



ETISK KODEKS

Retningslinjer for Danske Lotteri Spils forhandlere

Kodeks for etisk og socialt ansvarlig forhandling af spil



Danske Spil



INDHOLD

1.0	INDLEDNING	4
2.0	FORHANDLERENS ROLLE	5
2.1	God og kyndig kundeservice	5
2.2	Aldersgrænser	5
2.3	Præmiesøgning og annullering af spil	6
2.4	Indløsning af vinderkvitteringer	6
2.5	Salg af spil på kredit m.v	6
2.6	Returkommission	7
2.7	Spil på egen terminal	7
2.8	Fejl i spilkøb og spiloplysninger	7
2.9	Telefonsalg m.v	7
2.10	Tavshedspligt	8
3.0	LUDOMANI	8-9
3.1	Kontakt med spillerne	9
4.0	MATCHFIXING	10
5.0	UDDANNELSE	10
6.0	OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING OG ANSVARLIG ADFÆRD	11



1.0 INDLEDNING

Danske Spil koncernen, herunder også Danske Lotteri Spil, arbejder aktivt for at være en ansvarlig aktør på spillemarkedet. Vi bestræber os på altid at udvise den højeste grad af samfundsansvar ved udøvelsen af virksomhedens aktiviteter. Som statsejet spilleselskab arbejder vi for at sikre, at spil er til glæde og til gavn for befolkningen. Vi arbejder for at give spilleglæden gode rammer og tager ansvar i forhold til at forebygge og afhjælpe spilafhængighed samt forhindre matchfixing, hvidvask og lignende problemer. Samtidig udloddes Danske Lotteri Spils overskud via udlodningsmidlerne, der hvert år gives tilbage til samfundet, herunder til frivillige organisationer.

Med afsæt i de forventninger, der stilles af vores omgivelser og interessenter samt karakteren af vores forretning, spænder vores samfundsansvar bredt og inkluderer blandt andet følgende tre væsentlige indsatser:

- 🎲 At være ambitiøse og førende i at sikre ansvarligt spil, herunder i at beskytte unge og udsatte grupper, samt at tilvejebringe en målrettet indsats mod spilafhængighed
- 🎲 At sikre, at vores spillere har fuld tillid til, at de kan spille i et sikkert miljø, hvor alt foregår lovligt gennem en kontinuerlig indsats
- 🎲 At bidrage til en positiv samfundsudvikling gennem en fordeling af vores overskud til almennyttige organisationer i Danmark

Det fremgår desuden af Danske Lotteri Spils tilladelse til udbud af lotteri, at Danske Lotteri Spil ved sin markedsføring og udvikling af spil skal søge at kanalisere danskernes efterspørgsel efter spillene ind i kontrollerede og etiske rammer.

På denne baggrund, og idet Danske Lotteri Spil ønsker at udbyde spil på en socialt ansvarlig måde, er dette etiske kodeks for Danske Lotteri Spils forhandlere udarbejdet med det formål at konkretisere og tydeliggøre de etiske regler, som gælder ved udbud af Danske Lotteri Spils og/eller Danske Licens Spils spil i henhold til den indgåede forhandlerkontrakt.

Da det etiske kodeks er en del af forhandlerkontrakten, vil en overtrædelse af kodekset kunne medføre en opsigelse af forhandlingen. Det er derfor meget vigtigt, at du og dine ansatte gør jer bekendt med alle kodeksets regler.

Det bemærkes for en god ordens skyld, at "forhandler" i nærværende etiske kodeks både omfatter selve forhandleren og dennes til enhver tid værende ansatte, medmindre andet udtrykkeligt fremgår.

2.0 FORHANDLERNES ROLLE

Danske Lotteri Spils forhandlere indtager en central rolle som Danske Lotteri Spils og/eller Danske Licens Spils ansigt udadtil overfor spillere, interessenter og omverden, og er forpligtede til at handle på en måde, der ikke direkte eller indirekte skader Danske Lotteri Spils og/eller Danske Licens Spils forretning, omdømme og troværdighed. Det er derfor af afgørende betydning, at forhandlerne overholder gældende lovgivning, forhandlerkontrakten samt dette etiske kodeks og til stadighed optræder på en etisk og ansvarlig måde.

2.1 God og kyndig kundeservice

Forhandlerne skal sikre sig, at egen og det øvrige personales viden om spillene og Danske Lotteri Spils øvrige tiltag medvirker til, at betjeningen af kunden kan foregå på en etisk korrekt måde. Forhandlerne bør derfor løbende ajourføre og vedligeholde deres kendskab til spilsortimentet og det materiale, der udsendes af Danske Lotteri Spil. Dette er med til at sikre, at spillerne til stadighed får den bedst mulige vejledning ved køb af spillene.

2.2 Aldersgrænse

Ifølge spilleloven må der ikke sælges lotterispil som f.eks. Lotto, Eurojackpot, Quick eller Keno til unge under 16 år. Det er derfor vigtigt, at forhandlerne i ethvert tvivlstilfælde anmoder spilleren om forevisning af gyldig billedlegitimation. Da det kan være svært at afgøre en spillers alder, er det bedre at forespørge om identifikation en gang for meget, end en gang for lidt.

Ønsker kunden at købe væddemålsspil som f.eks. Tips, Oddset eller Dantoto, skal denne ifølge spilleloven være fyldt 18 år. Kunden skal desuden være i besiddelse af et gyldigt spil-id, da dette er et krav for at kunne købe Oddset, Dantoto og Tips hos forhandlerne. For at få et spil-id skal spilleren være fyldt 18 år og have registreret sig via MitID hos Danske Spil.

Selvom forevisning af gyldigt spil-id er et krav ved køb af væddemålsspil, skal forhandlerne have en skærpet opmærksomhed på særligt yngre voksne kunder, der køber disse produkter, da det også her er afgørende, at der ikke sælges spil til mindreårige. Hvis forhandleren derfor er i tvivl om, hvorvidt spil-id'et faktisk tilhører den pågældende kunde, skal forhandlerne udover spil-id'et også bede om at se gyldig billedlegitimation på kunden. Forhandlerne må ligeledes ikke sælge spil til personer, som handler, eller må formodes at handle, på vegne af mindreårige.

2.3 Præmiesøgning og annullering af spil

I forbindelse med præmiesøgning af spilleres kvitteringer skal der altid vises den største omhu, og betjeningen skal være gennemskuelig for spilleren. Det skal derfor sikres, at kundedisplayet altid er tændt, og at spilleren hele tiden kan følge med på kundedisplayet. Dette medfører, at forhandlerne skal sikre sig, at kundeskræmen er placeret et sted, hvor spillerne ubesværet kan se, hvad der står på displayet. Spillerne skal have tillid til, at præmiesøgningen altid foregår på korrekt vis og i et tempo, der gør det muligt for spilleren at følge med.

Ved annulleringer af spil er det vigtigt, at håndteringen foregår på en sikker og korrekt måde, der forhindrer det annullerede spil i at blive solgt til en spiller.

Forhandlerne må ikke påbegynde håndteringen af en ny spiller, for igangværende håndtering af en spiller, herunder køb, præmiesøgning og annullering, er helt afsluttet.

2.4 Indløsning af vinderkvitteringer

Forhandlerne må under ingen omstændigheder købe vinderkvitteringer af spillere eller indløse vinderkvitteringer på vegne af en spiller. Det er spilleren, der har vundet gevinsten, og da Danske Lotteri Spil skal have mulighed for at identificere spilleren, er det vigtigt, at det er spilleren selv, der indløser sin gevinst.

2.5 Salg af spil på kredit m.v.

Med henblik på at undgå overdrevent spil og spil over økonomisk evne må spillerne ikke tilbydes spil på kredit. Derudover må spillerne, for så vidt angår Danske Lotteri Spils spil, ikke tilbydes bonus, kontante tilskudsordninger eller tilgift. Dette er ensbetydende med,

-  at en forhandler ikke må udlevere et spil til en spiller, før der er betalt for spillet, herunder yde lån til en spiller med henblik på betaling for spil,
-  at en forhandler ikke må uddele Danske Lotteri Spils spil som tilgift til andre varer, dvs. at det f.eks. ikke er tilladt at sælge en vare og samtidig give kunden et gratis spil med i købet,
-  at en forhandler ikke må uddele gratis varer i tilgift til køb af Danske Lotteri Spils spil,
-  at en forhandler ikke må give bonus til spillerne ved køb af Danske Lotteri Spils spil, og
-  at det er forbudt at give nogen som helst form for rabat på Danske Lotteri Spils spil.

2.6 Returkommission

Forhandlerne må ikke yde eller modtage returkommission, hverken i forbindelse med salg af spil eller på anden måde. Udover at blive betragtet som salg af spil med rabat eller spil på kredit, kan ydelse eller modtagelse af returkommission være strafbart efter straffelovens bestemmelser. Bliver en forhandler opmærksom på, at noget sådan foregår, skal forhandleren straks rapportere dette til Danske Lotteri Spil.

2.7 Spil på egen terminal

Forhandlerne må som udgangspunkt gerne spille på deres egne terminaler. Disse spilkøb betragtes som ethvert andet spilkøb, hvilket blandt andet betyder, at der ikke på nogen måde må spilles på kredit, og at forhandlerens egne spilkøb derfor altid skal betales samtidig med gennemførelsen af købet. Samtidig skal alle øvrige regler, herunder reglerne i dette etiske kodeks, overholdes.

2.8 Fejl i spilkøb og spiloplysninger

Forhandlerne skal til en hver tid udvise en adfærd, der er loyal overfor Danske Lotteri Spil og/eller Danske Licens Spil og ikke skader Danske Lotteri Spil og/eller Danske Licens Spil økonomisk. Opdager forhandlerne f.eks. fejl i gennemførelsen af spil, er forhandlerne forpligtet til øjeblikkeligt at orientere Danske Lotteri Spil herom. Endvidere skal forhandlerne altid afvise salg af spil indeholdende fejl, herunder fejl i odds og lignende. Dette gælder også selvom forhandlerne kan miste omsætning. Forhandlerne skal øjeblikkeligt orientere Danske Lotteri Spil, hvis de opdager en fejl i odds, markedsføringsmateriale, eller lignende.

2.9 Telefonsalg m.v.

Forhandlerne skal fungere som formidlere af Danske Lotteri Spil og/eller Danske Licens Spils spil på en forsvarlig og gennemskuelig måde. Køb og betaling af spil skal derfor altid ske i forhandlerens butik, ansigt til ansigt med kunden. Dette betyder f.eks., at forhandlerne ikke må sælge spil til kunder via telefonopkald eller lignende fjernkommunikation.



2.10 Tavshedspligt

Forhandlerne og det øvrige personale, der ekspederer spillerne, har ubetinget tavshedspligt med hensyn til de enkelte spilleres spil, vundne gevinster mv. Dette er med til at sikre, at spillerne i enhver henseende har tillid til, at personlige oplysninger, såsom f.eks. hvor meget der spilles for, hvilke spil der spilles, og hvor meget der vinder, forbliver spillerens private forhold. Hvis en spiller vinder en stor gevinst, er det op til spilleren selv at beslutte, om denne ønsker at orientere offentligheden herom.

Forhandlerne er dog altid forpligtede til at oplyse Danske Lotteri Spil om enkelte spilleres spil, vundne gevinster mv., såfremt Danske Lotteri Spil ønsker information herom.



3.0 SUNDE SPILLEVANER

Danske Spil er sat i verden for at udbyde underholdende spil i ansvarlige rammer til glæde og til gavn for danskerne. Derfor har Danske Spil sunde spillevaner som et af vores vigtigste strategiske fokusområder. Sunde spillevaner drejer sig både om at forhindre og begrænse spilafhængighed og forebyggelse af spilproblemer hos vores kunder, herunder et særligt fokus på beskyttelse af børn, unge og andre udsatte grupper samt at bidrage til generelt at fremme et ansvarligt dansk spillemarked med ens regler for alle.

Forhandlerne er således forpligtede til altid at have Danske Lotteri Spils materiale om vejledning til sund spilleadfærd, henvisning til rådgivning og til gældende behandlingstilbud for ludomani stående på en fremtrædende plads ved alle salgssteder i forretningen, som naturligt tilgås af spilleren forud for indgåelse af spil. Danske Spil har et særligt fokus på at sikre, at yngre voksne ikke oplever spilleproblemer. Derfor bør forhandleren, i tillæg til den generelle opmærksomhed på usunde spillevaner hos kunderne, have en skærpet opmærksomhed på yngre voksne kunders adfærd, når de køber Danske Spils produkter.

Forhandlerne er endvidere forpligtede til at sikre, at de har kendskab til Danske Lotteri Spils til enhver tid gældende materiale om ludomani og dets placering i butikken og på danskespil.dk. For at forhandlerne opnår en grundlæggende forståelse for ludomani, faresignalerne hos spillere og mulighederne for at henvise spillere til den fornødne hjælp, er forhandlerne derudover forpligtet til at tage imod den til enhver tid gældende undervisning Danske Lotteri Spil stiller til rådighed omkring ludomani.

Det er vigtigt, at spil opleves som et underholdningstilbud, og at spillernes forbrug i øvrigt holder sig på et moderat niveau. Hvis en forhandler oplever tegn på eller bliver bekendt med viden om problematisk spilforbrug hos en spiller, skal Danske Lotteri Spil derfor kunne stole på, at forhandleren griber aktivt ind over for spilleren. Forhandleren er i sådanne tilfælde forpligtet til at gøre spilleren opmærksom på Danske Lotteri Spils ludomanimateriale samt den gratis telefoniske hjælpelinje ved Spillemyndigheden, StopSpillet (tlf. 70 222 825).

Det er vigtigt, at forhandleren som repræsentant for Danske Lotteri Spils og/eller Danske Licens Spils spil selv har et sundt forhold til spil. Ved den mindste mistanke om problematisk spiladfærd hos forhandleren eller dennes ansatte, skal forhandleren derfor straks kontakte Danske Lotteri Spils Forhandlerservice, som har mulighed for at henvise til Danske Spils ludomanirådgivere for øvrig vejledning.

3.1 Kontakt med spillerne

Forhandlerne må ikke kontakte personer, som har eller har haft et stort spilforbrug, med henblik på at få disse til at spille. Forhandlerens opsøgende henvendelser kan føre til overdrevent spil, og at de pågældende personer fastholdes i et eventuelt spilproblem. Danske Lotteri Spil accepterer derfor ikke denne adfærd.



4.0 MATCHFIXING

Danske Lotteri Spil og Danske Licens Spil tager stærkt afstand fra matchfixing og lignende former for aftalt spil i sporten. Disse aktiviteter er undergravende for sportens integritet, og Danske Lotteri Spil og Danske Licens Spil har gennem mange år arbejdet tæt sammen med adskillige sportsorganisationer for at bekæmpe dette fænomen. Forhandlerne må derfor under ingen omstændigheder acceptere modtagelse af indsatser i væddemål, hvor der er begrundet mistanke om aftalt spil. Bliver forhandleren opmærksom på, at sådan noget foregår, skal forhandleren straks rapportere dette til Danske Lotteri Spil. Det samme gælder enhver anden hændelse, som kunne give mistanke om aftalt spil.

4.1 Hvidvask

I henhold til forhandlerkontraktens punkt 1.5 skal forhandleren sikre, at drift af forhandlingen sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning, herunder hvidvasklovgivningen. Tilgå Bilag E for nærmere information om bekæmpelse af hvidvask.



5.0 UDDANNELSE

Forhandleren er forpligtet til at gøre sig bekendt med de til enhver tid gældende informationer og gennemføre uddannelse afsendt af Danske Lotteri Spil om områder indenfor etisk adfærd, herunder informationer på terminaler og fremsendt e-learning om forebyggelse af hvidvask og ludomani samt overholdelse af aldersgrænser.

6.0 OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING OG ANSVARLIG ADFÆRD

Forhandlerne skal altid efterleve og overholde gældende lovgivning. Dette gælder ikke kun spillelovgivningen, men også love og regler vedrørende driften af forhandlernes forretning. Danske Lotteri Spil accepterer således ikke, at forhandleren eksempelvis gør brug af sort arbejde, ikke overholder gældende regler om ansættelseskrav og kontrakter eller betaling af skatter og afgifter, eller lignende. Derudover forventer Danske Lotteri Spil, at forhandlerne i alle aspekter af den daglige drift udviser god dømmekraft, opfører sig etisk ansvarligt over for såvel kunder som øvrige samarbejdspartnere, samt at forhandleren til enhver tid behandler sine ansatte med respekt og overholder alle regler for ansættelse, løn, pauser, ferie m.v.

I Danske Spil er vi bevidste om, at vores forretning påvirker klimaet og miljøet, og vi arbejder løbende på at kortlægge, dokumentere og reducere vores klima- og miljøaftryk. Derfor forventes det, at forhandleren ligeså udviser respekt overfor klima og miljø, herunder for dyre- og plantelivet. Konkret betyder det, at Danske Lotteri Spil forventer, at forhandleren efterlever affaldsbekendtgørelsen ved korrekt affaldssortering. Desuden opfordres forhandleren til at reducere sine affaldsmængder og implementere bæredygtige løsninger, hvor muligt, med henblik på at bidrage til en ansvarlig og grøn omstilling.





Danske Spil

Danske Lotteri Spil A/S - Januar 2025