

Hessens Innenminister wirft die erste Kugel bei der Deutschland-Premiere des Wiesbadener Online-Roulettes

Deutschlands einzige Online-Spielbank mit regulärem Spielbetrieb

Wiesbaden, 16. Juli 2004 – Bei der Eröffnung des neuen Internet-Roulettes der Spielbank Wiesbaden hat der Innenminister des Landes Hessen, Volker Bouffier, heute die erste Kugel geworfen. Die gesetzliche Grundlage für dieses neue Angebot wurde mit der Änderung des Hessischen Spielbankgesetzes im November 2002 gelegt. Das sogenannte „Real Game“ ist damit zur Zeit das einzige staatlich konzessionierte Online-Roulette Deutschlands, das einen regulären Spielbetrieb anbietet. Das „Real Game“ unter www.spielbank-wiesbaden.de präsentiert ein weltweit einzigartiges, legales Spiel: Die Glückszahlen werden in einem realen Roulettekessel eines konzessionierten Casinos durch einen „echten“ Croupier ermittelt. WebCams übertragen das Geschehen live und in Echt-Zeit auf die PCs der Nutzer nach Hause. Das „Real Game“ vermittelt nicht nur die Atmosphäre des Roulette-Spiels. Es erreicht zudem hohe Authentizität, Glaubwürdigkeit und Sicherheit. Um am Real Game teilzunehmen, werden die erforderlichen Personen-Daten jedes Gastes (u.a. Name, Alter, obligatorische Bankverbindung) registriert und geprüft. Erst dann erfolgt die Autorisierung des Nutzers, der nun per selbst festgelegtem Benutzernamen und Passwort spielen kann. Die verschlüsselten Transaktionen erfolgen nach den sehr hohen bankenüblichen Sicherheitsstandards.

Innenminister Volker Bouffier betonte in seiner Eröffnungsrede, dass auch die Landesregierung bei ihren

Erwägungen zum Online-Roulette besonderen Wert auf die technische und rechtliche Sicherheit sowie den Datenschutz gelegt hat. Das neue Angebot erfülle zudem eine ordnungspolitische und regulative Aufgabe. Denn die Einführung eines staatlich-konzessionierten Online-Roulettes ist auch vor dem Hintergrund zu betrachten, dass weltweit etwa 5 Milliarden Euro mit illegalem Glücksspiel im Internet umgesetzt werden. Wenn jetzt das legale Angebot Wiesbadens an den Start geht, ist das ein wirksamer Weg, die Bürgerinnen und Bürger vor illegalen Angeboten und Missbrauch zu schützen, so der Minister.

Klaus Gülker, Geschäftsführer der Spielbank Wiesbaden: „Die Spielbank Wiesbaden war eine der ersten, die vor mehr als 200 Jahren das klassische Roulette einführte.

Wir verfügen daher über eine lange Tradition. Sie verpflichtet uns, auch auf neue Spielformen zu setzen. Diese sichern nicht nur das traditionelle Spiel und führen es in eine neue Ära, das Online-Roulette setzt auch die ordnungsrechtlichen Auflagen zeitgemäß um. Denn der Gesetzgeber gibt uns ja auf, die Spielleidenschaft der Menschen zu kanalisieren. Angesichts der über 1.800 illegalen Online-Glücksspielangebote aus Übersee aber sind dem Missbrauch keine Grenzen mehr gesetzt. Das Wiesbadener Online-Roulette kommt der Auflage nach, der wachsenden Akzeptanz des Online-Spiels eine völlig legale Plattform zu bieten, die eben jeden Missbrauch und Gesetzesbruch ausschließt.“

Web-Kameras übertragen reale Ausspielung auf den heimischen PC

200 Jahre alte Roulette-Tradition ist die beste Plattform für ein neues Online-Casino

Wiesbaden – Die „Stiftung Warentest“ bestätigt: Roulette ist das „fairste Glücksspiel der Welt.“ Seit dem 16. Juli 2004 ist das Spiel nun auch in Hessen von Zuhause aus zu erleben. Denn am 21. November 2002 verabschiedete der Hessische Landtag eine

Gesetzesänderung. Danach wird das geltende Hessische Spielbankgesetz um folgenden Passus erweitert: „Die Spielbankerlaubnis kann Spielangebote der Spielbank auch im Internet zulassen.“ Die Spielbank Wiesbaden füllt nun diese gesetzliche Vorgabe mit Leben: Sie bietet ab sofort als einzige Spielbank in Deutschland staatlich konzessioniertes Online-Roulette im Realbetrieb unter „www.spielbank-wiesbaden.de“ an. Ein PC mit einem herkömmlichen Browser ist technische Voraussetzung, um in das virtuelle Casino zu gelangen.

Die Öffentlichkeit des Real Games: Die Wiesbadener Online-Spielbank bietet ihren Gästen dank der staatlichen Konzession nicht nur Rechtssicherheit, sondern sie nutzt ihre Technik auch für ein weltweit einzigartiges Live-Erlebnis. Real Game – Real Money: In der Wiesbadener Spielbank wirft ein „echter“ Croupier die Kugel in einen realen Roulette-Kessel, an dem in der Spielbank auch Gäste spielen. Die Glückszahlen werden so täglich von 15 bis 3 Uhr ermittelt. In dieser Zeit hat auch die klassische Spielbank geöffnet, in der die Ausspielung nach dem Real Game-Prinzip öffentlich erfolgt. Zwei Web-Kameras übertragen die Videobilder des Geschehens aus dem Wiesbadener Kurhaus auf die heimischen PCs. Sichtbar sind der Kessel sowie die Spielsituation mit dem Croupier. Der Nutzer kann sie zusätzlich zum Setzfeld einblenden.

Der Spielverlauf: Der Nutzer füllt sein Spieldepot auf und setzt sich ein Tages-, Wochen- oder Monats-Limit. (Eine Erhöhung dieses Limits wird erst 24 Stunden nach Beantragung wirksam.) Der Bildschirm zeigt „Faites vos jeux!“. Daraufhin zieht der Nutzer mit der Maus die Jetons auf die Felder bzw. Kombinationen. Wenn er den Button „Setzen“ betätigt, wird der Einsatz bestätigt. Jede Minute beginnt ein neues Spiel. Wenige Sekunden bevor die Kugel ausrollt, sperrt der Zentralrechner weitere Einsätze: „Rien ne va plus“. Nach dieser Anzeige akzeptiert das System keine Einsätze mehr. Ist die Kugel gefallen, blinkt die Gewinnzahl. Der Nutzer erkennt, ob er

gewonnen hat. Gewinne werden dem Spieldepot sofort gutgeschrieben.

Die Nutzer: Teilnehmen können alle, die 21 Jahre alt sind, ihren Wohnsitz in Hessen haben oder sich für die Dauer des Spiels im Bundesland Hessen aufhalten. In Kürze werden auch Nutzer aus ausgewählten anderen Staaten teilnehmen können. Jeder Teilnehmer muss sich vorher registrieren, da die Spielbank keine anonyme Teilnahme gestattet. Auswärtige Gäste, die zur Spielzeit in Hessen sind, erhalten einen auf den Spieltag befristeten Zugang (PIN).

Der rechtliche Rahmen: Die ordnungsrechtliche Einfassung des Spielbank-Wesens verlangt, dass Spielbanken den Spieltrieb des Menschen kanalisieren und eine Möglichkeit zur Entfaltung geben sollen. Das Glücksspiel unterliegt dabei nicht dem gewerblichen Recht, sondern dem Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung. Dies sieht vor, die Bürger beim Glücksspiel zu schützen. Das Spielbankwesen ist entsprechend kein primär wirtschaftlicher Vorgang. Die Konzessionierung wird entscheidend durch die öffentliche Aufgabe bestimmt: Diese sieht vor, das illegale Spiel einzudämmen und Schädigungen der Bürger vor Missbrauch und einer Ausbeutung ihres Spieltriebes durch illegale Anbieter zu verhindern. Da besonders im Online-Bereich eine Vielzahl von in Deutschland illegalen Anbietern aktiv ist, folgt das Angebot der Spielbank Wiesbaden eben dieser öffentlichen Aufgabe.

Das Registrierungsverfahren: Wer online spielen will, muss sich zunächst auf der Website der Spielbank Wiesbaden anmelden. Ein Spielvertrag steht zum Ausdruck bereit. Dieser wird unterschrieben und mit der Personalausweis-Kopie per Fax, Post oder E-Mail an die Spielbank gesandt. Erst dann erfolgt die Autorisierung durch die Spielbank. Die dazu erforderlichen persönlichen Daten dienen – wie beim konventionellen Spiel – nur dazu, Name, Alter und Anschrift festzustellen und mögliche Sperrvermerke zu berücksichtigen. Voraussetzung ist, dass ein Nutzer mindestens 21 Jahre alt ist und nicht von einer

Spielbank in Deutschland oder Österreich wegen Spielsucht oder gestörter Vermögensverhältnisse gesperrt wurde. Ebenfalls obligatorisch ist eine inländische Bankverbindung.

Vor dem Spiel: Der Nutzer zahlt vor dem Spiel so viel Geld per Kreditkarte oder Überweisung bei der Spielbank auf sein Spieldepot ein, wie er als Jetons im Spiel zur Verfügung haben möchte. Lastschriftverfahren und Bareinzahlung sind in Vorbereitung. Jeder Nutzer hat nach erfolgter Registrierung einen „Nutzeraccount“. Er muss sich für die Spielteilnahme mit dem von ihm vorab ein Mal selbst festgelegten Benutzernamen und Passwort anmelden. Die Einsätze erfolgen dann (fast) wie gewohnt: Per Mausklick auf einem virtuellen Setzfeld. Der Einsatz wird aktiviert, sobald der Nutzer den Button „Setzen“ betätigt. Das Minimum beträgt für alle Setzmöglichkeiten 2 Euro. Bei Zero werden die Einsätze auf den einfachen Chancen immer geteilt.

Während des Spiels: Jeder Nutzer kann nur ein Spieldepot und ein Kreditkartenkonto führen. Er kann online seine Depotauszüge aufrufen, um seine Transaktionen (u.a. Buchungsart, Saldo, Betrag, Buchungstag) zu überprüfen. Auszahlungen des Depots können jederzeit angefordert werden.

Die technische Sicherheit: Der Technische Überwachungsverein (TÜV Rheinland) hat das Online-Roulette in einem Testierungsverfahren auf seine Sicherheit hin geprüft und im Juli 2004 diese in seinem Testat bestätigt. Die Prüfer bestätigen darin, dass sich die Nutzer auf die höchsten heute möglichen Sicherheitsmaßnahmen im Internet verlassen können. Die relevante technische Infrastruktur ist redundant vorhanden. Eine 128-Bit-Verschlüsselung garantiert dem Nutzer die derzeit maximale technische Absicherung im Internet. Die Server stehen abgeschirmt in einem hochsicheren Rechenzentrum.

Die Sicherheit des Nutzers: Beim Online-Roulette gelten die gleichen Regeln wie im klassischen Spiel: Ein Nutzer kann von der Spielbank ausgeschlossen („gesperrt“) werden, wenn er in

klassischen Kasinos gesperrt wurde. Das Internet-Roulette verfügt zudem über den – weltweit einmaligen – Modus einer exklusiven Online-Sperre. Aus Eigenfürsorge kann sich der Nutzer selbst sperren lassen. Die Deaktivierung einer selbst oder von Angehörigen verfügbaren Sperre kann nur mit Hilfe eines entsprechenden Nachweises (ärztliches Attest, anwaltliches Testat geordneter wirtschaftlicher Verhältnisse) erfolgen. Der Nutzer kann zudem ein Einsatz-Limit am virtuellen Roulettetisch (in Form eines Tages-, Wochen- oder Monatslimits) festsetzen, um seine Ausgaben vorab zu kontrollieren und zu begrenzen. Die Angaben des Personalausweises dienen dazu, einen eventuell unerlaubten Zugang minderjähriger oder gesperrter Gäste zum Internet-Spiel auszuschließen. Alle Daten werden streng vertraulich behandelt und unter keinen Umständen zu Werbezwecken an Dritte weitergegeben.

Der Heim-Vorteil gegenüber Angeboten aus Übersee: In der Spielbank Wiesbaden übertragen zwei Web-Kameras ein im besten Sinne des Wortes „reelles Spiel“: Zum einen sind so die Nutzer zu Hause live dabei. Zum anderen zeigt ein Bildschirm in der Spielbank die gleichen Bilder. Damit können Nutzer, die vis-à-vis vom Croupier an Touch-Screen-Bildschirmen (Touch-Bet) am Roulette teilnehmen, das Spiel vor Ort verfolgen. Online-Spielangebote aus Übersee dagegen setzen meist anonyme Zufallszahlengeneratoren ein, während die Ausspielung in Wiesbaden in einem rechtlich geschützten Raum erfolgt, mit einer realen Kugel in einem realen Kessel. Sie findet also nicht nur unter den Augen der anwesenden Beamten der Finanzbehörde statt, sondern in aller Öffentlichkeit, für jeden Spielbank-Gast einsehbar.

Mehrstufige Zugangskontrolle und Datensicherheit nach Bankenstandard

Interne und externe Kontrollmechanismen garantieren Online-Roulette auf derzeit höchstmöglicher Sicherheitsstufe

Wiesbaden – Mit dem im Juli 2004 erteilten Testat des Technischen Überwachungsvereins Rheinland (TÜV) bestätigen unabhängige Gutachter, dass das Online-Roulette der Spielbank Wiesbaden die derzeit höchstmöglichen Sicherheitsanforderungen erfüllt. Die Zuverlässigkeit liegt auf dem Niveau des E-Banking. Die Datenübertragung zum Nutzer erfolgt verschlüsselt (128-Bit-Verschlüsselung). Die Server stehen abgeschirmt in einem hochsicheren Rechenzentrum. Alle relevanten Komponenten sind redundant vorhanden, um auch eventuellen Ausfällen vorzubeugen. Damit garantieren die eingesetzten Hard- und Software-Komponenten ein Höchstmaß an technisch möglichem Transaktionsschutz und Verfügbarkeit.

Zusätzlich zu diesen technologischen Schutzmechanismen verfügt das Online-Roulette Wiesbaden über ein mehrstufiges Zugangs- und Kontrollsystem, das den individuellen Umgang mit dem Angebot absichert. So muss sich jeder Nutzer zunächst registrieren lassen. Er hat dazu im ersten Schritt einen von der Website herunterladbaren Vertrag zu unterzeichnen. Dieser ist dann mit der Kopie seines gültigen Personalausweises an die Spielbank Wiesbaden (per Mail, Fax oder Post) zu schicken, um die Legitimation zum Online-Spiel zu klären.

Hier werden dazu die Personendaten geprüft: Ausschließlich Nutzer, die über 21 Jahre alt sind, in Hessen wohnen oder sich hier während des Spiels aufhalten und von keiner Spielbank wegen auffälligen Spielverhaltens oder ungeordneter wirtschaftlicher Verhältnisse gesperrt sind, werden akzeptiert. Der Ausschluss vom Spiel (Sperrung) kann durch die Spielbank, den Spieler selbst oder Angehörige erfolgen. Das Online-Roulette bietet überdies das Sicherheitsmodul einer exklusiven Online-Sperre, so dass auf Nutzerwunsch ausschließlich das Online-Roulette unzugänglich ist.

Erst nach einer erfolgreichen Registrierung und Abprüfung mit vorhandenen Sperrlisten erfolgt die Autorisierung des Nutzers. Die Spielbank richtet ihm einen aufhebbarer Account ein, den er jederzeit (ohne Angabe von Gründen) löschen lassen

kann. Nach der einmaligen Wahl von Benutzername und Passwort hat der Nutzer Zugang zum Spiel. Die Angabe einer Bankverbindung ist zwingend erforderlich. Erst nach dieser Autorisierung kommt ein Spielvertrag zustande. Von da ab sind Einzahlungen möglich, um das Spiel aufzunehmen. Dabei darf jeder Spieler lediglich ein Spieldepot führen. Jederzeit kann er online Auszüge über alle Transaktionen (z.B. Überweisung, Einsätze, Saldo) einsehen und seinen Spielprozess und den Geldverkehr individuell überwachen.

Die Höhe der jeweiligen Einsätze bleibt zwar individuell bestimmbar, doch das Online-Roulette stellt seinen Nutzern ein geeignetes Werkzeug zur Eigen-Kontrolle zur Verfügung – zusätzlich zu der schon durch das Kreditkarten-Institut begrenzten generellen Auszahlungshöhe. Jeder Spieler kann vorab ein Tages-, Wochen- oder Monatslimit festlegen. Dem Wunsch, dieses Limit zu erhöhen, wird von Seiten der Spielbank erst nach 24 Stunden entsprochen.

Alle Datentransfers, sei es zur Kontrolle der Spielberechtigung oder während des Geldverkehrs, bleiben Dritten gegenüber verschlossen. Die Spielbank speichert sie nur so lange, wie es die ordnungsgemäße Abwicklung des Spiels erfordert. Eine Weitergabe der Personen- und Transaktionsdaten, etwa zu Werbezwecken, unterbleibt. Das Online-Roulette der Spielbank Wiesbaden erzeugt somit nicht nur durch das öffentlich ausgespielte und via Internet übertragene Real Game eine „gefühlte Sicherheit“. Die technologische Logistik und die internen Kontroll-Systeme sind zudem Garantien für „faktische Sicherheit“ auf dem höchsten derzeit erreichbaren Niveau.

Wettbewerbsvorteile durch die Verbindung von Tradition und Moderne

Spielbank Wiesbaden wächst kontinuierlich trotz allgemeiner Konjunktur-Krise

Wiesbaden, 16. Juli 2004. Mit einem Zuwachs von 3 Prozent konnte die Spielbank Wiesbaden im Geschäftsjahr 2003 ihren Bruttospielertrag (BSE = Differenz Einsätze minus Gewinne) auf 43,7 Mio. € steigern. Bereits 2002 stieg der BSE im Vergleich zum Vorjahr um 6,4 Prozent auf 42,4 Mio. €. Davor lag das Plus bei 2,8 Prozent. Damit wächst das Traditionsunternehmen kontinuierlich gegen den Markt-Trend. Denn die Spielbank-Branche insgesamt musste 2003 als Folge unter anderem der generell zurückhaltenden Konsumneigung, vielleicht aber wegen der Konkurrenz im Internet, einen Rückgang von 1,1 Prozent des Bruttospielertrages verzeichnen.

Der Spielbank Wiesbaden gelang es mit dieser positiven Bilanz die Marktführerschaft im Rhein-Main Gebiet nicht nur zu sichern, sie baute ihren Vorsprung sogar um 2 Punkte auf 43,8 Prozent aus. In den Top Five der über 60 Spielbanken belegt sie daher – nach den Großstadtspielbanken Dortmund-Hohensyburg, Berlin, Hamburg und Stuttgart – Rang 5.

Spielbank-Geschäftsführer Klaus Gülker kennt die Garanten des Erfolges, der sich trotz der allgemeinen Krise einstellte: „Das Glücksspiel ist heute eine Form gehobener Unterhaltung, die gegenüber anderen Freizeitaktivitäten ihre klassischen Wettbewerbsvorteile ausspielt. Wir verknüpfen dazu Tradition und Moderne. Das Glücksspiel profitiert zwar vom Mythos Roulette, wir müssen es aber zugleich wie eine moderne Dienstleistung anbieten. So hat die Spielbank Wiesbaden als erste Deutschlands ein Zertifikat nach DIN-Norm angestrebt und erhalten. Die Spielbank führt seither ein systematisches Qualitätsmanagement durch, um ihren Gästen moderne Spielkultur zu bieten. Gleichzeitig verschafft die Spielbank in ihren beliebten Sonntagsmattinen ihren Gästen abwechslungsreiche Unterhaltung der unterschiedlichsten Genre.“

Über 300.000 Gäste (täglich ca. 900) honorieren jährlich nicht nur diese Qualitätsstandards. Sie profitieren auch vom Glücksspiel: Hochgerechnet wurden im Jahr 2003 Gewinne im Großen Spiel (Roulette, Black Jack) von etwa 480 Mio. €

ausgezahlt (464 Mio. € in 2002). Der höchste Einzelgewinn betrug 750.000 €. Die 180 Spielautomaten in den Kurhaus-Kolonnaden, der längsten Säulenhalle Europas, schütten täglich über 1 Million € aus. Insgesamt lagen die Erträge für die Spieler 2003 bei etwa 599 Mio. € (+65 Mio. in 2002). Wiesbaden hat zudem die höchsten Maxima Deutschlands. Plein, volle Zahl: 1.000 €. D.h. bei Gewinn: 35.000 €. Oder 40.000 € auf einfache Chancen wie Schwarz oder Rot. An der Super Jackpot-Anlage sind es potenzielle 500.000 € Gewinn. Darüber hinaus bietet Wiesbaden das Super Roulette. Hier haben Gäste die Chance, das Doppelte, Drei-, Vier- oder Fünffache ohne zusätzlichen Einsatz zu gewinnen.

An den Ergebnissen partizipiert auch die Öffentlichkeit. Hessen und Wiesbaden erhalten ca. 90 % vom BSE. Das waren im Jahr 2003 27,2 Mio. € für das Land, 12,7 Mio. € für die Kommune.

Illegale Anbieter beherrschen derzeit den Markt

Große Nachfrage nach legalen Online-Glücksspielen Wiesbaden, 16. Juli 2004. Das erste Online-Casino eröffnete 1995: Internet Casinos Inc. Der weltweite Glücksspielmarkt teilt sich heute nach Schätzungen folgendermaßen auf: 2 Prozent für Lotterien, 43 Prozent Sport- und andere Wetten, 55 Prozent Casinos. Die Schätzungen gehen von Umsätzen von 5 Milliarden Euro allein für Online-Casinos in 2004 aus. Andere Analysen betrachten das Glücksspiel insgesamt und geben 15 Milliarden Dollar für 2001 an. Angesichts der Vielzahl der oft illegalen Anbieter weisen Marktforscher unterschiedliche Zahlen aus. Einig sind sie sich jedoch darin, dass die Steigerungsrate enorm ist. Bis 2005 soll die jährliche Einsatzhöhe bis 30 Milliarden Dollar wachsen.

Die Citibank etwa schätzt, dass in den USA jährlich 4 Mrd. US-Dollar für „online gambling“ ausgegeben werden. Marktforschungsinstitute wie Datamonitor weisen weltweit derzeit ca. 10 Millionen Nutzer aus. Auch diese Zahlen steigen

schnell an, so die Prognosen. Davon entfällt die Mehrzahl auf Nutzer aus dem US-Markt mit ca. 4 Millionen Kunden. Der europäische Markt ist für überseeische Anbieter besonders attraktiv, da die Nutzer hier über ein vergleichsweise hohes Pro-Kopf-Einkommen verfügen und die Internet-Dichte besonders hoch ist.

Analysen gehen derzeit von ca. 5 Millionen Online-Nutzern allein in Europa aus. Die Marktforschung registriert allerdings gleichzeitig, dass sich nur 4 Prozent der Internet-Nutzer Glücksspiel-Angeboten im Internet zuwenden. Damit eröffnet sich hier ein großes Zielgruppen-Potenzial. Offenbar stoßen die bisherigen Angebote im Netz nicht auf Akzeptanz, da die Legalität nicht gegeben ist.

Ausländischen Anbietern drohen maximal 2 Jahre Gefängnis wegen der Durchführung illegaler Glücksspiele. Für den Nutzer selbst sieht der Gesetzgeber ein mögliches Strafmaß von maximal sechs Monaten vor. Die rechtswirkliche Verfolgung kann bzw. wird aber nicht umgesetzt. Die Tendenz der Rechtsauffassung geht jedoch dahin, dass der Verstoß dort erfolgt und rechtlich behandelt werden muss bzw. müsste, wo das Angebot abrufbar ist bzw. abgerufen wird.

Die „Weltkurhauptstadt“ als Vorbild von Dostojewskis „Roulettenburg“

Roulette-Kultur mit 200 Jahre alten Wurzeln

Wiesbaden, 16. Juli 2004. Wer heute die Spielbank Wiesbaden besucht, mag sich auf den Spuren Dostojewskis wähen. Der Dichter ließ sich damals einfangen vom fürstlich-nassauischen Glanz des alten Kurhauses. Doch die heute so beeindruckende wilhelminische Pracht der Belle Epoque kam später: Das alte Kurhaus mit Casino wurde – weil zu klein geworden – abgerissen. Das Spiel überlebte. Zunächst ab 1949 im Foyer des Theaters, dann, seit 1955 wieder im Kurhaus, das 1907 von Kaiser Wilhelm II eingeweiht wurde. Roulette und die

Architektur der Neo-Renaissance bilden seither eine Allianz wilhelminischer Lebensart und gehobener Spielkultur. Für die Weltkurhauptstadt Wiesbaden ist das Casino nicht nur eine Spielstätte sondern eine Insignie kultureller Bedeutung.

Die Geschichte der Spielbank Wiesbaden beginnt jedoch nicht erst mit Dostojewski. Die Spielbank Wiesbaden begründete schon weit eher den Mythos des Glücksspiels. Bereits 1771 erteilte der Fürst Carl von Nassau-Usingen eine Konzession für das Glücksspiel in Wiesbaden: Erstmals erhielt ein Bankhalter eine Spielkonzession, um das ausufernde Geschehen in den verschiedenen Gasthöfen in geregelte Bahnen zu lenken. Ende des 18. Jahrhunderts rollte die Roulette-Kugel. Ab 1810 befand sich das Casino im Kurhaus. Etwa 50 Jahre später traf jener Russe in Wiesbaden ein, der den Schlüsselroman des Glücksspiels schrieb: Fjodor Michailovitsch Dostojewski. Der „Spieler“ machte Wiesbaden zu einem Sujet der Literaturgeschichte, auch wenn er den wahren Ort des „Spielers“ zum fiktiven „Roulettenburg“ verfremdete.

Dostojewski kam 1862, nach Jahren des Arbeitslagers und Militärdienstes in der Mongolei, in die Kurstadt mit der Absicht zu gewinnen – wie jeder Spieler. Die ersten beiden Jahre gelang ihm das. Aber 1865, so die Legende, verlor der Petersburger 3.000 Gold-Rubel. Diese große Summe zahlte ihm sein Verleger als Vorschuss-Tantieme. Dafür verlangte der bis zum 1. November 1866 einen neuen Roman. Dostojewski schrieb zwar gerade an „Schuld und Sühne“ und galt als Exzentriker, der sich oft nur von Tee ernährte. Doch einen Monat vor Ablauf des Ultimatums lieferte er – nach 26 Tagen des Schreibens – den „Spieler“ ab.

Der Roulette-Kessel, an dem Dostojewski spielte – eine Leihgabe der Firma Henkell & Söhnlein, ist heute eine Ikone Wiesbadener Casino-Geschichte und in den Räumen der Spielbank zu besichtigen. Dabei ist der Russe zwar der bekannteste Mann, der den Mythos Wiesbadens bewahrt, aber nicht der wichtigste. Auch der Eiserne Kanzler, Otto von Bismarck, spielte in

Wiesbaden. Und ebenso Komponist Richard Wagner. Doch der wilhelminische Glanz des Casinos Wiesbaden endete 1872. Ein Reichsgesetz verfügte, die Spielbanken landesweit zu schließen. Der Dostojewski-Kessel überlebte das Verbot. Johann Jacob Söhnlein, Gründer der Rheingauer Schaumweinfabrik, erwarb den „Russentisch“. Der Sektfabrikant erkannte früh die Zeit modernen Marketings. Er wollte mit dem Dostojewski-Tisch für seinen „Rheingold Sect“ werben. Dazu präsentierte er den Kessel unter einer Glasplatte und servierte darauf Sekt. So zog der „verruchte“ Tisch Kunden an. Bis heute.

Qualitätsmanagement

Erste Spielbank mit Güte-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9002

Wiesbaden – Als weltweit erstes Casino erhielt die Spielbank Wiesbaden am 23. März 2000 die Zertifizierung als geprüftes Unternehmen nach DIN EN ISO 9002. Diese DIN fasst Universalnormen zusammen, nach denen Unternehmen auf ihre Qualität geprüft und bewertet werden. Diese DIN wird weltweit anerkannt. Derzeit akzeptieren sie 130 Länder als Standards. Sie gelten sowohl für Industrien als auch für Dienstleistungsunternehmen, die mit Entwicklung, Herstellung und Installation von Produkten oder Diensten verbunden sind. Die Spielbank Wiesbaden erhielt dieses Gütesiegel für das Große und Kleine Spiel von der unabhängigen Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH, Frankfurt, (DQS).

Für Klaus Gülker, Geschäftsführer der Spielbank Wiesbaden, ist das Güte-Prädikat die Folge einer konsequenten Geschäftspolitik, die sich eine stetige Qualitätssteigerung des Angebotes zum Ziel gesetzt hat: „Das Glück selbst lässt sich ja nicht beeinflussen. Doch das Umfeld, in dem das Glück stattfindet, können wir gestalten. Es ist das Resultat diverser Dienstleistungen. Sie reichen von der Garderobe bis an jeden Spieltisch. Jede ist ein Mosaikstein im Gesamtprozess der Spielbank. An allen einzelnen Positionen lässt sich der

Service erhöhen, die Sicherheit verstärken, die Kundenpflege erweitern, um unser gemeinsames Produkt „gehobene Unterhaltung“ kontinuierlich zu optimieren. Unser Angebot „Glücksspiel“ ist das Resultat eines vernetzten, intern aufeinander abgestimmten Dienstleistungsprozesses. Jeder Mitarbeiter bindet sich hier ein und wird zum Mitglied in einem Service-Team“. Die Spielbank Wiesbaden interpretiert sich damit klar als Dienstleistungs-unternehmen, das sowohl seinen Gästen als auch den Konzessionsgebern verpflichtet ist. Praktisch umgesetzt wird diese Unternehmensphilosophie in den Handbüchern des Qualitätsmanagements. Sie beschreiben jeden Arbeitsprozess und legen die jeweiligen Qualitätsstandards für jeden Mitarbeiter nachvollziehbar fest. Gegenüber den Gästen folgen sie primär den Kriterien Servicefreundlichkeit, Sicherheit, Rechtmäßigkeit und Verlässlichkeit. Sie sichern, dass das Freizeitvergnügen „Glücksspiel“ nach nachvollziehbaren, gesetzlichen Regeln verläuft. Sie erzeugen „gefühlte Sicherheit“.

Gegenüber den Aufsichtsbehörden garantiert das Qualitätsmanagement transparent nachzuweisen, dass die Auflagen der Glücksspielverordnung und der Konzession erfüllt werden. So ist etwa der Geldfluss präzise kontrollierbar. Das Qualitätsmanagement ist „gelebtes Gesetz“.

Mit diesem DIN-geregelten Qualitätsmanagement verstärkt Gülker zudem seine Position gegenüber anderen Glücksspielanbietern: „Das Glücksspiel, und besonders das Roulette, ist eine Marke. Spielbanken müssen ihren Markenwert pflegen und ausbauen, um im Wettbewerb um Zeit- und Geldbudgets zu bestehen. Es ist also auch ein Gebot des Marktes, das Produkt stets zu verbessern um die Akzeptanz zu erhöhen.“

VITA

Klaus Gülker, Geschäftsführer der Spielbank Wiesbaden GmbH & Co. KG, geboren am 1. September 1940 in Witten an der Ruhr – mitten im Kohlenpott; Vater Amtsgerichtsrat – seit 1943 im

Ostfeldzug vermisst; Mutter zunächst Hausfrau, später mit der schier unlösbaren Aufgabe betraut, den einzigen Sohn auf dem rechten Weg zu halten; aufgewachsen in Bochum – deshalb noch heute Anhänger des VFL Bochum – und dort als „Werksschüler“ tätig als Nass-Schleifer bei OPEL, Hilfsarbeiter bei der Post, Taxifahrer, Buchhalter in einer Apotheke und Schlafwagenbetreuer bei Scharnow;

Abitur an der Goethe-Schule in Bochum, mehr auf Grund von Ausdauer als von Leistung; Studium der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften zunächst in Bonn/Köln, Fortsetzung des Studiums an der neu gegründeten Universität Bochum, Examen als Diplomvolkswirt in Göttingen; erste berufliche Erfahrungen als Prüfer beim genossenschaftlichen Prüfungsverband in Münster, hauptsächlich im Einsatz zur Prüfung von Volksbanken; Zufallskontakte über die WestLB zum Lotto Nordrhein-Westfalen machten ihn mit der Spielbankbranche bekannt; im Rahmen dieser Gesellschaft hat er am Aufbau der Spielbanken in Nordrhein-Westfalen (Aachen, Bad Oeynhausen und Hohensyburg) maßgeblich mitgewirkt und darüber hinaus die Bremer Spielbankgesellschaft mitbegründet und das Unternehmen mitgeführt; seit dem 1. Januar 1991 Geschäftsführer der Spielbank Wiesbaden, was er auch bis zum Jahr 2010 bleibt, da ihm die Gesellschafter dieses Versprechen abgerungen haben – außerdem ist die Führungsaufgabe bei der Spielbank Wiesbaden äußerst attraktiv, seine Frau und er haben zudem einige gute Freunde hier gefunden, die eine starke emotionale Bindung erzeugen, Wiesbaden, der Rheingau und der Rheingauer sind überaus reizvoll, das Betriebsklima und das Verhältnis von Herrn Gülker zu den MitarbeiterInnen motivieren ihn und last but not least: die Erfolge der Vergangenheit begründen Schaffensfreude;

Thomas Freiherr von Stenglin unterstützt seit dem 1. Mai 2004 Herrn Gülker als weiterer Geschäftsführer und nimmt ihm das Tagesgeschäft ab; seit Herr Gülker die Geschicke des Wiesbadener Casinos leitet, hat er sich stets für soziale,

sportliche und kulturelle Einrichtungen und Projekte in Wiesbaden stark gemacht; so ist er u.a. Mitglied im Vorstand der WISPO (Wiesbadener Sportförderung) und Präsident des Kuratoriums „Alte, liebenswerte Bäume in Deutschland e.V.“; Ko-operationen u.a. mit dem Nassauischen Kunstverein, dem Museum Wiesbaden und den Fluxus Freunden Wiesbaden gehören ebenfalls dazu; in der Spielbank selbst organisiert er häufig klassische Konzerte, Lesungen und Kunstausstellungen und trägt somit zu einem abwechslungsreichen kulturellen Leben in der Landeshauptstadt bei; Hobbys sind die Familie – Frau mit 3 Kindern, die Pflege seiner „Kate“, seine geliebte Märklin-Eisenbahn (H 0) sowie ein bisschen lesen und etwas verreisen.
Quelle: Spielbank Wiesbaden