyer zum Thema Spielerschutz sowie zur Selbsteinschätzung der Spieler bezüglich Suchtgefährdung aus. Ein weiterer Flyer mit Bezug zu lokalen Ansprechpartnern / Hilfseinrichtungen liegt aus, wenn eine Kooperation mit diesen Hilfseinrichtungen besteht. (Länderspezifisch)
3.19	Keine betriebsbereiten Geräte in der Spielhalle		Der Betreiber der Spielstätte stellt sicher, dass Geräte gemäß § 7 Abs. 4 SpielV aus dem Verkehr gezogen sind
6.8.1	Gewährleistung des Jugendschutzes		1.) Der Spielstättenbetreiber stellt sicher, dass Minderjährige von der Teilnahme ausgeschlossen sind. Wenn es zweifelhaft ist, ob ein Gast in einer Spielstätte mindestens 18 Jahre alt ist, wird er aufgefordert, sich entsprechend zu legitimieren. 2.) Landesspezifische Besonderheiten bei der Eingangskontrolle bleiben hiervon unberührt. (Länderspezifisch)

Bedeutung der Verbraucherschutzinformation

Kommunikation der erfolgreichen
Zertifizierung → Umsetzung von
Spieler- und Jugendschutz

Kommunikation der
Beschwerdehotline und
Verlinkung durch QR-Code zur
Homepage: www.tuv.com

Verbraucherschutzinformation
und Zertifikat sind max. 3 Jahre
gültig



Benefits der Branchenzertifizierung

- Einheitlicher **hochwertiger** Qualitätsstandard in allen Admiral Spielhallen
- Ständige mindestens **1x jährliche Überwachung** der Standards und deren Einhaltung –auch durch unangemeldete Audits und Mystery-Shopping
- Erhebliche **Kostensparnis** bei der Umsetzung der Thematik
Arbeitssicherheit im Betrieb (*die erfolgreiche Branchenzertifizierung wird von Fachkraft für Arbeitssicherheit als Betriebsstättenbegehung anerkannt*)

- Nachhaltige **Transparenz** des Unternehmens gegenüber unseren Gästen, Mitarbeitern und Geschäftspartnern
- **Kontrolle von Ämtern** und Behörden verlaufen **ohne** festgestellte Mängel
- **Lobbyarbeit** – Der TÜV Rheinland setzt sich auf höchster politischer Bühne für die gesamte Automatenbranche ein
- **Einheitliche Arbeitsweise** in allen Filialen, Mitarbeiter können universell eingesetzt werden
- Die erfolgreiche Zertifizierung einer Spielhalle ist in Bayern Grundvoraussetzung für die Beantragung eines **Härtefallantrages** bei Ämtern und Behörden
- **Regelmäßige Überwachung** der Umsetzung aller Konzessionsauflagen und Vorgaben der Ämter

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

20.08.2017



Präsentiert von Martin Restle GF



EXTRA Games Entertainment GmbH

Theuerbach 30 • 88630 Pfullendorf • Tel.: +49 7552 92860 • Fax.: +49 7552 9286299

E-Mail: info@extra-games.net • www.extra-games.net

Wir unterstützen

