



Folketingets Kulturudvalg
Christiansborg

9. oktober 2020

Svar på Kulturudvalgets spørgsmål nr. 450 (Alm. del) af 17. september stillet efter ønske fra Stén Knuth (V)

Spørgsmål

Hvor mange af de 798 kunder, som Danske spil i følge det oplyste har foretaget omsorgsopkald til, har man efterfølgende gjort mere for i forhold til ludomani, og kan man se en ændring i deres spilmonstre?

Svar

Bestyrelsen og direktionen i Danske Spil A/S (Danske Spil) forestår sammen ledelsen af selskabets anliggender, herunder udvikling og den daglige drift af selskabet, mens finansministeren, qua statens ejerandel på 80 pct. i selskabet, har ansvaret for statens ejerskab af Danske Spil. Statens ejerskab af Danske Spil forvaltes ud fra et armslængdeprincip, jf. *Statens Ejerskabspolitik (2015)*.

Eftersom spørgsmålet vedrører et driftsmæssigt anliggende og med ovenstående ansvarsdeling in mente har Finansministeriet henvendt sig til Danske Spil og spurgt til, om Danske Spil ønsker at levere bidrag til besvarelsen.

Danske Spil har til brug for besvarelsen af spørgsmålet oplyst:

”Med henblik på at sikre Danske Spils overholdelse af lovgivningens og tilladelsernes krav til ansvarligt spil har Danske Spil udstedt retningslinjer og procedurer for identifikation og håndtering af kunder i risikozonen for udvikling af spilleafhængighed. Som led heri foretager Danske Spil en risikovurdering af de pågældende kunder, og afhængig af risikovurderingen af den pågældende kunde igangsættes en række tiltag, herunder omsorgsopkald, hvortil der kan knyttes en række yderligere tiltag samt opfølgning.

Spilleafhængighed eller risikoadfærd herfor kan komme til udtryk på mange forskellige måder, idet kunders spillemønstre ikke er de samme. Dette afspejles også i den dialog, der evt. opnås med kunderne gennem fx omsorgsopkald. I forbindelse med opkaldet vil kunden afhængig af omstændighederne bl.a. blive rådgivet om indbetalingsgrænser, udelukkelse via Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS), suspension eller lukning af konto og/eller gratis ludomanibehandling hos et af de statsstøttede behandlingssteder. Beslutning om yderligere

tiltag udover omsorgsopkald og behov for løbende opfølgning gennem kundeforholdet beror derfor på en konkret vurdering af den pågældende kundes adfærd.

Tiltag mod spilleafhængighed kan iværksættes i kombination, fortløbende, enkeltvist eller gentagne gange i løbet af kundens spilleperiode, og omfatter bl.a. information om spilforbrug og nudging mod ansvarligt spil-værktøjer gennem mails, pop-up beskeder eller reality checks, fastlåsning af indbetalingsgrænser, midlertidige pauser fra spil, suspension eller lukning samt kontinuerlig opfølgning via gentagne omsorgsopkald. På denne baggrund har Danske Spil ikke opgørelser over antallet af kunder, som det enkelte tiltag bringes i anvendelse mod.

Det er Danske Spils erfaring, at ca. 70 % af de kunder, som i 2019 modtog enten et omsorgsopkald eller en opfølgende mail, hvor der blev gjort opmærksom på kundens spilleadfærd og ansvarligt spil-værktøjer, efterfølgende justerede deres spilleforbrug i nedadgående retning.”

Med venlig hilsen

Nicolai Wammen
Finansminister