



Årsredegørelse 2014

Danske Licens Spil A/S

Korsdalsvej 135, 2605 Brøndby
CVR-nr. 3303 4474



Indhold

1.	Indledende bemærkninger.....	3
2.	Virksomhedens nøgletal	3
2.1	Udbudte spil og tilbagebetalingsprocenter fordelt pr. spillkategori	3
2.2	Tilbageholdte beløb	3
2.3	Antal klager modtaget fra spillere og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid	3
2.4	Indbetalingsgrænser og midlertidig udelukkelse	4
3.	Beretning om overholdelse af lovens krav	4
3.1	Ledelsesberetning	4
3.2	Foranstaltninger for ansvarligt spil	5
3.2.1	Danske Spils CSR-politik	5
3.2.2	Ansvarlig markedsføring	6
3.2.3	Sikring af overholdelse af spillelovens § 36 mv.....	7
3.2.4	Informationer	8
3.2.5	Aldersgrænser	8
3.2.6	Grænser for spil	9
3.2.7	Kontakt med spillerne	10
3.2.8	LudomaniLinjen.....	10
3.2.9	Forskningssamarbejde	11
3.2.10	Ny politik for bonusmarkedsføring	11
3.3	Bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering	11
3.3.1	Onlinekasino	11
3.3.2	Spil hos forhandlere.....	12
3.4	Foranstaltninger til bekæmpelse af matchfixing	12
3.4.1	Rettet mod spillere	12
3.4.2	Rettet mod egne ansatte og forhandlere.....	13
3.4.3	Samarbejde mellem spilleselskaber i Europa, UEFA, sportsforbund mv.	13
3.4.4	Politik for spiludbud på kampobjekter	13
3.4.5	Særligt om landbaserede væddemål	14
3.5	Redegørelse for tiltag, hvor spilleren tilbydes gratis spil o.lign.	14
3.5.1	Onlinekasino	14
3.5.2	Væddemål	15
3.6	Redegørelse for øvrige tiltag (VIP-program)	15
3.7	Klagebehandling	15
4.	Afsluttende bemærkninger	16



1. Indledende bemærkninger

I henhold til § 43, stk. 2, i lov om spil (herefter spilleloven), § 22, stk. 2, i lov for Grønland om visse spil og Spillemyndighedens information nr. 21 om kravene til årsredegørelsen for 2014 skal Danske Licens Spil A/S (herefter Danske Licens Spil) hermed offentliggøre årsredegørelse indeholdende virksomhedens nøgletal samt en beretning om overholdelse af spillelovens krav for så vidt angår perioden fra og med 1. januar 2014 til og med 31. december 2014.

2. Virksomhedens nøgletal

2.1 Udbudte spil og tilbagebetalingsprocenter fordelt pr. spilkategori

Spilkategori	Antal spil	Teoretisk TBP	Faktisk TBP
Roulette	4	97,10 %	97,70 %
Baccarat	1	97,70 %	97,70 %
Punto Banco	0	-	-
Øvrige bordspil	6	97,10 %	96,10 %
Black Jack	8	97,60 %	97,40 %
Spilleautomater	157	94,70 %	93,97 %
Videopoker	15	97,13 %	95,93 %
Poker	4	-	-
Kombinationsspil	7	80,00 %	77,15 %
Fastodds væddemål	5	-	80,70 %
Puljevæddemål	3	-	55,00 %
Elektronisk simulerede sportsspil	4	-	70,40 %

2.2 Tilbageholdte beløb

Der blev i 2014 ikke tilbageholdt midler fra spillere pga. midlertidige spilkonti, hvor spillerens identitet ikke er blevet endeligt verificeret. Dette skyldes, at Danske Licens Spils procedure for oprettelse og verificering af spilkonti på danskespil.dk ikke tillader oprettelse af sådanne midlertidige spilkonti.

2.3 Antal klager modtaget fra spillere og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid

Danske Licens Spils kundecenter modtog i 2014 i alt 2.854 henvendelser fra spillere, som ikke var enige i virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf. Danske Licens Spils gennemsnitlige sagsbehandlingstid er ca. 7 dage.



2.4 Indbetalingsgrænser og midlertidig udelukkelse

Procentdelen af alle aktive spillere, der hvert kvartal har fastsat en indbetalingsgrænse eller udelukket sig midlertidig fra spil hos Danske Licens Spil fordeler sig således:

	Q1	Q2	Q3	Q4
Daglig grænse	21,7 %	21,0 %	20,3 %	19,6 %
Ugentlig grænse	1,0 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %
Månedlig grænse	1,4 %	1,5 %	1,5 %	1,6 %
Midlertidig udelukkelse	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %

3. Beretning om overholdelse af lovens krav

3.1 Ledelsesberetning

Hovedaktiviteter og udviklingen heri

Danske Licens Spil er et datterselskab i Danske Spil koncernen, og selskabets hovedaktivitet har i 2014 været udbud af spil på det liberaliserede marked for væddemål og onlinekasino, hvilket vil sige Tips, Oddset, Zezam, Trackside, Poker og Casino.

Danske Licens Spil A/S fik i 2014 et resultat, der mere end indfrier de forventninger til årets indtjening, som fremgår af årsrapporten for 2013. Resultatet skal primært ses i lyset af en realiseret vækst på sportsspilprodukter under Oddset. Ledelsen betegner resultatet for året som værende særdeles tilfredsstillende.

Usædvanlige forhold, usikkerheder og særlige risici

Selskabet indgår i koncernregnskabet for Danske Spil A/S.

Der er i 2014 ikke indtruffet usædvanlige forhold, og selskabet har ikke påtaget sig særlige risici. Regnskabsudarbejdelsen har ikke været forbundet med usikkerhed i relation til indregning og måling.

Største begivenheder og tiltag i 2014

VM gav rekordsætning på Oddset

Årets helt store sportsbegivenhed var VM i Brasilien. Også på Oddset, hvor Danske Licens Spil havde den højeste omsætning nogensinde på en slutrunde. I løbet af de fire uger, VM varede, tjente de danske spillere især penge på gruppekampene, mens kampene senere i turneringen var sværere at forudsige for Oddset-spillerne. Finalen mellem Tyskland og Argentina var den mest spillede.

Eurovision Song Contest slog rekord

Eurovision Song Contest blev afholdt i København i maj 2014. Det blev den største underholdningsbegivenhed på Oddset nogensinde og gav en rekordhøj spilinteresse. Mange danskere havde forudset den østrigske vinder, som åbnede i odds 45 før semifinalerne og sluttede i odds 1,90 undervejs i live-showet.



Oddset - nu også med e-sport

Den 13. januar 2014 udbød Danske Licens Spil for første gang e-sport som væddemål på Oddset. E-sport står for elektronisk sport og dækker over gaming, hvor hold eller spillere dystet mod hinanden i computerspil. Danske Licens Spil har udbudt spil på e-sport ved store begivenheder som VM i League of Legends, The International og Dreamhack Winter.

Poker på Mac-produkter

Det har længe været et ønske hos vores spillere at kunne tilgå poker på deres Mac-computer. Og i oktober 2014 kunne vi lancere en pokerklient til Mac-brugere. Løsningen giver spillerne mulighed for at spille gratis poker samt at være med i alle turneringer, sit & goes og almindelig poker om penge. Allerede den 22. januar 2014 lancerede Danske Licens Spil dog en poker-app, som kunne spilles fra mobile platforme.

Casino med danske livedealere

Som den første spiludbyder tilbyder Danske Licens Spil et livedealer-kasino med danske dealere. Her kan spillerne finde Baccarat, Roulette og Blackjack. Lanceringen var i juli 2014. Spillerne har samtidig mulighed for at chatte med dealerne og stille spørgsmål til spillet.

Populær D-A-D spilleautomat

I august lancerede Danske Licens Spil en ny spilleautomat, som havde rockbandet D-A-D som tema. Spilleautomaten er en af de mest populære automater, Danske Licens Spil har haft. Den følger efter andre danske spilleautomater, som Danske Licens Spil har lanceret - heriblandt Olsen Banden- og Klovn-spilleautomaterne.

Ny Zezam-plattform

Som følge af liberaliseringen har Danske Licens Spil iværksat en modernisering af it-systemerne. I januar 2014 lancerede Danske Licens Spil en ny Zezam-plattform på danskespil.dk. Zezam dækker over onlinespil som Yatzy, Backgammon, Hjerterfri og 7-kabale. Især sidstnævnte har været en succes hos spillerne siden lanceringen.

Danske Licens Spils forventninger til 2015

Den samlede bruttospilleindtægt forventes at ligge på samme niveau som i 2014. De samlede omkostninger vil fortsat afspejle aktivitetsniveauet, og årets resultat forventes realiseret på samme niveau som i 2014.

3.2 Foranstaltninger for ansvarligt spil

3.2.1 Danske Spils CSR-politik

Danske Spils CSR-politik, som også omfatter Danske Licens Spil, tager udgangspunkt i følgende værdier:

Tillid - den vigtigste forudsætning for at udbyde spil er danskernes stærke tillid til afviklingen af vores spil og den måde, vi forvalter forretningen på - på vegne af de danske ejere.



Underholdning - vi leverer underholdning til rigtig mange danskere hver eneste dag. Det er underholdningen, der er kernen i vores spil og i de værdiskabende ydelser, der ligger rundt om spillene.

Fornyelse - vi gør alt for hele tiden at forbedre, forny og udvikle os, så vi til enhver tid på bedste vis kan imødekomme spillernes spillebehov.

Ansvarlighed - vi vil være den mest ansvarlige aktør på det danske spillemarked og formår at forene kravet til indtjening med denne rolle.

Med udgangspunkt i "Regeringens Handleplan for Virksomheders Samfundsansvar 2012 - 2015" og anbefalingerne fra Rådet for Samfundsansvar har Danske Spil i sit arbejde med CSR lagt sig op ad de internationale principper i FN's Global Compact.

3.2.2 Ansvarlig markedsføring

Nærværende beskriver i korte træk væsentlige elementer for så vidt angår ansvarlig markedsføring i forbindelse med Danske Licens Spils markedsføring af Danske Licens Spil og Danske Licens Spils spilprodukter.

Profilering

I konkurrencen med andre spiludbydere og underholdningsprodukter skal markedsføringen og profileringen af Danske Licens Spil og Danske Licens Spils spilprodukter være med til at sikre, at spillerne vælger Danske Licens Spils spilprodukter frem for andre tilbud. Målet er at profilere Danske Licens Spil og Danske Licens Spils spilprodukter som eksponenter for glæde og gavn i form af bl.a. underholdning og ansvarlige rammer.

I markedsføringen skal der generelt lægges stor vægt på fremstillingen af spil som et underholdningstilbud. I al markedsføring skal Danske Licens Spil fremstå som afsender, hvilket er spillernes garanti for kvalitet, sikkerhed og ansvarlighed.

Socialt ansvar

Udbud af spil er et følsomt område, hvor aggressiv markedsføring af spilprodukter kan skabe et overforbrug og en øget afhængighed af spil blandt særligt udsatte grupper i befolkningen. Danske Licens Spil skal således udvise socialt ansvar og etisk adfærd i sin markedsføring.

Børn og unge

Det er særligt vigtigt, at Danske Licens Spils markedsføring ikke sender forkerte signaler til børn og unge under 18 år om spil og herved kan være medvirkende til spil i for tidlig en alder. Danske Licens Spil skal særligt for så vidt angår børn og unge udvise agtpågivenhed med hensyn til markedsføringen.

Sikring af, at der ikke sendes markedsføring til selvudelukkede spillere

Danske Licens Spil ønsker ikke at opfordre til spil, når en spiller har udelukket sig fra spil. Derfor søger Danske Licens Spil altid at undgå at sende markedsføring til selvudelukkede spillere. Det følger også af spillelovgivningen, at spiludbydere skal træffe foranstaltninger



til at undgå at sende markedsføring til spillere, der har udelukket sig selv fra deltagelse i spil midlertidigt eller endeligt.

Når Danske Licens Spil får kendskab til, at en spiller har udelukket sig fra spil, tilføjes spilleren automatisk til en såkaldt "ekskluderingsliste". Danske Licens Spil bruger listen som filter ved alle typer online og offline markedsføringskampagner, således at det sikres, at der ikke sendes markedsføring til spillere, som er selvudelukket fra spil.

Som andre spiludbydere får Danske Licens Spil dog kun kendskab til en spillers selvudelukkelse via Registeret Over Frivilligt Udelukkede Spillere (ROFUS), såfremt den pågældende spiller efterfølgende forsøger at foretage login på sin spilkonto. Dette medfører desværre, at Danske Licens Spil, ligesom andre spiludbydere, sjældent får kendskab til hvilke spillere, som har udelukket sig selv via ROFUS. Derfor er selvudelukkelse via ROFUS desværre i sig selv ingen garanti for at spilleren ikke efterfølgende modtager markedsføring fra Danske Licens Spil.

Danske Licens Spil blev primo 2014 opmærksom på, at en spiller, som havde udelukket sig fra spil ved at lade sig registrere i ROFUS - hvilket Danske Licens Spil havde fået kendskab til - havde fået tilsendt bonusmarkedsføring via e-mail som følge af en beklagelig fejl hos Danske Licens Spil. Regler og procedurer i forbindelse med udsendelse af markedsføringsmateriale, herunder brug af ekskluderingsliste, blev indskærpet over for de ansvarlige med henblik på at sikre, at dette ikke sker igen. Såfremt ekskluderingslisten ikke er tilgængelig, udsendes der ikke markedsføring.

3.2.3 Sikring af overholdelse af spillelovens § 36 mv.

I tillæg til ovennævnte arbejder Danske Licens Spil altid for overholdelse af gældende lovgivning, herunder spillelovgivningen, markedsføringsloven, vilkår i tilladelser samt vejledninger udarbejdet af Spillemyndigheden og Forbrugerombudsmanden.

De ansvarlige for markedsføring hos Danske Licens Spil bliver løbende sat ind i gældende regler for markedsføring af spil i henhold til lovgivningen i almindelighed og spillelovgivningen i særdeleshed, herunder i bonusreglerne i bekendtgørelserne til spilleloven, i Spillemyndighedens vejledning om lovpligtige oplysninger ved markedsføring af bonustilbud og i spillelovens § 36, hvoraf sidstnævnte i vidt omfang i forvejen er implementeret i Danske Licens Spils politik for ansvarlig markedsføring

Derudover er de reklamebureauer, som laver reklamer for Danske Licens Spil, kontraktretligt forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende lovgivning, herunder spillelovgivningen og Spillemyndighedens vejledninger, i forbindelse med levering af aftalte ydelser.

Danske Licens Spil blev primo og ultimo 2014 gjort opmærksom på, at kommunikation på danskespil.dk ikke levede op til oplysningskravene i medfør af Spillemyndighedens retningslinjer for markedsføring af bonustilbud. I begge tilfælde blev den pågældende kommunikation tilrettet i henhold til Spillemyndighedens retningslinjer. Derudover blev de gældende regler på området indskærpet overfor de ansvarlige.



3.2.4 Informationer

Spil via forhandlere

Spillelovgivningen stiller krav om, at der på en fremtrædende plads i forhandlernes butikker informeres om:

- alderskrav,
- ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil,
- kontaktadresser på behandlingscentre, og
- at tilladelsesindehaveren har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden.

Da Danske Licens Spil også udbyder spil via forhandlere i Grønland, har Danske Licens Spil endvidere pligt til at tilgængeliggøre informationer på grønlandsk hos forhandlerne i Grønland.

I samarbejde med forhandlerne sørges der for at ovennævnte informationer synliggøres for spillerne gennem opsætning af klistermærker, foldere, brochurer og andet skriftligt materiale på dansk i Danmark og dansk og grønlandsk i Grønland.

Spil via danskespil.dk

Af spillelovgivningen fremgår det, at der på Danske Licens Spils hjemmeside på en fremtrædende plads - som skal kunne tilgås fra alle spilundersider - skal informeres om:

- alderskrav,
- ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger af spil,
- selvtest for ludomani,
- kontaktadresser på behandlingscentre,
- klokkeslæt og
- mulighed for opførsel i ROFUS, som ligeledes konsulteres af Danske Licens Spil ved spillerens oprettelse som spiller og efterfølgende logins, således at spilleren afvises, hvis spilleren er registreret i ROFUS.

Da Danske Licens Spil også udbyder onlinespil i Grønland, skal Danske Licens Spil endvidere stille en række informationer tilgængelig på grønlandsk på hjemmesiden.

Samtlige krav er opfyldt på danskespil.dk, hvilket endvidere er blevet bekræftet i forbindelse med Danske Licens Spils certificering.

3.2.5 Aldersgrænser

Spil via forhandlere

Spillelovens § 34 indeholder et forbud mod salg af spil til personer under 18 år.

Af kontrakten med forhandlerne fremgår det, at såfremt forhandlerne gentagne gange tilsidesætter de fastsatte aldersgrænser, vil der være tale om en væsentlig misligholdelse, der kan føre til en ophævelse af kontrakten. Derudover fremgår det af forhandlerkontrakten, at forhandleren er forpligtet til at handle loyalt overfor Danske Licens Spil og på en måde, som ikke skader Danske Licens Spils omdømme og troværdighed.



Vigtigheden af at der ikke sælges spil til mindreårige fremgår også af Danske Licens Spils etiske kodeks, som er udsendt til og gælder for samtlige forhandlere - ligesom kommende forhandlere også modtager det etiske kodeks sammen med forhandlerkontrakten med bilag. Derudover er det etiske kodeks tilgængeligt på danskespil.dk.

Forhandlerne modtager undervisning - herunder særligt omkring overholdelsen af gældende aldersgrænser - på både forhandlerskole og via særligt udviklede e-learning-programmer. Derudover er medarbejdere dagligt i kontakt med forhandlerne, hvor disse bl.a. mindes om vigtigheden af overholdelse af aldersgrænserne.

Samtlige forhandlere modtager løbende diverse materiale, som gør opmærksom på aldersgrænsen, herunder skilte, store klistermærker mv. til brug i butikkerne. Forhandlerne har desuden fået opstillet en kundeskræm, hvoraf det permanent fremgår, hvad aldersgrænsen er. Endvidere fremgår aldersgrænsen af kuponerne hos forhandlerne.

Såfremt Danske Licens Spil får mistanke om overtrædelse af aldersgrænserne fastlagt i spilleloven, tager Danske Licens Spil straks kontakt til den pågældende forhandler. Danske Licens Spil vil som udgangspunkt kræve, at forhandleren udarbejder og indsender en skriftlig redegørelse, hvor forhandleren forholder sig til de foreliggende oplysninger, Danske Licens Spil er i besiddelse af. Så snart Danske Licens Spil modtager forhandlerens redegørelse, tages der stilling til sagens videre forløb, herunder om forhandlerens redegørelse giver anledning til yderligere spørgsmål, om forhandleren skal modtage en advarsel, eller om forhandlerkontrakten ønskes ophævet eller opsagt. Ved gentagne overtrædelser af forhandlerkontrakten, herunder bilag og etisk kodeks, vil forhandlerkontrakten som udgangspunkt blive ophævet.

Uanset om en eventuel overtrædelse af aldersgrænserne i spilleloven kan dokumenteres, registreres hændelsen i Danske Licens Spils forhandlersystem, således at det altid kan ses, om der tidligere har været lignende sager hos den pågældende forhandler. Dette vil naturligvis få en betydning i forhold til en samlet bedømmelse af forhandlerens omdømme og dermed mulighed for at fortsætte som forhandler.

I 2014 fik Danske Licens Spil i syv tilfælde mistanke om salg af spil til unge under 18 år. På baggrund af Danske Licens Spils opfølgende undersøgelser blev forhandlerkontrakten med én af forhandlerne bragt til ophør.

Spil via danskespil.dk

Danske Spil har siden 2002, hvor danskespil.dk blev lanceret, haft en 18-års aldersgrænse for alt spil via nettet. Danske Licens Spils opfyldelse af spillelovens krav er ligeledes blevet bekræftet i forbindelse med Danske Licens Spils certificering i henhold til Spillemyndighedens certificeringsprogram.

3.2.6 Grænser for spil

Spil via forhandlere

Danske Spil indførte i 2008 en overordnet daglig indskudsgrænse pr. spiller på 10.000 kr. for spil hos forhandlerne. Denne indskudsgrænse er fastholdt overfor forhandlerne efter liberaliseringen af spillemarkedet den 1. januar 2012, og forhandlerne er således fortsat ansvarlige for at denne indskudsgrænse overholdes.



Spil via danskespil.dk

Danske Licens Spil har fastsat en grænse på 20.000 kr. pr. dag for overførsel fra bankkonto til spilkonto på danskespil.dk. En spiller kan således maksimalt overføre 20.000 kr. til sin spilkonto pr. dag.

Indenfor ovennævnte maksimale grænse har spilleren mulighed for at fastsætte egne daglige, ugentlige og månedlige indbetalingsgrænser. Dette er ligeledes blevet bekræftet i forbindelse med Danske Licens Spils certificering i henhold til Spillemyndighedens certificeringsprogram.

Derudover giver Danske Licens Spil spilleren mulighed for frit at vælge en grænse for indestående på spillernes spilkonto. Hvis spilleren vinder en præmie, der overstiger den fastsatte grænse, overføres præmien til spillerens bankkonto. Spilleren kan til enhver tid via "min side" på spilkontoen på danskespil.dk regulere grænsen for overførsler af præmier til spillerens bankkonto.

Spillerne kan via spilkontoen på Danske Licens Spils hjemmeside vælge at spærre for eget onlinespil midlertidigt eller endeligt. Spilleren kan her vælge imellem en afkølingsperiode på 24 timer eller en anden selvvalgt periode, som dog skal udgøre mindst 30 dage. Når man har valgt, hvor lang tid man ønsker at spærre for spil, skal man indtaste sin adgangskode, hvorefter spærringen indtræder. Under spærringen har man fortsat adgang til sin spilkonto, og man har således adgang til at se samtlige de oplysninger, der ligger på ens side, som f.eks. information om afsluttede spil og kontobevægelser. Nærværende er ligeledes blevet bekræftet i forbindelse med Danske Licens Spils certificering i henhold til Spillemyndighedens certificeringsprogram.

3.2.7 *Kontakt med spillerne*

Spillerne kan komme i kontakt med Danske Licens Spils kundecenter i tidsrummet kl. 9.00 til 24.00. Kundecentret rådgiver tillige spillere og pårørende til spillere om spørgsmål af bl.a. etisk karakter.

3.2.8 *LudomaniLinjen*

I forbindelse med varetagelsen af kontakten med spilleren forsøger Danske Licens Spil at få en direkte dialog med spillere, der giver udtryk for, at de har et spilleproblem. Dette gøres bl.a. via LudomaniLinjen, der fungerer som et støttetilbud til spilafhængige og deres pårørende.

Den telefoniske rådgivningslinje er blevet til i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center, og via LudomaniLinjen er der mulighed for at henvise spillere, der oplever problemer, til gratis behandling hos Dansk Ludomani Behandling.

Når der foretages opkald til LudomaniLinjen, er det særligt trænede medarbejdere, der besvarer opkaldet. Formålet med enhver samtale på LudomaniLinjen er, at medarbejderen kan danne sig et overblik over, i hvor høj grad spilleren har et spilleproblem. Hvis medarbejderen vurderer, det er nødvendigt, og spilleren er indforstået med det, henvises spilleren til videre gratis behandling. Er spilleproblemet derimod ikke af akut eller voldsom



karakter, rådgives spilleren direkte med konkrete strategier og idéer til egen indsats over de kommende uger.

3.2.9 *Forskningssamarbejde*

Det er vigtigt for Danske Licens Spil, at ansvarlighedstiltag og indsatsen mod ludomani baseres på et videnskabeligt og forskningsbaseret grundlag. I foråret 2013 indledte Danske Spil derfor et samarbejde med Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center om to forskningsprojekter, som gennem bl.a. interviews med problemspillere og ludomaner har til hensigt at opnå større indsigt i, hvilken form for hjælp spillerne kunne have draget fordel af, da deres problematik stod på. Samarbejdet har derudover til hensigt at kortlægge ludomaners onlineadfærd, således at denne viden kan anvendes til at forudse, hvilke spillere, der befinder sig i højrisikogruppen for at udvikle ludomani.

Formålet med forskningsprojekterne er at tilpasse rådgivningssystemet således, at den enkelte spiller modtager den rette rådgivning og eventuelle behandling på det rette tidspunkt.

Forskningsprojekterne er fortsat i 2014.

3.2.10 *Ny politik for bonusmarkedsføring*

Med udgangspunkt i Danske Spils CSR-politik og CSR-strategi ønsker Danske Licens Spil som ansvarlig spiludbyder at søge at begrænse risikoen for ludomani og i det hele taget uhensigtsmæssig spilleadfærd. Derfor indførte Danske Licens Spil ultimo 2014 en ny politik for markedsføring af bonuser, hvorefter Danske Licens Spil alene vil tilbyde reelle og gennemskuelige bonuser, herunder ved begrænsninger i forhold til af vilkår om gennemspil og besøgskrav.

Danske Licens Spil har endvidere fastlagt retningslinjer for ansvarlig kommunikation af bonusmarkedsføringen.

3.3 *Bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering*

3.3.1 *Onlinekasino*

I henhold til bekendtgørelsen om onlinekasino og Spillemyndighedens vejledning om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme på kasinoområdet, har Danske Licens Spil udarbejdet procedurer for overvågning af hvidvask af penge og finansiering af terrorisme på onlinekasinoområdet.

Procedurerne baseres på risikovurderinger for Danske Licens Spils konkrete forretningsmodel, ligesom procedurerne løbende underlægges interne kontroller og optimeres, hvor det vurderes nødvendigt. Derudover undervises alle relevante medarbejdere i håndteringen af mistænkelige aktiviteter, således at Danske Licens Spils opmærksomheds-, undersøgelses- og underretningspligt varetages bedst muligt. Såfremt mistænkelige aktiviteter identificeres, vil mistanken blive forsøgt afkræftet ved undersøgelser af de pågældende forhold. Kan mistanken ikke afkræftes, vil SØIK straks blive underrettet.



Spillemyndigheden fandt i 2014 anledning til at udtale kritik over en række forhold i Danske Licens Spils interne procedurer for forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering. Danske Licens Spil har efterfølgende ændret sine interne procedurer med henblik på at adressere Spillemyndighedens kritik.

3.3.2 Spil hos forhandlere

I erkendelse af, at der er en risiko for hvidvaskning hos forhandlerne, er der ligeledes udarbejdet procedurer for overvågning og indberetning af spil hos forhandlerne. Dette er ikke et krav i henhold til gældende lovgivning, men et tiltag som Danske Licens Spil selv har valgt at gennemføre, da Danske Licens Spil i videst muligt omfang ønsker at forhindre, at de udbudte spil misbruges til hvidvask og finansiering af terrorisme.

Der foretages således løbende overvågning af systemer og forhandlertransaktioner med henblik på at identificere mistænkelige forhold. Såfremt sådanne mistænkelige forhold identificeres, vil mistanken blive forsøgt afkræftet ved nærmere undersøgelse af de pågældende forhold. Såfremt de mistænkelige forhold ikke umiddelbart kan afkræftes, vil SØIK straks blive underrettet.

Derudover fremgår det af Danske Licens Spils etiske kodeks, som er gældende for Danske Licens Spils forhandlere, at forhandlerne skal 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. Gentagen tilsidesættelse af det etiske kodeks betragtes som væsentlig misligholdelse af forhandlerkontrakten og kan således medføre ophævelse af forhandlerkontrakten.

3.4 Foranstaltninger til bekæmpelse af matchfixing

3.4.1 Rettet mod spillere

Danske Licens Spils spillere oplyses om følgende under linket "Ansvarlighed" på danskespil.dk:

"Kamp mod matchfixing:

Danske Spil har en aftale med Dansk Boldspil Union, Dansk Håndbold Forbund og Danmarks Ishockey Union om, at vi overvåger alle væddemål på kampe og straks kontakter det pågældende forbund i tilfælde af usædvanlige spil mønstre. Dette for at beskytte sporten mod snyd, såsom aftalt spil.

Desuden indgår Danske Spil i et internationalt overvågningssamarbejde med de øvrige nationale spilleselskaber i Europa, hvor man overvåger alle kampe i UEFA-regi og kontakter UEFA i tilfælde af usædvanlige spil mønstre. Formålet er at modarbejde aftalt spil i fodbold, styrke fodboldens integritet og bevare troværdigheden til de væddemål, der udbydes af spilleselskaberne."

Danske Licens Spil kan i henhold til spilleregler afvise eller ophæve et væddemål, såfremt spilleren selv deltager som sportsudøver i den pågældende idrætskamp eller i øvrigt medvirker til matchfixing. Ved begrundet mistanke om manipulation eller aftalt spil vil



oplysninger om spillet blive videregivet til det relevante sportsforbund. Danske Licens Spil kan i øvrigt spærre for udbetaling af præmier, hvis der konstateres begrundet mistanke om matchfixing.

Danske Licens Spils oddssættere er i kraft af deres arbejde uddannet til at registrere uregelmæssigheder som mistanke om matchfixing.

Danske Licens Spil overvåger derudover bl.a. storspil, omsætning for videnspil og spillere og forhandlere, hvor der registreres ændret spiladfærd og spilmonstre.

3.4.2 *Rettet mod egne ansatte og forhandlere*

En række ansatte i Danske Licens Spil er, i kraft af deres stilling, underlagt klausuler i deres ansættelseskontrakt, hvor det bl.a. fremgår at den ansatte ikke må deltage i bookmakingspil.

Der stilles ligeledes krav om ansvarlighed hos forhandlerne, herunder krav om deltagelse i bekæmpelsen af matchfixing. Forhandlerne er således forpligtet til at nægte modtagelse af indsatser i væddemål, hvor der er begrundet mistanke om matchfixing. Tilsidesættelse af denne forpligtelse betragtes som en væsentlig misligholdelse af forhandlerkontrakten og kan således medføre, at forhandlerkontrakten ophæves.

3.4.3 *Samarbejde mellem spilleselskaber i Europa, UEFA, sportsforbund mv.*

Danske Spil har siden 2005 deltaget aktivt i etableringen og driften af et samarbejde om overvågning og udveksling af data mellem de nationale spilleselskaber i Europa og UEFA. European Lotteries, de nationale spilleselskaber og UEFA indgik således den 14. juni 2005 en aftale om overvågning og udveksling af data. Formålet har været at modarbejde matchfixing i fodbold, styrke fodboldens integritet og bevare troværdigheden til de væddemål, der udbydes af spilleselskaberne.

European Lotteries og Danske Spil har siden september 2009 drevet et forbedret og mere effektivt overvågningssystem, kaldet European Lotteries Monitoring System, med base hos Danske Licens Spil. Dette indebærer, at Danske Licens Spil på vegne af medlemmerne af European Lotteries Monitoring System har ansvaret for at koordinere overvågningen af sportsbegivenheder for UEFA, FIFA og IOC, indsamle oplysninger fra de øvrige medlemslande om usædvanlige spillemønstre, analysere de indsamlede data, opretholde en database indeholdende de usædvanlige spillemønstre samt distribuere relevant information til de øvrige medlemslande om usædvanlige spillemønstre, således at de har mulighed for at minimere deres risici.

Derudover har Danske Licens Spil et samarbejde med FIFA og IOC om overvågning, ligesom Danske Licens Spil har indgået samarbejdsaftaler med Dansk Boldspil Union, Danmarks Ishockey Union og Dansk Håndbold Forbund om et beredskab mod matchfixing.

3.4.4 *Politik for spiludbud på kampobjekter*

Med henblik på at styrke indsatsen mod match- og spotfixing har Danske Licens Spil i 2014 vedtaget en politik for udbud af spil på kampobjekter, ifølge hvilken Danske Licens Spil håndterer mistænkelige ændringer i markedet straks, ligesom Danske Licens Spil begrænser spil på særligt mistænkelige ligaer og klubber samt højrisikokampobjekter.



3.4.5 Særligt om landbaserede væddemål

Ovennævnte foranstaltninger omfatter også landbaserede væddemål købt hos Danske Licens Spils forhandlere. Såfremt der registreres mistænkeligt spil hos disse vil der således f.eks. kunne lukkes manuelt eller automatisk for spillet samt spærres for udbetaling. Derudover vil Danske Licens Spil kunne kontakte det relevante sportsforbund og de øvrige deltagere i European Lotteries Monitoring System med henblik på at begrænse omfanget af forholdet hurtigst muligt. Derudover vil Danske Licens Spil inddrage SØIK, såfremt forholdet også giver anledning til mistanke om hvidvaskning eller terrorfinansiering.

3.5 Redegørelse for tiltag, hvor spilleren tilbydes gratis spil o.lign.

3.5.1 Onlinekasino

Gratis spins/Gratis kontanter

Ved tilbud om "Gratis spins" eller "Gratis kontanter" skal spilleren indtaste en kode. Der er ingen krav til gennemspil - heller ikke på gevinster vundet ved brug af nærværende. Det kan kun benyttes én gang, og tilbuddet er altid gældende til en given dato.

Ekstra spins/Ekstra chancer

Ved tilbud om "Ekstra spins" eller "Ekstra chancer" skal spilleren indtaste en bonuskode. Der knytter sig følgende vilkår til bonussen:

- Gennemspilskrav: (varierer fra 10 til 20) x (bonusbeløbet)
- Udløbsdato: 60 dage
- Ved udløb af bonus, eller hvis kunden afstår bonus, fratrækkes bonusbeløbet og evt. vundne gevinster kundens spilkonto
- Bonussen gælder kun spilleautomater og jackpotspilleautomater
- Bonussen kan kun benyttes én gang pr. spiller, medmindre andet er angivet.

Gavekort/click cards

Ved tilbud om "gavekort" eller "click cards" præmieres spillerne med enten kontantpræmier eller en bonus f.eks. i forbindelse med husstandsomdelte reklamekampagner.

Kontantpræmierne indsættes på spillernes spilkonti og benyttes frit. Der er således ingen krav til gennemspil eller lignende.

Bonusserne er underlagt følgende krav:

- Gennemspilskrav: 30 x (bonusbeløbet)
- Udløbsdato: 60 dage
- Ved udløb af bonus, eller hvis spilleren afstår bonus, fratrækkes bonusbeløbet og evt. vundne gevinster kundens spilkonto
- Bonussen gælder kun spilleautomater og jackpotspilleautomater



3.5.2 Væddemål

Risikofrit spil

Ved tilbud om risikofrit spil skal kunden indtaste en bonuskode, hvorefter kunden opnår adgang til at spille op til X kr. på Oddset. Der er ikke krav om minimumsindsbud eller gennemspilskrav. Der knytter sig følgende vilkår til bonussen:

- Det risikofrie spil kan kun bruges én gang.
- Det risikofrie spil kan bruges til både single og systemspil, men kan ikke deles op på flere kuponer.
- Spilles flere væddemål på et betslip, bruges det risikofrie spil på det øverste væddemål.
- Ved gevinst modtager spilleren gevinsten minus værdien af det risikofrie spil.
- Udløbsdato: 60 dage

3.6 Redegørelse for øvrige tiltag (VIP-program)

Danske Licens Spil har VIP-programmer på såvel Danske Spil Poker som Danske Spil Casino. Programmet er opdelt i bronze, sølv, guld og VIP. På kasinodelen har Danske Licens Spil endvidere et VIP Elite-program.

Spilleren skal optjene 9.000 bonuspoint inden for et kvartal for at blive VIP-spiller. For at blive VIP-spiller på Danske Spil Casino skal spilleren have omsat for 495.000 kr. på kasinospil inden for et kvartal. For at blive VIP-spiller på Danske Spil Poker skal spilleren have raket for minimum 4.500 \$ inden for et kvartal. VIP Elite-programmet er forbeholdt de spillere, der optjener minimum 40.000 bonuspoint på kasinospil inden for et kvartal. Information om de forskellige VIP-niveauer, indsatsstørrelser for optjening af bonuspoint, m.v. fremgår altid på danskespil.dk.

Hos Danske Licens Spil er det kun muligt at blive VIP-spiller ved at følge det fastlagte VIP-program. Danske Licens Spil indgår således ikke nogle former for individuelle aftaler om VIP-status, ligesom individuelle spillere ikke i øvrigt tildeles særlige fordele.

3.7 Klagebehandling

I henhold til spillelovgivningen skal Danske Licens Spil behandle klager fra spillere vedrørende udbud af væddemål og onlinekasino.

Klagesager registreres hos Danske Licens Spil og gemmes i minimum 2 år. Danske Licens Spil's afgørelser i klagesager er skriftlige og begrundede.

Danske Licens Spil har ligeledes gjort en klageblanket tilgængelig for alle spillerne på danskespil.dk.



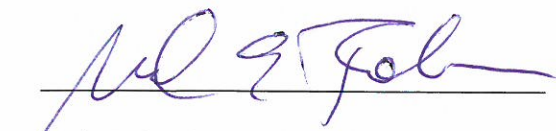
4. Afsluttende bemærkninger

Sammenfattende er det Danske Licens Spils vurdering, at Danske Licens Spil overordnet set har levet op til de forpligtelser, der fremgår af spillelovgivningen og Danske Licens Spils tilladelser til udbud af væddemål og onlinekasino.

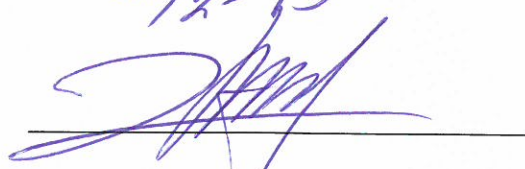


Ved afgivelse af underskrift erklærer følgende tegningsberettigede personer, at nærværende årsredegørelse giver et retvisende billede af de forhold, som beretningen omhandler.

Dato: 26/2-15


Niels Erik Folmann
Adm. direktør

Dato: 26/2-15


H.C. Madsen
Bestyrelsesformand