TESTBERICHTE.COM

DER HÄRTESTE ONLINE TEST

Kriterienkatalog

Online Casinos

Testberichte.com

Autor: Isabella Ofner
Letztes Update: 21.08.2024

Bonus Guru GmbH
Treglwang 1
8782 Gaishorn am See, Austria

Kategorie: Spieleangebot

1. Spielbeschreibungen und Informationen

- **Sind Spielbeschreibungen zugänglich, ohne dass ich das Spiel aufrufen muss?**
  - Wird die Beschreibung auf der Hauptseite oder in einer speziellen Infobox angezeigt?
  - Sind die Spielbeschreibungen detailliert und verständlich?
  - Werden die Auszahlungsraten (RTP) und Volatilität der Spiele angezeigt?
- **Gibt es für jedes Spiel eine Spielbeschreibung?**
  - Werden besondere Spielmerkmale (z. B. Bonus-Features, Freispiele) hervorgehoben?
  - Enthält die Spielbeschreibung Informationen über die maximale Gewinnhöhe?
  - Werden die Entwickler (Softwareanbieter) der Spiele genannt?
- **Gibt es Spieleempfehlungen vom Online-Casino?**
  - Basieren die Empfehlungen auf dem Spielverhalten des Nutzers?
  - Gibt es Kategorien wie „Meistgespielt“, „Für Sie empfohlen“ oder „Neu“?
  - Werden personalisierte Empfehlungen auf Basis der Spielhistorie angezeigt?
- **Kann ich ein Spiel bewerten?**
  - Gibt es ein Bewertungssystem (Sternebewertung, Daumen hoch/runter)?
  - Kann ich eine Rezension zu einem Spiel schreiben?
  - Werden die Bewertungen anderer Spieler sichtbar angezeigt?
- **Werden alle neuen Spiele übersichtlich angezeigt?**
  - Gibt es eine spezielle Kategorie oder einen Filter für neue Spiele?
  - Wie oft werden neue Spiele dem Casino hinzugefügt?
  - Werden neue Spiele im Verhältnis zu den gesamten verfügbaren Spielen hervorgehoben?

2. Spielmodi und Flexibilität

- **Kann ich jederzeit vom Spielgeldmodus in den Echtgeldmodus wechseln?**
  - Ist der Wechsel zwischen den Modi einfach und intuitiv?
  - Werden die Spielhistorie und Einstellungen zwischen den Modi beibehalten?
- **Kann ich jederzeit vom Echtgeldmodus in den Spielgeldmodus wechseln?**
  - Gibt es Einschränkungen, wie oft oder wann ich wechseln kann?
  - Werden im Spielgeldmodus die gleichen Funktionen und Spieloptionen wie im Echtgeldmodus angeboten?
- **Kann ich die Spiele nach Beliebtheit sortieren?**
  - Gibt es weitere Sortieroptionen wie „Neueste“, „Höchste Gewinne“, „Niedrigste Einsätze“?
  - Werden die beliebtesten Spiele auf Basis aktueller Daten angezeigt?
  - Gibt es Filtermöglichkeiten, z. B. nach Genre, RTP, Einsatzhöhen?
- **Wie viele Spiele werden angeboten?**
  - Wie viele Spiele sind in jeder Kategorie verfügbar?

- Wie hoch ist der Anteil an exklusiven Spielen, die nur in diesem Casino verfügbar sind?
- Gibt es eine regelmäßige Aktualisierung des Spielekatalogs?

3. Benutzererfahrung (UX) und Spielauswahl

- **Ist die Benutzeroberfläche intuitiv gestaltet?**
  - Ist die Navigation zwischen verschiedenen Spielkategorien einfach und schnell?
  - Gibt es eine Möglichkeit, Favoriten zu markieren oder eine persönliche Spieleliste zu erstellen?
- **Werden Spiele von verschiedenen Anbietern in einer zentralen Übersicht dargestellt?**
  - Werden die Spiele nach Anbieter sortiert, falls der Nutzer dies wünscht?
  - Gibt es Informationen über den Anbieter direkt in der Spielübersicht?
- **Gibt es eine Suchfunktion für Spiele?**
  - Funktioniert die Suchfunktion schnell und zuverlässig?
  - Können Suchergebnisse weiter gefiltert werden (z.B. nur Spiele eines bestimmten Anbieters)?
- **Sind die Ladezeiten der Spiele kurz?**
  - Werden Spiele schnell geladen, unabhängig von der Geräteart (Desktop, Mobil)?
  - Gibt es Informationen über die empfohlenen technischen Anforderungen für optimale Performance?
- **Gibt es eine spezielle Kategorie für neue Spiele?**
  - Werden neue Spiele direkt angezeigt?
  - Gibt es spezielle Spiele, die hervorgehoben werden?

4. Mobilfreundlichkeit und plattformübergreifendes Spielen

- **Sind alle Spiele auch auf mobilen Geräten verfügbar?**
  - Werden spezielle mobile Versionen der Spiele angeboten oder ist ein Download notwendig?
  - Funktionieren die Spiele auf allen gängigen mobilen Betriebssystemen (iOS, Android)?
- **Gibt es Unterschiede in der Spielauswahl zwischen Desktop und Mobilgerät?**
  - Gibt es exklusive mobile Spiele?
  - Wird die Grafik oder Benutzeroberfläche für mobile Geräte angepasst?
- **Gibt es plattformübergreifende Funktionen (z.B. plattformübergreifende Spielstände)?**
  - Kann ich meinen Fortschritt auf verschiedenen Geräten speichern und fortsetzen?
  - Sind mobile und Desktop-Versionen von Spielen identisch in Funktionalität und Performance?

5. Innovation und Exklusivität

- **Bietet das Casino exklusive Spiele an?**
    - Sind diese Spiele von renommierten Anbietern oder exklusiv entwickelt?
    - Gibt es exklusive Partnerschaften mit Spielentwicklern?
- **Gibt es innovative Spielmechaniken oder -features?**
    - Werden neue Spielmechaniken wie Megaways, Cluster Pays oder Avalanche-Funktionen angeboten?
    - Gibt es VR- oder AR-Spiele für ein immersives Erlebnis?
- **Werden neue Spieletrends schnell integriert?**
    - Reagiert das Casino schnell auf neue Trends in der Spielebranche?
    - Gibt es besondere Events oder Turniere für neue Spiele?
- **Gibt es eine Möglichkeit, Spiele als „demnächst verfügbar“ zu kennzeichnen?**
    - Werden Informationen über bald erscheinende Spiele bereitgestellt?
    - Gibt es Vorbestellungs- oder Vorregistrierungsmöglichkeiten für neue Spiele?

6. Zusätzliche Features und soziale Interaktion

- **Gibt es eine Community-Funktion für Spieler, um Spiele zu diskutieren?**
    - Können Spieler Kommentare oder Rezensionen zu Spielen verfassen?
    - Gibt es Foren oder Chatrooms, in denen Spieler ihre Erfahrungen teilen können?
- **Sind soziale Funktionen in den Spielen integriert?**
    - Gibt es Leaderboards oder Ranglisten für Wettbewerbe zwischen Spielern?
    - Kann ich meine Spielaktivitäten oder Erfolge auf sozialen Medien teilen?
- **Gibt es regelmäßige Turniere oder Wettbewerbe für bestimmte Spiele?**
    - Werden tägliche, wöchentliche oder monatliche Turniere veranstaltet?
    - Gibt es exklusive Preise oder Boni für Turnierteilnehmer?

Kategorie: Ein- und Auszahlung

1. Übersicht und Verfügbarkeit von Zahlungsmethoden

- **Gibt es eine Übersicht über die Einzahlungsmöglichkeiten?**
    - Werden alle verfügbaren Zahlungsmethoden klar und übersichtlich dargestellt?
    - Werden die Bearbeitungszeiten und eventuell anfallenden Gebühren für jede Zahlungsmethode angezeigt?
    - Werden Limits für Ein- und Auszahlungen für jede Methode angezeigt?
- **Einzahlungsmethoden:**
    - Ist eine Einzahlung mit folgenden Zahlungsmethoden möglich?
        - **Mastercard**
        - **Visa**
        - **Sofortüberweisung oder Sofortbanking**
        - **Paysafe Card**
        - **PayPal**
        - **Banküberweisung**
        - **Skrill**
        - **Neteller**
        - **Trustly**
        - **Giropay**
        - **Ukash**
        - **Intercash**
        - **Fundsend**
        - **EcoPayz**
        - **i-Cheque**
        - **Abaqoos**
        - **ClickandBuy**
        - **Diners Club-Karte**
        - **EntroPay**
        - **EPS**
        - **iDeal**
        - **Instadebit**
        - **Kalixa Pay**
        - **Mister Cash**
        - **Moneta**
        - **MyMonedero**
        - **Paybox**
        - **POLi**
        - **Przelewy24**
        - **Teleingreso**
        - **Ticket Premium**
        - **WebMoney**
        - **MuchBetter**

        - **CashtoCode**
        - **ecoPayz**
        - **zimpler**
        - **CASHlib**
- **Werden zusätzliche Zahlungsmethoden angeboten?**
    - Gibt es regionale oder länderspezifische Zahlungsmethoden, die dem lokalen Markt angepasst sind?
- **Integration von Wallets und Apps:**
    - Werden digitale Wallets wie Google Pay, Apple Pay oder Samsung Pay unterstützt?
    - Kann ich mein Konto direkt mit einer Wallet-App verknüpfen?
- **Ist die Zahlungsmethode sicher?**
    - Welche Sicherheitsvorkehrungen werden für jede Zahlungsmethode getroffen (z.B. 2-Faktor-Authentifizierung)?
    - Werden die Zahlungsmethoden von unabhängigen Organisationen zertifiziert oder geprüft?

2. Mindesteinzahlungsbetrag und Limits

- **Was ist der Mindesteinzahlungsbetrag für die erste Einzahlung?**
    - Werden unterschiedliche Mindesteinzahlungsbeträge für verschiedene Zahlungsmethoden angeboten?
    - Gibt es Höchsteinzahlungsgrenzen? Wenn ja, wie hoch sind sie?
    - Gibt es spezielle Mindesteinzahlungsanforderungen, um Boni zu erhalten?

3. Einzahlungsgebühren

- **Gibt es Einzahlungsgebühren?**
    - Werden die Gebühren klar und transparent angezeigt, bevor die Transaktion abgeschlossen wird?
    - Gibt es versteckte Gebühren, die nach der Transaktion auftreten können?
- **Gibt es Währungsumrechnungsgebühren?**
    - Werden Einzahlungen in anderen Währungen akzeptiert und wenn ja, wie hoch sind die Umrechnungsgebühren?
    - Wie transparent ist die Anzeige der Umrechnungskurse?
- **Werden bestimmte Zahlungsmethoden ohne Gebühren bevorzugt?**
    - Gibt es Anreize, bestimmte Zahlungsmethoden zu verwenden, z.B. keine Gebühren bei Nutzung von E-Wallets?

4. Übersicht über Auszahlungsmöglichkeiten

- **Gibt es eine Übersicht über die Auszahlungsmöglichkeiten?**
    - Werden alle verfügbaren Auszahlungsmethoden klar und übersichtlich dargestellt?
    - Werden die Bearbeitungszeiten und eventuell anfallenden Gebühren für jede Auszahlungsmethode angezeigt?
    - Werden Limits für Auszahlungen für jede Methode angezeigt?

- **Auszahlungsmethoden (aus deiner Liste):**
  - Ist eine Auszahlung mit folgenden Zahlungsmethoden möglich?
    - **Mastercard**
    - **Visa**
    - **Paysafe Card**
    - **PayPal**
    - **Skrill**
    - **Neteller**
    - **Giropay**
    - **Ukash**
    - **Intercash**
    - **Kalixa Pay**
    - **EntroPay-Karte**
    - **ClickandBuy**
    - **Diners Club-Karte**
    - **Banküberweisung**
    - **MuchBetter**
    - **CashtoCode**
    - **ecoPayz**
    - **zimpler**
    - **CASHlib**
- **Wie lange dauert es, bis das Geld auf dem Konto ist?**
  - Wie schnell werden Auszahlungswünsche bearbeitet (in Stunden oder Tagen)?
  - Gibt es Unterschiede in den Bearbeitungszeiten je nach Auszahlungsmethode?
  - Werden Auszahlungen am Wochenende oder an Feiertagen bearbeitet?
- **Gibt es Auszahlungsgebühren?**
  - Werden Gebühren für Auszahlungen erhoben, und wenn ja, wie hoch sind diese?
  - Werden die Gebühren vor der Durchführung der Auszahlung transparent angezeigt?
  - Gibt es spezielle Angebote für kostenlose Auszahlungen, z.B. eine kostenlose Auszahlung pro Monat?
- **Gibt es Auszahlungslimits?**
  - Wie hoch sind die minimalen und maximalen Auszahlungslimits?
  - Gibt es unterschiedliche Limits je nach Zahlungsmethode?
  - Gibt es spezielle Limits für VIP-Spieler oder im Rahmen von Sonderaktionen?
- **Gibt es eine spezielle Verifizierung für Auszahlungen?**
  - Müssen Spieler bestimmte Dokumente bereitstellen, um eine Auszahlung zu verifizieren?
  - Wie lange dauert der Verifizierungsprozess? Werden Auszahlungen verzögert, bis die Verifizierung abgeschlossen ist?

5. Benutzerfreundlichkeit und Transparenz

- **Werden alle Zahlungsmethoden im Kassenbereich klar und übersichtlich angezeigt?**
    - Gibt es eine intuitive Benutzeroberfläche für Ein- und Auszahlungen?
    - Werden die verschiedenen Schritte zur Durchführung einer Zahlung klar erklärt?
- **Sind die Ein- und Auszahlungsmethoden auf der mobilen Version genauso verfügbar wie auf der Desktop-Version?**
    - Sind mobile Zahlungsoptionen wie QR-Code-Scanning verfügbar?
    - Werden mobile Wallets und Zahlungs-Apps integriert?
- **Werden Zahlungsprobleme schnell und effizient gelöst?**
    - Gibt es einen speziellen Support für Zahlungsprobleme?
    - Wie schnell reagiert der Support auf Anfragen zu Ein- oder Auszahlungen?

6. Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit

- **Gibt es Sicherheitsmaßnahmen für Ein- und Auszahlungen?**
    - Werden Sicherheitsprotokolle wie SSL-Verschlüsselung und 2-Faktor-Authentifizierung verwendet?
    - Gibt es eine Benachrichtigung oder Verifizierung bei ungewöhnlichen Aktivitäten oder großen Transaktionen?
- **Wird die Zahlungshistorie sicher gespeichert und ist für den Benutzer zugänglich?**
    - Kann der Benutzer seine gesamte Ein- und Auszahlungshistorie einsehen?
    - Werden frühere Transaktionen sicher und transparent gespeichert?
- **Gibt es Maßnahmen zur Bekämpfung von Geldwäsche?**
    - Welche Anti-Geldwäsche (AML) Verfahren sind implementiert?
    - Werden Transaktionen auf Anzeichen von Geldwäsche überwacht?
- **Wird der Jugendschutz beachtet?**
    - Welche Mechanismen existieren, um sicherzustellen, dass nur volljährige Personen Einzahlungen vornehmen können?
- **Sind Zahlungsmethoden durch vertrauenswürdige Dritte zertifiziert?**
    - Gibt es Zertifikate oder Gütesiegel für die verwendeten Zahlungsmethoden?
    - Werden unabhängige Prüfungen der Zahlungsmethoden und Sicherheitsmaßnahmen durchgeführt?

7. Zusätzliche Features und Innovationen

- **Gibt es spezielle Boni für die Nutzung bestimmter Zahlungsmethoden?**
    - Werden Boni oder Cashback für Einzahlungen mit bestimmten Methoden angeboten?
    - Gibt es Promotions für die erstmalige Nutzung einer bestimmten Zahlungsmethode?
- **Gibt es besondere Zahlungsmethoden für High-Roller?**
    - Werden spezielle Zahlungsmethoden oder VIP-Zahlungsoptionen für High-Roller angeboten?
    - Gibt es höhere Einzahlungslimits für bestimmte Spielerkategorien?

Kategorie: Willkommensbonus

1. Allgemeine Informationen zum Willkommensbonus

- **Gibt es einen Willkommensbonus?**
  - Wird der Willkommensbonus auf der Startseite oder in einem speziellen Abschnitt deutlich beworben?
  - Ist der Bonus für alle neuen Spieler verfügbar oder gibt es Ausnahmen?
  - Gibt es unterschiedliche Willkommensboni für verschiedene Länder oder Regionen?
- **Wie hoch ist der Willkommensbonus?**
  - Wird der Bonus als Prozentsatz der ersten Einzahlung gewährt (z.B. 100% bis zu 200 EUR)?
  - Gibt es einen gestaffelten Willkommensbonus, der über mehrere Einzahlungen hinweg gewährt wird?
  - Werden alternative Boni angeboten, z.B. für Spieler, die eine bestimmte Einzahlungsmethode wählen?
- **Ab welchem Einzahlungsbetrag erhält man den Willkommensbonus?**
  - Gibt es einen Mindestbetrag, um den Willkommensbonus zu aktivieren?
  - Werden höhere Boni für größere Einzahlungsbeträge angeboten (z.B. High-Roller-Bonus)?
  - Werden alternative Boni für niedrige Einzahlungen angeboten, um Spieler mit geringem Budget anzusprechen?
- **Gibt es zusätzliche Boni für den ersten Einzahlungsbetrag?**
  - Werden Freispiele oder andere zusätzliche Boni zur ersten Einzahlung hinzugefügt?
  - Gibt es exklusive Angebote für Spieler, die über bestimmte Links oder Partnerseiten kommen?

2. Bonusbedingungen und Umsatzanforderungen

- **Wie hoch sind die Umsatzanforderungen?**
  - Müssen der Bonusbetrag und die Einzahlungssumme umgesetzt werden, bevor eine Auszahlung möglich ist?
  - Werden die Umsatzanforderungen für verschiedene Spieltypen unterschiedlich berechne?
  - Gibt es Spiele, die von den Umsatzanforderungen ausgeschlossen sind?
- **Wie lange hat der Spieler Zeit, um die Umsatzanforderungen zu erfüllen?**
  - Gibt es ein festgelegtes Zeitfenster (z.B. 30 Tage) für die Erfüllung der Anforderungen?
  - Werden Spieler benachrichtigt, wenn die Frist für die Erfüllung der Umsatzanforderungen nahe ist?
- **Gibt es ein Gewinnlimit für den Willkommensbonus?**
  - Ist der maximale Gewinn aus dem Bonus limitiert?
  - Gibt es spezielle Bedingungen für Auszahlungen, die aus dem Bonus resultieren?

- **Sind die Bedingungen des Willkommensbonus transparent und leicht verständlich?**
    - Werden die Bedingungen in klarer und einfacher Sprache dargestellt?
    - Gibt es eine spezielle Seite oder einen Abschnitt, der die Bonusbedingungen detailliert erklärt?

3. Zusätzliche Bonusangebote und Promotions

- **Gibt es regelmäßig Turniere?**
    - Werden regelmäßig Turniere veranstaltet, bei denen Spieler Boni gewinnen können?
    - Gibt es spezielle Turniere, die nur für neue Spieler zugänglich sind?
- **Gibt es regelmäßig Freispiele?**
    - Werden Freispiele als Teil des Willkommensbonus oder als eigenständiges Angebot gewährt?
    - Müssen Freispiele innerhalb eines bestimmten Zeitraums genutzt werden?
- **Gibt es regelmäßig Boni auf Einzahlungen?**
    - Gibt es regelmäßige Einzahlungsboni, die nach dem Willkommensbonus verfügbar sind?
    - Werden saisonale oder themenbezogene Einzahlungsboni angeboten?
- **Bekommt man regelmäßig Freispiele ohne eine Einzahlung tätigen zu müssen?**
    - Gibt es Aktionen, bei denen Spieler Freispiele ohne Einzahlung erhalten?
    - Gibt es Bedingungen oder Einschränkungen für die Nutzung dieser Freispiele?
- **Gibt es spezielle Promotions für verschiedene Spieltypen?**
    - Werden Boni für spezielle Spiele oder Spielkategorien (z.B. Live-Casino, Slots) angeboten?
    - Gibt es besondere Events oder Turniere für bestimmte Spieltypen?

4. Treueprogramme und VIP-Angebote

- **Gibt es Treuepunkte oder andere Treueprogramme?**
    - Können Spieler durch regelmäßiges Spielen Treuepunkte sammeln?
    - Wie können die gesammelten Punkte eingelöst werden (z.B. Boni, Freispiele, Sachpreise)?
    - Gibt es unterschiedliche Stufen oder Levels im Treueprogramm, und welche Vorteile bieten diese?
- **Gibt es ein VIP-Programm?**
    - Welche exklusiven Vorteile bietet das VIP-Programm (z.B. persönliche Betreuung, höhere Auszahlungslimits)?
    - Wie qualifiziert man sich für das VIP-Programm, und welche Bedingungen gelten?
    - Werden VIP-Spieler bevorzugt behandelt, z.B. bei Auszahlungen oder Support-Anfragen?
- **Werden spezielle Boni für langjährige Spieler angeboten?**

- Gibt es Boni oder Geschenke für Spieler, die schon lange im Casino aktiv sind?
- Werden besondere Anlässe wie Geburtstage oder Jubiläen mit Boni gefeiert?

5. Kundenkommunikation und -bindung

- **Gibt es ein Kundenmagazin?**
  - Wird das Magazin regelmäßig aktualisiert und enthält es exklusive Angebote oder Boni?
  - Ist das Magazin sowohl online als auch in gedruckter Form verfügbar?
  - Werden in dem Magazin Tipps und Strategien für Spieler angeboten?
- **Gibt es regelmäßige E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen über neue Boni und Angebote?**
  - Werden Spieler rechtzeitig über neue Aktionen und Boni informiert?
  - Kann der Spieler die Art und Häufigkeit der Benachrichtigungen selbst einstellen?
- **Gibt es einen speziellen Willkommensbonus für mobile Spieler?**
  - Gibt es exklusive Boni für Spieler, die sich über eine mobile App oder Website registrieren?
  - Werden mobile Spieler über spezielle Promotions informiert, die nur auf mobilen Geräten verfügbar sind?

6. Sicherheit und Fairness

- **Werden die Bonusbedingungen von einer unabhängigen Stelle überprüft?**
  - Gibt es Zertifikate oder Gütesiegel, die die Fairness der Bonusbedingungen bestätigen?
  - Werden die Boni regelmäßig von externen Prüfern überprüft?
- **Wie transparent sind die Informationen über den Willkommensbonus?**
  - Sind alle wichtigen Informationen zum Willkommensbonus leicht zugänglich und klar verständlich?
  - Werden die Spieler vor der Registrierung über alle relevanten Bonusbedingungen informiert?

7. Innovation und Benutzerfreundlichkeit

- **Gibt es innovative Bonusangebote?**
  - Werden innovative oder personalisierte Boni angeboten, die sich an das Spielverhalten des Nutzers anpassen?
  - Gibt es Boni für das Spielen bestimmter neuer oder exklusiver Spiele?
- **Gibt es eine einfache Möglichkeit, den Willkommensbonus abzulehnen?**
  - Können Spieler den Bonus ablehnen, wenn sie ihn nicht in Anspruch nehmen möchten?
  - Werden Spieler während des Einzahlungsprozesses gefragt, ob sie den Bonus akzeptieren möchten?
- **Gibt es eine Möglichkeit, den Fortschritt bei den Umsatzanforderungen zu verfolgen?**

- Gibt es eine Fortschrittsanzeige oder ein Dashboard, das zeigt, wie viel noch umgesetzt werden muss?
- Werden Spieler benachrichtigt, wenn sie kurz davor stehen, die Umsatzanforderungen zu erfüllen?

8. Zusätzliche Informationen und FAQ

- **Gibt es eine detaillierte FAQ-Sektion zum Willkommensbonus?**
  - Werden häufig gestellte Fragen zum Bonus klar und verständlich beantwortet?
  - Gibt es eine Möglichkeit, Kontakt zum Support aufzunehmen, wenn die FAQ nicht ausreicht?
- **Werden die verschiedenen Bonusarten klar unterschieden?**
  - Werden alle verfügbaren Boni (z.B. Einzahlungsbonus, Freispiele, No-Deposit-Bonus) klar dargestellt und erklärt?
  - Gibt es eine Übersicht, die alle aktuellen Boni und Promotions zusammenfasst?

Kategorie: Laufende Aktionen und VIP Programm

1. Übersicht und Zugang zum VIP-Programm

- **Gibt es ein spezielles VIP-Service?**
  - Wird das VIP-Programm prominent auf der Website beworben?
  - Welche besonderen Vorteile bietet das VIP-Service im Vergleich zu regulären Angeboten?
  - Ist das VIP-Programm in Stufen unterteilt (z.B. Bronze, Silber, Gold, Platin), und welche Vorteile sind mit jeder Stufe verbunden?
  - Gibt es exklusive VIP-Events oder -Turniere?
- **Gibt es eine genaue Definition, was zu tun ist, um VIP zu werden?**
  - Sind die Anforderungen, um VIP zu werden, klar und transparent dargestellt?
  - Werden die Kriterien regelmäßig überprüft und an die Spielgewohnheiten angepasst?
  - Gibt es spezifische Anforderungen wie monatliche Mindesteinzahlungen, Aktivität oder Einladungen durch das Casino?
- **Gibt es eine Möglichkeit, den VIP-Status zu verlieren?**
  - Werden die Spieler darüber informiert, welche Bedingungen sie erfüllen müssen, um ihren VIP-Status zu behalten?
  - Gibt es eine Rückstufung oder den Verlust des VIP-Status bei Inaktivität oder Nichterfüllung der Anforderungen?
  - Gibt es eine Möglichkeit, den Status zurückzugewinnen, wenn er verloren wurde?

2. Regelmäßige VIP-Vorteile und Belohnungen

- **Als VIP erhalte ich regelmäßig Geldgeschenke.**
  - Wie oft werden Geldgeschenke an VIPs vergeben (monatlich, wöchentlich)?
  - Gibt es Bedingungen für die Auszahlung oder Nutzung dieser Geldgeschenke?
  - Wie hoch sind die Geldgeschenke im Vergleich zu den Einzahlungen oder dem Spielverhalten des VIPs?
  - Gibt es saisonale oder anlassbezogene Geldgeschenke (z.B. zu Geburtstagen oder Feiertagen)?
- **Als VIP kann ich an Reisen teilnehmen.**
  - Welche Art von Reisen werden angeboten (z.B. exklusive Reisen zu Sportevents, Luxusreisen)?
  - Werden diese Reisen vollständig vom Casino finanziert, oder müssen Spieler einen Teil der Kosten übernehmen?
  - Wie oft finden solche Reisen statt, und wie werden VIPs darüber informiert?
  - Gibt es spezielle Events oder Turniere, die während dieser Reisen stattfinden?
- **Als VIP erhalte ich regelmäßig Goodies.**
  - Welche Art von Goodies werden angeboten (z.B. elektronische Geräte, Gadgets, personalisierte Geschenke)?

    - Wie oft erhalten VIPs solche Goodies, und wie werden sie ausgewählt?
    - Können VIPs ihre Goodies auswählen oder anpassen?
    - Gibt es Goodies, die speziell für bestimmte VIP-Level oder -Stufen reserviert sind?
- **Als VIP habe ich meinen persönlichen Account Manager.**
    - Wird jedem VIP ein persönlicher Account Manager zugewiesen?
    - Wie oft steht der Account Manager zur Verfügung, und über welche Kanäle kann er erreicht werden (Telefon, E-Mail, Chat)?
    - Bietet der Account Manager personalisierte Angebote oder Boni basierend auf dem Spielverhalten des VIPs?
    - Gibt es spezielle Serviceleistungen, die nur über den Account Manager zugänglich sind (z.B. schnellere Auszahlungen, exklusive Boni)?

3. Exklusive Aktionen und Promotionen für VIPs

- **Gibt es spezielle Einzahlungsboni für VIPs?**
    - Werden VIPs regelmäßig über exklusive Einzahlungsboni informiert?
    - Wie hoch sind diese Boni im Vergleich zu regulären Angeboten?
    - Gibt es höhere Bonuslimits oder verbesserte Umsatzbedingungen für VIPs?
- **Gibt es exklusive Turniere oder Wettbewerbe für VIPs?**
    - Wie oft werden exklusive Turniere für VIPs veranstaltet?
    - Welche Preise können VIPs bei diesen Turnieren gewinnen (z.B. Geld, Luxusartikel, Reisen)?
    - Werden VIPs persönlich zu diesen Turnieren eingeladen, oder können sie sich direkt über das Casino anmelden?
- **Gibt es Cashbacks für VIPs?**
    - Bietet das Casino regelmäßige Cashbacks für Verluste an, die VIPs erlitten haben?
    - Wie hoch sind die Cashback-Raten, und gibt es Limits?
    - Werden die Cashbacks automatisch gutgeschrieben, oder muss der VIP sie aktiv anfordern?
- **Gibt es spezielle Geburtstagsboni für VIPs?**
    - Erhalten VIPs an ihrem Geburtstag spezielle Boni oder Geschenke?
    - Werden diese Boni automatisch vergeben, oder müssen sie manuell beantragt werden?
    - Gibt es höhere Boni für VIPs mit einem höheren Status?

4. Kommunikation und Transparenz im VIP-Programm

- **Wie transparent sind die Informationen über das VIP-Programm?**
    - Gibt es eine klare Übersicht der Vorteile und Anforderungen des VIP-Programms auf der Website?
    - Werden VIPs regelmäßig über Änderungen oder neue Vorteile im Programm informiert?
    - Gibt es eine spezielle Seite oder ein Portal, das nur für VIPs zugänglich ist?
- **Wie erfolgt die Kommunikation mit VIPs?**

- Gibt es eine spezielle E-Mail- oder SMS-Kommunikation für VIPs?
- Werden VIPs über besondere Ereignisse oder exklusive Angebote persönlich informiert?
- Gibt es eine schnellere Reaktionszeit oder bevorzugte Behandlung im Kundenservice für VIPs?

5. Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit

- **Wie werden die persönlichen Daten von VIPs geschützt?**
  - Welche speziellen Sicherheitsmaßnahmen werden für VIP-Spieler getroffen?
  - Werden VIP-Daten getrennt und zusätzlich gesichert, um Missbrauch zu verhindern?
- **Wie fair und transparent ist die Auswahl von VIPs?**
  - Gibt es einen klaren, nachvollziehbaren Prozess zur Auswahl und Rückstufung von VIPs?
  - Werden VIPs über alle wichtigen Entscheidungen, die ihren Status betreffen, rechtzeitig informiert?
- **Werden die Vorteile des VIP-Programms regelmäßig überprüft und aktualisiert?**
  - Gibt es Feedback-Schleifen, bei denen VIPs ihre Meinung zu den angebotenen Vorteilen äußern können?
  - Werden die Vorteile des VIP-Programms regelmäßig evaluiert und gegebenenfalls angepasst?

6. Innovation und zusätzliche VIP-Features

- **Gibt es ein VIP-Programm speziell für High-Roller?**
  - Werden besondere Privilegien oder exklusive Angebote für High-Roller angeboten?
  - Gibt es höhere Limits für Ein- und Auszahlungen oder spezielle Boni nur für High-Roller?
- **Werden personalisierte Boni oder Angebote für VIPs entwickelt?**
  - Werden Boni basierend auf dem individuellen Spielverhalten oder den Vorlieben des VIPs personalisiert?
  - Gibt es exklusive Spiele oder Turniere, die nur VIPs zur Verfügung stehen?
- **Gibt es ein VIP-Portal oder eine App für schnellen Zugang zu VIP-Vorteilen?**
  - Gibt es eine mobile App oder ein spezielles VIP-Portal, über das VIPs jederzeit auf ihre Vorteile zugreifen können?
  - Werden VIPs über diese Plattformen über neue Aktionen oder exklusive Angebote informiert?

7. Weitere VIP-Services und Anreize

- **Gibt es spezielle Auszahlungsbedingungen für VIPs?**
  - Haben VIPs schnellere Auszahlungszeiten oder bevorzugte Behandlung bei Auszahlungsanfragen?
  - Gibt es höhere Auszahlungslimits für VIPs?
- **Werden VIPs zu exklusiven Events oder Partys eingeladen?**

    - Gibt es exklusive Einladungen zu Casino-Events, Konzerten oder Sportveranstaltungen für VIPs?
    - Werden diese Events vollständig vom Casino finanziert?
- **Gibt es besondere Reiseangebote oder VIP-Urlaube?**
    - Werden Reisen oder luxuriöse Urlaube speziell für VIPs angeboten?
    - Wie häufig werden solche Angebote gemacht, und wie können sich VIPs dafür qualifizieren?

Kategorie: Kundenservice und Support

1. Öffentliche Website (Ohne Registrierung)

- **Gibt es eine E-Mail-Adresse vom Support?**
  - Ist die E-Mail-Adresse leicht auffindbar auf der Website?
  - Wird eine allgemeine Support-E-Mail-Adresse angeboten, oder gibt es spezifische E-Mails für verschiedene Anliegen (z.B. technische Unterstützung, Kontofragen)?
- **Gibt es ein Kontaktformular zum Support?**
  - Ist das Kontaktformular benutzerfreundlich gestaltet?
  - Können Anhänge (Screenshots, Dokumente) über das Kontaktformular gesendet werden?
  - Gibt es eine automatische Bestätigung, dass die Anfrage eingegangen ist?
- **Gibt es einen Live-Chat-Support?**
  - Ist der Live-Chat direkt auf der Startseite oder über ein leicht zugängliches Icon erreichbar?
  - Werden Chat-Anfragen automatisch einem Support-Mitarbeiter zugewiesen, oder gibt es eine Warteschlange?
  - Gibt es die Möglichkeit, den Chatverlauf per E-Mail zu erhalten?
- **Ist der Live-Chat auf Deutsch verfügbar?**
  - Wird der Live-Chat in mehreren Sprachen angeboten, insbesondere in Deutsch?
  - Gibt es eine Auswahlmöglichkeit für die bevorzugte Sprache im Chat?
  - Werden Deutsch sprechende Mitarbeiter oder automatische Übersetzungsdienste eingesetzt?
- **Wird Chat rund um die Uhr angeboten?**
  - Ist der Live-Chat 24/7 verfügbar, oder gibt es festgelegte Zeiten?
  - Werden Spieler über die Verfügbarkeit des Chats informiert (z.B. „Jetzt online“, „Derzeit offline“)?
- **Wird Telefonsupport rund um die Uhr angeboten?**
  - Ist der Telefonsupport 24/7 verfügbar, oder gibt es feste Sprechzeiten?
  - Gibt es eine automatische Ansage oder Weiterleitung außerhalb der Geschäftszeiten?
- **Ist der Telefonsupport auf Deutsch verfügbar?**
  - Wird der Telefonsupport in verschiedenen Sprachen angeboten, insbesondere in Deutsch?
  - Gibt es eine Möglichkeit, direkt zu einem deutschsprachigen Support-Mitarbeiter weitergeleitet zu werden?
- **Gibt es eine kostenlose Telefon-Hotline für Österreich?**
  - Wird eine gebührenfreie Hotline für österreichische Spieler angeboten?
  - Werden die Servicezeiten und Verfügbarkeit der Hotline klar kommuniziert?
- **Gibt es eine kostenlose Telefon-Hotline für Deutschland?**
  - Wird eine gebührenfreie Hotline für deutsche Spieler angeboten?

    - Gibt es zusätzliche regionale Hotlines für bestimmte Bundesländer oder Regionen?
- **Gibt es eine kostenlose Telefon-Hotline für die Schweiz?**
    - Wird eine gebührenfreie Hotline für schweizerische Spieler angeboten?
    - Werden Informationen über die Kosten und Verfügbarkeit der Hotline klar dargestellt?

2. Support für angemeldete User

- **Gibt es eine E-Mail-Adresse vom Support?**
    - Gibt es eine spezifische E-Mail-Adresse für registrierte Spieler, die bevorzugt behandelt wird?
    - Wird eine höhere Priorität für Anfragen registrierter Spieler gegeben?
- **Gibt es ein Kontaktformular zum Support?**
    - Ist das Kontaktformular für angemeldete Benutzer personalisiert oder vorab ausgefüllt (Name, E-Mail-Adresse)?
    - Können Anfragen direkt aus dem Benutzerkonto gestellt werden, mit Verweis auf bestimmte Transaktionen oder Spiele?
- **Gibt es einen Live-Chat-Support?**
    - Haben registrierte Spieler schnelleren Zugang zum Live-Chat oder werden sie bevorzugt behandelt?
    - Gibt es spezielle Chat-Kanäle für VIP-Spieler oder High-Roller?
- **Ist der Live-Chat auf Deutsch verfügbar?**
    - Haben angemeldete Benutzer die Möglichkeit, ihre bevorzugte Sprache dauerhaft zu speichern?
    - Gibt es eine bessere Verfügbarkeit von deutschsprachigen Chat-Mitarbeitern für registrierte Benutzer?
- **Wird Chat rund um die Uhr angeboten?**
    - Haben registrierte Benutzer rund um die Uhr Zugang zum Chat, auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten?
    - Werden Spieler informiert, wenn es zu Verzögerungen im Chat kommt?
- **Wird Telefonsupport rund um die Uhr angeboten?**
    - Haben registrierte Benutzer Zugang zu einem speziellen Telefonsupport, der rund um die Uhr verfügbar ist?
    - Gibt es eine priorisierte Warteschlange für registrierte Benutzer?
- **Ist dies auf Deutsch verfügbar?**
    - Ist der Telefonsupport für registrierte Benutzer immer auf Deutsch verfügbar?
    - Werden Anrufe bei Bedarf an einen deutschsprachigen Support-Mitarbeiter weitergeleitet?
- **Gibt es eine kostenlose Telefon-Hotline?**
    - Haben registrierte Benutzer Zugang zu einer speziellen, kostenlosen Hotline?
    - Gibt es unterschiedliche Hotlines für verschiedene Anliegen (z.B. technischer Support, Kontoverwaltung)?
- **Gibt es nach dem Kontakt mit dem Support eine Möglichkeit, diesen zu bewerten?**

- Können Benutzer nach einem Support-Kontakt Feedback geben und den Service bewerten?
- Gibt es Anreize oder Boni für das Ausfüllen von Feedback-Formularen?

3. Reaktionszeit und Qualität des Supports

- **Wie schnell reagiert der Kundendienst auf eine Frage per E-Mail oder Kontaktformular?**
  - Werden Reaktionszeiten in verschiedenen Kategorien eingestuft (z.B. Dringlichkeit, Art der Anfrage)?
  - Gibt es garantierte Reaktionszeiten für registrierte Benutzer oder VIPs?
  - Werden Benutzer über den Status ihrer Anfrage und die erwartete Reaktionszeit informiert?
- **Wie war die Qualität der E-Mail-Antwort und die Freundlichkeit?**
  - Wird die Qualität der Antworten regelmäßig durch Umfragen oder Feedback-Formulare bewertet?
  - Gibt es Schulungen für Support-Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass Antworten stets korrekt und freundlich sind?
  - Werden Benutzer über die Möglichkeit informiert, die Qualität des Supports zu bewerten?
- **Wie war die Qualität der telefonischen Unterstützung und der Gesamteindruck?**
  - Wird die Freundlichkeit und Kompetenz der Telefon-Mitarbeiter regelmäßig überprüft?
  - Gibt es Aufzeichnungen der Gespräche zur Qualitätskontrolle und Schulung?
  - Können Benutzer nach einem Telefonat direkt Feedback geben?
- **Wie war die Wartezeit bei der Chatanfrage?**
  - Werden die durchschnittlichen Wartezeiten im Chat transparent angezeigt?
  - Gibt es eine geschätzte Wartezeit, die dem Benutzer beim Start des Chats mitgeteilt wird?
  - Wird die Wartezeit durch zusätzliche Informationen oder FAQs während des Wartens verkürzt?
- **Wie war die Qualität der Chat-Antwort und die Freundlichkeit?**
  - Wird die Qualität der Chat-Antworten durch Feedback-Formulare oder direkte Bewertungen nach dem Chat überprüft?
  - Gibt es standardisierte Antwortvorlagen, die die Qualität des Chats sicherstellen?
  - Werden Chat-Mitarbeiter geschult, um schnell und effizient auf Anfragen zu reagieren?

4. Innovation und Benutzerfreundlichkeit

- **Gibt es eine Self-Service-Option oder eine Wissensdatenbank?**
  - Haben Benutzer Zugang zu einer umfangreichen Wissensdatenbank oder FAQs, die häufige Fragen abdecken?
  - Können Benutzer ihre Fragen selbst über eine Suchfunktion beantworten, bevor sie den Support kontaktieren?

- **Gibt es eine Integration von AI oder Chatbots?**
    - Wird ein AI-basierter Chatbot verwendet, um einfache Anfragen sofort zu beantworten?
    - Können komplexere Anfragen nahtlos an einen menschlichen Support-Mitarbeiter weitergeleitet werden?
- **Gibt es eine mobile App oder Plattform für den Support?**
    - Können Benutzer über eine mobile App einfach auf den Support zugreifen?
    - Wird der Support nahtlos in die mobile Spielerfahrung integriert (z.B. In-App-Support)?

5. Verfügbarkeit und Zugänglichkeit des Supports

- **Gibt es barrierefreie Support-Optionen?**
    - Werden spezielle Support-Dienste für Menschen mit Behinderungen angeboten (z.B. Text-zu-Sprache, Gebärdensprache)?
    - Ist die Website so gestaltet, dass sie für alle Benutzer, unabhängig von ihren Fähigkeiten, zugänglich ist?
- **Werden regionale Besonderheiten im Support berücksichtigt?**
    - Gibt es spezielle Support-Angebote für verschiedene Regionen oder Länder?
    - Werden sprachliche und kulturelle Unterschiede im Support-Service berücksichtigt?
- **Gibt es eine Multi-Channel-Support-Option?**
    - Können Benutzer zwischen verschiedenen Support-Kanälen wählen (Telefon, Chat, E-Mail, soziale Medien)?
    - Gibt es eine nahtlose Integration zwischen diesen Kanälen, sodass Benutzer einfach von einem Kanal zum anderen wechseln können?

6. Sicherheit und Datenschutz im Support

- **Wie werden die Daten der Benutzer während des Supports geschützt?**
    - Werden alle Support-Interaktionen verschlüsselt und sicher gespeichert?
    - Gibt es spezifische Datenschutzrichtlinien, die während der Support-Kommunikation gelten?
- **Gibt es Maßnahmen zur Verhinderung von Betrug oder Missbrauch im Support?**
    - Werden Support-Mitarbeiter geschult, um verdächtige Aktivitäten zu erkennen und zu melden?
    - Gibt es Verfahren zur Verifizierung der Identität von Benutzern, bevor sensible Informationen ausgetauscht werden?

Kategorie: Spielerschutz und Sicherheit

1. Selbstregulierung und Kontosperrung

- **Kann ich mein Konto für einen von mir bestimmten Zeitraum selbst sperren?**
  - Gibt es die Möglichkeit, das Konto für spezifische Zeiträume (z.B. 24 Stunden, 7 Tage, 30 Tage) zu sperren?
  - Ist die Sperre sofort wirksam, und werden alle Spiele und Aktionen sofort gestoppt?
  - Wird der Spieler vor dem Ablauf der Sperre benachrichtigt, und kann die Sperre verlängert werden?
- **Kann ich eine komplette Selbstsperre durchführen?**
  - Kann der Spieler eine vollständige Selbstsperre ohne zeitliche Begrenzung einrichten?
  - Werden alle Kontoverbindungen und Informationen im Falle einer Selbstsperre gesperrt?
  - Gibt es eine einfache Möglichkeit, sich dauerhaft selbst zu sperren, und wie einfach ist der Zugang zu dieser Funktion?

2. Einzahlungslimits und Spielzeitkontrolle

- **Kann ich selbst Einzahlungslimits zu meinem eigenen Schutz festlegen?**
  - Sind die Einzahlungslimits flexibel und einfach einzustellen?
  - Kann der Spieler jederzeit Änderungen an seinen Limits vornehmen, und gibt es Verzögerungen bei der Erhöhung dieser Limits?
  - Gibt es eine obligatorische Frist (z.B. 24 Stunden) für die Reduzierung oder Erhöhung von Limits?
- **Kann ich selbst ein Tageslimit für Einzahlungen festlegen?**
  - Kann der Spieler ein tägliches Limit für Einzahlungen festlegen?
  - Wie einfach ist es, das Tageslimit zu überwachen und zu verwalten?
- **Kann ich selbst ein Wochenlimit für Einzahlungen festlegen?**
  - Kann der Spieler ein wöchentliches Limit für Einzahlungen festlegen?
  - Gibt es Benachrichtigungen, wenn das Wochenlimit erreicht wird?
- **Kann ich selbst ein Monatslimit für Einzahlungen festlegen?**
  - Ist es möglich, ein monatliches Limit für Einzahlungen festzulegen?
  - Werden Spieler benachrichtigt, wenn sie nahe am monatlichen Limit sind?
- **Kann ich selbst ein Limit für die Spieldauer festlegen?**
  - Gibt es die Möglichkeit, ein tägliches, wöchentliches oder monatliches Limit für die Spieldauer festzulegen?
  - Wird der Spieler benachrichtigt, wenn die festgelegte Spieldauer erreicht ist?
  - Werden die Spiele automatisch gestoppt, wenn die maximale Spieldauer erreicht ist?

3. Selbsttests und Suchtprävention

- **Kann ich einen Test zur Erkennung von Spielsucht durchführen oder gibt es einen Link dahin?**
    - Wird ein Selbsttest zur Früherkennung von Spielsucht direkt auf der Website angeboten?
    - Sind die Ergebnisse des Tests anonym, und erhält der Spieler Empfehlungen basierend auf den Ergebnissen?
    - Gibt es Links zu professionellen Organisationen oder Beratungsstellen, die bei Spielsucht helfen?
- **Gibt es Informationen zur Suchtprävention?**
    - Werden umfangreiche Informationen zur Vermeidung von Spielsucht bereitgestellt?
    - Gibt es spezifische Ratschläge, wie man Anzeichen von Spielsucht erkennt und welche Maßnahmen ergriffen werden sollten?
    - Werden Ressourcen wie Broschüren, Videos oder Webinare zur Suchtprävention angeboten?
- **Gibt es eine automatische Spielzeit-Erinnerung?**
    - Wird der Spieler in regelmäßigen Abständen (z.B. jede Stunde) an seine aktuelle Spielzeit erinnert?
    - Kann der Spieler die Häufigkeit dieser Erinnerungen einstellen oder deaktivieren?
    - Werden bei diesen Erinnerungen auch aktuelle Gewinn- und Verlustzahlen angezeigt, um das Bewusstsein zu schärfen?

4. Verpflichtungen und Kontrollen gemäß deutscher Lizenz

- **Werden obligatorische Limits gemäß deutscher Lizenz eingehalten?**
    - Sind die monatlichen Einzahlungslimits von 1.000 Euro, wie von der deutschen Glücksspielbehörde vorgeschrieben, standardmäßig eingerichtet?
    - Werden Spieler über diese Limits informiert und auf die Möglichkeit hingewiesen, diese Limits weiter anzupassen?
- **Wird die Identität des Spielers vor dem ersten Echtgeldspiel verifiziert?**
    - Erfolgt eine vollständige Identitätsprüfung (KYC - Know Your Customer), bevor ein Spieler Einzahlungen tätigen kann?
    - Werden Dokumente wie Ausweis oder Passkopie, Adressnachweis und ggf. Nachweise zur Zahlungsquelle gefordert?
- **Gibt es eine zentrale Sperrdatei (OASIS), in der ich mich sperren lassen kann?**
    - Kann sich der Spieler über das Online-Casino selbst in die OASIS-Sperrdatei eintragen lassen?
    - Werden Spieler über die Möglichkeit einer zentralen Sperre informiert und erhalten Unterstützung bei der Registrierung in der Sperrdatei?
- **Wird der Jugendschutz gemäß den Vorgaben der deutschen Lizenz strikt eingehalten?**
    - Welche Maßnahmen werden ergriffen, um sicherzustellen, dass nur volljährige Personen Zugang zu den Spielen erhalten?
    - Gibt es spezielle Verifizierungsprozesse, um das Alter der Spieler zu bestätigen?

5. Verantwortungsbewusstes Spielen und Unterstützung

- **Gibt es Tools für verantwortungsbewusstes Spielen?**
  - Werden Tools angeboten, um das eigene Spielverhalten zu überwachen, z.B. Zeit- oder Ausgabenlimits?
  - Gibt es eine detaillierte Übersicht der Spielhistorie, einschließlich Einsätze, Gewinne und Verluste?
  - Werden persönliche Statistiken oder Diagramme angeboten, um das Spielverhalten besser nachvollziehen zu können?
- **Gibt es eine Möglichkeit, den Selbstausschluss rückgängig zu machen?**
  - Kann der Selbstausschluss unter bestimmten Bedingungen rückgängig gemacht werden, und wenn ja, wie?
  - Gibt es eine Wartezeit oder ein Verifizierungsverfahren, bevor der Selbstausschluss aufgehoben wird?
- **Gibt es Unterstützung und Ressourcen für betroffene Spieler?**
  - Werden Spieler, die Anzeichen von Spielsucht zeigen, aktiv auf Hilfsangebote hingewiesen?
  - Gibt es Partnerschaften mit Organisationen, die sich auf Spielsuchtprävention und -behandlung spezialisiert haben?
- **Wird das Spielverhalten auf Anzeichen von Problemspielen überwacht?**
  - Gibt es Algorithmen oder Systeme, die ungewöhnliches Spielverhalten erkennen und den Spieler oder den Support warnen?
  - Werden Spieler, die problematisches Verhalten zeigen, proaktiv kontaktiert und beraten?

6. Sicherheit und Datenschutz

- **Wie werden meine Daten geschützt?**
  - Werden die persönlichen und finanziellen Daten der Spieler durch moderne Verschlüsselungstechnologien geschützt?
  - Gibt es eine Datenschutzrichtlinie, die erklärt, wie und warum Daten gesammelt, verwendet und geschützt werden?
- **Gibt es einen sicheren Zahlungsverkehr?**
  - Werden alle Ein- und Auszahlungen durch sichere Zahlungsmethoden und Protokolle geschützt?
  - Gibt es zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen wie 2-Faktor-Authentifizierung für den Zahlungsverkehr?
- **Gibt es Maßnahmen zur Verhinderung von Betrug und Geldwäsche?**
  - Werden die Spieler durch Anti-Geldwäsche-Richtlinien geschützt?
  - Wie werden verdächtige Aktivitäten überwacht und gemeldet?
- **Werden Sicherheitsmaßnahmen regelmäßig überprüft und aktualisiert?**
  - Gibt es regelmäßige Audits oder Überprüfungen der Sicherheitsmaßnahmen durch unabhängige Dritte?
  - Werden die Spieler über neue Sicherheitsmaßnahmen oder -protokolle informiert?

7. Benutzerfreundlichkeit und Transparenz

- **Sind die Spielerschutzoptionen leicht zugänglich und verständlich?**
    - Sind alle Optionen zum Schutz des Spielers einfach zu finden und zu aktivieren?
    - Werden die Spieler über ihre Rechte und Möglichkeiten zum Schutz vor Spielsucht gut informiert?
- **Gibt es eine einfache Möglichkeit, Änderungen an den Limits oder Sperren vorzunehmen?**
    - Kann der Spieler seine Limits und Sperren selbstständig und ohne Verzögerung anpassen?
    - Werden Spieler über die Auswirkungen ihrer Änderungen (z.B. Erhöhung eines Limits) informiert?
- **Wird der Spieler proaktiv auf die Spielerschutzmöglichkeiten hingewiesen?**
    - Werden neue Spieler aktiv über die Möglichkeiten zum Schutz vor Spielsucht informiert?
    - Gibt es regelmäßige Erinnerungen oder Hinweise auf die Verfügbarkeit von Schutzmaßnahmen?