

Wie Casinos ihre Lieblingsgäste umwerben

Ein StGH-Urteil gibt Einblick in die Praxis des «Taxigeldes» in Höhe von mehreren Hundert Franken für umsatzstarke Kunden.

Daniela Fritz

Nicht nur Supermärkte und Handelsgeschäfte haben Kundenbindungsprogramme, auch in der Glücksspielbranche setzt man gewisse Anreize, um Gäste zu halten. Das mag mal ein Gutschein fürs Restaurant oder mal ein Gratisspiel sein. Bei «High Rollern» – also Spielern mit entsprechenden Umsätzen – geht aber auch mehr. Für sie übernimmt ein Casino auch gerne einmal das Hotel oder Taxi. Über das Jahr gesehen können so mehrere Zehntausend Franken pro Gast zusammenkommen, wie ein Urteil des Staatsgerichtshofs (StGH) nun zeigt.

«Gewisse Vergütungen als Teil von Kundenbindungsprogrammen sind in der Branche nicht unüblich», erklärt Katja Gey, Leiterin des Amts für Volkswirtschaft. Das Gesetz lässt dies zu, allerdings müssen die Casinos in einem Reglement festlegen, unter welchen Voraussetzungen es Vergütungen für Gäste gibt. Dieses Reglement muss vom Amt vorab genehmigt werden. Zudem müssen die Vergütungen angemessen dokumentiert werden.

Ruggeller Casino zahlte Geld ohne Belege aus

Aufgrund von Gästemeldungen wurde die Geldspielaufsicht im August 2022 jedoch aktiv. Das Casino in Ruggell richtete gemäss Urteil Barauszahlungen von 250 bis 500 Franken pro Gast und Tag aus – sogenanntes «Taxigeld». Das Amt qualifizierte diese Zahlungen als Gratisspieleinsatz, für den besonde-



Wer regelmässig um viel Geld spielt, erhält von den Casinos spezielle Zuwendungen. Bild: iStock

re Auflagen gelten. Bemängelt wurde dabei nicht die Praxis als solche, sondern die Vorgehensweise. Die Inspektoren stellten bei der Kontrolle fest, dass die Auszahlungen nicht sauber dokumentiert wurden. Die Betreiber hätten das Geld direkt an den Taxifahrer oder das Hotel übergeben und eine entsprechende Quittung hinterlegen müssen. Tatsächlich sei aber weder der Erhalt des Geldes noch deren Verwendung quittiert worden. Auch das vorgeschriebene Reglement zum Umgang mit solchen Direktzuwendungen an Kunden war unzureichend. Das Amt für Volks-

wirtschaft hat dem Ruggeller Casino daraufhin solche Direktzuweisungen im September 2022 verboten.

Das Casino wehrte sich gegen diesen Schritt und ging bis zum Staatsgerichtshof (StGH) dagegen vor. Dieser gab jedoch den Vorinstanzen recht und teilte deren Ansichten. So hob etwa die Regierung hervor, dass das Casino Ruggell das Geld direkt an den Gast oder sogar eine Begleitperson in bar ausbezahlt habe. Damit sei nicht gewährleistet, das das Geld tatsächlich für ein Hotel oder Taxi genutzt werde. Zudem habe auch kein Zusammenhang zwischen der

Höhe des Geldbetrags und der Länge des Anfahrtsweges bestanden. Manche Gäste mit langem Heimweg hätten weniger Geld als solche mit einem kürzeren Anfahrtsweg erhalten.

«Wertschätzung» für umsatzstarke Gäste

Das Casino wiederum war nicht der Ansicht, dass solche «Taxigelder» als Gratisspieleinsatz zu werten seien. Während die Regelungen für Gratisspiele den Spielerschutz zum Ziel hätten, handle es sich bei den Barzahlungen um eine Aufwandsentschädigung, die nicht vom Amt genehmigt werden müsse.

Die Spielbanken würden sich damit an «Premiumkunden» richten und diesen die Kosten für die Reise von und zur Spielbank abgelten.

Zudem handle es sich beim Empfängerkreis um Gäste, die beim Back-up-Check als «finanziell bestens gestellt» qualifiziert wurden. Diese bedürften keiner besonderen Massnahmen zum Sozialschutz und es bestehe auch keine Genehmigungspflicht. «Direktzuwendungen als Incentives haben sich in der Glücksspielbranche längst als taugliches Mittel der Kundenbindung etabliert», so die Argumentation der Spiel-

bank. Das sei branchenüblich und werde von den Kunden als Anerkennung und Wertschätzung sehr geschätzt. Die Empfänger würden massgeblich zum Umsatz der Spielbank beitragen, weshalb das Verbot eine Benachteiligung gegenüber der Konkurrenz bedeute. Zwar ging auch der Verwaltungsgerichtshof (VGH) aufgrund der Regelmässigkeit der Zahlungen an einen kleinen Kundenkreis davon aus, dass es sich um eine Art Kundenbindungsprogramm handle. Allerdings bemängelte er die mangelnde Transparenz und Überwachung der Geldflüsse im Umgang mit «Taxigeldern». Abgesehen von den fehlenden Belegen müsste in einem Reglement auch festgehalten werden, an welche Kunden, unter welchen Voraussetzungen und in welcher konkreten Höhe Leistungen gewährt würden. Die vom Casino vorgelegten Unterlagen würden nicht aufzeigen, ob die Leistungen «geschäftsbegründet» seien und in angemessenem Verhältnis zu den Umsätzen des betreffenden Kunden stünden.

Rund 30 000 Franken auf das Jahr gerechnet

Um einen Einblick zu erhalten, welche Dimensionen solche Direktzuwendungen annehmen können, sei ein Beispiel aus dem Urteil des Staatsgerichtshofs genannt: So habe ein Kunde im Jahr 2021 65-mal und im Jahr 2022 59-mal jeweils 500 Franken «Taxigeld» erhalten. Das macht über das Jahr gesehen einen Betrag von 32 500 bzw. 29 500 Franken aus.