



Spillemyndigheden

Helgeshøj Alle 9
2630 Taastrup

Telefon 72 38 79 13
spillemyndigheden@skat.dk
www.spillemyndigheden.dk

2012

Fax (+ 45) 72 37 92 15

Klagevejledning for spillere

Klage over et spil

En spiludbyder skal behandle klager fra spillere vedrørende en spiludbyders udbud af spil. Derfor skal du sende din klage til spiludbyderen.

Klagens indhold

En klage til spiludbyderen skal indeholde information om spillerens identitet samt begrundelse for klagen. Hvis disse forhold ikke er oplyst, kan spiludbyderen afvise klagen.

Behandling af klagen

Spiludbyderen skal behandle klagen hurtigst muligt. Hvis klagen ikke er afgjort inden 14 dage, skal spiludbyderen informere dig om, hvornår en afgørelse vil blive truffet.

Hvis 14-dages fristen ikke bliver overholdt

Hvis spiludbyderen ikke overholder fristen på 14 dage, kan Spillemyndigheden kontaktes herom.

Henvendelse til Spillemyndigheden

Du kan altid henvende dig til Spillemyndigheden, hvis en spiludbyder ikke overholder lov om spil eller regler fastsat i medfør af loven.

Spillemyndigheden kan ikke afgøre uoverensstemmelser mellem dig og spiludbyderen. Din henvendelse kan dog resultere i, at Spillemyndigheden beder spiludbyderen om at ændre praksis eller vurderer, at hændelsen skal have konsekvenser for spiludbyderen.

Bemærk, at en spiludbyder skal have en tilladelse for lovligt at udbyde spil på det danske marked. Det er Spillemyndigheden, der udsteder denne tilladelse i medfør af [lov om spil](#).

Henvendelse til Forbrugerklagenævnet

Du kan, som andre forbrugere, klage til Forbrugerklagenævnet over køb af en tjenesteydelse, når betingelserne herfor er opfyldt. Betingelserne for at klage til Forbrugerklagenævnet kan du finde på hjemmesiden forbrug.dk.

Henvendelse til øvrige landes myndigheder

Hvis en spiludbyder ikke har en tilladelse fra Spillemyndigheden, kan Spillemyndigheden som udgangspunkt ikke bistå spillere, som alligevel har valgt at spille hos den pågældende spiludbyder. Du skal derfor kontakte spillemyndigheden i det land, hvor tilladelsen er udstedt.

Spillemyndigheden modtager dog meget gerne information om spiludbydere, som ikke har en tilladelse fra Spillemyndigheden, men som retter deres spil mod det danske marked.

Du kan klage til domstolene

Hvis du er uenig med spiludbyderen i forhold til en afgørelse, som spiludbyderen har truffet vedrørende en konkret klage, har du mulighed for at indbringe sagen for domstolene. På dette område gælder de almindelige regler om domstolsprøvelse. For mere information om førelse af sager ved domstolene henvises til hjemmesiden domstol.dk.

Retsgrundlag

§ 41 i lov om spil (lov nr. 848 af 1. juli 2010), § 35 i bekendtgørelse om onlinekasino (bekg.nr. 67 af 25. januar 2012) og § 29 i bekendtgørelse om online væddemål (bekg. nr. 66 af 25. januar 2012).

Information

Hvis du i øvrigt har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Spillemyndigheden.