

Spillemyndighedens vejledning om ansvarligt spil - væddemål og onlinekasino

Juridisk vejledning om reglerne for ansvarligt spil i spillelovgivningen, der vedrører udbud af væddemål og drift af onlinekasino

Indholdsfortegnelse

Versionshistorik	3
Version 1.0 – 26. februar 2026	3
Indledning	4
1. Love og regler	5
1.1 Lov om spil	6
1.2 Bekendtgørelser	6
2. Hvad er ansvarligt spil?	7
2.1 Hvad er ansvarligt spil?	8
2.1.1 Krav om beskyttelse af spillere	8
2.1.2 Tilsyn med reglerne om ansvarligt spil	9
3. Information til spilleren	10
3.1 Hvilke informationer skal spilleren præsenteres for?	11
3.1.1 Online væddemål og onlinekasino	11
3.1.2 Landbaserede væddemål	13
3.2 Informationerne skal være på dansk	15
3.3 Kommunikation mellem tilladelsesindehaver og spiller	15
4. Mærkningsordning	17
4.1 Spillemyndighedens mærkningsordning	18
4.1.1 Online væddemål og onlinekasino	18
4.1.2 Landbaserede væddemål	19
5. Indbetalingsgrænse	20
5.1 Indbetalingsgrænse og kravene hertil	21
5.1.1 Online væddemål og onlinekasino	21
5.1.2 Landbaserede væddemål	22
6. Opmærksomhedspligten	24
6.1 Identifikation af spillere med problematisk spiladfærd	25
6.1.1 Hvordan sker identifikation af spillere med problematisk spiladfærd?	25
6.1.2 Valg af parametre	26
6.1.3 Særligt vedrørende pengeforbrug	27
6.2 Foranstaltninger og interventioner	28
6.2.1 Passive foranstaltninger	28
6.2.2 Aktive foranstaltninger (interventioner)	29
7. Interne regler og procedurer	31
7.1 Interne regler og procedurer	32
8. Uddannelse af ansatte	34
8.1 Uddannelse af ansatte	35
9. ROFUS og tilladelsesindehavers selvudelukkelsesmulighed	36
9.1 Register Over Frivilligt Udelukkede Spillere (ROFUS)	37

9.1.1	Generelt om ROFUS.....	37
9.1.2	Tilladelsesindehaver skal informere om muligheden for at lade sig registrere i ROFUS.....	37
9.1.3	Krav om konsultation af ROFUS.....	38
9.1.4	Markedsføring.....	38
9.1.5	Særligt vedrørende oplysninger om tidligere ROFUS-registreringer	39
9.2	Tilladelsesindehavers selvudelukkelsesmulighed.....	39
9.2.1	Yderligere begrænsninger	40
10.	Lov om spil § 32 og § 34, stk. 1	42
10.1	Vilkår i tilladelser.....	43
10.2	Aldersgrænse for deltagelse i spil.....	43
11.	Reaktioner ved manglende overholdelse af forpligtelser.....	44
11.1	Reaktioner ved manglende overholdelse af forpligtelser.....	45
12.	Særligt for udbud af spil i Grønland	46
12.1	Særligt for udbud af spil i Grønland	47
12.1.1	Supplement til afsnit 3.1.1	47
12.1.2	Supplement til afsnit 3.2	47
12.1.3	Supplement til afsnit 9.2	47

Versionshistorik

Version 1.0 – 26. februar 2026

Første version af vejledningen, da denne kun vedrører væddemål og onlinekasino.

Det bemærkes, at vejledningen tager afsæt i de bestemmelser i lov om spil, der vedrører ansvarligt spil samt de tre bekendtgørelser fra 2025 om onlinekasino, online væddemål og land-baserede væddemål. Bestemmelserne om ansvarligt spil er ikke nye, men Spillemyndigheden kommer i denne version 1.0 med flere eksempler end hidtil på, hvordan bestemmelserne kan efterleves. Ligeledes bidrager vejledningen med, hvad Spillemyndigheden anser for god praksis.

Spillemyndigheden gør desuden opmærksom på, at myndigheden har anlagt en ændret fortolkning af bestemmelsen om fastsættelse af en indbetalingsgrænse i de tre bekendtgørelser. Dermed er der sket en praksisændring, og Spillemyndigheden vil i fremadrettede tilsyn vurdere, om tilladelsesindehaver har efterlevet forpligtelsen, som det er beskrevet i denne version af vejledningen.

Indledning

Denne vejledning henvender sig til tilladelsesindehavere, der udbyder væddemål og onlinekasino og andre relevante interessenter. Vejledningen gennemgår de krav til ansvarligt spil, der stilles til tilladelsesindehavere i spillelovgivningen.

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 tilladelsesindehavere at foretage et skøn, indeholder vejledningen anvisninger på, hvordan reglerne kan opfyldes.

Herudover indeholder vejledningen også en introduktion til ansvarligt spil og forklaringer på, hvorfor ansvarligt spil er vigtigt at være opmærksom på, når der udbydes spil.

Vejledningen er opdelt i generelle emner, der gælder for alle tilladelsesindehavere, og under de enkelte afsnit opdelt henholdsvis for online væddemål og onlinekasino og landbaserede væddemål i det omfang, dette er nødvendigt.

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 er tilgængelig på Spillemyndighedens hjemmeside.

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

Spillemyndigheden anvender begrebet "spiller" igennem hele vejledningen. "Spiller" beskriver den person, der er i et kundeforhold hos en spiludbyder.

Vejledningen er tilgængelig i en engelsk udgave på Spillemyndighedens hjemmeside. 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.

Love og regler

1

1.1 Lov om spil

Denne vejledning tager afsæt i lovekendtgørelse nr. 1182 af 22. september 2025 om spil.

Vejledningen har fokus på de bestemmelser, der særligt vedrører ansvarligt spil, og som tillægsindehavere er forpligtede til at overholde. I lov om spil er det § 32 og § 34, stk. 1.

1.2 Bekendtgørelser

Udover bestemmelserne i lov om spil er regler om ansvarligt spil også reguleret i diverse bekendtgørelser, som er udstedt med hjemmel i § 41, stk. 1, i lov om spil.

Der er tale om følgende bekendtgørelser:

- 1) Bekendtgørelse nr. 682 af 11. juni 2025 om onlinekasino.
- 2) Bekendtgørelse nr. 684 af 11. juni 2025 om online væddemål.
- 3) Bekendtgørelse nr. 686 af 11. juni 2025 om landbaserede væddemål.

Denne vejledning har alene fokus på ovennævnte tre bekendtgørelser, da det er disse, der regulerer udbuddet af væddemål og onlinekasino. I nogle tilfælde gælder der regler, som kun vedrører et af områderne. I så fald vil det være tydeligt angivet i vejledningen.

I vejledningen vil henvisning til specifikke bestemmelser i de tre bekendtgørelser stå i en tekstboks som indledning til hvert afsnit. Dette er valgt for at højne læsevenligheden.

Hvad er ansvarligt spil?

2

2.1 Hvad er ansvarligt spil?

Spillemyndigheden har til opgave at beskytte spillere ved at sikre, at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde. Dette fremgår af lov om spil § 1.

Lov om spil § 1

Lovens formål er

- 1) at holde forbruget af spil om penge på et moderat niveau,
- 2) at beskytte unge eller andre udsatte personer mod 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, hvilket betyder, at loven skal administreres under hensyntagen til de nævnte formål. Handlinger i strid med lov om spil § 1, er derfor i sig selv ikke strafbelagt, men bestemmelsen vil indgå ved fortolkningen af spillelovgivningens øvrige bestemmelser.

Det, at forbruget af spil om penge skal holdes på et moderat niveau, betyder blandt andet, at tilladelsesindehaver skal være opmærksom på spilforbruget hos den enkelte spiller.

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 tilladelsesindehaver både har en forpligtelse til at forebygge problematisk spiladfærd og spilafhængighed og til at identificere og hjælpe de spillere, som viser tegn på problematisk spiladfærd.

Tilladelsesindehaver har herved en pligt til at sikre, at de fire formål i lov om spil overholdes. Det gøres for eksempel ved at overholde kravene i de bekendtgørelser, som regulerer de specifikke spilområder, samt ved at overholde kravene i vilkårene for tilladelsen.

2.1.1 Krav om beskyttelse af spillere

At spille pengespil indebærer altid en risiko for kontroltab og udvikling af et skadeligt forbrug af pengespil, som kan medføre spilafhængighed. Derfor er tilladelsesindehaver altid forpligtet til at indrette sit udbud af spil på en måde, der beskytter spilleren mod risikoen for at udvikle problematisk spiladfærd samt skadevirkninger af pengespil.

Problematiske spiladfærd anvendes i vejledningen som et samlet begreb, der beskriver risikofyldt spiladfærd og negative konsekvenser af spil. Begrebet betegner et spektrum af problematisk spiladfærd, som i de sværeste tilfælde kan være i en grad, som i en klinisk sammenhæng vil kunne diagnosticeres som spilafhængighed. Spilafhængighed er blandt andet karakteriseret ved, at spilleren opretholder en destruktiv og skadelig adfærd, selv om spillerens handlinger medfører negative konsekvenser.

Skadevirkninger af pengespil dækker blandt andet over en negativ påvirkning af personens fysiske og psykiske helbred, sociale trivsel og relationer, udvikling, uddannelse og job og økonomi.

For at kunne beskytte spillere, er det en forudsætning, at tilladelsesindehaver indhenter viden om fagområdet. Denne viden skal anvendes til at kvalificere tilladelsesindehavers interventioner, dels når der informeres om potentielle skadevirkninger af spil, træffes foranstaltninger i forbindelse med oplysning om tilladelsesindehavers beskyttende ansvarligt spil-redskaber og dels til kvalificering af fx risikomarkører samt til design af risikoreducerende tiltag.

2.1.2 Tilsyn med reglerne om ansvarligt spil

Spillemyndigheden arbejder med udgangspunkt i lov om spil for et fair og lovligt spilmarked og for at beskytte spillere.

Dette arbejde udmønter sig blandt andet i Spillemyndighedens tilsynsopgave med tilladelsesindehavers overholdelse af reglerne om ansvarligt spil. Udtrykket "ansvarligt spil" dækker hermed også over de regler, som tilladelsesindehaver skal overholde for at beskytte sine spillere.

Spillemyndigheden fører tilsyn med reglerne om

- 1) informationspligten,
- 2) anvendelse af Spillemyndighedens mærkningsordning,
- 3) indbetalingsgrænsen og kravene til denne,
- 4) opmærksomhedspligten,
- 5) interne regler og procedurer,
- 6) uddannelse af ansatte,
- 7) ROFUS og tilladelsesindehavers egen selvudelukkelsesfunktion,
- 8) overholdelse af fastsatte vilkår i tilladelser til udbud af væddemål og drift af onlinekasino, og
- 9) at tilladelsesindehaver ikke modtager indsatser til spil fra personer under 18 år.

Det nærmere indhold og fortolkningen af ovennævnte bestemmelser uddybes i de kommende kapitler.

Information til spilleren

3

3.1 Hvilke informationer skal spilleren præsenteres for?

I de tre bekendtgørelser er der krav om, at tilladelsesindehaver skal præsentere spilleren for en række informationer og værktøjer. Nedenfor gennemgås disse informationer og værktøjer for udbud af online væddemål og onlinekasino i afsnit 3.1.1. Informationerne for landbase-rede væddemål gennemgås særskilt i afsnit 3.1.2.

3.1.1 Online væddemål og onlinekasino

§ 15, stk. 1-4, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 13, stk. 1-4, i bekendtgørelse om online væddemål

Det fremgår af bestemmelsernes stk. 1, at der 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, jf. § 25 (onlinekasino) eller § 19 (online væddemål).

Ad 1) Aldersgrænsen for at kunne deltage i spil skal fremgå af tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade. Det vurderes tilstrækkeligt, at tilladelsesindehaver fx anvender formuleringen "18+".

Ad 2) For at sikre, at informationerne om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil er retvisende, skal de være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed. Spillemyndigheden vurderer, at informationerne også kan udarbejdes i samarbejde med en person, der forsker i behandling af afhængighed af spil eller lignende, eller af behandlingscentre, der ikke nødvendigvis er danske statsstøttede behandlingscentre. Det afgørende er, at informationerne er kvalificeret af fagprofessionelle inden for behandling af spilafhængighed. Det er hertil værd at bemærke, at Spillemyndigheden anser det som god praksis at kommunikere informationerne i letlæselige formater, som fremstiller budskaberne tydeligt for spilleren.

Ad 3) Der findes flere forskellige selvtests for spilafhængighed. Der er valgfrihed mellem, hvilken type selvtest tilladelsesindehaver formidler adgang til, så længe selvtesten på et kvalificeret grundlag reelt kan indikere risikoniveauet af spillerens spiladfærd. Det er desuden et krav, at testen er på dansk. Det fremgår af Spillemyndighedens certificeringsprogram for væddemål og onlinekasino pkt. 3.3.2(3), at der på tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal være et link til en selvtest for spilafhængighed.

Spillemyndigheden anser det som god praksis, at testresultatet suppleres med en beskrivelse af spillerens risikoniveau, og at spilleren præsenteres for anbefalinger til at kontrollere sit spil eller søge hjælp til at kontrollere det, hvis testens resultat indikerer behov herfor.

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

Ad 4) Det bemærkes, 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.

Ad 5) Henvisning til Spillemyndighedens nationale hjælpelinje om spilafhængighed, StopSpillet, skal ske på en måde, så det er nemt for spilleren at finde hjælpelinjens kontaktoplysninger. Det kan fx ske ved at linke direkte til StopSpillet's hjemmeside og ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet.

Henvisning til StopSpillet skal desuden kommunikeres på en måde, der konkret oplyser om, hvad der henvises til.

1. Eksempler på, hvordan spilleren kan gøres opmærksom på, hvad StopSpillet er:

Spillemyndighedens hjælpelinje om spilafhængighed 'StopSpillet'
Hjælpelinje om spilafhængighed: StopSpillet

Ad 6) 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.

2. Eksempler på, hvordan spilleren gøres opmærksom på, hvad ROFUS er:

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 desuden, at brugen af ROFUS' logo alene heller ikke er tilstrækkelig. Logoet kan dog benyttes i kombination med en beskrivende tekst. Tilladelsesindehaver kan finde en logopakke til ROFUS på Spillemyndighedens hjemmeside. Her findes logoet både med og uden beskrivende tekst.

Det fremgår af stk. 3, at der på forsiden af tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade skal fremgå, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden.

Der skal desuden 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.

3.1.1.1 Fremtrædende plads

Det fremgår af bestemmelsernes stk. 2, at informationerne skal være placeret på en fremtrædende plads på tilladelsesindehavers hjemmeside eller brugergrænseflade, og at informationerne skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden.

Ved brugergrænseflade forstås ethvert medie, hvorpå tilladelsesindehaver udbyder spil. Udoover 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.

Det er derfor Spillemyndighedens vurdering, at spilleren skal præsenteres for informationer om ansvarligt spil straks, når spilleren besøger tilladelsesindehavers hjemmeside. Det betyder, at spilleren ikke skal scrolle til bunden af hjemmesiden for at finde frem til

informationerne, men at de er tilgængelige med det samme. Det samme gør sig gældende, hvis spilleren tilgår tilladelsesindehavers spil via en app.

Det er vigtigt, informationerne gives i et præcist sprog og ikke er blandet sammen med andre oplysninger, så informationerne fremstår klart og tydeligt og letforståeligt for spilleren.

3. Eksempel

Tilladelsesindehaver kan samle oplysningerne under en sigende overskrift, som er let at se på alle sider. Overskriften kan fx være: *Oplysninger om ansvarligt spil, Spil ansvarligt, Spil med omtanke, Ansvarsfuldt spil* eller lignende.

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. Der gælder det samme krav, hvis tilladelsesindehaver tilbyder spil gennem en app.

3.1.1.2 Særligt for onlinekasino: Ur på hjemmesiden

§ 17, i bekendtgørelse om onlinekasino

Bemærk, at denne regel kun gælder for onlinekasino.

Spilleren skal have mulighed for at orientere sig om sit tidsforbrug. Derfor skal der på tilladelsesindehavers hjemmeside eller app være et ur, som skal være let synligt for spilleren hele tiden. Uret må ikke være baseret på spillerens udstyr, hvilket betyder, at det ikke er tilstrækkeligt, at spilleren har et ur på sin egen computer eller telefon.

Uret skal være synligt for spilleren under hele log on-sessionen. Det 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.

3.1.1.3 Særligt for onlinebingo via tv

§ 18, i bekendtgørelse om onlinekasino

En tilladelsesindehaver, der udbyder onlinebingo via tv, og som ikke har en hjemmeside, skal stille informationen som nævnt ovenfor i afsnit 3.1.1 til rådighed for spilleren på anden vis.

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, og
- 3) hvorhenne tilladelsesindehaver stiller den yderligere information til rådighed.

For en nærmere gennemgang af kravene til de enkelte oplysninger henvises til afsnit 3.1.1 om online væddemål og onlinekasino.

3.1.2 Landbaserede væddemål

§ 14, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

Det fremgår af bestemmelsen, at der 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,
- 4) henvises til Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil,
- 5) informeres om muligheden for at registrere sig i registret over frivilligt udelukkede spillere, jf. § 19, og
- 6) fremgå, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden.

Ad 1) Der stilles 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.

Ad 2) For at sikre, at informationerne om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil er retvisende, skal de være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed. Spillemyndigheden vurderer, at informationerne også kan udarbejdes i samarbejde med en person, der forsker i behandling af afhængighed af spil eller lignende, eller af behandlingscentre, der ikke nødvendigvis er danske statsstøttede behandlingscentre. Det afgørende er, at informationerne er kvalificeret af fagprofessionelle inden for behandling af spilafhængighed. Det er hertil værd at bemærke, at Spillemyndigheden anser det som god praksis at kommunikere informationerne i letlæselige formater, som fremstiller budskaberne tydeligt for spilleren.

Ad 3) Det bemærkes, 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.

Ad 4) Henvisning til Spillemyndighedens nationale hjælpelinje om spilafhængighed, StopSpillet, skal ske på en måde, så det er nemt for spilleren at finde hjælpelinjens kontaktoplysninger. Det kan fx ske ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet. Se nærmere nedenfor i afsnit 3.1.2.1.

Henvisning til StopSpillet skal oplyses på en sådan måde, at spilleren gøres opmærksom på, hvad der henvises til.

4. Eksempler på, hvordan spilleren kan gøres opmærksom på, hvad StopSpillet er:

Spillemyndighedens hjælpelinje om spilafhængighed 'StopSpillet'
Hjælpelinje om spilafhængighed: StopSpillet

Ad 5) 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.

5. Eksempler på, hvordan spilleren gøres opmærksom på, hvad ROFUS er:

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 desuden, at brugen af ROFUS' logo alene heller ikke er tilstrækkelig. Logoet kan dog benyttes i kombination med en beskrivende tekst. Tilladelsesindehaver kan finde en logopakke til ROFUS på Spillemyndighedens hjemmeside. Her findes logoet både med og uden beskrivende tekst.

Ad 6) På salgsstedet skal det fremgå, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden.

3.1.2.1 Fremtrædende plads

Informationen skal være placeret på en fremtrædende plads på salgsstedet, og spilleren skal være præsenteret for informationen før deltagelse i spillet.

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

Tilladelsesindehaver skal sikre, at informationen reelt får en fremtrædende plads. Hvis det fx prioriteres, at informationen skal fremgå på salgsstedets disk, skal det sikres, at informationen ikke bliver dækket med varer eller lignende.

Hvis tilladelsesindehaver udbyder væddemålsprodukter via digitale løsninger, fx selvbetjeningsterminaler og tablets, skal informationen i stk. 1, være placeret på en fremtrædende plads på brugergrænsefladen og skal kunne tilgås fra alle sider.

Informationen kan også fremgå af plakater eller infoskærme. Benyttes infoskærme, er det til enhver tid tilladelsesindehavers ansvar, at skærmen er i drift. Hvis der benyttes infoskærme, 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 skal også sikres, at informationen, som skal gives, er synlig lang tid nok til, at spilleren rent faktisk kan nå at læse den.

Det, at spilleren skal være præsenteret for informationen før deltagelse i spillet, betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt at give informationerne sammen med kuponen. Spillemyndigheden anser det i stedet som god praksis, hvis et pop-up-vindue dukker op på skærmen, inden købet foretages.

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 Spillemyndighedens hjælpe-linje StopSpillet og kontaktsadresser på danske statsstøttede behandlingscentre.

3.2 Informationerne skal være på dansk

§ 14, 1. pkt., i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 18, stk. 1, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 12, 1. pkt., i bekendtgørelse om online væddemål
§ 13, 1. pkt., i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

Alle informationer, som tilladelsesindehavere er forpligtede til at stille til rådighed for spilleren, skal være tilgængelige på dansk på tilladelsesindehavers hjemmeside, på salgsstedet eller for så vidt angår onlinebingo på anden vis. Dette er et krav i de tre bekendtgørelser.

3.3 Kommunikation mellem tilladelsesindehaver og spiller

§ 14, 2. pkt., i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 12, 2. pkt., i bekendtgørelse om online væddemål
§ 13, 2. pkt., i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

Det følger af de tre bekendtgørelser, at al kommunikation mellem tilladelsesindehaver og spiller skal kunne ske på dansk.

Spillemyndigheden anser det dermed som en overtrædelse af reglerne om ansvarligt spil, hvis kommunikation fra tilladelsesindehaver til spilleren 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 som følge heraf ikke udgøre en yderligere barriere.

Mærkningsordning

4

4.1 Spillemyndighedens mærkningsordning

Hovedformålet med Spillemyndighedens mærkningsordning er at hjælpe spilleren med at identificere, hvilke spiludbydere der har tilladelse til at udbyde spil på det danske marked.

Nedenfor gennemgås de enkelte krav for udbud af online væddemål og onlinekasino i afsnit 4.1.1. Kravene for landbaserede væddemål gennemgås særskilt i afsnit 4.1.2.

4.1.1 Online væddemål og onlinekasino

§ 16, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 14, i bekendtgørelse om online væddemål

Tilladelsesindehaver skal på sin hjemmeside eller brugergrænseflade anvende Spillemyndighedens mærkningsordning. Som tidligere nævnt kan en brugergrænseflade fx være en app.

Det er et krav, at Spillemyndighedens mærke skal placeres på forsiden af tilladelsesindehavers hjemmeside. På hjemmesidens øvrige sider skal mærket være let synligt for spilleren.

Tilladelsesindehaver skal til enhver tid benytte sig af den seneste offentliggjorte version af mærket, der er udarbejdet af Spillemyndigheden. Tilladelsesindehaver må ikke ændre mærkets design, proportioner eller farver.

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

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

For at opfylde formålet med mærkningsordningen skal mærket anvendes i en sådan størrelse, at teksten på mærket: "Tilladelse fra Spillemyndigheden" er læsbar. Spillere, der ikke ellers er bekendt med mærket, skal således kunne identificere, 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.

6. Eksempel

Hvis størrelsen på mærket er 90 x 90 pixels, vil det i de fleste tilfælde anses for at være tilstrækkeligt.

Læsarhedskriteriet 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 seneste offentliggjorte version af mærket kan downloades på 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 i Danmark, 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](#).

4.1.2 Landbaserede væddemål

§ 15, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

Tilladelsesindehaver skal sørge for, at der på salgsstedet anvendes Spillemyndighedens mærkningsordning. Mærket skal være let synligt for spilleren.

Tilladelsesindehaver skal til enhver tid benytte sig af den seneste offentliggjorte version af mærket, der er udarbejdet af Spillemyndigheden. Tilladelsesindehaver må ikke ændre mærkets design, proportioner eller farver.

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

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

Indbetalingsgrænse

5

5.1 Indbetalingsgrænse og kravene hertil

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

Nedenfor gennemgås de enkelte krav for udbud af online væddemål og onlinekasino i afsnit 5.1.1. Kravene for landbaserede væddemål gennemgås særskilt i afsnit 5.1.2.

5.1.1 Online væddemål og onlinekasino

§ 21, stk. 1, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 15, stk. 1, i bekendtgørelse om online væddemål

En spiller skal fastsætte en indbetalingsgrænse, inden spil kan påbegyndes. Dette er således et redskab for spilleren, så denne selv kan overveje, hvad vedkommende har råd til at spille for. Spillemyndigheden anser det som god praksis, hvis tilladelsesindehaver kræver, at fastsættelse af en indbetalingsgrænse er et obligatorisk led ved oprettelse af en spilkonto. Spillemyndigheden anser det desuden som god praksis, hvis spilleren ved fastsættelse af indbetalingsgrænsen bliver gjort opmærksom på, at en indbetalingsgrænse bør være realistisk i forhold til spillerens økonomiske situation.

5.1.1.1 Daglig, ugentlig eller månedlig

Spilleren skal kunne vælge, om indbetalingsgrænsen skal være daglig, ugentlig eller månedlig.

Spilleren skal således 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.

Daglig forstås som fra et døgn begyndelse og indtil udløbet af et døgn. Ugentlig forstås som mandag til søndag. Månedlig forstås som den første dag i måneden til den sidste dag i måneden. Spillemyndigheden bemærker, at det ikke er i overensstemmelse med reglerne om indbetalingsgrænser, at indbetalingsgrænsen løber fra tidspunktet for indbetalingen (*rolling limit*).

5.1.1.2 Beløb skal fastsættes af spilleren

Det er vigtigt, at spilleren aktivt tager stilling til beløbet for den individuelle indbetalingsgrænse. Derfor må der ikke foreslås et standardbeløb for spilleren, som vælges, hvis spilleren ikke selv tager stilling. Det er alene en øvre indbetalingsgrænse, der må være forudbestemt af tilladelsesindehaver.

5.1.1.3 Udbetalinger fra spilkonto

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

5.1.1.4 Tabsbegrænsning og andre begrænsninger

Det er tilladt at tilbyde spilleren yderligere begrænsninger, fx i form af tabsbegrænsning eller blokering af konkrete spiltyper som fx spilleautomater, bordspil, væddemål eller lignende, så længe det tydeligt fremgår, hvilken begrænsning der er tale om.

Tabsbegrænsning må alene være et supplement til fastsættelse af den lovpligtige indbetalingsgrænse og må således ikke erstatte den.

Hvis tilladelsesindehaver vælger at stille yderligere begrænsningsmuligheder til rådighed, skal tilladelsesindehaver 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 tabsbegrænsningen kun gælder visse spiltyper.

5.1.1.5 Forhøjelse eller formindskelse

§ 21, stk. 2, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 15, stk. 2, i bekendtgørelse om online væddemål

En spillers anmodning om forhøjelse af en tidligere fastsat indbetalingsgrænse må tidligst træde i kraft efter 24 timer. Det skal være med til at 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.

5.1.2 Landbaserede væddemål

§ 12, stk. 1, 1. pkt., i bekendtgørelse om landbaserede væddemål
§ 12, stk. 2, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

En spiller skal ved udstedelsen af et identifikationsmiddel fastsætte en indbetalingsgrænse, medmindre en sådan allerede er fastsat i forbindelse med oprettelsen af en online spilkonto hos den samme tilladelsesindehaver. Spillemyndigheden anser det som god praksis, hvis spilleren ved fastsættelse af indbetalingsgrænsen bliver gjort opmærksom på, at en indbetalingsgrænse bør være realistisk i forhold til spillerens økonomiske situation.

Indgåelse af væddemål, hvor betalingen sker på salgsstedet, tæller med i indbetalingsgrænsen som en indbetaling.

5.1.2.1 Daglig, ugentlig eller månedlig

§ 12, stk. 1, 2. pkt., i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

Spilleren skal kunne vælge, om indbetalingsgrænsen skal være daglig, ugentlig eller månedlig.

Spilleren skal således 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.

5.1.2.2 Indgåelse af væddemål og udbetaling af gevinster

Væddemål, der indgås på salgsstedet, skal altid regnes med i indbetalingsgrænsen. Uanset om væddemålet betales med spilkontoen, kontant eller med et betalingskort, bliver væddemålet således registreret på spillerens identifikationsmiddel og dermed også på spilkontoen. Identifikationsmidlet er knyttet op på spilkontoen, og indbetalingsgrænsen gælder dermed også for indgåelse af landbaserede væddemål.

Udbetalinger af gevinster fra spilkontoen må ikke modregnes i indbetalingsgrænsen. Det betyder, at den indbetalingsgrænse, som spilleren aktivt har fastsat, bliver ved med 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 det tydeligt fremgår, hvilken begrænsning der er tale om. Tabsbegrænsning må alene være et supplement til fastsættelse af den lovpligtige indbetalingsgrænse og må således ikke erstatte den.

5.1.2.3 Forhøjelse eller formindskelse

§ 12, stk. 3, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

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

Det skal være med til at 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.

Opmærksomhedspligten

6

Opmærksomhedspigten kort fortalt

En 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.

Denne forpligtelse kaldes i daglig tale "opmærksomhedspigten" og betyder, at tilladelsesindehaver skal have aktive metoder og procedurer, der beskytter dennes spillere mod de potentielle skadevirkninger af pengespil, som fx overforbrug, kontroltab, problematisk spiladfærd og spilafhængighed.

§ 22, stk. 1, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 16, stk. 1, i bekendtgørelse om online væddemål
§ 16, stk. 1, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

6.1 Identifikation af spillere med problematisk spiladfærd

Tilladelsesindehaver kan gøre brug af en fuldt automatiseret løsning eller automatiseret flagning af tilfælde til manuel vurdering. Det afgørende er, at der er tale om en fremgangsmåde, som sikrer, at tilladelsesindehaver rent faktisk gør sig bekendt med spillerens spilmonstre.

Den valgte metode skal samtidig sikre, at tilladelsesindehaver identificerer de spillere, hvis spilmonstre indikerer en problematisk spiladfærd, samt de spillere, som viser tegn på spilafhængighed.

Derudover skal tilladelsesindehaver aktivt benytte de oplysninger, som fremkommer ved analyse af spilmonstre til at træffe foranstaltninger, der kan forebygge og forhindre udvikling af problematisk spiladfærd eller spilafhængighed.

6.1.1 Hvordan sker identifikation af spillere med problematisk spiladfærd?

Tilladelsesindehaver kan ved analyse af spilmonstre inddеле tilladelsesindehavers spillere i forskellige risikoniveauer. Tilladelsesindehaver kan have forskellige procedurer for intervention med spillere på de forskellige risikoniveauer, men opmærksomhedspigten kræver, at interventionen til den konkrete spiller inkluderer foranstaltninger, der kan forebygge og forhindre udvikling af problematisk spiladfærd og spilafhængighed.

7. Eksempel

Spiludbyder X anvender maskinlæring til at identificere spillere, der udviser tegn på problematisk spiladfærd. Indbygget i denne software er fire risikogrupper (A, B, C og D).

Gruppe A udviser tegn på hurtigt tab af kontrol. Gruppe A modtager et telefonopkald af en medarbejder, der først ser på spilmonstret.

Gruppe B udviser bekymrende tegn på især øget tidsforbrug. Gruppe B modtager en autogenerated e-mail, der indeholder en beskrivelse af, hvad et øget tidsforbrug kan være tegn på, og at det giver anledning til bekymring. I e-mailen er også et link til en selvtest.

Gruppe C udviser bekymrende tegn ved især øgede økonomiske tab. Gruppe C modtager en autogenerated e-mail, der indeholder en beskrivelse af, hvad et øget økonomisk tab kan være tegn på, og at det giver anledning til bekymring. E-mailen indeholder også et link til en selvtest.

Gruppe D, der udgør spiludbyder X's resterende spillere, iværksættes der ikke tiltag over for.

Disse tiltag skal være med til at sikre, at spiludbyder X opfylder kravet om at træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre, at spillere udvikler problematisk spiladfærd.

8. Eksempel

Spiludbyder Y anvender et pointsystem til at sortere spillere, der måtte udvise tegn på problematisk spiladfærd. Spiludbyder Y deler spillerne op i fire risikogrupper (A, B, C og D). Indbygget i pointsystemet er to risikoniveauer. Hvis en spiller har en lav score, kategoriseres spilleren i gruppe C. Øvrige spillere behandles ved en manuel gennemgang af spiludbyder Y. Den manuelle gennemgang deler disse spillere op i de fire grupper.

Disse tiltag skal være med til at sikre, at spiludbyder Y opfylder kravet om at træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre, at spillere udvikler problematisk spiladfærd.

6.1.2 Valg af parametre

Nedenstående er eksempler på parametre, der kan være medvirkende til at gøre sig bekendt med spillerens spilmonster, og som kan indgå i risikovurderingen af spilleren. Der kan således bruges andre og flere parametre end de nævnte, og der er ikke et bestemt krav om, hvor mange parametre der skal bruges. Et enkelt parameter vil dog ikke være nok, og parametrene skal kombineres.

Eksempler på parametre¹

- Indsatser
 - antal og samlet beløb
- Spilhastighed
 - afstand i tid mellem indsatser
- Indbetalinger
 - antal og samlet beløb
 - samlet beløb, der er indbetalt netto, dvs. hvor udbetalinger er fratrasket
- Annullerede udbetalinger
 - antal
- Spillerhenvendelser
 - antal og type ²
- Tidsforbrug
 - hvor meget tid bruges der på spil hver dag?
 - evt. også hvor mange timer på ét døgn placerer man mindst ét spil
- Spilprodukter
 - antal
- Ansvarligt spil-værktøjer
 - antal ændringer foretaget af spilleren³
- Tab
 - samlet beløb (indsatser - gevinster = tab)

Der bør ligeledes tages højde for interaktioner imellem parametre. Det betyder, at tolkningen af det enkelte parameter bør afhænge af de øvrige parametre og må ikke stå alene. Der er grund til særlig opmærksomhed, hvis der i data eller udsagn fra spilleren ses tegn på, at spilleren prøver at vinde tabte penge tilbage.

6.1.2.1 Særligt om information om pengebevægelser

Bemærk, at information om pengebevægelser (indbetalinger, udbetalinger, kortskift, annullering af udbetalinger osv.) kun er spilmonstre i en udvidet forstand af ordet. Disse parametre

¹ Spillemyndigheden har fulgt parametrene nævnt i standarden DS/EN 18144:2025 Onlinespil – Risikoindikatorer til at understøtte identifikation og forebyggelse af risikabel og problematisk spiladfærd. Mulige definitioner og tidsskalaer findes i standarden.

² Det bemærkes, at dette ikke ændrer ved, at der kan være situationer, hvor spillerhenvendelser kræver direkte opmærksomhed hos tilladelsesindehaver, se boks med eksempler i afsnit 7.1.1.1.

³ Det bemærkes, at det naturligvis er vigtigt, at spilleren anvender de ansvarligt spil-værktøjer, der er til rådighed, men tilladelsesindehaver skal være opmærksom på det antal ændringer i ansvarligt spil-værktøjer (fx indbetalingsgrænser), spilleren foretager, da det kan sige noget om spillerens spilmonster.

kan derfor ikke stå alene, men må gerne indgå i den samlede vurdering. Det, der betegnes som ægte spildata, såsom indsatser, tidspunkt for spil og spiltype, skal således indgå i væsentligt omfang i vurderingen af spilmønstre. Det er dermed også acceptabelt at tillægge informationer om pengebevægelser mindre vægt, hvis der i stedet ses på indsatser, gevinster osv., der med tiden vil give samme oplysning som ind- og udbetalinger.

Den enkelte spillers økonomiske råderum vil altid være individuelt og deraf følger, at der vil være variation i, hvornår den enkelte spillers pengeforbrug får negative konsekvenser for den private økonomi.

Selv om en spiller kan finansiere sit spil, kan spillet have andre negative konsekvenser og medføre skadevirkninger 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.

6.1.2.2 Særligt om demografi

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

Det er essentielt at kigge på spillerens spilmønstre og dermed kontakte en spiller på baggrund af måden, spilleren spiller på og ikke på baggrund af, hvem spilleren er.

Det er naturligvis ikke til hinder for, at tilladelsesindehaver er særligt opmærksom på spillere, der lige har oprettet en spilkonto.

6.1.3 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 tilladelsesindehaver have procedurer, der sikrer, at spilleren bliver undersøgt, inden spilleren har tabt store beløb. Denne undersøgelse bør ikke afvente den sædvanlige analyse af spilmønstre, hvis denne ikke opdateres løbende. Spillemyndigheden anser det som god praksis, at tilladelsesindehaver er særligt opmærksom på spillere, der lige har oprettet en spilkonto, og hvor tilladelsesindehaver derfor endnu ikke har identificeret et spilmønster. Et højt forbrug hos en ny spiller kan således indikere problematisk spiladfærd eller spilafhængighed. Spillemyndigheden anser det desuden som god praksis, at tilladelsesindehaver supplerer den valgte metode, således alle spillere, der taber over X kr. på Y dage, med det samme udtages til manuel gennemgang eller udsættes for en automatiseret, aktiv intervention. Tilladelsesindehaver må således gerne supplere de mere avancerede analyser med grænser sat på en enkelt parameter.

9. Eksempel

Spiller A har tendens til intense spilsessioner, hvor spiller A indbetaler talrige gange i løbet af kort tid, hvilket resulterer i høje daglige tab. Spiludbyder X's algoritme formår på trods af dette først efter seks måneder at tilsende spiller A en generisk ansvarligt spil-besked, og herefter bliver spiller A først efter syv måneder kontaktet ved en målrettet intervention.

Det vurderes i dette tilfælde, at spiludbyder X for sent vælger at intervenere over for spiller A.

Spillemyndigheden anser det som god praksis, hvis tilladelsesindehaver altid er ekstra opmærksom, hvis en spillers forbrug ligger højt i forhold til en gennemsnitlig danskers indkomst (i 2023 var en gennemsnitlig indkomst pr. person før skat 395.500 kr. om året⁴.)

⁴ Person- og familieindkomster - Danmarks Statistik

Tilladelsesindehaver bør desuden tage højde for, hvad det anbefales, at man har af rådighedsbeløb, da det er en indikation af, hvad en dansker har til rådighed hver måned, når alle faste udgifter er betalt.

6.2 Foranstaltninger og interventioner

Tilladelsesindehaver er løbende forpligtet til at træffe passende foranstaltninger og foretage interventioner over for spillere, hvis spilmønstre indikerer behov herfor.

Som en del af bestemmelsen om at beskytte spillere skal tilladelsesindehaver sikre, at der iværksættes forebyggende foranstaltninger og interventioner over for alle spillere. Det betragtes som to selvstændige mål henholdsvis at forebygge og desuden at forhindre problematisk spiladfærd og spilafhængighed. Det er ikke tilstrækkeligt kun at have foranstaltninger og interventioner gældende for spillere med et spilmønster, der indikerer en problematisk spiladfærd.

Forebyggende foranstaltninger kan både være passive og aktive.

Passive foranstaltninger

Alle de ansvarlighedstiltag, som tilladelsesindehaver gennemfører for at forebygge og forhindre problematisk spiladfærd, der ikke er specifikt målrettet den enkelte spiller.

Aktive foranstaltninger (interventioner)

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.

Tilladelsesindehaver skal løbende udvikle og evaluere sine tiltag til at forebygge og forhindre, at spillere udvikler problematisk spiladfærd og spilafhængighed.

Tilladelsesindehaver skal derfor evaluere effekten af de iværksatte interventioner og foranstaltninger.

6.2.1 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 Register Over Frivilligt Udelukkede Spillere (ROFUS), henviser til Spillemyndighedens hjælpepinje om 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.

10. Eksempler på konkrete beskeder

Tag en pause

Forsøg aldrig at vinde det tabte tilbage

Tag stilling til din indbetalingsgrænse

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.

6.2.2 Aktive foranstaltninger (interventioner)

Aktive foranstaltninger er interventioner rettet direkte mod en spiller på baggrund af dennes konkrete og aktuelle spiladfærd, der kan motivere spilleren til at regulere sit forbrug af spil, så det ikke bliver skadeligt. Dette kan fx være kommunikation i form af pop-up-vinduer, mails, rapporter eller telefonopkald, der giver spilleren feedback på aktuelle tab, tidsforbrug eller andre negative forandringer i spilhistorik, -mønster eller -adfærd.

Spillemyndigheden anser det for god praksis, at tilladelsesindehaver gør interventionen relevant for den enkelte spiller ved at tilpasse kommunikationsform, omfang og indholdet af interventionen til spillerens spilmonster og risikoniveau.

Tilladelsesindehaver skal i samme ombæring sikre, at spilleren ved enhver aktiv intervention gøres opmærksom på, at der er tale om en aktiv, individualiseret intervention. Dette gøres ved at fremhæve, at det er spillerens spilmonster, der giver anledning til interventionen, så den ikke kan forveksles med generiske henvendelser til alle kunder.

11. Eksempel

Spiludbyder X har i sine procedurer vedrørende ansvarligt spil beskrevet, at en spiller, der klassificeres som en højrisikospiller, indgår i en fire ugers overvågningsperiode, efterfulgt af en fornyet vurdering af risikoniveauet. Når en spiller er i en fire ugers overvågningsperiode, modtager spilleren individualiseret ansvarligt spil-information via mail. Spilleren er samtidig blokeret fra at modtage markedsføring i denne periode. Spiludbyder X skal – uanset at denne procedure følges – fortsat forholde sig til den konkrete situation, som den pågældende spiller står i.

Dette er et eksempel på en aktiv intervention fra spiludbyderens side.

12. Eksempel

Spiludbyder X har i sine procedurer for ansvarligt spil beskrevet, at en spiller, der klassificeres som en højrisikospiller, skal modtage pop-up-beskeder, omsorgsopkald og desuden mails indeholdende information om ansvarligt spil. De pågældende interventioner skal være egnede til at forebygge og forhindre problematisk spiladfærd hos en konkret spiller, og spiludbyder X skal derfor overveje, om de pågældende tiltag alle er egnede, eller om der skal være øget fokus på et af dem evt. suppleret med andre.

Kommunikationen til spilleren bør fremhæve de parametre, der indikerer, at spilleren har udviklet problemer med at kontrollere sit spil og derfor har givet tilladelsesindehaver anledning til at reagere med en aktiv intervention.

Spilleren skal ligeledes aktivt gøres opmærksom på mulighederne for at gøre brug af tilladelsesindehavers ansvarligt spil-redskaber, fx nedjustering af indbetalingsgrænser og selvudlukkelse, samt modtage oplysninger om andre støtteforanstaltninger, 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 individuelle spiller.

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

Tilladelsesindehaver skal i forlængelse af individualiseret kommunikation til en spiller – foranlediget af spillerens konkrete og aktuelle spiladfærd – følge op på, om den enkelte spiller reagerer og responderer hensigtsmæssigt på indsatsen.

Tilladelsesindehaver kan ikke meningsfuldt siges at træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre problematisk spiladfærd og spilafhængighed, hvis denne er vidende om eller burde vide, at den anvendte kommunikation til spilleren ikke bidrager til, at personen forandrer sit spilmonster, men fortsat udviser tegn på en spiladfærd der kan føre til eller indikerer et skadeligt forbrug af spil, problematisk spiladfærd eller spilafhængighed.

En spillers ønske om ikke at blive kontaktet eller forstyrret fratager ikke tilladelsesindehaver 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 problematisk spiladfærd må tilladelsesindehaver 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.

6.2.2.1 Hvilke interventioner skal vælges?

Selvvalgte restriktioner, såsom indbetalingsgrænser fastsat af spilleren selv, vil som oftest være at foretrække frem for 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.

6.2.2.2 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.

Bonusser må således ikke tildeles på baggrund af en spillers inaktivitet. Dette står i bekendtgørelse om online væddemål § 23, stk. 2, bekendtgørelse om landbaserede væddemål § 23, stk. 2, og bekendtgørelse om onlinekasino § 30, stk. 2. Samtidig bør tilladelsesindehavers opmærksomhed skærpes, hvis en spiller selv anmoder om at få udbetalt bonusser, da dette kan være en indikation på, at spilleren udviser trang til at spille, men ikke har råd til det.

Det er Spillemyndighedens vurdering, at det ikke er i overensstemmelse med kravet i bekendtgørelserne om, at tilladelsesindehaver 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 og samtidig udviser tegn på problematisk spiladfærd. Det harmonerer ligeledes ikke med formålsbestemmelsen i lov om spil § 1, herunder navnlig at forbruget af spil om penge skal holdes på et moderat niveau, og at spillerne skal beskyttes mod at udvikle afhængighed af spil.

For øvrige informationer om markedsføring og bonustilbud henvises til Spillemyndighedens vejledning om salgsfremmende foranstaltninger, som er tilgængelig på Spillemyndighedens hjemmeside.

Interne regler og procedurer

7

7.1 Interne regler og procedurer

§ 22, stk. 2, i bekendtgørelse om onlinekasino
 § 16, stk. 2, i bekendtgørelse om online væddemål
 § 16, stk. 2, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

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 spilleres spiladfærd og risikovurdering af spillere. Det er afgørende, at de interne regler og procedurer udgør et operationelt værktøj for tilladelsesindehaver og dennes ansatte med henblik på at forebygge og forhindre problemspil og spilafhængighed.

7.1.1.1 Hvad skal de interne regler og procedurer indeholde?

Tilladelsesindehavers skriftlige interne regler og procedurer om ansvarligt spil skal indeholde information om, hvordan tilladelsesindehaver identificerer spillere med problematisk spiladfærd, samt hvilke handlinger og foranstaltninger der – både generelt og målrettet – iværksættes for at forebygge og forhindre problemspil og spilafhængighed. Informationen skal tilpasses tilladelsesindehavers produkter og kundesegment.

De interne regler og procedurer skal indeholde 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, hvor risikoniveauerne gradueres, og hvor der tages højde for den enkelte spillers situation for, at der kan foretages en egentlig risikovurdering.

Der skal også fremgå klare retningslinjer og beskrivelse af fremgangsmåden for, hvordan tilladelsesindehavers medarbejdere skal agere, når der identificeres spillere, som udviser problematisk spiladfærd. Procedurerne skal fx indeholde klar information til de ansatte om, hvilke interventioner der skal sættes i værk og hvornår, fx ved et givent risikoniveau eller hvis øvrige omstændigheder, såsom bekymrende udsagn fra spilleren, påkræver det.

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

De interne regler og procedurer skal som minimum indeholde:

Retningslinjer for

- hvordan problemspil og spilafhængighed forebygges og forhindres,
- medarbejderes ageren, når der identificeres en spiller, der udviser problematisk spiladfærd, herunder klar information om, hvilke interventioner der skal sættes i værk og hvornår,
- den enkelte medarbejderfunktionens opgaver i relation til overholdelse af opmærksomhedspligten,
- noteringspligt, hvis en spiller udviser problematisk spiladfærd,
- risikovurdering af spillere, herunder hvilke handlinger og foranstaltninger der iværksættes ved de forskellige risikovurderinger, samt hvilke forhold der har indvirkning på en nedjustering af risikovurderingen,
- kategorisering af spillere til brug for en risikovurdering.

13. Eksempler på situationer, hvor de ansatte skal reagere

Nedenstående er ikke udtryk for en udtømmende liste.

De ansatte skal reagere, hvis spilleren fx:

- nævner økonomiske problemer, psykiske lidelser, selvskaide eller selvmord,
- 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,
- 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.

Øget opmærksomhed fra tilladelsesindehaver

Tilladelsesindehaver skal vise øget opmærksomhed over for spillerens konkrete sprogbrug og tone, undersøge spiladfærd og kontakte spilleren, hvis denne via kontakt med ansatte igennem chat, mail eller telefon nævner ord som:

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

7.1.1.2 Opbevaring af oplysninger

§ 22, stk. 3, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 16, stk. 3, i bekendtgørelse om online væddemål
§ 16, stk. 3, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

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.

Uddannelse af ansatte

8

8.1 Uddannelse af ansatte

§ 22, stk. 4 og 5, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 16, stk. 4 og 5, i bekendtgørelse om online væddemål
§ 16, stk. 4 og 5, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

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

Da reglerne om uddannelsesmateriale er beskrevet i bekendtgørelser, der er udstedt med hjemmel i lov om spil, fortolker Spillemyndigheden bestemmelserne om uddannelsesmateriale således, at uddannelsesmateriale skal være målrettet det danske marked. Det er derfor vigtigt, at uddannelsesmateriale tager højde for den danske spillelovgivning og inddrager de særlige hjælpeværktøjer, som er reguleret i lovgivningen.

14. Eksempler på, hvad uddannelsesmateriale skal indeholde informationer om

- Spillemyndighedens selvudelukkelsesværktøj: ROFUS
- Spillemyndighedens hjælpelinje om spilafhængighed: StopSpillet
- Indbetalingsgrænser
- Tilladelsesindehavers egen selvudelukkelsesmulighed

Vær opmærksom på, at der ikke er tale om en udtømmende liste.

Det er vigtigt, at uddannelsesmateriale udgør selvstændigt materiale, og at det således ikke blot er en del af tilladelsesindehavers interne regler og procedurer. Der er dog ikke noget til hinder for, at der sker henvisning til de interne regler og procedurer i relevant og nødvendigt omfang. Uddannelsesmateriale skal således være meningsfuldt og instruerende, så de ansatte har et operationelt værktøj med henblik på at forebygge og forhindre problemspil og spilafhængighed.

Det er således ikke nødvendigt, at tilladelsesindehaver underviser alle ansatte i at forebygge og forhindre problemspil og spilafhængighed. Det vil ikke være nødvendigt at uddanne og instruere medarbejdere, hvis arbejdsopgaver ikke har nogen relation til spillere og spiladfærd.

Tilladelsesindehaver skal imidlertid 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 for deres funktion.

Det er derfor 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.

15. Eksempel

Alle ansatte i kundeservice hos en spiludbyder skal være instrueret i at anvende de interne regler og procedurer for ansvarligt spil. De skal således være i stand til at genkende mønstre, sprogbrug og tone i dialoger, der kan indikere, at en spiller ikke længere bruger spil som underholdning, men at spillet i stedet er begyndt at belaste spilleren.

Spillemyndigheden anser det som god praksis, hvis tilladelsesindehaver vælger at differentiere uddannelsen og instrueringen af de ansatte, alt efter hvilken funktion og grad af kontakt med spillere, som den enkelte ansatte har.

ROFUS og tilladelsesin- dehavers selvudelukkel- sesmulighed

9

9.1 Register Over Frivilligt Udelukkede Spillere (ROFUS)

9.1.1 Generelt om 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. Som registreret i ROFUS er man udelukket fra at spille onlinekasino og online væddemål hos spiludbydere med en dansk spiltilladelse. En registrering i ROFUS betyder desuden, at spilleren er udelukket fra at købe landbaserede væddemål, ligesom det ikke er muligt at 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.

En registrering i ROFUS betyder samtidig, at spilleren er undtaget fra at modtage direkte markedsføring fra tilladelsesindehaver.

ROFUS administreres og vedligeholdes af Spillemyndigheden. ROFUS fungerer ved, at en spiller frivilligt registrerer sig på ROFUS.nu, hvis vedkommende ønsker at udelukke sig midlertidigt eller endeligt fra at kunne spille.

Spilleren kan registrere sig med en af følgende muligheder:

Muligheder for registrering i ROFUS:**Midlertidig udelukkelse**

Varer enten 24 timer, 1 måned, 3 måneder eller 6 måneder.

Endelig udelukkelse

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

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

Midlertidige udelukkelser 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 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 sin anmodning om at blive slettet, vil anmodningen blive annulleret.

9.1.2 Tilladelsesindehaver skal informere om muligheden for at lade sig registrere i ROFUS

§ 25, stk. 1, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 19, stk. 1, i bekendtgørelse om online væddemål
§ 19, stk. 1, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

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/eller online væddemål, skal ligeledes formidle adgang til registrering på alle platforme, hvor der udbydes spil.

9.1.3 Krav om konsultation af ROFUS

§ 25, stk. 2-4, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 19, stk. 2-4, i bekendtgørelse om online væddemål
§ 19, stk. 2-4, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

Bilag 1 til bekendtgørelse om onlinekasino, bekendtgørelse om online væddemål og bekendtgørelse om landbaserede væddemål: tekniske krav til tilladelsesindehavere, pkt. C, nr. 3.

Ved oprettelse af en ny spillkonto eller ved udstedelse af et identifikationsmiddel 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 spillkontoen/identifikationsmidlet afvises af tilladelsesindehaver.

Hver gang en spiller logger på sin spillkonto hos en tilladelsesindehaver, der udbyder onlinekasino eller online væddemål, skal tilladelsesindehaver 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 spillkonto, eller når tilladelsesindehaver 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.

Er spilleren registreret i ROFUS den 1. oktober 2023 eller derefter, omfatter ROFUS også væddemål i fysiske butikker i Danmark. Inden spilleren kan købe et landbaseret væddemål, skal tilladelsesindehaver konsultere ROFUS for at påse, at spilleren ikke er registreret. Hvis spilleren er registreret i registret, kan væddemål ikke købes. En midlertidig udelukkelse betyder, at spillerens identifikationsmiddel ikke kan anvendes til indgåelse af nye væddemål i denne periode.

Får tilladelsesindehaver viden om, at en spiller er registreret i ROFUS som endeligt udelukket, skal tilladelsesindehaver lukke spillerens identifikationsmiddel, afslutte kundeforholdet og lukke en eksisterende spillkonto tilknyttet identifikationsmidlet.

Hvis tilladelsesindehaver oplever udfordringer med at konsultere ROFUS, har tilladelsesindehaver pligt til at orientere Spillemyndigheden hurtigst muligt. Dette følger af bilag 1 til bekendtgørelserne om onlinekasino, online væddemål og landbaserede væddemål: tekniske krav til tilladelsesindehavere, pkt. C, nr. 3.

9.1.4 Markedsføring

§ 25, stk. 5, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 19, stk. 5, i bekendtgørelse om online væddemål
§ 19, stk. 5, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

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

Med markedsføring menes enhver form for kommerciel kontakt, som tilladelsesindehaver retter mod sine spillere.

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.

9.1.5 Særligt vedrørende oplysninger om tidligere ROFUS-registreringer

Som udgangspunkt må en tilladelsesindehaver ikke gemme oplysninger om en spillers status i ROFUS til senere brug.

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

Spillemyndigheden anser det desuden for god praksis, at tilladelsesindehaver alene gemmer og anvender oplysninger om spillers 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 kan tilladelsesindehaver derfor gemme og anvende oplysninger fra ROFUS, som er op til 24 timer gamle.
- Derudover er det i orden at gemme log over gennemførte ROFUS-kald for at kunne dokumentere, at tilladelsesindehaver har levet op til dennes forpligtelser. Denne log skal ikke derudover benyttes.

9.2 Tilladelsesindehavers selvudelukkelsesmulighed

§ 23, stk. 1-4, i bekendtgørelse om onlinekasino
§ 17, stk. 1-4, i bekendtgørelse om online væddemål
§ 17, stk. 1-4, i bekendtgørelse om landbaserede væddemål

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 tilladelsesindehaver, 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**

Spilpause på 24 timer (afkølingsperiode). Spillerens spilkonto skal være deaktiveret i perioden.

Midlertidigt

Udelukkelse på minimum 30 dage. Spillerens spilkonto skal være deaktiveret i perioden.

Endeligt

Udelukkelse, der lukker spillerens spilkonto og afslutter kundeforholdet.

Deaktivering af spilkontoen må ikke forhindre spilleren i at få udbetalt indestående midler.

Effersom 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 bekendtgørelserne, 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. Det betyder særligt for landbaserede væddemål, at tilladelsesindehaver samtidig skal lukke spillerens identifikationsmiddel. Tidligst 1 år efter spilkontoens lukning må spilleren igen registreres som ny kunde. Tilladelsesindehaver skal derfor gemme oplysningerne om, at en spiller har udelukket sig, så det sikres, at spilleren ikke kan registrere sig som ny kunde efter kort tid. Registreringen af, at spilleren har udelukket sig, bør ske via spillerens cpr-nr. eller lignende, så det sikres, at spilleren 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 straks informere en spiller, som har udelukket sig selv fra tilladelsesindehavers spil, om muligheden for rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et dansk behandlingscenter. Det bemærkes, at det med fordel kan være det nærmest beliggende danske behandlingscenter, der henvises til, set i forhold til spillerens bopæl.

9.2.1 Yderligere begrænsninger

Nogle tilladelsesindehavere tilbyder yderligere spilbegrænsninger end dem, som kræves i spillelovgivningen, fx 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 begrænsninger.

Hvis tilladelsesindehaver vælger at stille disse yderligere begrænsningsmuligheder til rådighed, skal tilladelsesindehaver meget tydeligt gøre opmærksom på, hvad der tilbydes, så der ikke hersker tvivl om dette.

**Lov om spil § 32 og § 34,
stk. 1**

10

10.1 Vilkår i tilladelser

§ 32, i lov om spil

Der kan fastsættes vilkår i tilladelser til udbud af væddemål og drift af onlinekasino. Disse vilkår kan vedrøre ansvarligt spil. Tilladelsesindehavere skal derfor være opmærksomme på, at de også kan have forpligtelser i medfør af fastsatte vilkår i deres tilladelser.

10.2 Aldersgrænse for deltagelse i spil

§ 34, stk. 1, i lov om spil

Modtagelse af indsatser til spil fra personer under 18 år og anden formidling af sådanne personers deltagelse i spil er ikke tilladt.

Tilladelsesindehaver skal derfor sikre, at det ikke er muligt for unge under 18 år at spille via en online spilkonto eller med et spilkort oprettet i en anden persons navn.

Reaktioner ved manglende overholdelse af forpligtelser

11

11.1 Reaktioner ved manglende overholdelse af forpligtelser

Hvis Spillemyndigheden vurderer, at en tilladelsesindehaver ikke opfylder kravene i de bestemmelser, som Spillemyndigheden fører tilsyn med, kan dette resultere i en reaktion fra Spillemyndighedens side. Læs mere om de forskellige typer af reaktioner, som Spillemyndigheden kan give på Spillemyndighedens hjemmeside under *Tilsyn og reaktioner*.

Særligt for udbud af spil i Grønland

12

12.1 Særligt for udbud af spil i Grønland

Hvis tilladelsesindehaver udbyder spil i Grønland, skal tilladelsesindehaver være opmærksom på, at der gælder nogle specifikke regler for det grønlandske udbud af spil.

For udbud af spil i Grønland gælder bestemmelserne i nedenstående bekendtgørelser, som er udstedt med hjemmel i § 17, stk. 2, § 19, stk. 1, og § 46, stk. 1, i lov for Grønland om visse spil, jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 7. april 2016.

- 1) Bekendtgørelse nr. 683 af 11. juni 2025 for Grønland om onlinekasino.
- 2) Bekendtgørelse nr. 685 af 11. juni 2025 for Grønland om online væddemål.
- 3) Bekendtgørelse nr. 687 af 11. juni 2025 for Grønland om landbaserede væddemål.

12.1.1 Supplement til afsnit 3.1.1

§ 15, stk. 1-4, i bekendtgørelse for Grønland om onlinekasino
§ 13, stk. 1-4, i bekendtgørelse for Grønland om online væddemål
§ 14, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse for Grønland om landbaserede væddemål

De informationer, der skal fremgå på tilladelsesindehavers hjemmeside, brugergrænseflade eller på salgsstedet, skal formidles på både dansk og grønlandsk, og der skal informeres om kontaktsadresser på grønlandske behandlingscentre for spilafhængighed.

12.1.2 Supplement til afsnit 3.2

§ 14, i bekendtgørelse for Grønland om onlinekasino
§ 12, i bekendtgørelse for Grønland om online væddemål
§ 13, i bekendtgørelse for Grønland om landbaserede væddemål

Alle informationer, som tilladelsesindehaver er forpligtet til at stille til rådighed for spilleren, skal være på både dansk og grønlandsk, når tilladelsesindehaver udbyder spil i Grønland. Spillemyndigheden har dog pt. valgt at dispensere fra kravet således, at det kun er informationer af varig karakter (til forskel fra informationer, der ændres løbende), der skal være tilgængelige på grønlandsk.

12.1.3 Supplement til afsnit 9.2

§ 23, stk. 4, i bekendtgørelse for Grønland om onlinekasino
§ 17, stk. 4, i bekendtgørelse for Grønland om online væddemål
§ 17, stk. 4, i bekendtgørelse for Grønland om landbaserede væddemål

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.

