



# Spillemyndighedens vejledning om ansvarligt spil

# Indholdsfortegnelse

INDHOLDSFORTEGNELSE .....	1
1 INDLEDNING .....	3
2 GENERELT OM ANSVARLIGT SPIL.....	4
2.1 SPILLELOVENS FORMÅLSBESTEMMELSE .....	4
2.2 PROBLEMATISK SPIL .....	5
2.2.1 Generelt om problematisk spil.....	5
2.2.2 Unge og problematisk spil.....	6
2.3 TILTAG FOR AT SIKRE ANSVARLIGT SPIL .....	7
2.3.1 ROFUS.....	7
2.3.2 StopSpillet .....	8
3 REGELGRUNDLAG .....	10
3.1 SPILLELOVEN .....	10
3.2 BEKENDTGØRELSER.....	10
3.2.1 Bekendtgørelser om onlinekasino og online væddemål.....	10
3.2.1.1 Information til spilleren .....	10
3.2.1.1.1 Information på hjemmesiden .....	10
3.2.1.1.2 Information på forsiden af hjemmesiden.....	11
3.2.1.1.3 Særligt for onlinekasino: Ur på hjemmeside .....	12
3.2.1.2 Mærkningsordning.....	12
3.2.1.3 Ansvarligt spil .....	13
3.2.1.3.1 Indbetalingsgrænse.....	13
3.2.1.3.2 Spilmønstre.....	14
3.2.1.3.3 Interne regler og procedurer .....	14
3.2.1.3.4 Uddannelse af ansatte .....	15
3.2.1.3.5 Selvudelukkelse .....	15
3.2.1.3.6 Særligt vedrørende bonustilbud .....	17
3.2.1.3.7 Særligt vedrørende storspillere.....	17
3.2.2 Bekendtgørelse om landbaserede væddemål.....	17
3.2.2.1 Information til spilleren .....	17
3.2.2.2 Mærkningsordning .....	18
3.2.3 Bekendtgørelse om landbaserede kasinoer .....	19
3.2.3.1 Information til spilleren .....	19
3.2.3.1.1 Information ved indgangen til kasinoet.....	19
3.2.3.1.2 Information på kasinoets hjemmeside.....	21
3.2.3.2 Mærkningsordning.....	22
3.2.3.3 Ansvarligt spil .....	23
3.2.3.3.1 Selvudelukkelse .....	23
3.2.4 Bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater.....	24
3.2.4.1 Information til spilleren .....	24
3.2.4.1.1 I spillebatter .....	24
3.2.4.1.2 I restaurationer, hvor der er opstillet spilleautomater.....	24
3.2.4.2 Mærkningsordning .....	25

3.2.5 Særligt vedrørende onlinebingo via tv.....	26
3.2.6 Bekendtgørelse om almennyttige lotterier.....	27
3.2.6.Særligt vedrørende lotterier .....	28
<b>4 TEKNISKE KRAV .....</b>	<b>29</b>
4.1 ONLINEKASINO OG ONLINE VÆDDEMÅL .....	29
4.1.1 Baggrund for de tekniske krav.....	29
4.1.2 Konstruktion af statistiske modeller.....	29
4.1.2.1 Identifikation af spillere med problematisk spilleadfærd.....	29
4.1.2.2 Valg af markører .....	30
4.1.2.2.1 Særligt vedrørende pengeforbrug .....	31
4.1.2.3 Valg af statistiske modeller.....	32
4.2 LANDBASEREDE SPIL .....	33
<b>5 FORANSTALTNINGER OG INTERVENTIONER .....</b>	<b>34</b>
5.1 ONLINEKASINO OG ONLINE VÆDDEMÅL .....	34
5.1.1 Passive foranstaltninger.....	34
5.1.2 Aktive foranstaltninger .....	35
5.2 LANDBASEREDE SPIL .....	36
<b>6 OUTSOURCING OG TREDJEMANDBISTAND .....</b>	<b>37</b>
<b>7 REAKTIONER VED MANGLENDE OVERHOLDELSE .....</b>	<b>38</b>
7.1 STRAF.....	38
7.2 ANDRE REAKTIONER END STRAF.....	38
7.2.1 Indskærpelse .....	38
7.2.2 Bortfald af tilladelse.....	38
<b>8 KONTAKT SPILLEMYNDIGHEDEN .....</b>	<b>40</b>

## 1 Indledning

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

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

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

Vejledningen er dels opdelt i generelle emner, der gælder for alle tilladelsesindehavere, og under de enkelte afsnit opdelt på de forskellige spilområder.

Vejledningen er specifikt blevet til med afsæt i bekendtgørelserne for de forskellige spilområder, som trådte i kraft den 1. januar 2020. I bekendtgørelserne er en række bestemmelser, som specifikt vedrører ansvarligt spil. Reglerne i bekendtgørelserne er blevet til med baggrund i ”Aftale om nye tiltag mod spilafhængighed og justering af spilaftale” af 29. juni 2018. Aftalen er indgået mellem den daværende regering (Venstre, Liberal Alliance og Konservative) samt Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti. Udover de nye regler i bekendtgørelserne, har aftalen også ført til udarbejdelsen af et adfærdskodeks for spilbranchen, som spilbranchen selv har udarbejdet. Der henvises i den forbindelse til [Adfærdskodeks for spilbranchen \(Socialt ansvarlig markedsføring m.v.\)](#).

Vejledningen vil løbende blive opdateret og ajourført efterhånden som regler og praksis tilføjes eller ændres og bliver udviklet.

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

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. Tilladelsesindehaverne kan derfor med fordel sammentænke de to områder og orientere sig i [Spillemyndighedens vejledning om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme](#), når procedurerne for ansvarligt spil gennemgås.

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

## 2 Generelt om ansvarligt spil

### 2.1 Spillelovens formålsbestemmelse

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

§ 1. Lovens formål er

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

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

At unge eller andre udsatte personer skal beskyttes fra at blive udnyttet gennem spil eller udvikle afhængighed af spil, har blandt andet den betydning, at tilladelsesindehavere både har en forpligtelse til at forebygge problemspil og spilafhængighed, og til at opdage og hjælpe deres spillere, som måtte have et problematisk forhold til spil. Læs mere herom i afsnit 4 og 5.

At spillere skal beskyttes ved at sikre, at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde, stiller blandt andet krav til tilladelsesindehavernes markedsføring. Der er i den forbindelse fastsat en række specifikke krav til markedsføring af spil i de forskellige bekendtgørelser. Læs mere herom i Spillemyndighedens vejledning om salgsfremmende foranstaltninger og i [Spillemyndighedens Certificeringsprogram Inspektionsstandarder for onlinekasino SCP.02.03.DK.1.2/ Spillemyndighedens Certificeringsprogram Inspektionsstandarder for online væddemål SCP.02.01.DK.1.3](#).

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

## 2.2 Problematisk spil

### 2.2.1 Generelt om problematisk spil

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

**Risikospiller** – en spiller med øget risiko for at udvikle et problematisk forhold til spil set i forhold til flertallet af spillere. En risikospiller spiller fast og planlagt og tager flere chancer. Spillet forstyrrer dog ikke risikospillerens liv og hverdag.

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

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

Udenfor kategorien af personer med problematisk spilleadfærd falder spillere, som har et fornuftigt og afbalanceret forhold til spil. Denne typer spiller kan kategoriseres som:

**Den sociale spiller** – en spiller, som har et fornuftigt og afbalanceret forhold til spil.

Ifølge det europæiske diagnosesystem ICD-10 betegner WHO spilafhængighed som patologisk spillelidenskab og definerer det som: *“Hyppigt gentagne episoder af spillelidenskab, som dominerer personens liv på bekostning af sociale, arbejdsmæssige og familiemæssige værdier og forpligtigelser.”* Sundhedsstyrelsen benytter samme definition.

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

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

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

Undersøgelsen "Pengespil og spilleproblemer i Danmark 2005-2016", udarbejdet af VIVE (daværende SFI), har følgende hovedkonklusioner:

- Det anslås, at der i 2016 var 125.000 personer med spilproblemer i Danmark.
- Personer med spilproblemer har gennemsnitligt en tidligere debutalder (19-20 år) for pengespil end personer uden spilproblemer (25 år).
- Personer med spilproblemer spiller i vid udstrækning både pengespil online og landbaseret. Det gælder for 50 pct. af gruppen med et lavt niveau af spilproblemer, og for 65 pct. af gruppen med moderate eller alvorlige spilproblemer.
- Personer med spilproblemer påvirkes mere af reklamer for pengespil end spillere uden spilproblemer.

### 2.2.2 Unge og problematisk spil

Unge udgør en særlig udsat gruppe i forhold til spil, hvilket da også er særligt fremhævet i spillelovens formålsbestemmelse. Undersøgelsen "Pengespil blandt unge i Danmark fra 2007-2016", udarbejdet af VIVE (daværende SFI), har følgende hovedkonklusioner vedrørende unge og spil:

- 40 pct. af de unge under 18 år havde i 2016 spillet pengespil på et tidspunkt.
- 24 pct. af de unge under 18 år havde i 2016 spillet pengespil indenfor det seneste år.
- Omkring 31.600 unge havde i 2016 en risikabel spiladfærd i forhold til pengespil.
- 3 pct. af de 12-årige, 12 pct. af de 15-årige og 26 pct. af de 17-årige drenge havde en risikabel spilleadfærd.
- 23 pct. af de unge, som har prøvet at spille pengespil, har spillet online. Heraf har 57 pct. betalt med eget betalingskort, 25 pct. med forældres betalingskort, 10 pct. med venners betalingskort og 14 pct. med andre midler.
- Hvis man som ung har prøvet at spille om penge på nettet, øges risikoen for en risikabel spiladfærd senere i livet.

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

Det forhold, at mange unge har prøvet at spille pengespil online, og at en del har benyttet andres betalingskort til at spille for, stiller krav til udbydere af onlinekasino og online væddemål om, at de har effektive procedurer til at sikre, at unge under 18 år ikke kan spille. Tilladelsesindehaverne bør i den forbindelse være opmærksomme på, at unge under 18 år kan opgive en andens cpr.nr. eller have lånt en andens NemID ved login, og tilladelsesindehaverne bør medtænke dette i procedurerne for ansvarligt spil. Fx bør tilladelsesindehaverne reagere, hvis der benyttes et betalingskort, som ikke tilhører vedkommende der har oprettet spilkontoen. Tilladelsesindehaverne bør ligeledes have klare procedurer for, hvordan der reageres, hvis det konstateres, at en person under 18 år har spillet.

## 2.3 Tiltag for at sikre ansvarligt spil

### 2.3.1 ROFUS

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

ROFUS er placeret hos Spillemyndigheden, som administrerer og vedligeholder systemet.

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

Spilleren har mulighed for at registrere sig med en:

**Spilpause** – som varer 24 timer.

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

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

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

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

En spiller, der har bedt om endelig udelukkelse, kan til enhver tid, dog tidligst et år efter optagelsen i registret, 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, for at sletningen af registret kan gennemføres. Har spilleren ikke inden 30 dage bekræftet sit ønske om at blive slettet, vil anmodningen blive annulleret.

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



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

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

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

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

Som supplement til ROFUS skal det også være muligt at selvudelukke sig fra at spille direkte hos den enkelte tilladelsesindehaver, hvad enten det er hos en udbyder af onlinespil eller landbaseret kasino.

**Regler om selvudelukkelse findes i:**

Bekendtgørelse om onlinekasino § 24

Bekendtgørelse om online væddemål § 18

Bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 10

Læs mere herom i afsnit 3.2.1.3.5 og 3.2.3.3.1.

### 2.3.2 StopSpillet

Den 2. januar 2019 lancerede Spillemyndigheden hjælpelinjen ”StopSpillet”.

StopSpillet er Spillemyndighedens hjælpelinje om spilafhængighed. StopSpillet er for alle, der har brug for råd og vejledning om ansvarligt spil og spilafhængighed. Hos StopSpillet er ansat en række professionelle og uddannede rådgivere, som vejleder inden for ansvarligt spil og spilafhængighed.

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

---

Alle, der har brug for at tale om spilafhængighed, kan ringe. Det kan være personer, som selv har problemer med spil eller pårørende til en person, der har problemer med spil. Fagpersoner, som har spørgsmål om spilafhængighed, er også velkomne til at ringe.

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

---

## 3 Regelgrundlag

### 3.1 Spilleloven

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

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

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

### 3.2 Bekendtgørelser

#### 3.2.1 Bekendtgørelser om onlinekasino og online væddemål

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

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

##### 3.2.1.1 Information til spilleren

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

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

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

- 1) fremgå, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene,
- 2) informeres om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil, hvor informationen skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed,
- 3) formidles adgang til en selvtest for spilafhængighed,
- 4) formidles information om og kontaktsadresser 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.

Denne information skal være placeret på en fremtrædende plads på tilladelsesindehavers hjemmeside, og informationen skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden.

Der skal desuden formidles adgang til Spillemyndighedens hjemmeside. Dette kan gøres ved at linke direkte til Spillemyndighedens hjemmeside.

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

At det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene betyder, at en person under 18 år heller ikke må deltage, selvom denne fx får lov at låne en forælders spilkonto. Tilladelsesindehaverne bør være opmærksomme på, at dette kan forekomme og træffe foranstaltninger for at undgå dette. Fx bør tilladelsesindehaverne reagere, hvis der benyttes et betalingskort, der ikke tilhører vedkommende, der har oprettet spilkontoen. Tilladelsesindehaverne bør ligeledes have klare procedurer for, hvordan der reageres, hvis det konstateres, at en person under 18 år har spillet.

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

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

Henvisning til StopSpillet bør gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at linke direkte til StopSpillet's hjemmeside og ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet.

Ligeledes kan der linkes direkte til ROFUS. Informationen om ROFUS bør samtidig gives på en måde, så der ikke er tvivl om, hvad ROFUS er.

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

Alle nødvendige og relevante informationer til spillerne skal være på dansk.

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

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

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

### 3.2.1.1.3 Særligt for onlinekasino: Ur på hjemmeside

Det fremgår af bekendtgørelse om onlinekasino § 17, at:

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

Bemærk, at denne regel kun gælder for onlinekasino.

Spilleren skal have mulighed for at orientere sig om tidsforbrug. Uret skal være synligt for spilleren hele tiden og må ikke være baseret på spillerens udstyr.

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

### 3.2.1.2 Mærkningsordning

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Den senest offentliggjorte version af mærket kan downloades på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis som det er, og må ikke ændres på nogen måde.

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

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

### 3.2.1.3 Ansvarligt spil

#### *3.2.1.3.1 Indbetalingsgrænse*

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

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

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

Ved indbetalingsgrænse forstås en grænse for det samlede beløb en spiller kan indbetale til sin spilkonto.

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

Ved eksisterende kunder, som ikke har fastsat en indbetalingsgrænse, skal tilladelsesindehaver ligeledes sikre, at spilleren fastsætter en indbetalingsgrænse, inden spilleren kan fortsætte sit spil.

Spilleren skal som minimum fastsætte én af følgende indbetalingsgrænser:

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

Beløbene på indbetalingsgrænserne må ikke være forudbestemt, og der må ikke være valgt et standardbeløb for spilleren.

Spilsystemet må gerne tilbyde spilleren at vælge mellem beløbsintervaller.

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

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

#### 3.2.1.3.2 Spilmønstre

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

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

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

#### 3.2.1.3.3 Interne regler og procedurer

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

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

De skriftlige interne regler og procedurer om ansvarligt spil skal indeholde information om, hvordan tilladelsesindehaver identificerer problemspillere, herunder spilafhængige. Ligeledes skal de interne regler og procedurer beskrive klare retningslinjer og fremgangsmåden for, hvordan tilladelsesindehaver forebygger og forhindrer problemspil og spilafhængighed, herunder oplysninger om, hvad der gøres af generelle forebyggende tiltag, samt hvordan tilladelsesindehavers medarbejdere skal agere, når der identificeres spillere, som udviser problematisk

spilleadfærd. Procedurene bør fx indeholde klar information til de ansatte omkring hvilke interventioner, der skal sættes i værk og hvornår.

Ligeledes skal procedurene indeholde en beskrivelse af den opmærksomhedspligt, medarbejderne har, samt oplysninger om, at det skal noteres, hvis spilleren udviser en problematisk spilleadfærd. Der skal også være oplysninger om, hvordan risikovurdering af en spiller foretages. Tilladelsesindehaver skal i den forbindelse have en klar beskrivelse af, hvordan en spiller risikovurderes i forhold til ansvarligt spil. Det er nødvendigt at have flere forskellige spillerkategorier, for at der kan foretages en egentlig risikovurdering. Disse spillerkategorier kan fx tage udgangspunkt i definitionerne i afsnit 2.2, (social spiller, risikospiller, problemspiller og spilafhængig), men der kan også benyttes andre typer af kategoriseringer, som kan indeholde flere eller færre typer af spillere. Det afgørende er, at der benyttes en kategorisering, som rent faktisk tager højde for den enkelte spillers situation.

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

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

#### 3.2.1.3.4 Uddannelse af ansatte

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

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

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

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

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

#### 3.2.1.3.5 Sehdeldlukelse

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



§ 17/§ 23: Tilladelsesindehaver skal stille en funktion til rådighed for spilleren, der gør det muligt for spilleren at anmode om midlertidig eller endelig udelukkelse fra tilladelsesindehaverens spil. Tilladelsesindehaver skal sikre, at spilleren ikke kan indgå nye spil, efter at spilleren har anmodet om udelukkelse.

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

Spilleren skal have mulighed for at udelukke sig:

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

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

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

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

Eftersom den kortvarige spilpause er defineret som 24 timer, må det ikke være muligt at udelukke sig i mindre end 24 timer. Ligeledes må det ikke være muligt at udelukke sig i en tidsperiode på mellem 24 timer og 30 dage, da en midlertidig udelukkelse minimum skal være på 30 dage. Der bør til gengæld være mulighed for, at spilleren kan vælge en midlertidig udelukkelse, som varer i mere end 30 dage.

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

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

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

grønlandsk behandlingscenter. Informationen skal gives til spilleren, uanset om denne har udelukket sig kortvarigt, midlertidigt eller endeligt.

#### *3.2.1.3.6 Særligt vedrørende bonustilbud*

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

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

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

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

For øvrige informationer om dette henvises til Spillemyndighedens vejledning om salgsfremmende foranstaltninger.

#### *3.2.1.3.7 Særligt vedrørende storspillere*

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

## **3.2.2 Bekendtgørelse om landbaserede væddemål**

### 3.2.2.1 Information til spilleren

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

§ 3. På salgsstedet skal:

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

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

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

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

At det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene stiller krav til, at tilladelsesindehaver har instrueret de ansatte på salgsstederne om 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.

At der skal formidles information om og kontaktdresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt at henvise til et enkelt behandlingscenter. Spillemyndigheden anser det som mest hensigtsmæssigt, at der henvises til samtlige statsstøttede behandlingscentre. Alternativt kan der henvises til de behandlingscentre, som ligger nærmest salgsstedet. En opdateret liste over statsstøttede behandlingscentre er tilgængelig på [StopSpillet.dk](http://StopSpillet.dk).

### 3.2.2.2 Mærkningsordning

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

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

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

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

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

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

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

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

Den senest offentliggjorte version af mærket er tilgængelig på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis, som det er, og må ikke ændres på nogen måde.

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

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

### **3.2.3 Bekendtgørelse om landbaserede kasinoer**

#### 3.2.3.1 Information til spilleren

##### *3.2.3.1.1 Information ved indgangen til kasinoet*

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

§ 12. Kasinoet skal på en fremtrædende plads i entréområdet skriftligt informere om

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

Informationen skal både fremgå på dansk og engelsk.

At informationen skal være placeret på en fremtrædende plads i entréområdet, skal sikre, at den besøgende allerede præsenteres for informationen inden adgangen til kasinoet. Tilladelsesindehaver skal være opmærksom på, at informationen rent faktisk får en fremtrædende plads og er tydeligt synlig.

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

Informationerne om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil skal være udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed.

At der skal formidles information om og kontaktadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed betyder, at det ikke vil være tilstrækkeligt at henvise til et enkelt behandlingscenter. Spillemyndigheden anser det som mest hensigtsmæssigt, at der henvises til samtlige statsstøttede behandlingscentre. Alternativt kan der henvises til de behandlingscentre, som ligger nærmest kasinoet. En opdateret liste over statsstøttede behandlingscentre er tilgængelig på [StopSpillet.dk](http://StopSpillet.dk).

Information om muligheden for at registrere sig i ROFUS bør gives på en måde, så der ikke er tvivl om, hvad ROFUS er.

Henvisning til StopSpillet bør gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet.

Som supplement til at have informationen på en fast fremtrædende plads i entréområdet, kan kasinoet have nogle af oplysningerne i en form, som kan udleveres eller tages med af gæsterne. Det kunne fx være flyers med

information om kontakadresser på danske behandlingscentre, telefonnummeret til StopSpillet, vejledning om muligheden for at registrere sig i ROFUS og lignende.

### 3.2.3.1.2 Information på kasinoets hjemmeside

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

**§ 14.** Af kasinoets hjemmeside skal følgende fremgå:

- 1) At det ikke er tilladt for personer under 18 år at få adgang til kasinoet.
- 2) At kasinoet har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden, og der skal formidles adgang til Spillemyndighedens hjemmeside.
- 3) Information udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter for spilafhængighed om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil.
- 4) Information om muligheden for registrering i registret over frivilligt udelukkede spillere, og der skal formidles adgang til registrering på Spillemyndighedens hjemmeside.
- 5) En adgang til en selvtest for spilafhængighed.
- 6) Information om og kontakadresser på danske behandlingscentre for spilafhængighed.
- 7) Information om Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil.
- 8) Information om kasinoets behandling af klager.

Informationen skal både være tilgængelig på dansk og engelsk.

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

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

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

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

Information om StopSpillet bør gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at linke direkte til StopSpillet's hjemmeside, og ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet.

Det er samtidig et krav, at der reelt gives information om, hvad StopSpillet er, og det vil derfor ikke være tilstrækkeligt udelukkende at henvise til StopSpillet.

Al informationen skal være placeret på en fremtrædende plads på kasinoets hjemmeside og skal kunne tilgås fra alle sider på hjemmesiden.

### 3.2.3.2 Mærkningsordning

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

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

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

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

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

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

At Spillemyndigheden mærkningsordning skal anvendes, vil sige, at Spillemyndighedens mærke skal vises synligt for spilleren i kasinoets entréområde og på kasinoets hjemmeside.

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

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

Den senest offentliggjorte version af mærket er tilgængelig på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis, som det er, og må ikke ændres på nogen måde.

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

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

### 3.2.3.3 Ansvarligt spil

#### *3.2.3.3.1 Selvudelukkelse*

Det fremgår af bekendtgørelse om landbaserede kasinoer § 9, stk. 1, at:

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

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

Hvis en besøgende, som har selvudelukket sig fra kasinoet, forsøger at komme ind på kasinoet, skal han afvises allerede ved indgangen til kasinoet. Selv hvis den besøgende ikke vil spille på kasinoet, må kasinoet ikke give vedkommende adgang til kasinoet, og kasinoet er forpligtet til at have tilstrækkelige procedurer til at sikre, at en person som har anmodet om selvudelukkelse ikke kan komme ind på kasinoet. Som anført under afsnit 3.2.3.1.1 bør der udvises særlige forholdsregler, hvis kasinoet gør brug af selvscannere.

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

Spilleren skal have mulighed for at udelukke sig:

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

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

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

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



### 3.2.4 Bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater

#### 3.2.4.1 Information til spilleren

##### *3.2.4.1.1 I spillehaller*

Det fremgår af bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater § 17, at:

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

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

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

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

Henvisning til StopSpillet bør gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet.

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

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

Det fremgår af bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater § 18, at:

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

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

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

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

Henvisning til StopSpillet bør gøres på en måde, så det er nemt for spilleren at finde frem til rette sted. Det kan fx gøres ved at oplyse telefonnummeret til StopSpillet.

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

#### 3.2.4.2 Mærkningsordning

Det fremgår af bekendtgørelse om gevinstgivende spilleautomater § 19, at:

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

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

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

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

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

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

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

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

Den seneste offentliggjorte version af mærket er tilgængelig på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk). Mærket skal anvendes præcis, som det er, og må ikke ændres på nogen måde.

Det er udelukkende tilladelsesindehaveren selv, som må anvende Spillemyndighedens mærke i spillehallen/restaurationen med spilleautomater. Dette betyder også, at eventuelle samarbejdspartnere ikke må benytte Spillemyndighedens mærke. Spiludbydere eller andre, som gør brug af mærket uden en tilladelse, kan ifalde ansvar efter markedsføringsloven.

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

### 3.2.5 Særligt vedrørende onlinebingo via tv

Det fremgår af bekendtgørelse om onlinekasino § 18, at:

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

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

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

Ovenstående information skal være tilgængelig på dansk.

De informationer, som tilladelsesindehaver i forbindelse med selve udsendelsen skal oplyse, er:

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

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

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

### 3.2.6 Bekendtgørelse om almennyttige lotterier

Der er ingen aldersgrænse for deltagelse i almennyttige lotterier.

Det fremgår af bekendtgørelse om almennyttige lotterier § 9, at:

**§ 9.** Arrangøren skal ved afholdelse og markedsføring af et almennyttigt lotteri, jf. § 2, på dennes hjemmeside eller brugergrænseflade, ved indgangen til salgsstedet, og på relevant materiale eller lignende anvende Spillemyndighedens mærkningsordning.

*Stk. 2.* Mærket skal være let synligt for deltageren.

*Stk. 3.* Stk. 1 og 2 gælder ikke lodsedler.

*Stk. 4.* Arrangøren skal til enhver tid benytte sig af den seneste offentliggjorte version af mærket, der er udarbejdet af Spillemyndigheden. Mærket må ikke af arrangøren ændres i design, proportioner eller farver.

*Stk. 5.* Mærket må ikke anvendes på en måde, der giver indtryk af, at Spillemyndigheden er medarrangør eller sponsor.

*Stk. 6.* Mærket må ikke benyttes af arrangørens samarbejdspartnere eller andre parter, der ikke har en tilladelse fra Spillemyndigheden.

At Spillemyndigheden mærkningsordning skal anvendes, vil sige, at Spillemyndighedens mærke skal vises let synligt ved salgsstedet og på alt relevant materiale. Hvis der gøres brug af en hjemmeside eller brugergrænseflade, skal Spillemyndighedens mærkningsordning også anvendes her. Ved brugergrænseflade forstås ethvert medie, hvorpå der er oplysninger om det almennyttige lotteri. Udover en hjemmeside kan det fx være en app.

---

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

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

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

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

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

#### 3.2.6.Særligt vedrørende lotterier

Der er ikke fastsat særlige regler om ansvarligt spil vedrørende lotterier. Der kan dog fremgå regler herom i vilkårene for de enkelte tilladelser.

Aldersgrænsen for deltagelse i almindelige lotterier er 16 år.

---

## 4 Tekniske krav

### 4.1 Onlinekasino og online væddemål

#### 4.1.1 Baggrund for de tekniske krav

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

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

Der er altså pålagt tilladelsesindehaver en særlig opmærksomhedspligt, som både skal sikre, at det *forebygges og forhindres*, at spilleren udvikler en *problematiske spilleadfærd og spilleafhængighed*.

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

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

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

#### 4.1.2 Konstruktion af statistiske modeller

##### 4.1.2.1 Identifikation af spillere med problematisk spilleadfærd

Den løbende karakteristik af en spillers spilmonstre kan eksempelvis foretages af fagpersoner med relevant faglig baggrund, som foretager en manuel gennemgang af spilhistorikken. Der kan også gøres brug af software, der ved hjælp af statistiske modeller kan analysere spilmonstre. Endelig er det muligt at benytte en kombination af en manuel tilgang og statistisk analyse eller at benytte en tredje løsning. Det afgørende er, at metoden er velegnet til at identificere problematisk spilleadfærd.

Der findes ikke klare og generelle mål for, hvordan problematisk spilleadfærd kan identificeres i spildata, og problematisk spil kan optræde forskelligt på tværs af spillere og spiltyper. For at efterleve opmærksomhedspligten bør tilladelsesindehaver derfor benytte metoder, der er tilpasset netop den enkelte tilladelsesindehavers datagrundlag.

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

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

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

Som gennemgået i afsnit 2.2.1 blev det i 2016 anslået, at 125.000 personer i Danmark havde spilproblemer. Andelen af spillerne med problematisk spiladfærd må antages at variere mellem spillersegmenter og spil typer, men generelt må det forventes, at størstedelen af spillernes spilmønstre ikke indikerer problematisk spilleadfærd.

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

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

#### 4.1.2.2 Valg af markører

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

**Pengeforbrug** – hvor høje beløb spilles der for?

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

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

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

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

**Indbetalingsgrænsen** – ændrer spilleren ofte i sin indbetalingsgrænse?

**Objektive oplysninger** - hvad er spillerens alder/køn?

**Hyppige overførsler** – hæver spilleren ofte beløb fra spilkontoen, som hurtigt indsættes igen?

**Risikovillighed** – tager spilleren store chancer i spillene?

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

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

#### 4.1.2.2.1 Særligt vedrørende pengeforbrug

Ifølge hvidvasklovgivningen skal en tilladelsesindehaver have interne skriftlige regler, der definerer, hvad en stor-spiller er, og have viden om, hvorfra deres storspilleres kilder til indkomst eller formue stammer. Spillelovgivningen indeholder ingen tilsvarende regler, men en tilladelsesindehaver kan med fordel benytte de oplysninger og den viden, han er forpligtet til at indsamle efter hvidvasklovgivningen til at vurdere kunden i forhold til ansvarligt spil. Det betyder, at selvom der fx ikke er noget lovkrav om, at en tilladelsesindehaver skal undersøge, om en spiller har råd til at spille for de beløb, han gør, så kan tilladelsesindehaveren med fordel benytte den viden han har fra eventuelle undersøgelser i medfør af hvidvaskforpligtelserne til at vurdere, om spilleren spiller for mere, end han har råd til.

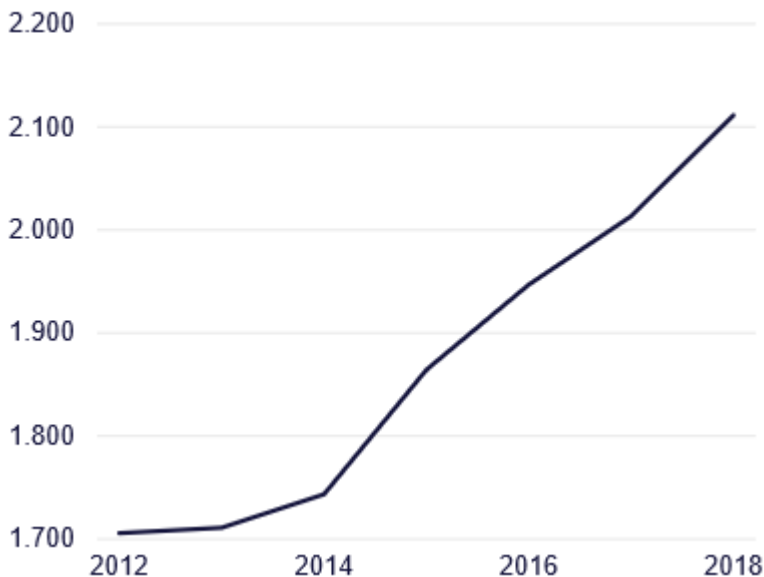
Det skal bemærkes, at tilladelsesindehaver skal sikre sig, at behandlingen af personoplysninger er i overensstemmelse med reglerne i databeskyttelseslovgivningen.

Ved vurderingen af, om der er tale om en stor-spiller, kan der med fordel ses på spillerens forbrug i forhold til en gennemsnitlig spillers forbrug på spil. Ifølge tal indhentet af Spillemyndigheden, var den gennemsnitlige spillers forbrug på spil i 2018 på 2.112 kr. pr. år.



Nedenfor ses fordelingen af bruttospilleindtægt (BSI) pr. dansker over 18 år.

### Fordeling af BSI pr. dansker (18+)



De nyeste tal kan findes på [spillemyndigheden.dk](http://spillemyndigheden.dk).

Et andet forhold, der kan inddrages i vurderingen, er den gennemsnitlige danskers indkomst og rådighedsbeløb til forbrug.

Tilladelsesindehaveren kan med fordel også inddrage egen erfaring med, hvad den typiske/gennemsnitlige spiller forbruger hos tilladelsesindehaveren selv.

Det understreges, at en person, som falder ind under en tilladelsesindehavers definition af storspiller, ikke behøver at have en problematisk spilleadfærd. En spiller med en problematisk spilleadfærd behøver omvendt heller ikke være en storspiller. Det vil altid være meget individuelt, hvad den enkelte har råd til at spille for, og det vil ligeledes være stor forskel på, hvornår spillet griber ind i den enkeltes liv på en forstyrrende måde. Der kan derfor også være tale om en spilafhængig, som har råd til at finansiere sit spil, men hvor spillet griber forstyrrende ind i vedkommendes liv på andre måder.

Det beløb der spilles for, kan derfor aldrig være den eneste markør en tilladelsesindehaver bruger til at opfylde sin forpligtelse til at udbyde ansvarligt spil.

#### 4.1.2.3 Valg af statistiske modeller

Det er tilladt at anvende metoder, hvor markører ikke defineres eksplicit, som fx kunstige neurale netværk. Det bemærkes dog, at en sådan model skal have adgang til den data, der muliggør implicit representation af de markører, der formodes at være relevante. Det vil sige, at modellen selv har mulighed for at identificere de sammenhænge, som relevante markører er udtryk for, selvom udfaldet ikke nødvendigvis kan forklares eller identificeres på anden vis end ved brug af maskinlæring.

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

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

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

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

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

## 4.2 Landbaserede spil

Som nævnt i afsnittet ovenfor, er de tekniske krav til onlinekasino og online væddemål hovedsageligt begrundet i, at der er tale om en særlig type spil, hvor der ikke er nogen personlig kontakt mellem spiller og tilladelsesindehaver.

Ved landbaserede spil forstås spil, der indgås ved, at en spiller og en tilladelsesindehaver, eller dennes forhandler, mødes fysisk. Der er derfor en personlig kontakt mellem tilladelsesindehaver, eller dennes forhandler, til spilleren.

Ved landbaserede spil er der ikke de samme tekniske foranstaltninger til at opfange og identificere problematisk spilleadfærd, som tilfældet er ved onlinekasino og online væddemål. Dette stiller særligt krav til udbydere af landbaserede spil om, at tilladelsesindehaver eller dennes forhandler er opmærksomme på adfærd, som kan indikere en problematisk spilleadfærd.

Ved udarbejdelse af procedurer for opmærksomhedspligt i forhold til ansvarligt spil, kan tilladelsesindehaver søge inspiration i sine procedurer for hvidvaskforebyggelse, da opmærksomhedspligten i forhold til ansvarligt spil på visse områder vil være sammenfaldende med forpligtelser fastsat i hvidvasklovgivningen. Fx er størrelsen af ind- og udbetalinger og spillerens adfærd af interesse både i forbindelse med hvidvask og i forbindelse med ansvarligt spil. For så vidt angår de spilområder, som er undtaget fra hvidvaskloven, kan der søges inspiration i underretningsforpligtelsen, som gælder for alle spiludbydere. Læs nærmere herom i [Spillemyndighedens vejledning om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme](#).

Det skal bemærkes, at tilladelsesindehaver skal sikre sig, at behandlingen af personoplysninger er i overensstemmelse med reglerne i databeskyttelseslovgivningen.

## 5 Foranstaltninger og interventioner

### 5.1 Onlinekasino og online væddemål

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

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

Desuden bør der som en del af de generelle ansvarlighedstiltag iværksættes forebyggende foranstaltninger over for alle spillere.

Forebyggende foranstaltninger kan både være passive og aktive.

**Passive foranstaltninger** - alle de tiltag tilladelsesindehaver gennemfører for at forebygge og forhindre problematisk spil. Tiltagene er ikke specifikt målrettet den enkelte spiller.

**Aktive foranstaltninger** - interventioner, der sættes i værk over for den enkelte spiller eller en gruppe af spillere på baggrund af dennes eller disses konkrete og aktuelle spilleadfærd.

Tilladelsesindehaver bør interessere sig for effekten af foranstaltningerne, og bør løbende evaluere og udvikle sine ansvarlighedstiltag. Tilladelsesindehaver bør ligeledes løbende evaluere, om spillerne responderer på foranstaltningerne, og bør i bredere forstand interessere sig for effekten af indsatsen overfor spillerne. Tilladelsesindehaver kan ikke meningsfuldt siges at træffe foranstaltninger med henblik på at forebygge og forhindre problematisk spil, hvis denne er vidende om, at foranstaltningerne ikke virker på spillerne.

#### 5.1.1 Passive foranstaltninger

Passive foranstaltninger kan fx være, når tilladelsesindehaver på sin hjemmeside eller brugergrænseflade skal informere om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil, henviser til registret over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS), henviser til Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil (StopSpillet) og lignende. Det kan fx også være pop-upvinduer eller standardiserede e-mails om ansvarligt spil, som sendes til samtlige spillere uafhængigt af forbrug eller spilleadfærd.

### 5.1.2 Aktive foranstaltninger

Aktive foranstaltninger er interventioner rettet direkte mod spilleren på baggrund af dennes konkrete og aktuelle adfærd. Dette kan fx være pop-upvinduer, e-mails eller telefonopkald, at tilsende spilleren en rapport over spillereens spiladfærd sammenholdt med andre spillere hos tilladelsesindehaveren og lignende.

Interventionsformen skal være relevant for den enkelte spiller og bør tilpasses spillerens aktuelle spilmonster. Form og omfang af interventioner bør desuden svare til spillerens niveau af problematisk spilleadfærd.

I dialogen med spilleren bør det overvejes at foreholde denne et sammendrag af vedkommendes spilhistorik med særlig fokus på de adfærds karakteristika, der er problematiske.

Spilleren bør aktivt gøres opmærksom på ansvarligt spil-tiltag, fx indbetalingsgrænser og selvudelukkelse, og oplysninger om tilbud om hjælp, herunder StopSpillet, ROFUS og 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 kan tværtimod være hensigtsmæssigt at tilpasse og målrette sine interventioner bedst muligt mod den konkrete spiller.

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

En spillers ønske om ikke at blive kontaktet eller forstyrret kan aldrig fratage udbyderen 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 egne oplysninger om, at han ikke har noget spilproblem, må tilladelsesindehaveren ikke automatisk tage for gode varer. En spiller, som har et spilproblem, har måske ikke selv indset problemet endnu. Ligeledes kan det være, at spilleren er så desperat efter at spille, at vedkommende nægter at have et problem af frygt for at blive udelukket fra spillet.

Tilladelsesindehaveren kan derfor med fordel søge information om spilleren ad anden vej. Fx kan der foretages en søgning på internettet på kundens navn. Hvis spilleren benytter de sociale medier, vil dette ofte give et billede af spillerens økonomiske og sociale situation. Der kan desuden være andre oplysninger om, at der er tale om en udsat person eller lignende.

Selvvalgte restriktioner såsom indbetalingsgrænser fastsat af spilleren selv vil som oftest være at foretrække frem for fx tvungen udelukkelse. Hvis en udbyder 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. Imidlertid bør tvungen udelukkelse ske, hvis spilleren ikke responderer på interventionerne.

Det anbefales at afklare, om de forskellige spillere fordeler sig i segmenter, der kræver forskellige former for interventioner. Udbyderen bør have og benytte sig af flere forskellige former for interventioner.

Som gennemgået under afsnit 3.2.1.3.4, er det et krav, at tilladelsesindehavers medarbejdere er uddannede i at sikre ansvarligt spil blandt spillerne.

## 5.2 Landbaserede spil

Som anført i afsnit 4.2 bør tilladelsesindehavere af andre typer af spil end onlinekasino og online væddemål have procedurer vedrørende ansvarligt spil, således medarbejderne bliver opmærksomme på adfærd, der indikerer en problematisk spilleadfærd.

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

---

---

## 6 Outsourcing og tredjemandsbistand

Tilladelsesindehaver kan overlade det til tredjemand at varetage analysen af spilmønstre.

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

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

## 7 Reaktioner ved manglende overholdelse

### 7.1 Straf

Som det også er beskrevet i afsnit 2 om formålsbestemmelsen i spilleloven, er selve formålet med spillelovgivningen ansvarligt spil. Dette betyder, at alle andre fortolkninger af lovgivningen skal ske med henblik for ansvarligt spil.

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

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

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

(...)

3) tilsidesætter vilkår fastsat efter § 32.

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

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

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

### 7.2 Andre reaktioner end straf

#### 7.2.1 Indskærpelse

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

#### 7.2.2 Bortfald af tilladelse

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

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

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

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

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

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



## 8 Kontakt Spillemyndigheden

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

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

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

---