

Spillemyndighedens vejledning om ansvarligt spil



# Spillemyndighedens vejledning om ansvarligt spil

## Versionshistorik

Version	Dato	Kort beskrivelse af ændringer
1.1	2. januar 2020	
1.2	25. november 2020	
1.3	6. september 2021	Ændringer i afsnit 4 vedrørende tekniske krav til analysering af spildata, herunder en ændring af, hvilke markører der foreslås benyttet ved analysering af spildata. I den forbindelse præciseres det, at demografiske data som alder, køn, etnicitet, geografisk lokation osv. ikke kan tolkes til at være spildata. Spillemyndigheden har ændret vejledningen på dette punkt i forhold til tidligere, og det accepteres naturligtvis, at det tager en vis tid at ændre.
1.4	6. december 2022	<p>Ændringer i afsnit 2 vedrørende generel information om ansvarligt spil, herunder opdatering af tal fra den nyeste prævalensundersøgelse samt vejledning i tilladelsesindehavers brug af ROFUS-registreringer.</p> <p>Ændringer i afsnit 3 generelt, blandt andet vedrørende information til spilleren og Spillemyndighedens mærkningsordning. Særligt vedrørende onlinekasino og online væddemål er der blandt andet uddybende information om indbetalingsgrænser. Særligt vedrørende de landbaserede kasinoer er der blandt andet uddybende vejledning om information til spilleren og markedsføring ved selvudelukkelse.</p> <p>Ændringer i afsnit 5 vedrørende opmærksomhedspligten og interventioner over for spillerne, herunder blandt andet uddybende vejledning om VIP-programmer og brug af bonustilbud.</p> <p>Derudover har vejledningen gennemgået en generel gennemskrivning.</p>

# Indholdsfortegnelse

<b>1 Indledning</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Generelt om ansvarligt spil</b> .....	<b>6</b>
2.1 Spillelovens formålsbestemmelse .....	6
2.2 Problematisk spil .....	6
2.2.1 Generelt om problematisk spil .....	6
2.2.2 Unge og problematisk spil .....	8
2.3 Tiltag for at sikre ansvarligt spil .....	9
2.3.1 ROFUS .....	9
2.3.1.1 Særligt vedrørende oplysninger om tidligere ROFUS-registreringer .....	11
2.3.2 StopSpillet .....	11
<b>3 Regelgrundlag</b> .....	<b>13</b>
3.1 Spilleloven .....	13
3.2 Bekendtgørelser .....	13
3.2.1 Bekendtgørelser om onlinekasino og online væddemål .....	13
3.2.1.1 Information til spilleren .....	13
3.2.1.1.1 Information på hjemmesiden .....	13
3.2.1.1.2 Information på forsiden af hjemmesiden .....	15
3.2.1.1.3 Særligt for onlinekasino: Ur på hjemmeside .....	15
3.2.1.2 Mærkningsordning .....	16
3.2.1.3 Ansvarligt spil .....	17
3.2.1.3.1 Indbetalingsgrænse .....	17
3.2.1.3.2 Spilmønstre og foranstaltninger (opmærksomhedspligten) .....	19
3.2.1.3.3 Interne regler og procedurer .....	19
3.2.1.3.4 Uddannelse af ansatte .....	20
3.2.1.3.5 Selvudelukkelse .....	20
3.2.2 Særligt vedrørende onlinebingo via tv .....	22
3.2.3 Bekendtgørelse om landbaserede væddemål .....	23
3.2.3.1 Information til spilleren .....	23
3.2.3.2 Mærkningsordning .....	24
3.2.4 Bekendtgørelse om landbaserede kasinoer .....	25
3.2.4.1 Information til spilleren .....	25
3.2.4.1.1 Information ved indgangen til kasinoet .....	25
3.2.4.1.2 Information på kasinoets hjemmeside .....	26
3.2.4.2 Mærkningsordning .....	28
3.2.4.3 Ansvarligt spil .....	29
3.2.4.3.1 Selvudelukkelse .....	29
3.3 Bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater i spillehaller og restaurationer .....	31
3.3.1 Information til spilleren .....	31
3.3.1.1 I spillehaller .....	31
3.3.1.2 I restaurationer, hvor der er opstillet spilleautomater .....	32
3.3.1.3 Mærkningsordning .....	32

<b>4 Opmærksomhedspligten - Tekniske krav .....</b>	<b>34</b>
4.1 Onlinekasino og online væddemål .....	34
4.1.1 Baggrund for de tekniske krav .....	34
4.1.2 Konstruktion af statistiske modeller .....	34
4.1.2.1 Identifikation af spillere med problematisk spiladfærd.....	34
4.1.2.2 Valg af markører .....	35
4.1.2.3 Særligt vedrørende pengeforbrug.....	36
4.1.2.4 Valg af statistiske modeller ved maskinlæring.....	36
4.2 Landbaserede spil.....	37
<b>5 Opmærksomhedspligten - Foranstaltninger og interventioner.....</b>	<b>38</b>
5.1 Onlinekasino og online væddemål .....	38
5.1.1 Passive foranstaltninger.....	38
5.1.2 Aktive foranstaltninger.....	39
5.1.2.1 Hvilke interventioner skal vælges?.....	40
5.1.2.2 Særligt vedrørende sproget .....	40
5.1.3 Særligt vedrørende yderligere ansvarligt spil tiltag.....	40
5.1.4 Særlige opmærksomhedsområder.....	41
5.1.4.1 Kontakt mellem spiller og tilladelsesindehaver .....	41
5.1.4.2 Særligt vedrørende bonustilbud og markedsføring.....	41
5.1.4.3 Særligt vedrørende storspillere.....	42
5.2 Landbaserede spil.....	42
<b>6 Outsourcing og tredjemandsbistand.....</b>	<b>43</b>
<b>7 Reaktioner ved manglende overholdelse.....</b>	<b>44</b>
7.1 Straf 44	
7.2 Andre reaktioner end straf.....	44
7.2.1 Indskærpelse.....	44
7.2.2 Bortfald af tilladelse .....	44
<b>8 Kontakt Spillemyndigheden .....</b>	<b>46</b>

# 1 Indledning

Denne vejledning henvender sig til tilladelsesindehavere og andre relevante interessenter. Vejledningen gennemgår de krav til ansvarligt spil, der stilles til tilladelsesindehaverne i spilleloven og tilhørende bekendtgørelser.

Udover at gennemgå de specifikke regler, kommer vejledningen med retningslinjer og fortolkningsbidrag til, hvad tilladelsesindehavere mere specifikt skal gøre for at overholde forpligtelserne om ansvarligt spil. På de områder, hvor det er overladt til tilladelsesindehaverne at foretage et skøn, indeholder vejledningen anvisninger på, hvordan reglerne kan opfyldes.

Herudover indeholder vejledningen også baggrunden for ansvarligt spil og forklaringer på, hvorfor ansvarligt spil er så afgørende, når der udbydes spil.

Vejledningen er opdelt i generelle emner, der gælder for alle tilladelsesindehavere, og under de enkelte afsnit opdelt på de forskellige spilområder. Kapitlerne 4 og 5 vedrører specifikt den opmærksomhedspligt, som følger af bekendtgørelse om online væddemål § 16, stk. 1 og bekendtgørelse om onlinekasino § 22, stk. 1. I kapitel 4 gennemgås de tekniske krav til efterlevelse af forpligtelsen, mens kapitel 5 giver retningslinjer for, hvordan interventionerne over for spillere med en problematisk spiladfærd efterleves. Bemærk, at der i slutningen af hvert af kapitlerne også er et afsnit henvendt til det landbaserede marked.

Vejledningen er specifikt blevet til med afsæt i bekendtgørelserne for de forskellige spilområder, som trådte i kraft den 1. januar 2020. Bekendtgørelserne indeholder en række bestemmelser, som specifikt vedrører ansvarligt spil. Reglerne i bekendtgørelserne er blevet til med baggrund i ”Aftale om nye tiltag mod spilafhængighed og justering af spilaftale” af 29. juni 2018. Aftalen er indgået mellem den daværende regering (Venstre, Liberal Alliance og Konservative) samt Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti.

Det bemærkes, at en del regler vedrørende markedsføring har baggrund i hensynet til ansvarligt spil. De regler, som omhandler de krav, som tilladelsesindehavere skal opfylde ved markedsføring, gennemgås ikke i denne vejledning. Der henvises i stedet til Spillemyndighedens vejledning om salgsfremmende foranstaltninger, der ligeledes gælder fra 1. januar 2020.

Det bemærkes endvidere, at en del af de regler og den vurdering, der lægges til grund for, om tilladelsesindehaverne udbyder spil på en ansvarlig måde, har et vist overlap med reglerne om forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering. Tilladelsesindehaverne kan derfor med fordel sammentænke de to områder og orientere sig i [Spillemyndighedens vejledning om bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering](#), når procedurerne for ansvarligt spil gennemgås.

Vejledningen er tilgængelig i en engelsk udgave på [Spillemyndigheden.dk](#). Spillemyndigheden gør dog opmærksom på, at det er den danske udgave af vejledningen, der har forrang, hvis der måtte opstå fortolkningstvivl i forhold til den engelske udgave.

Vejledningen bliver løbende opdateret og ajourført efterhånden, som regler og praksis tilføjes eller ændres og udvikles. De væsentligste indholdsmæssige ændringer fremgår af versionshistorikken.

## 2 Generelt om ansvarligt spil

### 2.1 Spillelovens formålsbestemmelse

Blandt formålene med spillelovgivningen er, at spil udbydes på en ansvarlig måde. Dette fremgår af spillelovens § 1:

§ 1. Lovens formål er

- 1) at holde forbruget af spil om penge på et moderat niveau,
- 2) at beskytte unge eller andre udsatte personer fra at blive udnyttet gennem spil eller udvikle afhængighed af spil,
- 3) at beskytte spillere ved at sikre, at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde, og
- 4) at sikre offentlig orden og forhindre, at spil tjener som støtte til kriminalitet.

Bestemmelsen er en hensigtserklæring. Det betyder, at loven skal administreres under hensyntagen til de nævnte formål. Overtrædelse af spillelovens § 1 er ikke i sig selv strafbelagt, men formålsbestemmelsen vil indgå ved fortolkningen af spillelovgivningens øvrige bestemmelser og indgå i eventuelle skønmæssige vurderinger. Det betyder, at når Spillemyndigheden vurderer, om en tilladelsesindehaver lever op til de forskellige krav i spillelovgivningen, så vil spillelovens formål indgå i vurderingen. Denne vurdering vil være af betydning for enhver afgørelse Spillemyndigheden træffer, herunder afgørelser om politianmeldelse samt afgørelser om udstedelse og tilbagekaldelse af tilladelser. Dette har blandt andet den betydning, at der ikke kan udstedes tilladelse til udbud af spil omfattet af spilleloven, hvis Spillemyndigheden vurderer, at udstedelsen vil modvirke lovens formål.

Det, at forbruget af spil om penge skal holdes på et moderat niveau, betyder blandt andet, at tilladelsesindehavere skal være opmærksomme på spilforbruget hos den enkelte spiller, og at der ikke spilles for mere, end den enkelte har råd til.

Det, at unge eller andre udsatte personer skal beskyttes fra at blive udnyttet gennem spil eller udvikle afhængighed af spil, har blandt andet den betydning, at tilladelsesindehavere både har en forpligtelse til at forebygge problemspil og spilafhængighed og til at opdage og hjælpe deres spillere, som måtte have et problematisk forhold til spil.

At spillere skal beskyttes ved at sikre, at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde, stiller blandt andet krav til tilladelsesindehavernes markedsføring. Der er i den forbindelse fastsat en række specifikke krav til markedsføring af spil i de forskellige bekendtgørelser. Læs mere herom i [Spillemyndighedens vejledning om salgsfremmende foranstaltninger](#)

At offentlig orden skal sikres, og at det skal forhindres, at spil tjener som støtte til kriminalitet, har blandt andet den betydning, at tilladelsesindehavere har en række forpligtelser til at forebygge hvidvask og terrorfinansiering. Dette er reguleret i hvidvasklovgivningen, og der henvises hertil og til [Spillemyndighedens vejledning om bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering](#).

### 2.2 Problematisk spil

#### 2.2.1 Generelt om problematisk spil

Et af spillelovens hovedformål er, som gennemgået ovenfor, at sikre ansvarligt spil. Dette gøres i høj grad ved at forebygge problematisk spil. Problematisk spil er et paraplybegreb, der betegner et spektrum af uhensigtsmæssig spiladfærd. Spektret inddeles typisk i tre niveauer, hvor spilafhængighed er den sværeste tilstand.

**Risikospiller** – en spiller med øget risiko for at udvikle et problematisk forhold til spil sammenlignet med flertallet af spillere. En risikospiller spiller fast og planlagt og er mere risikovillig. Spillet forstyrrer dog ikke risikospillerens liv og hverdag.

**Problemspiller** (højriskospiller) – en spiller, hvor spillet skaber problemer, men hvor spilleren stadig har en vis kontrol. Problemspilleren bruger typisk mange penge og meget tid på at spille og planlægge sin spilstrategi.

**Spilafhængig** (ludoman) – en spiller, hvor spillet har alvorlige konsekvenser for spillerens øvrige livsførelse, og hvor der er tale om egentlig afhængighed og funktionsnedsættelse på en række parametre.

Diagnosen spilafhængighed eller ludomani stilles i klinisk sammenhæng på baggrund af et af de officielle diagnosesystemer, ICD 11, administreret af Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller DSM-V administreret af The American Psychiatric Association (APA). Ved en klinisk udredning udelukkes blandt andet, at spiladfærden skyldes en manisk (bipolar) lidelse.

Spilafhængighed er i ICD-11 klassificeret som en ikke-stoflig adfærdsmæssig afhængighed med ligheder med stofafhængighed. Spiladfærdens mønster ved spilafhængighed er kendetegnet ved vedvarende eller tilbagevendende problematisk spil on- og/eller offline, der manifesterer sig ved:

- Manglende kontrol over pengespil (fx debut, spillefrekvens, intensitet, varighed, spillestop og spillekontekst).
- Spillet får øget opmærksomhed og fokus, således at det overtager andre interesser og daglige aktiviteter.
- Spillet fortsætter og eskalerer på trods af negative konsekvenser (fx gentagne konflikter i parforhold, gentagne og større økonomiske tab, arbejds- og uddannelsesmæssige konsekvenser og helbredsmæssige konsekvenser).

Et problematisk forhold til spil kan udvikle sig over flere år eller i løbet af kort tid. Spilafhængige benytter ofte flere tilladelsesindehavere, og i nogle tilfælde kan spilleren allerede ved oprettelse af en spilkonto hos en onlineudbyder have en spilafhængighed grundlagt ved en anden onlineudbyder eller ved en udbyder af landbaserede spil. Identifikation af problematisk spiladfærd bør derfor ikke udelukkende baseres på markører for eskalerende spil.

Der kan være mange grunde til, at man udvikler spilafhængighed. Forskningen peger på, at både biologiske, psykologiske og sociale faktorer har indflydelse på dette. Ligeledes peger forskningen på, at spilproblemer kan være episodiske, og at spilpauser eller mindsket spilaktivitet dermed kan være en del af symptombilledet.

Oftest ses det, at personer med problematisk spiladfærd tiltrækkes af spil med kort tid mellem indsats og resultat. Det vil sige spil, der afgøres hurtigt efter indsatsen.

”Prævalensundersøgelsen af pengespil og ludomani i Danmark 2021” har følgende hovedkonklusioner:

- Det anslås, at omkring 478.000, svarende til ca. 10,9 pct. af voksne danskere, har minimum et lavt niveau



af spilproblemer.

- Det anslås, at omkring 29.500, svarende til ca. 0,67 pct. af voksne danskere, har et alvorligt pengespilsproblem.
- Voksne med spilproblemer er i overvejende grad mænd i aldersgrupperne 18-24 år og 25-39 år med lavt uddannelsesniveau.
- Voksne med spilproblemer oplever at have et ringere fysisk helbred, har et højere rusmiddelforbrug og en højere selvrapporteret forekomst af kriminalitet.
- Voksne med spilproblemer har oftest online væddemål eller fysisk væddemål som debutpengespil, mens voksne uden spilproblemer oftest har skrabelodder som debutpengespil.
- Voksne med spilproblemers foretrukne pengespil er onlinekasino og online væddemål.

Prævalensundersøgelsen kan i sin helhed læses her: [Prævalensundersøgelse af pengespil og pengespilsproblemer i Danmark 2021 \(spillemyndigheden.dk\)](https://spillemyndigheden.dk/praevalensundersogelse-af-pengespil-og-pengespilsproblemer-i-danmark-2021).

## 2.2.2 Unge og problematisk spil

Unge udgør en særlig udsat gruppe i forhold til spil, hvilket også er særligt fremhævet i spillelovens formålsbestemmelse.

”Prævalensundersøgelse af pengespil og ludomani i Danmark 2021” har følgende hovedkonklusioner vedrørende de 12-17-årige børn og unge:

- Det anslås, at omkring 24.500 børn og unge, svarende til ca. 6 pct. af aldersgruppen, har haft minimum et lavt niveau af spilproblemer inden for det seneste år
- Det anslås, at omkring 2.600 børn og unge, svarende til ca. 0,6 pct. af aldersgruppen, har alvorlige pengespilsproblemer.
- Børn og unge med spilproblemer er i højere grad drenge.
- Børn og unge med spilproblemer har oftest væddemål på internettet som debutpengespil. Det foretrukne pengespil blandt børn og unge med spilproblemer er online væddemål og onlinekasino.

Da unge udgør en særligt udsat gruppe, og da der er indikationer på, at en tidlig spildebut øger risikoen for at udvikle en problematisk spiladfærd senere i livet, bør tilladelsesindehavere have et særligt fokus på at forhindre, at unge under 18 år kan spille. Dette stiller krav til, at tilladelsesindehavere er særligt opmærksomme på spillernes alder og har procedurer, der effektivt sikrer, at unge under 18 år ikke kan spille. Fx skal tilladelsesindehavere, der udbyder landbaserede væddemål, spillehaller og steder, hvor der findes gevinstgivende spilleautomater, være særligt opmærksomme på at tjekke identifikation på unge, som spiller, ligesom landbaserede kasinoer skal være særligt opmærksomme på, at spilleren fx ikke benytter sig af en andens ID.

Det forhold, at mange unge har prøvet at spille pengespil online, og at en del har benyttet andres betalingskort til at spille for, stiller krav til tilladelsesindehavere, der udbyder onlinekasino og online væddemål om, at de har effektive procedurer til at sikre, at unge under 18 år ikke kan spille. Tilladelsesindehaverne bør i den forbindelse være opmærksomme på, at unge under 18 år kan opgive en andens cpr.nr. eller benytte en andens NemID ved login, og tilladelsesindehaverne bør medtænke dette i

procedurene for ansvarligt spil. Tilladelsesindehaverne bør ligeledes have klare procedurer for, hvordan der reageres, hvis det konstateres, at en person under 18 år har spillet.

Det er ikke tilladt at tage imod spil fra unge under 18 år. En overtrædelse af dette betragtes som groft uagtsomt og kan straffes med bøde eller fængsel efter spillelovens § 59, stk. 1.

Undtaget fra dette er almennyttige lotterier, hvor der ikke er nogen aldersgrænse for at deltage, samt de almindelige lotterispil (monopolet), hvor aldersgrænsen for at deltage er 16 år.

## 2.3 Tiltag for at sikre ansvarligt spil

### 2.3.1 ROFUS

Register Over Frivilligt Udelukkede Spillere (ROFUS) er et register over alle spillere i Danmark, der frivilligt har udelukket sig midlertidigt eller endeligt fra at kunne spille. Hvis man er registreret i ROFUS, er man udelukket fra at spille onlinekasino og online væddemål hos spiludbydere med en dansk spiltilladelse, og man kan ikke få adgang til landbaserede kasinoer i Danmark. ROFUS dækker ikke andre områder, og derfor kan en spiller stadig spille andre typer af spil, selvom vedkommende har registreret sig i ROFUS.

ROFUS administreres og vedligeholdes af Spillemyndigheden.

ROFUS fungerer ved, at en spiller frivilligt registrerer sig på [ROFUS.nu](https://rofus.nu), hvis vedkommende ønsker at udelukke sig midlertidigt eller endeligt fra at kunne spille.

Spilleren har mulighed for at registrere sig med en:

**Spilpause** – som varer 24 timer.

**Midlertidig udelukkelse** – som varer enten 1, 3 eller 6 måneder.

**Endelig udelukkelse** – som er endelig, medmindre vedkommende anmoder Spillemyndigheden om at blive slettet igen. Sletning kan tidligst gennemføres efter 1 år + 7 dage fra registreringstidspunktet.

ROFUS indeholder information om cpr.nr. på de angivne spillere i registret, dato og tidspunkt for udelukkelsen og slutdato for en midlertidig udelukkelse.

Midlertidige udelukkelse slettes automatisk, når udelukkelsesperioden er udløbet. Udelukkelsen slettes automatisk på præcis den dato og klokkeslæt, hvor den midlertidige udelukkelse udløber. Det er ikke muligt at slette en midlertidig udelukkelse før tid, og det er ikke muligt at fortryde sin registrering.

En spiller, der har bedt om endelig udelukkelse, kan til enhver tid, dog tidligst et år efter registreringsdatoen, anmode Spillemyndigheden om at blive slettet fra registret. Dette betyder, at det ikke er muligt at fortryde sin registrering om endelig udelukkelse, før at der er forløbet minimum et år. Spilleren kan tidligst 7 dage efter sin anmodning om at blive slettet bekræfte anmodningen, hvorefter sletningen i registret kan gennemføres. Har spilleren ikke inden 30 dage bekræftet sit ønske om at blive slettet, vil anmodningen blive annulleret.

En tilladelsesindehaver kan ikke oprette en spiller i ROFUS på spillerens vegne, men tilladelsesindehaver skal informere om muligheden for registrering i ROFUS. En tilladelsesindehaver, der udbyder onlinekasino og online væddemål, skal ligeledes formidle adgang til registrering på alle platforme, hvor der sælges spil. Også et landbaseret kasino skal på sin hjemmeside formidle adgang til registrering. Dette kan fx gøres ved at linke direkte til registret fra hjemmesiden.

Ved oprettelse af en ny spilkonto skal tilladelsesindehaver konsultere registret for at påse, at den pågældende spiller ikke er registreret i ROFUS. Er en spiller registreret i ROFUS, skal oprettelse af spilkontoen afvises af tilladelsesindehaver.

Hver gang en spiller logger på sin spilkonto hos en tilladelsesindehaver, der udbyder onlinekasino eller online væddemål, skal tilladelsesindehaveren konsultere ROFUS og kontrollere, at vedkommende ikke er registreret i ROFUS. Står en spiller registreret i ROFUS, skal spilleren nægtes adgang til at spille. Ved endelig udelukkelse skal kundeforholdet afsluttes, når spilleren forsøger at logge på sin spilkonto, eller når tilladelsesindehaveren på anden vis får oplysning om, at spilleren er endeligt udelukket i ROFUS. Ved midlertidig udelukkelse skal kundeforholdet ikke afsluttes, men spilleren skal nægtes adgang til at spille, så længe den midlertidige udelukkelse varer.

Hver gang en gæst ønsker adgang til et landbaseret kasino, skal kasinoet konsultere ROFUS og kontrollere, at vedkommende ikke er registreret i ROFUS. Er vedkommende registreret i ROFUS, skal vedkommende nægtes adgang til kasinoet. Det er altså ikke tilstrækkeligt, at vedkommende blot nægtes adgang til at spille.

En spiller, registreret i ROFUS fra den 1. januar 2020 eller derefter, har pr. automatik frabedt sig at modtage markedsføring fra tilladelsesindehavere i udelukkelsesperioden. Tidligst 24 timer inden en tilladelsesindehaver udsender markedsføring, skal tilladelsesindehaveren konsultere registret for at påse, om spilleren står registreret i ROFUS.

Med markedsføring menes enhver form for kommerciel kontakt, som tilladelsesindehaveren retter mod en borger.

Push-beskeder og notifikationer kan betragtes som markedsføring omfattet af pligten til at konsultere ROFUS forud for udsendelse. Vurderingen af, om der er tale om markedsføring afhænger blandt andet af det tekstmæssige indhold og udvælgelsen af modtageren.

Som supplement til ROFUS skal det også være muligt at selvudelukke sig fra at spille direkte hos den enkelte tilladelsesindehaver, hvad enten det er hos en tilladelsesindehaver, der udbyder onlinespil eller landbaseret kasino. Læs mere herom i kapitel 3.

#### **Regler om selvudelukkelse i ROFUS findes i:**

- Bekendtgørelse om onlinekasino § 24
- Bekendtgørelse om online væddemål § 18
- Bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 10

### *2.3.1.1 Særligt vedrørende oplysninger om tidligere ROFUS-registreringer*

Som udgangspunkt bør en tilladelsesindehaver ikke gemme oplysninger om en borgers status i ROFUS til senere brug.

ROFUS er en service til borgere, som ønsker at blokere deres mulighed for at oprette en spilkonto, logge ind på en eksisterende spilkonto samt modtage direkte markedsføring fra udbydere af onlinekasino, online væddemål og landbaserede kasinoer.

Det er afgørende, at borgeren oplever, at personoplysningerne i ROFUS behandles fortroligt, da systemet ellers risikerer at miste sin troværdighed. Spillemyndigheden oplever, at mange borgere er bekymrede om efterfølgende konsekvenser af en ROFUS-registrering efter dennes udløb.

Hvis en tilladelsesindehaver bruger oplysninger om en spillers tidligere registrering i ROFUS til at forskelsbehandle spilleren, er der risiko for, at spilleren ikke vil gøre brug af ROFUS på et senere tidspunkt, selvom spilleren måtte have behov for det.

Spillemyndigheden tillader derfor ikke anvendelse af oplysninger om en borgers tidligere ROFUS-registrering ved tildeling af risikoscore i forhold til ansvarligt spil.

En tilladelsesindehaver har derfor kun ret til at gemme og anvende oplysninger om spilleres status i ROFUS i disse to situationer:

- I forhold til udsendelse af markedsføring til eksisterende kunder, hvor det direkte angives i de enkelte bekendtgørelser, at ROFUS kan konsulteres i op til 24 timer før udsendelsen af markedsføringen. I denne situation må tilladelsesindehaver derfor gemme og anvende oplysninger fra ROFUS, som er op til 24 timer gamle.
- Derudover er det tilladt at gemme log over gennemførte ROFUS-kald for at kunne dokumentere, at tilladelsesindehaver har levet op til dennes forpligtelser. Denne log må ikke derudover benyttes.

## **2.3.2 StopSpillet**

Den 2. januar 2019 lancerede Spillemyndigheden den nationale hjælpelinje ”StopSpillet”.

StopSpillet er Spillemyndighedens hjælpelinje om spilafhængighed og ansvarligt spil. StopSpillet er for alle, der ønsker rådgivning om problemer med pengespil og vejledning om ansvarligt spil. Rådgivningen varetages af en række professionelle, specialuddannede rådgivere.

Alle samtaler med StopSpillet er fortrolige, og Spillemyndigheden videregiver heller ikke oplysninger fra samtalen til andre.

Alle, der ønsker at tale om problemer med pengespil eller spilafhængighed, kan ringe. Det kan være

personer, som selv har problemer med spil eller pårørende til en person, der har problemer med spil. Fagpersoner, som har spørgsmål om spilafhængighed, er også velkomne til at ringe.

StopSpillet har også en livechat, så man kan skrive sammen med en rådgiver. Chatten kan tilgås via [StopSpillet.dk](http://StopSpillet.dk).

StopSpillet kan kontaktes på telefonnummer +45 70 22 28 25.

## 3 Regelgrundlag

### 3.1 Spilleloven

Som beskrevet i afsnit 2.1 er spillelovens § 1 en formålsbestemmelse, som understreger, at formålet med spillelovgivningen blandt andet er, at spil udbydes og afvikles ansvarligt.

I medfør af spilleloven er der udstedt en række bekendtgørelser, som gælder på de forskellige spilområder. Bekendtgørelserne indeholder nærmere regler om ansvarligt spil. De enkelte bekendtgørelser/spilområder gennemgås enkeltvis nedenfor.

Det bemærkes, at der udover reglerne i spilleloven og bekendtgørelserne også er fastsat en række vilkår, som de forskellige tilladelsesindehavere skal overholde. Disse vilkår fremgår af de enkelte tilladelsesindehaveres tilladelser.

### 3.2 Bekendtgørelser

#### 3.2.1 Bekendtgørelser om onlinekasino og online væddemål

Reglerne om onlinekasino og online væddemål er fastsat i to forskellige bekendtgørelser. Størstedelen af reglerne om ansvarligt spil er imidlertid enslydende for de to spilområder, og reglerne gennemgås derfor nedenfor samlet.

Det bemærkes, at nogle af reglerne kun gælder for onlinekasino. Hvor dette er tilfældet, er dette tydeligt angivet.

##### *3.2.1.1 Information til spilleren*

###### *3.2.1.1.1 Information på hjemmesiden*

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 13, stk. 1 og bekendtgørelse om onlinekasino § 15, stk. 1, at:

**§ 13/§ 15.** På tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade skal:

- 1) fremgå, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene,
- 2) informeres om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil, hvor informationen skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed,
- 3) formidles adgang til en selvtest for spilafhængighed,
- 4) formidles information om og kontaktadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed,
- 5) henvises til Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil, og
- 6) informeres om muligheden for at registrere sig i registret over frivilligt udelukkede spillere.

*Stk. 2.* Informationen i stk. 1 skal være placeret på en fremtrædende plads på

tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade og skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden.

### **Fremtrædende plads**

Ved brugergrænseflade forstås ethvert medie, hvorpå tilladelsesindehaver udbyder spil. Udover en hjemmeside kan det fx være en app.

Det, at informationen skal være placeret på en fremtrædende plads på tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade, stiller krav om, at det gøres nemt for spilleren at finde frem til informationen. Fx kan tilladelsesindehaver samle oplysningerne under en sigende overskrift, som er let at se på alle sider. En sigende overskrift kunne fx være ”Oplysninger om ansvarligt spil”, ”Spil ansvarligt” eller tilsvarende.

Det, at informationen skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden, stiller krav om, at oplysningerne maksimalt er placeret ét klik væk fra samtlige af siderne på hjemmesiden. Det betyder, at det ikke må være muligt at klikke sig ind på sider eller ind i spil, hvor man skal bruge flere klik på at finde informationerne.

### **Aldersgrænse**

Aldersgrænsen for at kunne deltage i spil skal fremgå af tilladelsesindehaverens hjemmeside eller brugergrænseflade. Det vurderes tilstrækkeligt, at tilladelsesindehaver fx anvender formuleringen ”18+”.

### **Ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil**

Det, at informationen om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed, betyder, at informationen skal være af tilstrækkelig høj kvalitet. Der stilles ikke krav om, at informationen er udarbejdet af et af de danske statsstøttede behandlingscentre, så længe der er tale om information på et lige så højt fagligt niveau.

### **Selvtest**

Der findes en række forskellige selvtests for spilafhængighed, blandt andet dem, der baserer sig på en række spørgsmål, som spilleren skal svare på, ligesom der findes selvtests baseret på spiladfærd. Der er valgfrihed mellem, hvilken type selvtest tilladelsesindehaveren formidler adgang til, så længe selvtesten er kvalificeret og reelt kan indikere, om der er et spilproblem. Det er endvidere et krav, at testen er på dansk.

På StopSpillet's hjemmeside findes en selvtest, som er til fri afbenyttelse for tilladelsesindehaverne. Tilladelsesindehaver kan dermed opfylde kravet om henvisning til selvtest ved at linke direkte til StopSpillet's selvtest. Linket kan tilgås her: [StopSpillet – Test dig selv](#).

### **Behandlingscentre**

Det, at der skal formidles information om og kontaktadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed, betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt at henvise til et enkelt behandlingscenter. Spillemyndigheden anser det som mest hensigtsmæssigt, at der henvises til samtlige statsstøttede behandlingscentre. En opdateret liste er tilgængelig på [StopSpillet.dk](#).

## **StopSpillet**

Henvielse til Spillemyndighedens hjælpelinje om spilafhængighed og ansvarligt spil, StopSpillet, skal gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx ske ved at linke direkte til StopSpillet's hjemmeside og ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet.

Henvielse til StopSpillet skal oplyses på en sådan måde, at spilleren gøres opmærksom på, hvad der henvises til, fx ”Spillemyndighedens rådgivningslinje om spilafhængighed StopSpillet” eller ”Hjælpelinje: StopSpillet”.

## **ROFUS**

Ligeledes skal der informeres om muligheden for at registrere sig i registret over frivilligt udelukkede spillere, ROFUS, på en sådan måde, at der ikke er tvivl om, hvad ROFUS er.

Det kan fx være følgende tekstmæssige beskrivelser af muligheden for selvudelukkelse via ROFUS:

- Selvudelukkelse: ROFUS
- Udeluk dig via ROFUS

Det skal fremgå tydeligt, at der er tale om muligheden for selvudelukkelse, hvorfor alene teksten ”ROFUS” ikke er tilstrækkelig.

Det betyder endvidere, at brugen af ROFUS' logo alene ej heller er tilstrækkelig. Logoet kan dog benyttes i kombination med en beskrivende tekst.

## **Yderligere krav**

Som nævnt under afsnit 3.2.1.1.1 skal informationen være placeret på en fremtrædende plads på tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade og skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden.

Der skal endvidere formidles adgang til Spillemyndighedens hjemmeside. Dette fremgår af stk. 4. Der er ikke krav om, at denne adgang er til stede på alle sider på hjemmesiden.

## **Tilladelse til udbud af spil i Grønland**

Hvis tilladelsesindehaver har tilladelse til udbud af spil i Grønland, skal informationen formidles på både dansk og grønlandsk, og der skal informeres om kontaktadresser på grønlandske behandlingscentre. Dette fremgår af stk. 5.

### **3.2.1.1.2 Information på forsiden af hjemmesiden**

På forsiden af tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade skal det fremgå, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden. Dette fremgår af stk. 4. Dette krav anses for opfyldt, når der gøres brug af Spillemyndighedens mærkningsordning, se nærmere nedenfor under afsnit 3.2.1.2.

### **3.2.1.1.3 Særligt for onlinekasino: Ur på hjemmeside**



Det fremgår af bekendtgørelse om onlinekasino § 17, at:

**§ 17.** Der skal på tilladelsesindehavers hjemmeside forefindes et ur, der giver spilleren mulighed for at orientere sig om tidsforbruget på spilsiden. Uret skal være let synligt for spilleren hele tiden.

Bemærk, at denne regel kun gælder for onlinekasino.

Spilleren skal have mulighed for at orientere sig om tidsforbrug. Uret skal være placeret på tilladelsesindehaverens hjemmeside eller app, og det er derfor ikke tilstrækkeligt, at spilleren har et ur på sin egen computer eller telefon. Uret skal være synligt for spilleren hele tiden og må ikke være baseret på spillerens udstyr.

Det, at uret skal være let synligt for spilleren hele tiden, stiller krav om, at uret rent faktisk er synligt for spilleren under hele log on-sessionen. Dette betyder, at det fx ikke må være muligt for spilleren at klikke uret væk eller scrolle væk fra det.

Ved ur forstås ikke nødvendigvis et traditionelt ur eller en specifik tidszone. Der kan fx i stedet anvendes en timerfunktion, der starter, når spilleren logger ind.

### *3.2.1.2 Mærkningsordning*

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 14 og bekendtgørelse om onlinekasino § 16, at:

**§ 14/§ 16:** Tilladelsesindehaver skal på dennes hjemmeside eller brugergrænseflade anvende Spillemyndighedens mærkningsordning.

*Stk. 2.* Spillemyndighedens mærke skal placeres på forsiden af tilladelsesindehaverens hjemmeside. På hjemmesidens øvrige sider skal mærket være let synligt for spilleren.

*Stk. 3.* Tilladelsesindehaver skal til enhver tid benytte sig af den seneste offentliggjorte version af mærket, der er udarbejdet af Spillemyndigheden. Mærket må ikke af tilladelsesindehaver ændres i design, proportioner eller farver.

*Stk. 4.* Mærket må ikke anvendes på en måde, der giver indtryk af, at Spillemyndigheden er medarrangør eller sponsor.

*Stk. 5.* Mærket må ikke benyttes af tilladelsesindehavers samarbejdspartnere eller andre parter, der ikke har en tilladelse fra Spillemyndigheden.

Som tidligere nævnt forstås ved brugergrænseflade ethvert medie, hvorpå tilladelsesindehaver udbyder spil. Udover en hjemmeside, kan det fx være en app.

Det, at Spillemyndighedens mærkningsordning skal anvendes, vil sige, at Spillemyndighedens mærke skal vises på forsiden på tilladelsesindehaverens hjemmeside eller brugergrænseflade. Mærket skal være let synligt på samtlige sider på hjemmesiden.

Hovedformålet med mærkningsordningen er at skabe et trygt spilmarked og hjælpe spilleren med at gennemskue, hvilke spiludbydere der har tilladelse til at udbyde spil på det danske marked.

For at opfylde dette formål skal mærket anvendes i en sådan størrelse, at teksten på mærket: ”Tilladelse fra Spillemyndigheden” er læsbar, således at spillere, der ikke ellers er bekendt med mærket, kan

gennemskue, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden.

Det vil altid bero på en konkret vurdering, hvor der tages hensyn til, hvad der er muligt henset til hjemmesidens eller brugergrænsefladens tekniske og pladsmæssige rammer, hvorvidt læsbarhedskriteriet er opfyldt.

Læsbarehedskriteriet omfatter alene, at mærket mindst ét sted på en let synlig placering på siden skal fremstå i en størrelse, hvor teksten på mærket er læsbar. Det er derfor foreneligt med mærkningsordningen at have en eller flere supplerende udgaver af mærket i mindre størrelse i fx toppen af hjemmesiden, selvom teksten på alle mærkerne ikke er læsbar

Spillemyndighedens mærke viser, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden, og at Spillemyndigheden fører tilsyn med spiludbyderen.

Den senest offentliggjorte version af mærket kan downloades på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis, som det er, og må ikke ændres på nogen måde. Det betyder, at mærket ikke må anvendes i fx sort/hvid eller nedtonede farver.

Det er udelukkende spiludbydere med tilladelse til at udbyde spil, som må anvende Spillemyndighedens mærke på deres hjemmesider, i deres markedsføringsmateriale mv. Spiludbydere, som gør brug af mærket uden en tilladelse, kan ifalde ansvar efter markedsføringsloven.

For yderligere informationer om Spillemyndighedens mærkningsordning henvises til [Retningslinjer for at anvende Spillemyndighedens mærkningsordning](#).

### *3.2.1.3 Ansvarligt spil*

#### *3.2.1.3.1 Indbetalingsgrænse*

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 15 og bekendtgørelse om onlinekasino § 21, at:

**§ 15/§ 21:** En spiller skal fastsætte en indbetalingsgrænse, inden spil kan påbegyndes. Spilleren skal kunne vælge, om indbetalingsgrænsen skal være daglig, ugentlig eller månedlig. Beløbene på indbetalingsgrænsen, med undtagelse af en øvre indbetalingsgrænse, må ikke være forudbestemt af tilladelsesindehaver.

*Stk. 2.* En spillers anmodning om forhøjelse af en tidligere fastsat indbetalingsgrænse må tidligst træde i kraft efter 24 timer.

Ved indbetalingsgrænse forstås en grænse for det samlede beløb, som en spiller kan indbetale fra en ekstern kilde til sin spilkonto. Indskudsgrænser til selve spillene reguleres derfor ikke af bestemmelsen, men tilladelsesindehaver kan godt vælge også at have regler for maksimale indskud i spillene.

Det er vigtigt, at spilleren fastsætter en indbetalingsgrænse, inden spil kan påbegyndes. Fastsættelse af en indbetalingsgrænse skal derfor være et obligatorisk led ved oprettelse af en spilkonto.

Ved eksisterende kunder, som ikke har fastsat en indbetalingsgrænse, skal tilladelsesindehaver ligeledes

sikre, at spilleren fastsætter en indbetalingsgrænse, inden spilleren kan fortsætte sit spil.

Spilleren skal som minimum fastsætte én af følgende indbetalingsgrænser:

1. Beløbsgrænse for samlede daglige indbetalinger på spilkontoen,
2. Beløbsgrænse for samlede ugentlige indbetalinger på spilkontoen, eller
3. Beløbsgrænse for samlede månedlige indbetalinger på spilkontoen.

Ugentlig forstås som mandag til søndag. Månedlig forstås som den første dag i måneden til den sidste dag i måneden.

Det er vigtigt, at spilleren aktivt tager stilling til, hvad indbetalingsgrænsen skal være på. Derfor må der ikke foreslås et standardbeløb for spilleren, som vælges, hvis spilleren ikke selv tager stilling.

Tilladelsesindehaver bør vise omtanke for, om den måde spilleren skal fastsætte sin indbetalingsgrænse på, tilskynder spilleren til at fastsætte meget høje indbetalingsgrænser frem for realistiske og lavere grænser.

Indbetalingsgrænsen skal være effektiv og må ikke blive illusorisk. Der må derfor ikke kunne vælges en meget høj indbetalingsgrænse eller en indbetalingsgrænse på et højere beløb end det, som spilsystemet maksimalt tillader, at der kan indbetales til spilkontoen.

Der er set eksempler på, at spillere har kunnet fastsætte indbetalingsgrænser på flere hundrede tusinde kroner uden, at der blev foretaget nogen vurdering af, om dette var en realistisk indbetalingsgrænse. I sådanne tilfælde er der ikke tale om nogen egentlig indbetalingsgrænse, da grænsen er fastsat på et så illusorisk højt beløb, at indbetalingsgrænsen ikke har den tiltænkte beskyttende og forebyggende effekt.

Udbetalinger af gevinster fra spilkontoen må ikke modregnes i indbetalingsgrænsen. Det betyder, at den indbetalingsgrænse, som spilleren aktivt har fastsat, bliver ved at være gældende, uanset hvad spilleren måtte få udbetalt fra spilkontoen.

Det er tilladt at tilbyde spilleren yderligere begrænsninger, fx i form af tabsbegrænsning eller lignende, så længe indbetalingsgrænsen er hovedreglen, og så længe det tydeligt fremgår, hvilken begrænsning der er tale om. Læs mere herom i kapitel 5.

Det, at en spillers anmodning om forhøjelse af en tidligere fastsat indbetalingsgrænse tidligst må træde i kraft efter 24 timer, skal sikre, at indbetalingsgrænsen rent faktisk er effektiv, og at spilleren ikke kan forhøje grænsen løbende. Omvendt skal en formindskelse af indbetalingsgrænsen træde i kraft med det samme.

Læs mere om indbetalingsgrænser i [Spillemyndighedens Certificeringsprogram Inspektionsstandarder for onlinekasino SCP.02.03.DK.1.2/ Spillemyndighedens Certificeringsprogram Inspektionsstandarder for online væddemål SCP.02.01.DK.1.3.](#)

### 3.2.1.3.2 Spilmønstre og foranstaltninger (opmærksomhedspligten)

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 16, stk. 1 og bekendtgørelse om onlinekasino § 22, stk.1, at:

**§ 16/§ 22:** Tilladelsesindehaver skal gøre sig bekendt med spillerens spilmønstre og skal træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre, at spilleren udvikler en problematisk spiladfærd og spilafhængighed.

Tilladelsesindehaver kan fx gøre sig bekendt med spillerens spilmønstre ved hjælp af software eller ved løbende manuel gennemgang af spillerhistorik med videre. Der kan også benyttes en kombination af flere forskellige metoder. Det afgørende er, at der er tale om en fremgangsmåde som sikrer, at tilladelsesindehaver rent faktisk gør sig bekendt med spillernes spilmønstre. Den valgte metode skal samtidig sikre, at tilladelsesindehaver identificerer de spillere, hvis spilmønstre indikerer en problematisk spiladfærd, samt de spillere, som har en egentlig spilafhængighed. Læs mere herom i kapitel 4.

Derudover skal tilladelsesindehaver aktivt benytte de oplysninger, som fremkommer ved analyse af spilmønstre til at træffe foranstaltninger for at forebygge og forhindre udvikling af en problematisk spiladfærd eller spilafhængighed. Læs mere herom i kapitel 5.

### 3.2.1.3.3 Interne regler og procedurer

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 16, stk. 2 og 3 og bekendtgørelse om onlinekasino § 22,stk. 2 og 3, at:

*Stk. 2.* Tilladelsesindehaver skal have skriftlige interne regler og procedurer om ansvarligt spil med henblik på at forebygge og forhindre problemspil og spilafhængighed, herunder kontrol- og kommunikationsprocedurer med spillere der udviser problematisk spiladfærd, opmærksomheds- og noteringspligt, opbevaring af oplysninger om spillerens spiladfærd og risikovurdering af spilleren.  
*Stk. 3.* Tilladelsesindehaver skal opbevare oplysningerne om spillerens spiladfærd og risikovurdering af spilleren i 5 år.

Tilladelsesindehavers skriftlige interne regler og procedurer om ansvarligt spil skal indeholde information om, hvordan tilladelsesindehaver identificerer problemspillere og spilafhængige. Informationen skal tilpasses tilladelsesindehaverens produkter og kundesegment. De interne regler og procedurer skal beskrive klare retningslinjer og fremgangsmåden for, hvordan tilladelsesindehaver forebygger og forhindrer problemspil og spilafhængighed, herunder oplysninger om, hvad der gøres af generelle forebyggende tiltag, samt hvordan tilladelsesindehavers medarbejdere skal agere, når der identificeres spillere, som udviser problematisk spiladfærd. Procedurene skal fx indeholde klar information til de ansatte omkring, hvilke interventioner der skal sættes i værk og hvornår.

Ligeledes skal procedurerne indeholde en tydelig beskrivelse af, hvilke opgaver den enkelte medarbejder (funktion) har i forbindelse med tilladelsesindehaverens samlede procedure for overholdelse af opmærksomhedspligten samt oplysninger om, at det skal noteres, hvis spilleren udviser en problematisk

spiladfærd. Der skal også være oplysninger om, hvordan risikovurdering af en spiller foretages, samt hvilke handlinger og foranstaltninger der iværksættes ved de forskellige risikovurderinger. Tilladelsesindehaver skal i den forbindelse have en klar beskrivelse af, hvordan en spiller risikovurderes i forhold til ansvarligt spil, herunder også en klar beskrivelse af forhold, der medvirker til en nedjustering af risikovurderingen. Det er nødvendigt at have flere forskellige spillerkategorier for, at der kan foretages en egentlig risikovurdering. Disse spillerkategorier kan fx tage udgangspunkt i definitionerne i afsnit 2.2, (risikospiller, problemspiller, spilafhængig, øvrige spillere), men der kan også benyttes andre typer af kategoriseringer, som kan indeholde flere eller færre typer af spillere. Det afgørende er, at der benyttes en kategorisering, som rent faktisk tager højde for den enkelte spillers situation. Læs mere herom i kapitel 4 og 5.

Tilladelsesindehaver skal opbevare oplysningerne om spillerens spiladfærd og risikovurdering af spilleren i 5 år.

Det er op til tilladelsesindehaver, om de interne regler og procedurer skal beskrives i et enkelt dokument eller i flere forskellige.

#### 3.2.1.3.4 Uddannelse af ansatte

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 16, stk. 4 og 5 og bekendtgørelse om onlinekasino § 22, stk. 4 og 5, at:

*Stk. 4.* Tilladelsesindehaver skal endvidere have uddannelses- og instruktionsprogrammer for relevante ansatte med henblik på at forebygge og forhindre problemspil og spilafhængighed.

*Stk. 5.* Tilladelsesindehaver skal sørge for, at de ansatte, der er beskæftiget med kontakt til spillere eller analyse af spilleres adfærd, er gjort bekendt med og anvender de interne regler.

Det, at uddannelses- og instruktionsprogrammer skal være for relevante ansatte, betyder, at det ikke er nødvendigt, at tilladelsesindehaver underviser alle ansatte i at forebygge og forhindre problemspil og spilafhængighed. Hvis en ansats arbejdsopgaver ikke har nogen relation til spillere og spiladfærd, vil det derfor ikke være nødvendigt at uddanne og instruere dette personale.

Det er dog et krav, at alle ansatte, som har kontakt til spillere eller på nogen måde beskæftiger sig med analyse af spilleres adfærd, er gjort bekendt med og anvender de interne regler og procedurer om ansvarligt spil. Derfor er det et krav, at fx alle ansatte i kundeservice er instrueret i og anvender de interne regler og procedurer for ansvarligt spil. Tilladelsesindehaver kan i den forbindelse vælge at differentiere uddannelsen og instrueringen mellem de ansatte, alt efter hvilken funktion og grad af kontakt med spillerne, som den enkelte ansatte har.

#### 3.2.1.3.5 Selvudelukkelse

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 17, stk. 1 og bekendtgørelse om onlinekasino § 23, stk. 1, at:

**§ 17/§ 23:** Tilladelsesindehaver skal stille en funktion til rådighed for spilleren, der gør det muligt for

spilleren at anmode om midlertidig eller endelig udelukkelse fra tilladelsesindehaverens spil.

Tilladelsesindehaver skal sikre, at spilleren ikke kan indgå nye spil, efter at spilleren har anmodet om udelukkelse.

Funktionen for selvudelukkelse skal fungere sådan, at selvudelukkelsen træder i kraft med det samme, så det sikres, at spilleren ikke kan indgå nye spil efter, at spilleren har anmodet om udelukkelse. En funktion, hvor spilleren selv skal tage kontakt til tilladelsesindehaveren, fx via mail, vil derfor ikke være tilstrækkeligt, da udelukkelsen ikke vil træde i kraft straks efter anmodningen, og spilleren har mulighed for at indgå nye spil, indtil anmodningen er behandlet.

Spilleren skal have mulighed for at udelukke sig:

**Kortvarigt** – med en spilpause på 24 timer (afkølingsperiode).

**Midlertidigt** – med en udelukkelse på minimum 30 dage.

**Endeligt** – med en udelukkelse, der lukker kundens spilkonto og afslutter kundeforholdet.

Ved en midlertidig udelukkelse og kortvarig spilpause, skal spillerens spilkonto være deaktiveret i perioden for udelukkelse. Spilkontoen kan låses op igen, når perioden for udelukkelse er udløbet.

Eftersom den kortvarige spilpause er defineret som 24 timer, må det ikke være muligt at udelukke sig i mindre end 24 timer. Ligeledes må det ikke være muligt at udelukke sig i en tidsperiode på mellem 24 timer og 30 dage, da en midlertidig udelukkelse minimum skal være på 30 dage. Det ville fx være i strid med bekendtgørelsen, hvis der blev tilbudt en midlertidig udelukkelse på 7 dage. Der må til gengæld gerne være mulighed for, at spilleren kan vælge en midlertidig udelukkelse, som varer i mere end 30 dage. Det er også tilladt at tilbyde forskellige værktøjer, som kan hjælpe spilleren med at planlægge sit spil, fx at der kun må spilles et vist antal timer i døgnet, eller at der kun må spilles på bestemte tidspunkter.

Reglerne om varighed af selvudelukkelsesperioder er fastsat med henblik på at forebygge, at spillere vælger selvudelukkelsesperioder, der er for korte til at bryde et (potentielt) negativt spilmonster.

Ved en endelig udelukkelse skal spilkontoen, som nævnt ovenfor, lukkes, og kundeforholdet skal afsluttes. Tidligst 1 år efter spilkontoens lukning må spilleren igen registreres som ny kunde. Tilladelsesindehaveren skal derfor gemme oplysningerne om, at en spiller har udelukket sig, så det sikres, at kunden ikke kan registrere sig som ny kunde efter kort tid. Registreringen af, at spilleren har udelukket sig, bør ske via kundens cpr.nr. eller lignende, så det sikres, at kunden ikke kan oprette en ny konto, fx ved at opgive en anden mailadresse end den, som vedkommende tidligere var registreret med. Udelukkelsen gælder alle spil pr. domæne.

En tilladelsesindehaver må gerne fastsætte egne regler om, at der skal gå længere tid end 1 år før, at en spiller, der endeligt har udelukket sig selv, kan oprette sig som kunde igen.

Tilladelsesindehaver skal informere en spiller, som har udelukket sig selv fra tilladelsesindehaverens spil, om muligheden for rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et dansk

behandlingscenter. Er spilleren en kunde fra Grønland, skal tilladelsesindehaver informere om rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et grønlandsk behandlingscenter. Informationen skal gives til spilleren, uanset om denne har udelukket sig kortvarigt, midlertidigt eller endeligt.

### 3.2.2 Særligt vedrørende onlinebingo via tv

Det fremgår af bekendtgørelse om onlinekasino § 18, at:

§ 18. Tilladelsesindehaver, som udbyder onlinebingo via tv, og som ikke har en hjemmeside, skal stille den i § 14, stk. 1, 1. pkt., og § 15, stk. 1 og 3, nævnte information til rådighed for spilleren på anden vis.  
Stk. 2. Tilladelsesindehaver skal i forbindelse med udsendelsen informere spilleren om alderskravet, jf. § 15, stk. 1, nr. 1, og om tilladelsen og tilsynet, jf. § 15, stk. 3, samt hvor yderligere information som nævnt i §§ 14 og 15 findes.  
Stk. 3. § 17 gælder ikke for onlinebingo udbudt via tv.

Dette betyder, at den information, som tilladelsesindehavere, der udbyder onlinebingo via tv, og som ikke har en hjemmeside, skal stille til rådighed for spilleren på anden vis, er:

- 1) at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene,
- 2) information om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil, hvor informationen skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed,
- 3) adgang til en selvtest for spilafhængighed,
- 4) information om og kontaktadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed,
- 5) henvisning til Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil,
- 6) information om muligheden for at registrere sig i registret over frivilligt udelukkede spillere,
- 7) information om, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn fra Spillemyndigheden.

Ovenstående information skal være tilgængelig på dansk.

Henvisning til StopSpillet skal oplyses på en sådan måde, at spilleren gøres opmærksom på, hvad der henvises til, fx ”Spillemyndighedens rådgivningslinje om spilafhængighed StopSpillet” eller ”Hjælpelinje: StopSpillet”.

De informationer, som tilladelsesindehaver i løbet af selve udsendelsen skal oplyse, er:

- 1) alderskravet på 18 år,
- 2) at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn fra Spillemyndigheden.
- 3) hvorhenne tilladelsesindehaveren stiller den yderligere information til rådighed.

Kravet om et ur, der angiver spillerens tidsforbrug, gælder *ikke* for onlinebingo via tv.

For en nærmere gennemgang af kravene til de enkelte oplysninger henvises til afsnit 3.2.1 om onlinekasino og online væddemål.

### 3.2.3 Bekendtgørelse om landbaserede væddemål

#### 3.2.3.1 Information til spilleren

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede væddemål § 3, stk. 1, at:

§ 3. På salgsstedet skal:

- 1) fremgå, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene,
- 2) informeres om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil, hvor informationen skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed,
- 3) formidles information om og kontaktadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed, og
- 4) fremgå, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden.

Ved salgsstedet forstås hver kasse eller selvbetjeningsterminal, hvorfra det er muligt at købe spil.

Informationen skal være placeret på en fremtrædende plads på salgsstedet, og spilleren skal være præsenteret for informationen før deltagelse i spillet. Tilladelsesindehaver skal være opmærksom på, at informationen rent faktisk får en fremtrædende plads. Hvis det fx vælges, at informationen skal fremgå på salgsstedets disk, skal det sikres, at informationen ikke bliver dækket med varer eller lignende.

Informationen kan også fremgå af plakater eller TV-skærme. Benyttes TV-skærme, er det til enhver tid tilladelsesindehaverens ansvar, at skærmen er i drift. Hvis der benyttes TV-skærme, skal det sikres, at der ikke skiftes mellem informationerne i meget lange ”rul”, som gør, at man skal vente lang tid på at se informationerne.

Det, at spilleren skal være præsenteret for informationen før deltagelse i spillet, betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt fx at give informationerne sammen med kuponen.

Som supplement kan salgsstedet have nogle af oplysningerne i en form, som kan udleveres eller tages med af spillerne. Dette kunne fx være en flyer med information om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil samt information om kontaktadresser på danske behandlingscentre.

En tilladelsesindehaver, som har tilladelse til udbud af spil i Grønland, skal formidle informationen både på dansk og på grønlandsk, og der skal informeres om kontaktadresser på grønlandske behandlingscentre.

Det, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene, stiller krav om, at tilladelsesindehaver har instrueret de ansatte på salgsstederne i at være opmærksomme på at tjekke identifikation på unge, som ønsker at spille, så det effektivt sikres, at unge under 18 år ikke har adgang til at spille.

Det, at der skal formidles information om og kontaktadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed, betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt at henvise til et enkelt behandlingscenter.



Spillemyndigheden anser det som mest hensigtsmæssigt, at der henvises til samtlige statsstøttede behandlingscentre. Alternativt kan der fx henvises til de behandlingscentre, som ligger nærmest salgsstedet. En opdateret liste over statsstøttede behandlingscentre er tilgængelig på [StopSpillet.dk](http://StopSpillet.dk).

### 3.2.3.2 Mærkningsordning

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede væddemål § 4, at:

§ 4. På salgsstedet skal Spillemyndighedens mærkningsordning anvendes. Mærket skal være let synligt for spilleren.

Stk. 2. Tilladelsesindehaver skal til enhver tid benytte sig af den seneste offentliggjorte version af mærket, der er udarbejdet af Spillemyndigheden. Mærket må ikke af tilladelsesindehaver ændres i design, proportioner eller farver.

Stk. 3. Mærket må ikke anvendes på en måde, der giver indtryk af, at Spillemyndigheden er medarrangør eller sponsor.

Stk. 4. Mærket må ikke benyttes af tilladelsesindehavers samarbejdspartnere eller andre parter, der ikke har en tilladelse fra Spillemyndigheden.

Det, at Spillemyndigheden mærkningsordning skal anvendes, vil sige, at Spillemyndighedens mærke skal vises synligt for spilleren på salgsstedet.

Hovedformålet med mærkningsordningen er at skabe et trygt spilmarked og hjælpe spilleren med at gennemskue, hvilke spiludbydere der har tilladelse til at udbyde spil på det danske marked.

For at opfylde dette formål skal mærket anvendes i en sådan størrelse, at teksten på mærket: ”Tilladelse fra Spillemyndigheden” er læsbar, således at spillere, der ikke ellers er bekendt med mærket, kan gennemskue, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden.

Spillemyndighedens mærke viser, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden, og at Spillemyndigheden fører tilsyn med spiludbyderen.

Den senest offentliggjorte version af mærket er tilgængelig på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis, som det er, og må ikke ændres på nogen måde. Det betyder, at mærket fx ikke må anvendes i sort/hvid eller i nedtonede farver.

Det er udelukkende spiludbydere med tilladelse til at udbyde spil, som må anvende Spillemyndighedens mærke på salgssteder, i deres markedsføringsmateriale mv. Spiludbydere, som gør brug af mærket uden en tilladelse, kan ifalde ansvar efter markedsføringsloven.

For yderligere informationer om Spillemyndighedens mærkningsordning henvises til [Retningslinjer for at anvende Spillemyndighedens mærkningsordning](#).

## 3.2.4 Bekendtgørelse om landbaserede kasinoer

### 3.2.4.1 Information til spilleren

#### 3.2.4.1.1 Information ved indgangen til kasinoet

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 12, stk. 1, at:

- § 12. Kasinoet skal på en fremtrædende plads i entréområdet skriftligt informere om
- 1) at det ikke er tilladt for personer under 18 år at få adgang til kasinoet,
  - 2) ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil,
  - 3) kontaktadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed,
  - 4) kasinoets husregler, hvorved forstås regler for adgang til og ophold i kasinoet,
  - 5) at det er frivilligt at give drikkepenge i kasinoet,
  - 6) muligheden for og virkningen af at lade sig udelukke fra spil i kasinoet,
  - 7) muligheden for at registrere sig i registret over frivilligt udelukkede spillere,
  - 8) Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil, og
  - 9) kasinoets behandling af klager, herunder hvor personer kan henvende sig med en klage.

Informationen skal både fremgå på dansk og engelsk.

### Fremtrædende plads

Det, at informationen skal være placeret på en fremtrædende plads i entréområdet, skal sikre, at den besøgende allerede præsenteres for informationen inden adgangen til kasinoet. Informationen kan fx fremgå af plakater eller TV-skærme. Benyttes TV-skærme, er det til enhver tid tilladelsesindehavers ansvar, at skærmen er i drift. Hvis der benyttes TV-skærme, skal det sikres, at der ikke skiftes mellem informationerne i meget lange ”rul”, som gør, at man skal vente lang tid på at se informationerne.

Tilladelsesindehaver skal være opmærksom på, at informationen rent faktisk får en fremtrædende plads og er tydeligt synlig. Dette stiller krav om, at informationerne præsenteres i en vis størrelse samt får en så fremtrædende plads, at gæsterne får øje på oplysningerne ved ankomst til kasinoet.

Som supplement til at have informationen på en fast fremtrædende plads i entréområdet, kan kasinoet have nogle af oplysningerne i en form, som kan udleveres eller tages med af gæsterne. Det kunne fx være flyers med information om kontaktadresser på danske behandlingscentre, telefonnummeret til StopSpillet, vejledning om muligheden for at registrere sig i ROFUS og lignende.

### Aldersgrænse

Det, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at få adgang til kasinoet, stiller krav om, at personalet i entréområdet er omhyggelige med at tjekke legitimation på de besøgende. Omfanget af legitimation skal altid fastlægges ud fra en risikovurdering. Det væsentlige er, at kasinoet er sikker på, at gæsten er den person, som vedkommende udgiver sig for at være. I den forbindelse bør personalet udvise særlig opmærksomhed ved brug af selvscannere, så det ikke er muligt for fx personer under 18 år eller personer, som er registreret i ROFUS, at få adgang til kasinoet, selvom der gøres brug af selvscannere. Uanset hvilken type af adgangskontrol, der benyttes, er det til enhver tid tilladelsesindehavers ansvar at sikre sig,

at der sker behørig registrering og legitimation af gæstens identitet.

### **Ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil**

Informationerne om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed. Det, at informationen skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed, betyder, at informationen skal være af tilstrækkelig høj kvalitet. Der stilles ikke krav om, at informationen er udarbejdet af et af de danske statsstøttede behandlingscentre, så længe der er tale om information på et lige så højt fagligt niveau.

### **Behandlingscentre**

Det, at der skal formidles information om og kontaktsadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed, betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt at henvise til et enkelt behandlingscenter. Spillemyndigheden anser det som mest hensigtsmæssigt, at der henvises til samtlige statsstøttede behandlingscentre. Alternativt kan der fx henvises til de behandlingscentre, som ligger nærmest kasinoet.

En opdateret liste over statsstøttede behandlingscentre er tilgængelig på [StopSpillet.dk](http://StopSpillet.dk).

### **ROFUS**

Information om muligheden for at registrere sig i registret over frivilligt udelukkede spillere, ROFUS, skal gives på en måde, så der ikke er tvivl om, hvad ROFUS er.

Det kan fx være følgende tekstmæssige beskrivelser af muligheden for selvudelukkelse via ROFUS:

- Selvudelukkelse: ROFUS
- Udeluk dig via ROFUS

Det skal fremgå tydeligt, at der er tale om muligheden for selvudelukkelse, hvorfor alene teksten ”ROFUS” ikke er tilstrækkelig.

Det betyder endvidere, at brugen af ROFUS’ logo alene ej heller er tilstrækkeligt. Logoet kan dog benyttes i kombination med en beskrivende tekst.

### **StopSpillet**

Henvisning til Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil og spilafhængighed, StopSpillet, skal gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet. Henvisning til StopSpillet skal oplyses på en sådan måde, at spilleren gøres opmærksom på, hvad der henvises til, fx ”Spillemyndighedens rådgivningslinje om spilafhængighed StopSpillet” eller ”Hjælpelinje: StopSpillet”.

#### **3.2.4.1.2 Information på kasinoets hjemmeside**

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 14, stk. 1, at:

§ 14. Af kasinoets hjemmeside skal følgende fremgå:

- 1) At det ikke er tilladt for personer under 18 år at få adgang til kasinoet.

- 2) At kasinoet har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden, og der skal formidles adgang til Spillemyndighedens hjemmeside.
- 3) Information udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil.
- 4) Information om muligheden for registrering i registret over frivilligt udelukkede spillere, og der skal formidles adgang til registrering på Spillemyndighedens hjemmeside.
- 5) En adgang til en selvtest for spilafhængighed.
- 6) Information om og kontaktdresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed.
- 7) Information om Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil.
- 8) Information om kasinoets behandling af klager.

Stk. 2. Informationen efter stk. 1 skal være placeret på en fremtrædende plads på hjemmesiden og skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden.

Informationen skal både være tilgængelig på dansk og engelsk.

### **Fremtrædende plads**

Det, at informationen skal være placeret på en fremtrædende plads på tilladelsesindehavers hjemmeside, stiller krav om, at det gøres nemt for spilleren at finde frem til informationen. Fx kan kasinoet samle oplysningerne under en sigende overskrift, som er let at se på alle sider. En sigende overskrift kunne fx være ”Oplysninger om ansvarligt spil”, ”Spil ansvarligt” eller tilsvarende.

Det, at informationen skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden, stiller krav om, at oplysningerne maksimalt er placeret ét klik væk fra samtlige af siderne. Det betyder, at det ikke må være muligt at klikke sig ind på sider, hvor man skal bruge flere klik på at finde informationerne.

### **Aldersgrænse**

Aldersgrænsen for at kunne få adgang til kasinoet skal fremgå af kasinoets hjemmeside. Formuleringen ”18+” kan benyttes, hvis den suppleres af en beskrivende tekst om, at aldersgrænsen gælder både for deltagelse i spil og for adgang til kasinoet.

### **Adgang til Spillemyndighedens hjemmeside**

Formidling af adgang til Spillemyndighedens hjemmeside kan med fordel gøres ved at linke direkte til Spillemyndighedens hjemmeside.

### **Ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil**

Det, at informationen om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed, betyder, at informationen skal være af tilstrækkelig høj kvalitet. Der stilles ikke krav om, at informationen er udarbejdet af et af de danske statsstøttede behandlingscentre, så længe der er tale om information på et lige så højt fagligt niveau.

### **ROFUS**

Ligeledes kan der linkes direkte til registrering i ROFUS for at opfylde kravet om formidling af adgang til registrering i registret. Der bør linkes direkte til registreringsformularen. Informationen om ROFUS skal samtidig gives på en måde, så der ikke er tvivl om, hvad ROFUS er.

Det kan fx være følgende tekstmæssige beskrivelser af muligheden for selvudelukkelse via ROFUS:

- Selvudelukkelse: ROFUS
- Udeluk dig via ROFUS

Det skal fremgå tydeligt, at der er tale om muligheden for selvudelukkelse, hvorfor alene teksten ”ROFUS” ikke er tilstrækkelig.

Det betyder endvidere, at brugen af ROFUS’ logo alene ej heller er tilstrækkeligt. Logoet kan dog benyttes i kombination med en beskrivende tekst.

### **Selvtest**

Der findes en række forskellige selvtest for spilafhængighed, blandt andet dem, der baserer sig på en række spørgsmål, som spilleren skal svare på, ligesom der findes selvtests baseret på spiladfærd. Der er valgfrihed mellem, hvilken type selvtest tilladelsesindehaveren formidler adgang til, så længe selvtesten er kvalificeret og reelt kan indikere, om der er et spilproblem.

Det er endvidere et krav, at testen er på dansk.

På StopSpilletts hjemmeside findes en selvtest, som er til fri afbenyttelse for tilladelsesindehaverne. Tilladelsesindehaver kan dermed opfylde kravet om henvisning til selvtest ved at linke direkte til StopSpilletts selvtest. Linket kan tilgås her: [StopSpillet – Test dig selv](#).

### **Behandlingscentre**

Det, at der skal formidles information om og kontaktsadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed, betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt at henvise til et enkelt behandlingscenter. Spillemyndigheden anser det som mest hensigtsmæssigt, at der henvises til samtlige statsstøttede behandlingscentre. En opdateret liste er tilgængelig på [StopSpillet.dk](#).

### **StopSpillet**

Information om StopSpillet skal gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at linke direkte til StopSpilletts hjemmeside og ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet. Henvisning til StopSpillet skal oplyses på en sådan måde, at spilleren gøres opmærksom på, hvad der henvises til, fx ”Spillemyndighedens rådgivning om spilafhængighed StopSpillet” eller ”Hjælpeinje: StopSpillet”.

#### *3.2.4.2 Mærkningsordning*

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 16, at:

**§ 16.** Kasinoet skal i entréområdet og på dennes hjemmeside anvende Spillemyndighedens mærkningsordning.

*Stk. 2.* Spillemyndighedens mærke skal i entréområdet og ved indgangen til et nærtstående lokale være let synligt for spilleren og skal placeres i øverste venstre eller højre hjørne på forsiden af kasinoets hjemmeside. På hjemmesidens øvrige sider skal mærket være let synligt for spilleren.

*Stk. 3.* Kasinoet skal til enhver tid benytte sig af den seneste offentliggjorte version af mærket, der er

udarbejdet af Spillemyndigheden. Mærket må ikke af kasinoet ændres i design, proportioner eller farver.

*Stk. 4.* Mærket må ikke anvendes på en måde, der giver indtryk af, at Spillemyndigheden er medarrangør eller sponsor.

*Stk. 5.* Mærket må ikke benyttes af kasinoets samarbejdspartnere eller andre parter, der ikke har en tilladelse fra Spillemyndigheden.

Det, at Spillemyndighedens mærkningsordning skal anvendes, vil sige, at Spillemyndighedens mærke skal vises synligt for spilleren i kasinoets entréområde og øverst i venstre eller højre hjørne på forsiden af kasinoets hjemmeside.

Hovedformålet med mærkningsordningen er at skabe et trygt spilmarked og hjælpe spilleren med at gennemskue, hvilke spiludbydere der har tilladelse til at udbyde spil på det danske marked. For at opfylde dette formål skal mærket anvendes i en sådan størrelse, at teksten på mærket: ”Tilladelse fra Spillemyndigheden” er læsbar, således at spillere, der ikke ellers er bekendt med mærket, kan gennemskue, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden.

Spillemyndighedens mærke viser, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden, og at Spillemyndigheden fører tilsyn med spiludbyderen.

Den senest offentliggjorte version af mærket er tilgængelig på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis, som det er, og må ikke ændres på nogen måde. Det betyder fx, at mærket ikke må anvendes i sort/hvid eller i nedtonede farver.

Det er udelukkende kasinoet selv, som har tilladelsen til at udbyde spil, der må anvende Spillemyndighedens mærke i kasinoet, i deres markedsføringsmateriale mv. Dette betyder også, at kasinoets eventuelle samarbejdspartnere ikke må benytte Spillemyndighedens mærke. Spiludbydere eller andre, som gør brug af mærket uden en tilladelse, kan ifalde ansvar efter markedsføringsloven.

For yderligere informationer om Spillemyndighedens mærkningsordning henvises til [Retningslinjer for at anvende Spillemyndighedens mærkningsordning](#).

### *3.2.4.3 Ansvarligt spil*

#### *3.2.4.3.1 Selvudelukkelse*

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 9, at:

**§ 9.** Kasinoet skal efter anmodning fra en person registrere de i § 3 nævnte identitetsoplysninger med oplysning om, at den pågældende har udelukket sig selv fra kasinoet og skal afvises ved indgangen til kasinoet.

*Stk. 2.* Anmodningen efter stk. 1, som skal komme fra den pågældende selv, kan fremsættes både skriftligt og ved personlig henvendelse i kasinoet. Før kasinoet foretager en registrering om selvudelukkelse, skal der foreligge en underskrevet og dateret erklæring fra den pågældende om

den ønskede selvudelukkelse. Kasinoet skal gøre det muligt for personer at underskrive denne erklæring ved indgangen til kasinoet.

*Stk. 3.* Registrering efter stk. 1 skal efter personens anmodning have virkning som enten en midlertidig eller endelig udelukkelse fra kasinoet. En midlertidig udelukkelse kan ikke være under 30 dage.

*Stk. 4.* Ved en endelig udelukkelse kan personen til enhver tid, dog tidligst 1 år efter registreringen, anmode kasinoet om sletning. Anmodningen om sletning skal fremsættes efter samme regler som nævnt i stk. 2. Oplysningerne i registret skal automatisk slettes 5 år efter registreringen, selvom der ikke er fremsat anmodning herom fra den registrerede person.

*Stk. 5.* Såfremt en person har udelukket sig selv, skal kasinoet informere personen om rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et dansk behandlingscenter og muligheden for at lade sig registrere i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere enten midlertidigt eller endeligt.

Der skal altså være mulighed for at selvudelukke sig fra et kasino. Hvis en person anmoder om det, skal kasinoet derfor registrere, at den pågældende har udelukket sig selv fra kasinoet. De oplysninger, som skal registreres på personen, er navn, adresse og cpr.nr. eller anden lignende oplysning, hvis pågældende ikke har et cpr.nr.

Hvis en besøgende, som har selvudelukket sig fra kasinoet, forsøger at komme ind på kasinoet, skal vedkommende afvises allerede ved indgangen til kasinoet, således at den besøgende slet ikke kan komme ind på kasinoet. Adgang til kasinoet kan fx forhindres ved, at det ikke er muligt at printe en billet, eller at der vises et rødt advarselmærke ved indtastning af den besøgendes oplysninger. Selv, hvis den besøgende ikke vil spille på kasinoet, må kasinoet ikke give vedkommende adgang til kasinoet, og kasinoet er forpligtet til at have tilstrækkelige procedurer til at sikre, at en person, som har anmodet om selvudelukkelse, ikke kan komme ind på kasinoet. Der skal tages særlige forholdsregler, hvis kasinoet gør brug af selvscannere.

Der kan kun anmodes om selvudelukkelse på egne vegne, men anmodningen skal kunne fremsættes både skriftligt og ved personlig henvendelse til kasinoet. Der skal foreligge en underskrevet og dateret erklæring fra den pågældende om ønsket om selvudelukkelse. Det skal være muligt at underskrive erklæringen allerede ved indgangen til kasinoet, så vedkommende ikke behøver at befinde sig i kasinoet.

Spilleren skal have mulighed for at udelukke sig:

**Midlertidigt** – med en udelukkelse på ikke under 30 dage.

**Endeligt** – med en udelukkelse, der tidligst kan slettes efter 1 år.

Ved en endelig udelukkelse kan vedkommende til enhver tid – dog tidligst efter 1 år efter registreringen – anmode kasinoet om, at selvudelukkelsen bliver slettet. Anmodningen om sletning skal kunne fremsættes både skriftligt og ved personlig henvendelse til kasinoet. Grundet kassationspligten skal oplysningerne om selvudelukkelse automatisk slettes 5 år efter registreringen, selvom der ikke er fremsat anmodning herom fra den registrerede person. Dette betyder, at en endelig selvudelukkelse fra et landbaseret kasino reelt er gældende i et tidsrum mellem 1 og 5 år.

Såfremt en person har udelukket sig selv, skal kasinoet informere personen om rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et dansk behandlingscenter og muligheden for at lade sig registrere i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere. Informationen skal gives uanset, om vedkommende har udelukket sig selv midlertidigt eller endeligt. Kasinoet skal sikre, at samtlige ansatte, som behandler anmodninger om selvudelukkelse, er tilstrækkeligt instruerede i, hvordan informationen gives.

## **Markedsføring og selvudelukkelse**

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 17, at:

§ 17. Kasinoet skal træffe foranstaltninger til at undgå at sende markedsføring til personer, der har udelukket sig selv fra kasinoet.

At kasinoet skal træffe foranstaltninger til at undgå at sende markedsføring til personer, der har udelukket sig selv fra kasinoet, stiller krav om, at kasinoet gør en indsats for at identificere, om de spillere, som har skrevet sig op til deres markedsføring, nyhedsbreve mv., er sammenfaldende med de personer, som har selvudelukket sig fra kasinoet.

Kasinoet kan udover at sammenkøre listerne også gøre opmærksom på reglen i § 17, når en person selvudelukker sig fra kasinoet. Kasinoet kan med fordel også gøre opmærksom på reglen overfor kasinoets kunder ved udsendelse af direkte markedsføring.

## **3.3 Bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater i spillehaller og restaurationer**

### **3.3.1 Information til spilleren**

#### *3.3.1.1 I spillehaller*

Det fremgår af bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater i spillehaller og restaurationer § 17, at:

§ 17. Ved indgangen til en spillehal og let synligt for spilleren skal:

- 1) fremgå, at personer under 18 år ikke må få adgang til en spillehal og
- 2) henvises til Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil.

Det, at informationen skal være placeret ved indgangen og let synligt for spilleren, skal sikre, at spilleren allerede præsenteres for informationen inden adgangen til spillehallen. Tilladelsesindehaver skal være opmærksom på, at informationen har en fremtrædende plads og er tydeligt synlig.

Det, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at få adgang til spillehallen, stiller krav om, at personalet er opmærksomme på at tjekke identifikation på unge, som ønsker adgang til spillehallen, så det effektivt sikres, at unge under 18 år ikke har adgang til at spille.

Henvisning til StopSpillet skal gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted.



Det kan fx gøres ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet. Henvisning til StopSpillet skal desuden oplyses på en sådan måde, at spilleren gøres opmærksom på, hvad der henvises til, fx ”Spillemyndighedens rådgivningslinje om spilafhængighed StopSpillet” eller ”Hjælpe linje: StopSpillet”.

Som supplement kan spillehallen have nogle af oplysningerne i en form, som kan udleveres eller tages med af spillerne. Det kunne fx være en flyer med oplysninger om StopSpillet.

#### *3.3.1.2 I restaurationer, hvor der er opstillet spilleautomater*

Det fremgår af bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater i spillehaller og restaurationer § 18, at:

§ 18. I nær tilknytning til spilleautomater opstillet i en restauration og let synligt for spilleren skal:

- 1) fremgå, at personer under 18 år ikke må spille på gevinstgivende spilleautomater og
- 2) henvises til Spillemyndighedens hjælpe linje til ansvarligt spil.

Information om, at personer under 18 år ikke må spille på gevinstgivende spilleautomater samt henvisning til StopSpillet, skal være let synlig for spilleren ved spil fra alle opstillede gevinstgivende spilleautomater i restaurationen.

Det, at personer under 18 år ikke må spille på gevinstgivende spilleautomater, stiller krav om, at personalet i restaurationer er opmærksomme på at tjekke identifikation på unge, som spiller på automaterne, så det effektivt sikres, at unge under 18 år ikke har adgang til at spille.

Henvisning til StopSpillet skal gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet. Henvisning til StopSpillet skal desuden oplyses på en sådan måde, at spilleren gøres opmærksom på, hvad der henvises til, fx ”Spillemyndighedens rådgivningslinje om spilafhængighed StopSpillet” eller ”Hjælpe linje: StopSpillet”.

Som supplement kan restaurationen have nogle af oplysningerne i en form, som kan udleveres eller tages med af spillerne. Det kunne fx være en flyer med oplysninger om StopSpillet.

#### *3.3.1.3 Mærkningsordning*

Det fremgår af bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater i spillehaller og restaurationer § 19, at:

§ 19. Ved indgangen til en spillehal og i nær tilknytning til spilleautomater opstillet i en restauration skal Spillemyndighedens mærkningsordning anvendes. Spillemyndighedens mærke skal være let synligt for spilleren.

Stk. 2. Tilladelsesindehaveren skal til enhver tid benytte sig af den seneste offentliggjorte version af mærket, der er udarbejdet af Spillemyndigheden. Mærket må ikke ændres i design, proportioner eller farver.

Stk. 3. Mærket må ikke anvendes på en måde, der giver indtryk af, at Spillemyndigheden er medarrangør eller sponsor.

Stk. 4. Mærket må ikke benyttes af tilladelsesindehaverens samarbejdspartnere eller andre parter, der ikke har en tilladelse fra Spillemyndigheden.

Ved ”i nær tilknytning” forstås, at ved spil på en gevinstgivende spilleautomat skal Spillemyndighedens mærke være let synligt for spilleren.

Det, at Spillemyndighedens mærkningsordning skal anvendes, vil sige, at Spillemyndighedens mærke skal vises let synligt for spilleren ved indgangen til en spillehal eller i nær tilknytning til spilleautomater opstillet i en restauration.

Hovedformålet med mærkningsordningen er at skabe et trygt spilmarked og hjælpe spilleren med at gennemskue, hvilke spiludbydere der har tilladelse til at udbyde spil på det danske marked. For at opfylde dette formål skal mærket anvendes i en sådan størrelse, at teksten på mærket: ”Tilladelse fra Spillemyndigheden” er læsbar, således at spillere, der ikke ellers er bekendt med mærket, kan gennemskue, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden.

Spillemyndighedens mærke viser, at spiludbyderen har tilladelse fra Spillemyndigheden, og at Spillemyndigheden fører tilsyn med spiludbyderen.

Den seneste offentliggjorte version af mærket er tilgængelig på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis, som det er, og må ikke ændres på nogen måde. Det betyder, at mærket fx ikke må anvendes i sort/hvid eller i nedtonede farver.

For yderligere informationer om Spillemyndighedens mærkningsordning henvises til [Retningslinjer for at anvende Spillemyndighedens mærkningsordning](#).

## 4 Opmærksomhedspligten - Tekniske krav

### 4.1 Onlinekasino og online væddemål

#### 4.1.1 Baggrund for de tekniske krav

Som anført i afsnit 3.2.1.2 fremgår det af bekendtgørelse om online væddemål § 16, stk. 1 og bekendtgørelse om onlinekasino § 22, stk. 1, at:

§ 16/§ 22. Tilladelsesindehaver skal gøre sig bekendt med spillerens spilmonstre og skal træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre, at spilleren udvikler en problematisk spiladfærd og spilafhængighed.

Der er altså pålagt tilladelsesindehaver en særlig opmærksomhedspligt, som både skal sikre, at det forebygges og forhindres, at spilleren udvikler en problematisk spiladfærd og spilafhængighed.

Af forarbejderne til spilleloven fremgår det særligt vedrørende onlinespil, at online udbud af spil forstærker behovet for en stærk forbrugerbeskyttelse, da der er tale om spil, hvor der altid er adgang til at spille, hvor der ikke er nogen personlig kontakt mellem spiller og tilladelsesindehaver, og hvor spillere i løbet af kort tid kan tabe store beløb og udvikle et problematisk forhold til spil. Online udbud af spil forstærker derfor behovet for en øget forbrugerbeskyttelse i forhold til fysiske udbud af spil.

Til gengæld fremhæves det også, at teknologien på onlineområdet giver mulighed for tiltag, der kan forhindre udvikling af problemspil. Nedenfor gennemgås rammer for, hvordan opmærksomhedspligten efter Spillemyndighedens vurdering kan overholdes.

Som følge af opmærksomhedspligten er tilladelsesindehaveren forpligtet til at identificere spillere, hvis spilmonstre indikerer problematisk spiladfærd.

#### 4.1.2 Konstruktion af statistiske modeller

##### *4.1.2.1 Identifikation af spillere med problematisk spiladfærd*

Den løbende karakteristik af en spillers spilmonstre foretages på flere måder. Principielt kan personer med den rette viden til dette, løbende se alle spilleres historik igennem. I praksis må man forvente en form for automatisering. Dette kan både være eksplicit i form af fx en pointscore, eller implicit metode i form af maskinlæring, hvor der forsøges at gentage tidligere foretagne vurderinger, hvad enten dette er defineret af faglige vurderinger af et udpluk af spillere, eller analyse af om et udvalg af spillere med bestemte mønstre senere levede op til nogle prædefinerede kriterier for spilproblemer.

Det afgørende er, at metoden er velegnet til at identificere problematisk spiladfærd.

Der findes ikke klare og generelle mål for, hvordan problematisk spiladfærd kan identificeres i spildata,

og problematisk spil kan optræde forskelligt på tværs af spillere og spiltyper. For at efterleve opmærksomhedspligten bør tilladelsesindehaver derfor benytte metoder, der er egnet til deres datagrundlag.

For at kunne udvikle procedurer for og metoder til at identificere spillere med problematisk spiladfærd, kan det være nødvendigt at lade fagpersoner eller statistiske modeller lære fra eksempler på spildata. Fagpersoner kan fx være autoriserede psykologer, læger med relevant specialisering eller andre med sundhedsfaglig baggrund og erfaring indenfor spilafhængighedsområdet.

Spilafhængighed er som beskrevet i afsnit 2.2 en klinisk tilstand og udredning af, hvorvidt en spiller opfylder diagnosekriterierne, og kræver derfor dels relevant sundhedsfaglig baggrund og dels andre oplysninger end spildata. Tilladelsesindehaveren har derfor hverken pligt til eller mulighed for at udrede spillere.

I stedet er det tilladt at anvende indirekte mål (surrogatmål) for problematisk spiladfærd til at udvælge eksempler på spilmønstre, der indikerer uproblematisk eller problematisk spiladfærd. Dette kan blandt andet være selvudelukkelse, selvtests eller vurdering af spildata foretaget af fagpersoner med relevant faglig baggrund.

Som gennemgået i afsnit 2.2.1 blev det i 2021 anslået, at 478.000 personer i Danmark havde spilproblemer i varierende grad. Andelen af spillerne med problematisk spiladfærd må antages at variere mellem spillersegmenter og spiltyper, men generelt må det forventes, at størstedelen af spillernes spilmønstre ikke indikerer problematisk spiladfærd.

En model, der i alle tilfælde identificerer spillernes spilmønstre som uproblematisk, vil have ret i mere end 90% af tilfældene, men være uanvendelig til at identificere spillere, der udviser tegn på problematisk spil. Metoder til analyse af spilmønstre bør derfor indrettes således, at både spillere med problematisk og uproblematisk spiladfærd kan identificeres med rimelig succesrate.

Det er tilladt i konstruktionen af modellerne eksplicit at differentiere mellem flere niveauer og typer af problematisk spiladfærd. Dette muliggør mere målrettede indsatser mod forskellige typer af spillere.

#### *4.1.2.2 Valg af markører*

Med udgangspunkt i tilladelsesindehaverens datasæt kan forskningslitteraturen afsøges for at identificere parametre, der kvantificerer og kvalificerer relevante adfærdsmarkører. Det kan fx være:

**Indsatser og gevinster** – herunder er spillerens tab omfattet

**Tidsforbrug** – hvor meget tid bruges der på spil hver dag?

**Tidspunktet** – spilles der på bestemte tidspunkter af døgnet?

**Spiltypen** – spilles der hovedsageligt spil, der afgøres hurtigt?

**”Chasing losses”** – indikerer spilmønstret, at spilleren forsøger at vinde tab tilbage?

**Øget risikovillighed** – tager spilleren større chancer i spillene end andre spillere?

Ovenstående er udelukkende eksempler på parametre, som kan benyttes. Der kan således bruges andre og flere kriterier end de nævnte, og der er ikke et bestemt krav om, hvor mange kriterier der skal bruges. Et enkelt kriterium vil ikke være nok, og kriterierne skal kombineres.

Der bør ligeledes tages højde for interaktioner imellem markører i det omfang, det er betydende for modellens nøjagtighed. Det betyder, at tolkningen af den enkelte markør bør afhænge af de øvrige markører og ikke må stå alene.

Bemærk, at information om pengebevægelser (indbetalinger, udbetalinger, kortskift, annullering af udbetalinger osv.) kun er spilmonstre i en udvidet forstand af ordet, men disse må gerne indgå under opfyldelsen af denne bestemmelse. Information om pengebevægelser kan dog ikke stå alene – data om selve spillet skal også indgå i væsentligt omfang. Det er dermed også fuldt forsvarligt at ignorere informationer om pengebevægelser og i stedet se på indsatser, gevinster osv., der med tiden vil give samme oplysninger som ind- og udbetalinger.

Bemærk yderligere, at demografiske data som alder, køn og etnicitet, geografisk lokation osv. ikke kan tolkes til at være spildata. Disse data kan således ikke indgå i analyse af spilmonstret.

#### *4.1.2.3 Særligt vedrørende pengeforbrug*

Stort pengeforbrug er et særligt problem, fordi det inden for en kort tidsperiode kan medføre vidtrækkende og langvarige konsekvenser for spilleren. Derfor skal tilladelsesindehaveren have procedurer, der sikrer, at spilleren bliver undersøgt, inden spilleren har tabt store beløb. Denne undersøgelse bør ikke afvente den sædvanlige analyse af spilmonstre, hvis denne ikke opdateres løbende.

Det vil altid være meget individuelt, hvad den enkelte har råd til at spille for, og der vil ligeledes være stor forskel på, hvornår spillet griber ind i den enkeltes liv på en forstyrrende måde. Der kan derfor også være tale om en spilafhængig, som har råd til at finansiere sit spil, men hvor spillet griber forstyrrende ind i vedkommendes liv på andre måder. Det beløb, der spilles for, kan derfor aldrig være den eneste markør en tilladelsesindehaver bruger til at opfylde sin forpligtelse til at udbyde ansvarligt spil.

#### *4.1.2.4 Valg af statistiske modeller ved maskinlæring*

Det er både tilladt at anvende metoder, som anvender eksplicit definerede markører og metoder, hvor markører ikke defineres eksplicit som fx kunstige neurale netværk. Det bemærkes dog, at en sådan model uden adgang til eksplicit definerede markører skal have adgang til data, der muliggør implicit repræsentation af de markører, der formodes at være relevante. Det vil sige, at modellen selv har mulighed for at identificere de sammenhænge, som relevante markører er udtryk for, også i de tilfælde hvor udfaldet ikke nødvendigvis ville kunne forklares eller identificeres på anden vis end ved brug af maskinlæring.

Der stilles ikke krav om, hvorvidt der anvendes regressions- eller klassifikationsmodeller.

**Regressionsmodel** – kendetegnet ved tildeling af en score og indplacering på en skala.

**Klassifikationsmodeller** – kendetegnet ved inddeling i kategorier.

Ved brug af en regressionsmodel vil den enkelte spiller blive tildelt en score og indplaceret på fx en skala fra 1-10 alt efter, hvor problematisk spillerens forhold til spil vurderes at være.

Ved brug af en klassifikationsmodel vil den enkelte spiller blive delt ind i kategorier, fx som social spiller, risikospiller, problemspiller eller spilafhængig.

## 4.2 Landbaserede spil

Ved landbaserede spil er der ikke de samme tekniske foranstaltninger til at opfange og identificere problematisk spiladfærd, som tilfældet er ved onlinekasino og online væddemål. Derfor er der heller ikke i spillelovgivningen noget krav om at gøre sig bekendt med spillerens spilmonstre, som der er i bekendtgørelserne om onlinekasino og online væddemål. Det betyder dog ikke, at tilladelsesindehavere på det landbaserede område er fritaget fra at gribe ind over for spillere, som udviser tegn på en problematisk spiladfærd. Selvom opmærksomhedspligten ikke fremgår direkte af bekendtgørelserne for de landbaserede spil, så følger det implicit af spillelovens § 1. Læs mere herom i afsnit 5.2.

## 5 Opmærksomhedsplichten - Foranstaltninger og interventioner

### 5.1 Onlinekasino og online væddemål

Som følge af opmærksomhedsplichten i bekendtgørelserne om onlinekasino og online væddemål samt de vilkår, som kan være fastsat i tilladelsesindehavers tilladelse, er tilladelsesindehaver løbende forpligtet til at træffe passende foranstaltninger og foretage interventioner over for spillere, hvis spilmonstre indikerer behov herfor.

Det betragtes som to selvstændige mål at forebygge og forhindre problematisk spil. Det er ikke tilstrækkeligt kun at gribe ind over for spillere, der viser tegn på at være problemspiller eller spilafhængig. Der skal også målrettet handles forebyggende over for risikospillere, så lavere grader af problematisk spil ikke når at udvikle sig til egentlig spilafhængighed.

Desuden skal der som en del af de generelle ansvarlighedstiltag iværksættes forebyggende foranstaltninger overfor alle spillere.

Forebyggende foranstaltninger kan både være passive og aktive.

**Passive foranstaltninger** – alle de ansvarlighedstiltag, som tilladelsesindehaver gennemfører for at forebygge og forhindre problematisk spil, der ikke er specifikt målrettet den enkelte spiller.

**Aktive foranstaltninger** – alle de ansvarlighedstiltag, der sættes i værk over for den enkelte spiller eller en gruppe af spillere på baggrund af dennes eller disses konkrete og aktuelle spiladfærd.

Personale med kundekontakt vil spille en rolle i det forebyggende arbejde og skal modtage uddannelse, som gør dem i stand til at genkende mønstre, sprogbrug og tone i dialoger, der kan indikere, at en kundes spil ikke længere fungerer som underholdning, men begynder at belaste kunden.

Tilladelsesindehaver skal interessere sig for effekten af foranstaltningerne, og skal løbende evaluere og udvikle sine ansvarlighedstiltag. Tilladelsesindehaver skal ligeledes i umiddelbar forlængelse af et ansvarlighedstiltag evaluere, om spillerne reagerer, responderer og handler tilsigtet på foranstaltningerne, og skal i bredere forstand interessere sig for effekten af indsatsen overfor spillerne. Tilladelsesindehaver kan ikke meningsfuldt siges at træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre problematisk spil, hvis denne er vidende om, at foranstaltningerne ikke medfører en reel positiv forandring på spiladfærden.

#### 5.1.1 Passive foranstaltninger

Passive foranstaltninger kan fx være, når tilladelsesindehaver på sin hjemmeside eller brugergrænseflade informerer om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil, henviser til registret over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS), henviser til Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil og spilafhængighed StopSpillet og lignende. De passive foranstaltninger bør være udformet i et design og sprog, som gør det let for modtageren at afkode indholdet og forholde sig til sit eget spil. Det kan være i form af konkrete beskeder, der opfordrer til specifikke ansvarligt spil-

handlinger, fx at tage en pause fra spillet eller tage stilling til nuværende indbetalingsgrænser.

Standardiserede pop-up-vinduer eller standardiserede mails om ansvarligt spil, som sendes til samtlige spillere uafhængigt af forbrug eller spiladfærd, bør udformes på samme overskuelige vis og fremhæve de positive fordele ved at benytte sig af ansvarligt spil-redskaber.

### 5.1.2 Aktive foranstaltninger

Aktive foranstaltninger er interventioner rettet direkte mod spilleren på baggrund af dennes konkrete og aktuelle spiladfærd, der kan motivere spilleren til at regulere sit spil til et moderat niveau. Dette kan fx være kommunikation i form af pop-up-vinduer, mails eller telefonopkald, der giver spilleren feedback omkring aktuelle tab og indskud, og derigennem øger spillerens opmærksomhed på balance i pengeforbrug. Spilleren kan ligeledes tilsendes en rapport, der opsummerer spilhistorik og spiladfærd. Rapporten kan eventuelt sammenligne spillerens data med data fra andre spillere hos tilladelsesindehaveren og lignende. Denne type individualiseret normativ feedback må kun anvendes på de parametre, hvor spillerens adfærd afviger negativt fra et sundt spilmonster, så kommunikationen aldrig normaliserer parametre, der får beskeden til at fungere som incitament til, at spilleren øger sit forbrug.

Interventionsformen skal være relevant for den enkelte spiller og bør tilpasses spillerens aktuelle spilmonster. Form og omfang af interventioner bør desuden tilpasses spillerens grad af problematisk spiladfærd.

For at hjælpe spilleren til at tænke og handle ansvarligt i relation til sit spil, bør dialogen med spilleren indeholde information, der på simpel og overskuelig vis præsenterer et sammendrag af vedkommendes spilhistorik med særlig fokus på de adfærds karakteristika, der peger på, at spilleren har problemer med at regulere sit spil.

Spilleren skal ligeledes aktivt gøres opmærksom på fordelene ved at gøre brug af ansvarligt spil-tiltag, fx indbetalingsgrænser og selvudelukkelse, og oplysninger om tilbud om hjælp, herunder StopSpillet, ROFUS og statsstøttede behandlingstilbud. Dette kan gøres både skriftligt og mundtligt.

Det præciseres, at forpligtelsen til at foretage aktive interventioner godt kan overholdes, selvom tilladelsesindehaver fraviger et ellers standardiseret interventionsprogram, hvis spilleren responderer uhensigtsmæssigt på interventionerne. En spiller, der reagerer afvisende og frabeder sig kontakt, skal ikke nødvendigvis behandles på samme måde, som en spiller der responderer mere positivt. Det anses tværtimod som hensigtsmæssigt at tilpasse og målrette sine interventioner bedst muligt mod den konkrete spiller.

Forpligtelsen overholdes altså ikke nødvendigvis, blot fordi tilladelsesindehaver har benyttet sine almindelige interventionsprocedurer.

En spillers ønske om ikke at blive kontaktet eller forstyrret kan aldrig fratage tilladelsesindehaveren forpligtelsen til at forebygge og forhindre problematisk spil. Forpligtelsen bortfalder ikke, fordi spilleren selv vurderer at have det fint og frabeder sig yderligere kontakt.

En spillers afvisning af konkrete tegn på et spilproblem må tilladelsesindehaveren ikke automatisk acceptere som værende sandheden. En spiller, som er negativt påvirket af spillet, kan have vanskeligt ved



at erkende sine problemer. En spiller kan ligeledes opleve spilletrang i en sådan grad, at vedkommende nægter at have et problem af frygt for at blive udelukket fra spillet. Som tilladelsesindehaver skal man i sin interaktion med spillere tage højde for belastede spilleres manglende kontrol over egen tænkning og handlinger og derfor inddrage både subjektive og objektive vurderinger, når der kommunikeres om fx en spillers oplevede kontrol over eget spil.

#### *5.1.2.1 Hvilke interventioner skal vælges?*

Selvvalgte restriktioner, såsom indbetalingsgrænser fastsat af spilleren selv, vil som oftest være at foretrække fremfor fx tvungen udelukkelse. Hvis en tilladelsesindehaver med det samme skrider til lukning af spillerens spilkonto uden at have gjort andet, vil spilleren blot kunne fortsætte sit spil hos en anden udbyder. Tilladelsesindehaver kan i stedet med fordel begrænse spillerens forbrug på anden vis, fx ved at tvangsfastsætte en indbetalingsgrænse, sætte restriktioner på spillerens tidsforbrug, udelukke spilleren fra bestemte typer af spil mv.

#### *5.1.2.2 Særligt vedrørende sproget*

Det fremgår af bekendtgørelse om onlinekasino § 14, stk. 1 og bekendtgørelse om online væddemål § 12, stk. 1, at al kommunikation mellem spillere og tilladelsesindehaver skal kunne ske på dansk.

Spillemyndigheden anser det som en overtrædelse af reglerne om ansvarligt spil, hvis kommunikation fra tilladelsesindehaver til spiller om ansvarligt spil ikke foregår på dansk, medmindre spilleren selv tager initiativ til at benytte et andet sprog. Spillemyndigheden bemærker i den forbindelse, at ansvarligt spil-kommunikation ofte foregår til spillere, som er i en særligt sårbar situation, og sproget må derfor ikke udgøre en yderligere barriere.

### **5.1.3 Særligt vedrørende yderligere ansvarligt spil tiltag**

Nogle tilladelsesindehavere tilbyder yderligere spilbegrænsninger end dem, som kræves i spillelovgivningen, fx tabsbegrænsning som supplement til indbetalingsgrænser og tidsbegrænsning eller spilbegrænsning som supplement til selvudelukkelse.

Det er tilladt at tilbyde spilleren disse yderligere hjælpemidler til spillerne, så længe de yderligere tilbud ikke erstatter de lovpligtige begrænsningsmuligheder.

Hvis tilladelsesindehaver vælger at stille disse yderligere begrænsningsmuligheder til rådighed, skal tilladelsesindehaveren meget tydeligt gøre opmærksom på, hvad der tilbydes. Hvis der fx tilbydes tabsbegrænsning, skal det gælde for samtlige spil, medmindre der meget tydeligt gøres opmærksom på, at der differentieres mellem spillene.

## 5.1.4 Særlige opmærksomhedsområder

### 5.1.4.1 Kontakt mellem spiller og tilladelsesindehaver

Tilladelsesindehaver bør også i sine interne regler og procedurer og i øvrigt i sin uddannelse af ansatte oplyse om, at de ansatte skal reagere, hvis spilleren fx:

- antyder at have et spilproblem,
- oplyser, at vedkommende ikke kan kontrollere sit spil,
- udviser en truende adfærd,
- fremfører påstande om, at der er snyd i spillene,
- nævner økonomiske problemer, psykiske lidelser, selvskaide eller selvmord,
- hyppigt og vedholdende anmoder om bonus,
- udtrykker aggression eller desperation ved anmodning om bonus,
- forsøger at lægge pres på medarbejdere for at godkende udbetalinger, bonus, ændring af indbetalingsgrænser eller annullering af udbetalinger,
- klager over tab,
- udviser utålmodighed, er højtråbende eller irriteret.

Ligeledes skal tilladelsesindehaver vise øget opmærksomhed overfor spillerens konkrete sprogbrug og tone, undersøge spiladfærd og kontakte spilleren, hvis spilleren i kontakt med ansatte igennem fx chat, mail eller telefon nævner ord som:

- Ludomani
- Spilafhængig
- Afhængig
- Alene
- Ensom
- Skilsmisse
- Gæld
- Husleje
- Rente
- Lån
- Selvmord
- Hjælp
- Konkurs
- Tab af kontrol
- Manglende kontrol
- Mistet job

### 5.1.4.2 Særligt vedrørende bonustilbud og markedsføring

Tilladelsesindehaver skal i forbindelse med ansvarligt spil udvise særlig forsigtighed ved uddeling af bonustilbud og ved benyttelse af andre salgsfremmende foranstaltninger.

Det fremgår af bekendtgørelse om online væddemål § 23, stk. 2 og bekendtgørelse om onlinekasino § 30, stk. 2, at:

*Stk. 2.* En spillers inaktivitet ved tilladelsesindehaver må ikke være et udvælgelseskriterium ved tildeling af tilbud om salgsfremmende foranstaltninger.

Bonusser må altså ikke gives på baggrund af en spillers inaktivitet. Samtidig bør tilladelsesindehaverens opmærksomhed skærpes, hvis en spiller selv anmoder om at få udbetalt bonusser, da dette kan være en indikation på, at spilleren har behov for at spille, men ikke har råd til det.

Det er Spillemyndighedens vurdering, at det ikke er i overensstemmelse med kravet i onlinebekendtgørelsernes § 16 / § 22 om, at tilladelsesindehaveren skal træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre, at spilleren udvikler en problematisk spiladfærd og spilafhængighed, hvis spilleren tilskyndes til øget forbrug via blandt andet bonus- og VIP-tilbud, hvis spilleren samtidig udviser tegn på problematisk spiladfærd. Det harmonerer ligeledes ikke med formålsbestemmelsen i spillelovens § 1, herunder navnlig at forbruget af spil om penge skal holdes på et moderat niveau, og at spillerne skal beskyttes i videst muligt omfang mod at udvikle problematisk spiladfærd.

For øvrige informationer om markedsføring og bonustilbud henvises til [Spillemyndighedens vejledning om salgsfremmende foranstaltninger](#).

#### *5.1.4.3 Særligt vedrørende storspillere*

Hos nogle tilladelsesindehavere tilbydes særligt gunstige forhold for storspillere eller VIP-kunder, som fx tilbydes særlige bonusser, gaver, deltagelse i VIP-arrangementer mv. Hvis tilladelsesindehaveren gør brug af dette, stiller det helt særlige krav til tilladelsesindehaveren om at være opmærksom på faresignaler i forhold til ansvarligt spil, selvom der er tale om en værdsat kunde for tilladelsesindehaveren. Tilladelsesindehaveren skal aktivt sikre, at personer med problematisk spiladfærd ikke gøres til en del af tilladelsesindehaverens kundebindingsprogrammer og øvrige markedsføringsforanstaltninger.

## **5.2 Landbaserede spil**

Som anført i afsnit 4.2 følger det implicit af spillelovens § 1, at tilladelsesindehavere af andre typer af spil end onlinekasino og online væddemål bør have procedurer vedrørende ansvarligt spil, som sikrer, at medarbejderne bliver opmærksomme på adfærd, der indikerer en problematisk spiladfærd.

Med opmærksomhedsplichten følger samtidig en forpligtelse til at udvise ansvarlighed overfor de spillere, som udviser faresignaler. Dette kan fx gøres ved at tage en samtale med en spiller, som spiller for høje beløb, udviser aggressiv adfærd, når vedkommende taber, anmoder om at spille på kredit, låner penge af andre spillere eller lignende. Der kan fx også udleveres skriftlig information om StopSpillet og behandlingsmuligheder.

Spillemyndigheden forventer, at udbydere af landbaserede spil har procedurer, der sikrer opmærksomhed på adfærd, som kan indikere en problematisk spiladfærd.

Ved udarbejdelse af procedurer kan tilladelsesindehaver søge inspiration i sine procedurer for hvidvaskforebyggelse, da opmærksomhedspunkterne i forhold til ansvarligt spil på visse områder vil være sammenfaldende med forpligtelser fastsat i hvidvasklovgivningen. Fx er størrelsen af indsatser og gevinster og spillerens adfærd af interesse både i forbindelse med hvidvask og i forbindelse med ansvarligt spil. For så vidt angår de spilområder, som er undtaget fra hvidvaskloven, kan der søges

inspiration i underretningsforpligtelsen, som gælder for alle tilladelsesindehavere. Læs nærmere herom i [Spillemyndighedens vejledning om bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering](#).

## **6 Outsourcing og tredjemandsbistand**

Tilladelsesindehaver kan overlade det til tredjemand at varetage de forskellige pligter, fx analysen af spilmønstre, kontakt til spillere med en problematisk spiladfærd osv.

Det er dog altid den, der etablerer kundeforholdet – altså tilladelsesindehaveren – der er ansvarlig for, at reglerne og forpligtelserne i forhold til ansvarligt spil overholdes.

Såfremt en tilladelsesindehaver benytter bistand fra tredjemand, skal tilladelsesindehaveren endvidere sikre sig, at tredjemanden opfylder kravene til opbevaring af oplysninger, og at behandlingen af personoplysninger er i overensstemmelse med reglerne i databeskyttelseslovgivningen.

## 7 Reaktioner ved manglende overholdelse

### 7.1 Straf

Som det også er beskrevet i afsnit 2 om formålsbestemmelsen i spilleloven, er et af hovedformålene med spillelovgivningen at sikre ansvarligt spil. Dette betyder, at alle andre fortolkninger af lovgivningen skal ske under hensyntagen til ansvarligt spil.

Formålsbestemmelsen er ikke strafbelagt, hvorfor en tilladelsesindehaver ikke kan straffes alene for ikke at have udbudt spil på en ansvarlig måde.

Dog skal det bemærkes, at det af spillelovens § 59, stk. 5, nr. 3, fremgår at:

*Stk. 5.* Medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning, straffes den, der forsætligt eller groft uagtsomt

(...)

3) tilsidesætter vilkår fastsat efter § 32.

I tilladelsen til udbud af spil kan der være fastsat vilkår om at udbyde spil på en ansvarlig måde. Hvis en tilladelsesindehaver overtræder vilkårene, kan denne straffes med bøde.

Ligeledes kan der straffes med bøde for overtrædelse af reglerne om ansvarligt spil fastsat i bekendtgørelserne.

I tilfælde af, at Spillemyndigheden konstaterer en grov eller gentagende overtrædelse af spillelovgivningens regler, anmeldes forholdet til politiet, som herefter forestår den videre efterforskning og strafforfølgning.

### 7.2 Andre reaktioner end straf

#### 7.2.1 Indskærpelse

Hvis Spillemyndigheden konstaterer, at en tilladelsesindehaver ikke overholder reglerne om ansvarligt spil, kan Spillemyndigheden indskærpe reglerne for tilladelsesindehaveren. Herunder kan der fx udtales kritik eller lignende.

#### 7.2.2 Bortfald af tilladelse

I yderste konsekvens kan en tilladelsesindehavers manglende overholdelse af reglerne om at udbyde spil på en ansvarlig måde føre til, at tilladelsen til udbud af spil bortfalder.

Det fremgår af spillelovens § 44, nr. 1, at:

§ 44. Spillemyndigheden kan tilbagekalde en tilladelse til udbud af spil, hvis tilladelsesindehaveren

eller dennes repræsentant

1) groft eller gentagne gange har overtrådt denne lov, bestemmelser fastsat i henhold til denne lov eller vilkår for tilladelsen.

I praksis vil Spillemyndigheden med indskærpelse og politianmeldelse forsøge at få tilladelsesindehaveren til at agere i overensstemmelse med reglerne. Ved enten grov eller gentagen overtrædelse vil tilladelsen kunne bortfalde.

Bortset fra de objektivt konstaterbare krav i spillelovgivningen, fx kravene om information til spilleren i bekendtgørelserne, hvor det objektivt kan konstateres, om tilladelsesindehaver har overholdt reglerne eller ej, vil det altid være en konkret vurdering, om tilladelsesindehaver har levet op til sine forpligtelser om at udbyde spil på en ansvarlig måde. Det vil ligeledes altid være en konkret vurdering, hvilken reaktion der vælges.



## 8 Kontakt Spillemyndigheden

Du kan finde yderligere information på [www.spillemyndigheden.dk](http://www.spillemyndigheden.dk).

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Spillemyndigheden via vores kontaktformular på [spillemyndigheden.dk/kontakt](http://spillemyndigheden.dk/kontakt), hvor der kan vælges emne og sendes krypteret digital post.

Du er ligeledes velkommen til at kontakte Spillemyndigheden på tlf. nr. +45 72 38 79 13.