

Generelt

Rapporten skal udarbejdes i henhold til § 43, stk. 1 i lov om spil, og skal redegøre for, om indehavere af tilladelse til at udbyde væddemål og/eller onlinekasino har udbudt spil i overensstemmelse med betingelserne for tilladelsen.

Rapporten skal udarbejdes et år efter, at tilladelsen er taget i brug, dvs. hvis tilladelsen er taget i brug den 1. januar 2012, så skal rapporten udarbejdes efter den 31. december 2012. Rapporten skal sendes til Spillemyndigheden senest 14 måneder efter, at tilladelsen er taget i brug. Dvs. hvis tilladelsen er taget i brug den 1. januar 2012, så skal rapporten være Spillemyndigheden i hænde senest den 1. marts 2013.

Rapporten kan alene udfyldes og afleveres på dansk, dog kan den udfyldes på engelsk, hvis der samtidigt indleveres en autoriseret oversættelse.

Indehavere af tilladelse til både at udbyde væddemål og onlinekasino skal kun aflevere én rapport. Medmindre andet tydeligt fremgår af punktet i rapporten, så skal de udfyldes med oplysninger samlet for væddemål og onlinekasino.

Angående landbaseret væddemål vil alene enkelte punkter i rapporten være relevante.

Rapporten indeholder fire dele. Del 1, 2 og 4 skal udfyldes af tilladelsesindehaveren. Del 3 skal udarbejdes af en af Spillemyndigheden godkendt virksomhed.

På Spillemyndighedens hjemmeside er det muligt at finde oplysninger om, hvilke virksomheder der er godkendt til at udarbejde rapporten.

Rapporten skal kun handle om spil udbudt på det danske marked og spilkonti tilhørende danske kunder. Hvis der udbydes spil på Grønland, skal informationer vedrørende dette inkluderes i rapporten.

Beløbsfelter skal udfyldes med beløb i danske kroner. På rapportens side 1 skal det anføres hvilke valutaer, der er omregnet fra. Det skal samtidig anføres hvilken omregningsdato- og kurs, der er anvendt.

Ved indskud skal forstås samme beløb, som anvendes ved beregningen af afgiften på spil.

Del 1, statistiske oplysninger**Punkt 1**

Punkt 1.1 skal indeholde antallet af endelige spilkonti på det tidspunkt, hvor rapporten udarbejdes.

Bemærk, at spilkonti, der var oprettet inden tilladelsen trådte i kraft, og som efterfølgende er konverteret til en endelig dansk spilkonto, også er omfattet.

Antallet af endelige spilkonti skal under punkt 1.2. fordeles på køn og alder. De sidste fire cifre i CPR-nummeret kan anvendes til at bestemme kønnet på en person. Kvinder har et lige nummer, og mænd har et ulige nummer. De første seks cifre i CPR-nummeret består af dag, måned og år, dvs. DD-MM-ÅÅ-XXXX.

Punkt 2

Punkt 2.1 skal udfyldes med oplysning om spillere, der har forsøgt at oprette en spilkonti i det forgangne år, men af en eller anden grund er blevet nægtet oprettelse af spilkonto.

I punkt 2.2 skal det med antal oplyses, hvilke årsager der har været til, at en person er nægtet oprettelse af spilkonto.

Punkt 3**ROFUS**

Punkt 3 skal udfyldes med antal spillere, der har forsøgt at logge ind på deres spilkonti, selv om de var registreret i ROFUS. Antallet skal fordeles på

spillere, som har udelukket sig midlertidigt fra spil, og spillere, som har udelukket sig endeligt fra spil.

Punkt 4

Log-in med digital signatur

I punkt 4.1 skal det oplyses, hvor mange gange spillerne har logget ind på deres spilkonti ved brug af digital signatur. Antallet af log-in skal oplyses samlet for alle spilkonti pr. måned.

Årstallet udfyldes med fx 2012, og efterfølgende anføres antallet af log-in.

Hvis tilladelsen er taget i brug midt på året, fx i juni 2012, så vil månederne juni til december vedrøre 2012 og januar til maj vedrøre 2013.

Log-in uden digital signatur

I punkt 4.2 skal det oplyses, hvor mange gange spillerne har logget ind på deres spilkonti uden brug af digital signatur, fx fra en mobil applikation. Antallet af log-in skal oplyses samlet for alle spilkonti pr. måned.

Årstallet udfyldes med fx 2012, og efterfølgende anføres antallet af log-in.

Hvis tilladelsen er taget i brug midt på året, fx i juni 2012, så vil månederne juni til december vedrøre 2012 og januar til maj vedrøre 2013.

Punkt 5

Lukning af spilkonti

Punkt 5 vedrører spilkonti, der er lukket i det forgangne år. Det samlede antal spilkonti, der er lukket, anføres i punkt 5.1. Dette tal fordeles efterfølgende på spilkonti, der er lukket på henholdsvis tilladelsesindehaverens initiativ og spillerens initiativ.

Til sidst skal I under punkt 5.1.1.1 anføre de hyppigste årsager til, at spilkonti lukkes på tilladelsesindehaverens initiativ.

Punkt 6

Suspension

Reglerne om suspension af spilkonti findes i § 23 i bekendtgørelse om onlinekasino og § 20 i bekendtgørelse om online væddemål. Punkt 6.1 indeholder det samlede antal spilkonti, der er suspenderet i det forgangne år, uanset om suspensionen er endt med en endelig lukning af spilkontoen eller ej. I punkt 6.2 anføres det antal suspensioner, der er endt med en endelig lukning af spilkontoen.

Punkt 7 og 8

Kundeselvbegrænsning

Punkt 7, udelukkelse fra spil

Tilladelsesindehaveren skal stille en funktion til rådighed, så spillerne har mulighed for at udelukke sig midlertidigt eller endeligt fra at spille hos en tilladelsesindehaver. Denne mulighed skal stilles til rådighed jf. § 18 i bekendtgørelse om onlinekasino og § 16 i bekendtgørelse om online væddemål. Oplysningerne i punkterne 7.1 til 7.3 skal være ekskl. spillere, der har valgt en spilpause på 24 timer.

Under punkt 7.4 skal det anføres, hvor mange 24 timers afkølingsperioder, der er registreret i løbet af perioden, som rapporten dækker. Det betyder, at en spiller, der har haft 5 afkølingsperioder, skal tælle med 5 gange.

Punkt 8, indbetalingsgrænse

Reglerne omkring spillernes mulighed for at fastsætte en indbetalingsgrænse følger af § 17 i bekendtgørelse om onlinekasino og § 15 i bekendtgørelse om online væddemål. Spilleren skal have mulighed for at fastsætte daglige, ugentlige og månedlige indbetalingsgrænser.

I punkt 8.1 anføres, hvor mange spillere der har valgt at fastsætte en indbetalingsgrænse. Hvis en spiller både har fastsat en daglig og en ugentlig

indbetalingsgrænse, skal vedkommende kun tælle med én gang.

I punkt 8.2 fordeles det samlede antal på daglige, ugentlige og månedlige grænser. I dette punkt kan en spiller godt tælle med flere gange. Hvis en spiller fx både har fastsat en ugentlig og en månedlig indbetalingsgrænse, så skal spilleren tælles med i begge felter.

I punkt 8.3 skal I anføre, om spilleren har frit valg til at vælge indbetalingsgrænsen, eller om tilladelsesindehaveren har fastsat nogle beløbsgrænser, som spilleren kan vælge imellem. Spørgsmålet er således, om spilleren fx kan vælge en grænse på 392 kr. om dagen, eller om der er fastsat foruddefinerede valgmuligheder på fx 100 kr., 500 kr. og 1.000 kr.

Punkt 9

Klager

Reglerne om behandling af klager findes i § 35 i bekendtgørelse om onlinekasino og § 29 i bekendtgørelse om online væddemål.

I punkt 9.1 anføres det, hvor mange klager tilladelsesindehaveren har behandlet. Ved klager skal forstås skriftlige henvendelser fra spillerne. Det omfatter som udgangspunkt ikke henvendelser pr. telefon eller via live chat funktioner, medmindre tilladelsesindehaveren har behandlet henvendelser via disse kontaktkanaler som faktiske klager.

I punkterne 9.2-9.4 skal det anføres, hvor lang den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har været, samt hvor mange sager der er behandlet på henholdsvis under og over 14 dage. Antallet, der skal anføres i punkt 9.4, svarer til det antal gange, tilladelsesindehaveren har informeret spilleren om, hvornår spilleren kan forvente afgørelse i sagen, da denne ikke kan behandles indenfor 14 dage.

Punkt 10

Modregningsfri konto

Spillernes midler skal indestå på en modregningsfri konto, jf. § 12 i bekendtgørelse om onlinekasino og § 11 i bekendtgørelse om online væddemål.

Saldoen den 1. i måneden de første 12 måneder efter, at tilladelsen er taget i brug, skal anføres. Årstallet udfyldes med fx 2012, og efterfølgende anføres saldoen på kontoen.

Hvis tilladelsen er taget i brug midt på året, fx den 1. juni 2012, så vil månederne juni til december vedrøre 2012 og januar til maj vedrøre 2013.

Punkt 11

Overførsler til og fra spilkonti

I punkt 11.1 ønskes oplyst, hvor meget spillerne samlet har overført til deres spilkonti fra deres bankkonti, betalingskort mv. Dvs. hvor mange penge spillerne har indbetalt på deres spilkonti.

I punkt 11.2 ønskes oplyst, hvor meget spillerne i alt har fået udbetalt fra deres spilkonti, dvs. hvor mange penge de har trukket ud/hævet fra deres spilkonti til deres bankkonti. Dette omfatter samtlige udbetalinger fra spilkonti til spilleren, uanset om der er tale om gevinster eller midler, som spilleren selv har overført til spilkontoen

Det er valgfrit, om spiludbydere med tilladelse til at udbyde både onlinekasino og væddemål vil opgøre tallene samlet eller opgøre dem for henholdsvis onlinekasino og væddemål. Det skal fremgå af opgørelsen, hvad tallene dækker.

Punkt 12

Overførsler til og fra midlertidige spilkonti

Punkt 12 drejer sig om overførsler til og fra midlertidige spilkonti. Med midlertidige spilkonti skal forstås spilkonti, der af en eller anden årsag ikke er blevet endelige og derfor er blevet lukket, fx

fordi det ikke har været muligt at verificere spillerens identitet.

I punkt 12.1 skal det oplyses, hvor meget der samlet er overført fra spillere til deres midlertidige spilkonti.

I punkt 12.2 skal det oplyses, hvor meget der samlet er udbetalt af indsatte midler til spillere fra deres midlertidige spilkonti. Spilleren har mulighed for at få udbetalt midler, som spilleren selv har indsat på spilkontoen.

I punkt 12.3 skal det oplyses, hvor meget der samlet har været i gevinster på de midlertidige spilkonti, men som ikke er kommet til udbetaling og derfor er tilfaldet tilladelsesindehaveren.

I punkt 12.4 skal det oplyses, hvor mange midler der står på spilkonti, hvor det ikke har været muligt at udbetale beløbet. Det kan være situationer, hvor den midlertidige konto er lukket efter 30 dage, fordi det ikke har været muligt at foretage verifikation af spillerens identitet, og hvor tilladelsesindehaveren ikke har tilstrækkelige oplysninger til at udbetale indeståendet.

Punkt 13

Manuelle indsættelser og hævnninger

I punkt 13.1 skal der svares på, om tilladelsesindehaveren har foretaget manuelle indsættelser på spillernes spilkonto. De hyppigste årsager til, at der eventuelt foretages manuelle indsættelser, skal anføres i punkt 13.1.1.

I punkt 13.1.1.1 skal det anføres hvor mange gange der er foretaget manuelle indsættelser og i punkt 13.1.1.2 skal det anføres, hvor stort et beløb, der samlet er indsat manuelt.

Punkt 13.2 vedrører manuelle hævnninger. Spørgsmålene svarer til spørgsmålene under punkt 13.1.

Punkt 14

White Label

I punkterne 14.1 og 14.2 skal det oplyses, hvorvidt der anvendes white label selskaber. I bekræftende fald skal selskaberne oplyses med angivelse af antal spilkonti og BSI vedrørende det enkelte white label selskab.

Information om udbudte spil

Punkt 15 og 16

Væddemål

Punkterne skal kun udfyldes af indehavere af tilladelse til at udbyde væddemål.

I punkt 15 skal det oplyses, hvilke typer væddemål der udbydes. Dette skal oplyses for henholdsvis online- og landbaseret væddemål, såfremt dette udbydes.

Punkt 16 skal kun udfyldes, hvis der udbydes landbaseret væddemål. En væddemålsbutik er en butik, hvor minimum 51 % af indtægten stammer fra spil (ikke begrænset til væddemål).

Punkt 17 og 18

Onlinekasino

Punkterne skal kun udfyldes af indehavere af tilladelse til at udbyde onlinekasino.

I punkt 17 skal det oplyses, hvilke typer spil indenfor onlinekasino der udbydes.

I punkt 18 skal det oplyses, hvor mange versioner af de enkelte spiltyper der udbydes.

Punkt 19 og 20

Markedsføring

Under punkt 19 og 20 skal det anføres, hvilke medietyper der er anvendt til markedsføring, samt hvor stort et beløb der er anvendt til markedsføring – både samlet og fordelt på medietyper.

Del 2, redegørelse

Der skal i selve rapporten gives en kort redegørelse for hver af de nævnte punkter. Der kan ikke vedlægges bilag eller lignende, der redegør for punkterne.

Punkt 21-23**Registrering af kunder****Punkt 21**

Reglerne for, hvordan tilladelsesindehaveren skal foretage registrering og identificering af kunder, fremgår af kapitel 2 i bekendtgørelse om onlinekasino og kapitel 2 i bekendtgørelse om online væddemål.

Det er ikke i bekendtgørelserne endeligt fastsat, hvorledes identificeringsprocessen skal udføres. Dette beslattes af den enkelte tilladelsesindehaver. Tilladelseshaveren skal ved disse punkter beskrive, hvordan processen er tilrettelagt.

Punkt 22 og 23

Den danske tilladelse kan alene anvendes til udbud af spil til personer, der fysisk opholder sig i Danmark. Dette gælder, uanset om personen er dansker eller ej. I punkterne skal det beskrives, hvordan dette sikres.

Punkt 24 og 25**Lukning af spillkonti**

Punkt 24 handler om spillere, der har udelukket sig fra spil hos tilladelsesindehaveren. I punktet skal der redegøres for, hvordan I informerer om rådgivnings- og behandlingstilbud for ludomani.

Punkt 25 handler om spillere, der har udelukket sig endeligt fra spil via ROFUS.

I punkt 25.1 skal der svares på, om der er en automatisk procedure, der sikrer lukning af spillkonti, når der modtages information om, at en spiller har udelukket sig endeligt fra spil via ROFUS.

Ved automatisk procedure skal forstås en procedure, der ikke kræver manuelle handlinger fra en person.

Informationen om, at en spiller har udelukket sig endeligt i ROFUS, modtages typisk, hvis en spiller forsøger at logge ind på sin spillkonto, efter at vedkommende har udelukket sig endeligt fra spil i ROFUS. Det er ikke hensigten, at tilladelsesindehaveren skal foretage forespørgsler i ROFUS på andre tidspunkter end ved kontooprettelse og ved log-in. Proceduren vedr. lukning af konti sættes således typisk i gang, når spilleren forsøger at foretage log-in eller i øvrigt henvender sig til spiludbyderen, efter at vedkommende har registreret sig i ROFUS.

I punkt 25.2 skal der redegøres for den automatiske procedure, og såfremt der ikke eksisterer en automatisk procedure, skal der redegøres for, hvordan det så sikres, at den udelukkede spillers spillkonto lukkes, og kundeforholdet afsluttes.

Punkt 26-32**Hvidvask**

Punkterne skal kun besvares af indehavere af tilladelse til at udbyde onlinekasino.

Punkterne vedrører den særlige opmærksomheds-, undersøgelses- og underretningspligt, som påhviler indehavere af tilladelse til at udbyde onlinekasino. Reglerne fremgår af kapitel 2 og 10 i bekendtgørelse om onlinekasino.

Punkt 26

Kravet fremgår af § 4 i bekendtgørelsen vedr. online kasino.

Punkt 27

Tilladelsesindehaveren skal have interne procedurer, der opfanger mistænkelige transaktioner i relation til hvidvask og finansiering af terrorisme. Her ønskes en kort beskrivelse af,

hvilke transaktioner der anses som mistænkelige. Reglerne findes i bekendtgørelsens § 29.

Punkt 28

Hvis en transaktion anses som mistænkelig, har tilladelsesindehaveren, jf. bekendtgørelsens § 30, en pligt til at undersøge transaktionen nærmere. Her skal det beskrives, hvordan transaktioner undersøges.

Punkt 29

I punktet skal det angives, hvor mange transaktioner, der har været anset som mistænkelige, der er blevet undersøgt.

Punkt 30

Efter bekendtgørelsens § 29, stk. 2, skal undersøgelser noteres og opbevares. Her skal beskrives procedurerne herfor.

Punkt 31 og 32

Det er alene relevant at udfylde punkterne, hvis der accepteres kunder bosiddende i et andet land end Danmark på den danske tilladelse.

Reglerne om registrering af politisk udsatte personer bosiddende i et andet land end Danmark fremgår af bekendtgørelsens § 2.

Punkt 33

Aftalt spil "Match-fixing"

Punktet skal kun besvares af indehavere af tilladelse til at udbyde væddemål. Punkterne handler om tilladelsesindehaveres pligt til at træffe foranstaltninger, der er egnede til at reducere risikoen for aftalt spil. Denne pligt fremgår af § 22 i bekendtgørelse om online væddemål.

Punkt 34

Markedsføring

Punkt 34 handler om tilladelsesindehaverens markedsføring. Der skal i punktet redegøres for, hvordan det sikres, at der ikke sendes markedsføringsmateriale til spillere, der har

udelukket sig selv fra spil. Der er tale om både midlertidig og endelig udelukkelse. Udelukkelsen kan være foretaget direkte i forhold til tilladelsesindehaveren eller via ROFUS.

Del 3, vurdering

Den godkendte virksomhed skal vurdere, hvorvidt der udbydes spil i overensstemmelse med reglerne i spilleloven og tilhørende bekendtgørelser.

Det skal fremgå, hvis den godkendte virksomhed er bekendt med:

1. at der sker overtrædelser af reglerne eller
2. der er punkter, hvor der eventuelt sker overtrædelser af lovgivningen.

Den godkendte virksomhed skal ikke forholde sig til de punkter, der indgår i "de tekniske standarder" i Spillemyndighedens certificeringsprogram. Fx fremgår det af bekendtgørelserne, at det af tilladelsesindehaverens hjemmeside skal fremgå, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene. Dette punkt skal certificeres efter punkt 4.4.3.2. i de tekniske standarder, og den godkendte virksomhed skal derfor ikke vurdere, om dette er opfyldt.

Modsætningsvis vedrørende registrering af spillere skal spilsystemet efter de tekniske standarder logge de oplysninger, der indhentes i forbindelse med verificering af spillerens identitet. Det er imidlertid ikke konkret fastsat, hvor oplysningerne skal indhentes, og her skal den godkendte virksomhed vurdere, om verificeringsprocessen er tilstrækkelig.

Del 4, erklæring fra tilladelsesindehaver

Hvis den godkendte virksomhed har angivet, at denne mener, at tilladelsesindehaveren overtræder reglerne, skal tilladelsesindehaveren i del 4 oplyse, om denne er enig i den godkendte virksomheds vurdering.

Hvis tilladelsesindehaveren ikke er enig, skal denne begrunde hvorfor.

Hvis tilladelsesindehaveren er enig, skal denne angive, hvornår forholdene er bragt i orden.

Spillemyndigheden vil forholde sig til, om den angivne tidsperiode er tilstrækkelig, og vil kontakte tilladelsesindehaveren, hvis vi vurderer, at forholdene skal bringes i orden tidligere.

Hvis den godkendte virksomhed er i tvivl, skal tilladelsesindehaverne forholde sig til, hvorvidt denne finder, at der foreligger en overtrædelse. Hvis tilladelsesindehaver vurderer, at der foreligger en overtrædelse, skal denne angive, hvornår forholdene er bragt i orden.

Andet

Hvis du har spørgsmål til rapporten, kan du kontakte Spillemyndigheden på e-mail spillemyndigheden@skat.dk.