



Danske Spil

ETISK KODEKS

Retningslinjer for Danske Lotteri Spils forhandlere

Danske Lotteri Spil A/S
Maj 2014

Kodeks for etisk og socialt ansvarlig forhandling af spil

Indhold

| | | |
|------|--|---|
| 1.0 | Indledning | 3 |
| 2.0 | Repræsentantskab | 4 |
| 2.1 | God og kyndig kundeservice | 4 |
| 2.2 | Aldersgrænser | 4 |
| 2.3 | Præmiesøgning og annullering af spil | 4 |
| 2.4 | Indløsning af vinderkvitteringer | 4 |
| 2.5 | Salg af spil på kredit m.v. | 5 |
| 2.6 | Returkommission | 5 |
| 2.7 | Spil på egen terminal | 5 |
| 2.8 | Fejl i spilkøb og spiloplysninger | 5 |
| 2.9 | Telefonsalg m.v. | 6 |
| 2.10 | Tavshedspligt | 6 |
| 3.0 | Ludomani | 6 |
| 3.1 | Kontakt med spillerne | 6 |
| 4.0 | Særlige forhold | 7 |
| 4.1 | Hvidvaskning af penge | 7 |
| 4.2 | Match-fixing | 7 |
| 5.0 | Skatter og afgifter m.v. | 7 |

1.0 Indledning

Danske Lotteri Spil ønsker som statsligt aktieselskab at være en ansvarlig aktør, som arbejder 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 match-fixing, hvidvask og lignende problemer. Samtidig er Danske Lotteri Spils overskud til gavn for befolkningen via de udlodningsmidler, 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, er vores tre væsentligste CSR-indsatsområder:

- 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 ludomani
- 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 spillelovgivningen og Danske Lotteri Spils bevilling, 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 og bestemmelser, 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 sig bekendt med alle kodeksets regler.

2.0 Repræsentantskab

Danske Lotteri Spils forhandlere indtager en central rolle som Danske Lotteri Spils og 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 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 Aldersgrænser

Ifølge spilleloven må forhandleren ikke sælge lotterispil som f.eks. Lotto, Quick, Keno eller BingoBoxen til unge under 16 år. Ønsker kunden at spille sportsspil som f.eks. Tips, Oddset eller Dantoto, skal denne være fyldt 18 år. Det er derfor af største vigtighed, at forhandlerne i ethvert tvivlstilfælde anmoder spilleren om forevisning af identifikation. 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. Alternativt kan forhandleren sammen med spilleren bestille et gratis spilkort til spilleren. På den måde kan forhandleren altid være sikker på, at spilleren er gammel nok til at købe spil.

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 kundedisplayet 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.

2.4 Indløsning af vinderkvitteringer

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

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. Dette fremgår både af spillelovgivningen og Danske Lotteri Spils bevilling, og er således et grundlæggende krav, som forhandlerne skal overholde ved salg af Danske Lotteri Spils og/eller Danske Licens Spils produkter. Dette er ensbetydende med,

- at en forhandler ikke må udlevere et spil til en spiller, før der er betalt for spillet,
- 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, men disse spilkøb betragtes som ethvert andet spilkøb. Dette betyder blandt andet, at der ikke på nogen måde må spilles på kredit, og at forhandlernes egne spilkøb derfor altid skal betales samtidig med gennemførelsen af købet. Samtidig skal alle øvrige regler i dette etiske kodeks overholdes.

2.8 Fejl i spilkøb og spilloplysninger

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 de forskellige 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 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 vindes, 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 Ludomani

Forhandlerne er forpligtede til altid at have Danske Lotteri Spils materiale om behandlingstilbud for overdrevent spil stående synligt og tilgængeligt i butikken. Forhandlerne er endvidere forpligtede til at sikre, at det øvrige personale har kendskab til materialet og dets placering i butikken.

Det er vigtigt for Danske Lotteri Spil, at spil opleves som et underholdningstilbud, og at spillernes forbrug i øvrigt holder sig på et moderat niveau. Skulle en spiller udvikle et problematisk spilforbrug, skal Danske Lotteri Spil derfor kunne stole på, at forhandlerne griber aktivt ind og vejleder spillere, som udviser denne adfærd. Forhandleren er således forpligtet til at vejlede spillere med et problematisk spilforbrug om de eksisterende behandlingstilbud, herunder ved hjælp af oplysninger på danskespil.dk, opkald til LudomaniLinjen (tlf. 70 222 825), eller den gratis selvhjælpsbog "Fri for Ludomani", som kan findes på www.danskespil.dk.

Danske Lotteri Spil anbefaler i øvrigt, at forhandleren læser sidstnævnte med henblik på at identificere problematisk adfærd hos spillerne.

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 mere. 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 slags adfærd.

4.0 Særlige forhold

4.1 Hvidvaskning af penge

Danske Lotteri Spil og Danske Licens Spil ønsker i så høj grad som muligt at sikre sig mod, at de udbudte spil bliver brugt til hvidvaskning af penge. Forhandlerne skal derfor afstå fra at medvirke i en hvilken som helst handling, der vækker mistanke om hvidvaskning af penge. Dette betyder f.eks., at forhandlerne under ingen omstændigheder må acceptere salg af vinderkvitteringer. Bliver en forhandler opmærksom på, at noget sådant foregår, eller får forhandleren på anden måde mistanke om hvidvaskning af penge, skal forhandleren straks rapportere dette til Danske Lotteri Spil.

4.2 Match-fixing

Danske Lotteri Spil og Danske Licens Spil tager stærkt afstand fra match-fixing 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 bevidst 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.

5.0 Skatter og afgifter m.v.

Forhandlerne skal altid efterleve og overholde gældende lovgivning. Dette gælder ikke kun spillelovgivningen, men også love og regler i forhold til skatter og afgifter, ansættelsesforhold og overenskomster m.v. Danske Lotteri Spil accepterer således ikke, at forhandleren gør brug af sort arbejde, snyder med skatter og afgifter, og lignende.



Danske Spil