



Vodroffsvej 32
1900 Frederiksberg C

Tel +45 35 24 80 80
Fax +45 35 24 80 88

www.spilreklameaevnet.dk
kontakt@spilreklameaevnet.dk

cvr.nr. 17 01 48 11

Beslutning fra Spilreklamenævnet

22. maj 2023
Journal nr.: 2022-1248

Spillehallen.dk ApS' markedsføring af spil rettet mod person tilmeldt ROFUS

Spilreklamenævnet modtog den 10. marts 2023 en klage over spiludbyderen Spillehallen.dk ApS' direkte markedsføring via sms og telefonopkald over for klager, som var registreret i Spillemyndighedens ROFUS-register (Register Over Frivilligt Udelukkede Spillere).

Konklusion

Spilreklamenævnet udtaler i medfør af pkt. 12.2 i nævnets forretningsorden kritik, men tager i øvrigt sagen til efterretning.

Baggrund

Spilreklamenævnet modtog den 10. marts 2023 en klage over spiludbyderens Spillehallen.dk ApS' direkte markedsføring via sms og telefonopkald over for klager.

Klager har oplyst, at klager er registreret i ROFUS. ROFUS er Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere. I ROFUS kan man som spiller lade sig frivilligt registrere ved brug af NemID/MitID, hvis man ønsker midlertidig eller endelig udelukkelse fra at kunne spille i Danmark.

Udelukkelsen omfatter onlinespil og alle fysiske kasinoer i Danmark.

Når man lader sig registrere i ROFUS, tilmeldes man samtidig "Nej tak til spilreklamer". Derved undgår man at modtage reklamer fra online-spilselskaber med dansk spiltilladelse, mens man er registreret i ROFUS. Spilselskaberne kan se, hvem der er registreret i ROFUS, inden de udsender reklamer.

Med spilreklamer menes i denne sammenhæng enhver form for kommerciel kontakt via telefonnumre, mailadresser, postadresser eller andre informationer, som spilselskabet har om personen.

Klager har oplyst, at selv om klager er registreret i ROFUS, så blev klager to gange den 10. marts 2023 kontaktet af indklagede. Først modtog klager en sms med spiltilbud og efterfølgende et telefonisk opkald fra indklagede.

Klager har oplyst, at klager under denne samtale oplyste, at klager er registreret i ROFUS, hvorefter indklagede beklagede henvendelsen. Klager har anført, at en sådan henvendelse fra en spiludbyder ikke må ske, når man er tilmeldt ROFUS.

Den fremsendte SMS havde følgende ordlyd:

"Har du set, at du lige nu kan få 200 kr. i indbetalingsbonus denne weekend på Spillehallen.dk?

Kræver indbetaling på 200 kr. med kun 5x gennemspilning på Danske Spilleautomater eller Slots.

Se alle vilkår her: [link indsæt]

Psst, husk at du kan logge på med MitID.

Tilbuddet udløber søndag kl. 23:59 (12.03.23).

18+/www.Stopspillet.dk/

Udeluk dig via www.rofus.nu

Frameld SMS: Send 'NEJ optout-sms' til 1230

Spillehallen.dk"

Klagen vedrører ikke indholdet af den pågældende markedsføring, men drejer sig alene om det forhold, at klager - på trods af registreringen i ROFUS - blev kontaktet af indklagede med tilbud om/markedsføring for spil.

Spilreklamenævnet rettede den 24. marts 2023 henvendelse til indklagede og bad om indklagedes bemærkninger til klagen.

I denne henvendelse var det anført, at det er Nævnets opfattelse, at den pågældende markedsføring *kan* være i strid med pkt. 2 i adfærdskodekset for spilbranchen, hvoraf fremgår, at markedsføring af spil skal være socialt ansvarlig og have særlig fokus på at beskytte børn, unge og sårbare målgrupper mod skade eller udnyttelse.

Derudover var det anført, at den pågældende markedsføring kan være i strid med adfærdskodeksets pkt. 8.3, hvoraf fremgår, at markedsføringsmaterialer ikke må vise eller opmuntre til socialt uansvarlig spilleadfærd, der kan lede til finansiel, social eller emotionel skade, samt med pkt. 8.4, hvoraf fremgår, at markedsføringsmaterialer ikke på utilbørlig vis må udnytte svagheder, godtroenhed, uerfarenhed eller manglende viden hos sårbare personer.

Indklagede har i sit svar til Spilreklamenævnet oplyst, at den markedsføring, som klageren modtog, skete på grund af en intern fejl, hvilket indklagede beklager.

Indklagede har endvidere oplyst, at indklagede straks fejlen blev opdaget informerede klageren herom og undskyldte for fejlen. Klagerens konto var på tidspunktet for kommunikationen lukket for adgang, og klageren kunne således ikke gøre brug af det fremsatte tilbud.

Da Spillemyndigheden er tilsyns- og kontrolmyndighed for Spillehallen.dk, som er indehaver af en dansk spilletilladelse, har indklagede rapporteret hændelsen til Spillemyndigheden.

Indklagede har oplyst, at Spillemyndigheden har valgt at afslutte sagen på baggrund af de informationer, som indklagede havde fremsendt til Spillemyndigheden, med en indskærpelse om fremadrettet at overholde spillelovgivningens regler om ikke at udsende markedsføring til ROFUS-registrerede spillere. Spillemyndigheden har på det foreliggende grundlag besluttet ikke at foretage yderligere i sagen.

Indklagede har endvidere oplyst, at Spillemyndigheden bl.a. har taget hensyn til, at hændelsen skyldes en fejl, og at indklagede generelt har procedurer for udsendelse af markedsføring, som skal sikre, at spillere registreret i ROFUS ikke modtager markedsføring fra Spillehallen.dk. Samtidig har Spillemyndigheden ved vurderingen af sagen lagt vægt på, at indklagede har implementeret forebyggende tiltag for at undgå, at en lignende hændelse skal forekomme.

Indklagede har for så vidt angår de punkter i adfærdskodekset, som nævnet har henvist til, anført, at det er indklagedes opfattelse, at bestemmelserne primært har fokus på markedsføringsmaterialets udformning og indhold, herunder de budskaber der kommunikerer.

Indklagede har anført, at markedsføringen til klageren på ingen måde har været tilsigtet, hvilket efter klagers opfattelse også tydeligt fremgår af det fremsendte materiale. Indklagede tilstræber naturligvis at overholde gældende lovgivning, og indklagedes markedsføring er på ingen måde målrettet mod udsatte grupper, herunder mod kunder, der har valgt at udelukkes sig via ROFUS. Dette er ikke en del af indklagedes markedsføringsstrategi eller forretningsmodel.

Indklagede finder på denne baggrund, at denne sag ikke falder indenfor Adfærdskodekset eller handler om "markedsføring af spil", herunder om indholdet af indklagedes salgsfremmende foranstaltninger eller markedsføringsmetoder, men om en beklagelig hændelse, der skete på grund af en intern fejl.

På baggrund af ovenstående, og fordi Spillemyndigheden allerede har behandlet sagen, finder indklagede, at der ikke er tale om en sag, der bør behandles af Spilreklamenævnet. Indklagede har derfor anmodet om, at Spilreklamenævnet orienterer indklagedes kunde (klager) om, at indklagede allerede har rapporteret hændelsen til Spillemyndigheden, og at udsendelsen er sket ved en intern fejl, som beklages.

Om Spilreklamenævnet

Spilreklamenævnet er et adfærdsregulerende nævn nedsat efter initiativ fra spilleindustrien. Nævnets formål er at træffe afgørelser i sager, hvor der klages over markedsføring af spil i Danmark, og udtale kritik i sager, hvor spiludbydere markedsfører sig i strid med det adfærdskodeks om markedsføring, som spilleindustrien har vedtaget, og som en række spilvirksomheder har tiltrådt.

Nævnet består af en dommer som formand, 2 repræsentanter fra spilleindustrien samt 2 repræsentanter, som repræsenterer spil-brugerne. Der kan findes yderligere information om Nævnet og dets virksomhed på Nævnets hjemmeside www.spilreklamenævnet.dk.

Spilreklamenævnets udtalelse

Spilreklamenævnet bemærker indledningsvis og generelt, at telefonisk henvendelse til spillere er en aggressiv form for markedsføring, som i det væsentligste er – eller burde være – ophørt i branchen.

Sagen omhandler spiludbyderens Spillehallen.dk ApS' kontakt til en person, som var registreret i Spillemyndighedens ROFUS-register.

Spilreklamenævnet træffer beslutning i sager om spilmarkedsføring i henhold til det af spilleindustrien vedtagne adfærdskodeks, jf. herved § 2 i Nævnets forretningsorden.

Ved markedsføring kan forstås enhver handling, udeladelse, adfærd, fremstilling eller kommerciel kommunikation, foretaget af en erhvervsdrivende med direkte relation til promovring, salg eller udbud af et produkt til forbrugerne.

Spilreklamenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at indklagede den 10. marts 2023 kontaktede klager, der var registreret i ROFUS. Kontakten skete ved sms med oplysning om, at klager kunne få 200 kr. i indbetalingsbonus samt efterfølgende ved en telefonopringning.

Spilreklamenævnet finder, at sådanne henvendelser udgør markedsføring af spil, og at Nævnet derfor kan behandle klagen.

Spilreklamenævnet finder, at det er en spiludbyders ansvar at sikre, at der ikke tages markedsføringsmæssig kontakt til personer, der er registreret i ROFUS.

Af pkt. 2 i adfærdskodekset for spilbranchen fremgår, at markedsføring af spil skal være socialt ansvarlig og have særlig fokus på at beskytte børn, unge og sårbare målgrupper mod skade eller udnyttelse. Af kodeksets pkt. 8.3 fremgår, at markedsføringsmaterialer ikke må vise eller opmuntre til socialt uansvarlig spilleadfærd, der kan lede til finansiell, social eller emotionel skade og af pkt. 8.4 fremgår, at markedsføringsmaterialer ikke på utilbørlig vis må udnytte svagheder, godtroenhed, uerfarenhed eller manglende viden hos sårbare personer.

Spilreklamenævnet finder, at personer, der har ladet sig registrere i ROFUS, kan karakteriseres som tilhørende en sårbar målgruppe i relation til spil, jf. kodeksets pkt. 2, ligesom markedsføring af spil over for sådanne personer kan karakteriseres som opmuntring til spilleadfærd, der kan lede til finansiell, social eller emotionel skade, jf. kodeksets pkt. 8.3.

Herefter, og da indklagede ikke har sikret, at der ikke blev taget markedsføringsmæssig kontakt til klager, der var registreret i ROFUS, finder Spilreklamenævnet, at indklagedes markedsføring har været i

strid med pkt. 2 og pkt. 8.3 i adfærdskodekset for spilbranchen, og Nævnet udtaler på denne baggrund kritik heraf.

Spilreklamenævnet vurderer efter det i sagen oplyste, at det pågældende markedsføringstiltag er op-
hørt, og at indklagedes markedsføring således ikke længere er i strid med de pågældende regler i ad-
færdskodekset, og Nævnet tager herefter i øvrigt sagen til efterretning.

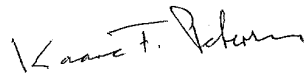
Som følge af det anførte og i medfør af pkt. 12.2 i Nævnets forretningsorden udtaler Spilreklamenævnet
kritik, men tager i øvrigt sagen til efterretning.

På Spilreklamenævnets vegne



Jacob Scherfig
Formand

/



Kaare Friis Petersen
Sekretariatsleder