Sådan klager du

Spillemyndigheden er ikke en klageinstans, og kan derfor ikke afgøre uoverensstemmelser mellem dig og en spiludbyder. Vi er dog altid interesserede i at høre, hvis der er problemer med en spiludbyder. Her kan du læse mere om, hvordan du kan klage over en spiludbyder.

Sådan klager du over en spiludbyder

Nogle henvendelser kan føre til, at Spillemyndigheden undersøger forholdene nærmere og eventuelt resultere i, at spiludbyderen bliver bedt om at ændre praksis, hvis vi finder det nødvendigt.

1. Send din klage over en spiludbyder

Hvis du vil klage over en spiludbyder, skal du sende din klage til spiludbyderen, som er forpligtet til at behandle klager fra spillere.

I klagen skal din identitet fremgå. Du skal også skrive en begrundelse for din klage. Hvis dette ikke er opfyldt, kan spiludbyderen afvise klagen. Spiludbyderen skal behandle klagen hurtigst muligt. Hvis sagen ikke er afgjort indenfor 14 dage, skal spiludbyderen informere dig om, hvornår klagen kan forventes afgjort.

Du har også mulighed for at klage til Mæglingsteamet for forbrugerklager over køb af en tjenesteydelse.

Se kravene for at kunne klage

2. Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet

Du har mulighed for at klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager og herefter Forbrugerklagenævnet, hvis du opfylder kravene til en klage.

Mæglingsteamet for Forbrugerklager er første trin i det offentlige forbrugerklagesystem. Her kan en neutral mægler hjælpe dig og spiludbyderen med at finde en fælles løsning og give jer generel vejledning om de forbrugerretlige regler. Mæglingsteamet for Forbrugerklager træffer ikke afgørelser.

Hvis du og spiludbyderen ikke kan finde en fælles løsning, vil sagen blive afsluttet i Mæglingsteamet for Forbrugerklager. Du har herefter mulighed for at klage til Forbrugerklagenævnet.

Det er et krav, at du har klaget til Mæglingsteamet for Forbrugerklager, inden du kan klage til Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnet er et domstolslignende organ, der træffer en juridisk afgørelse i sagen.

3. Du kan klage til domstolene

Hvis du er uenig i spiludbyderens afgørelse, har du mulighed for at indbringe sagen for domstolene. På dette område gælder de almindelige regler om domstolsprøvelse.

Læs mere på domstolenes hjemmeside

Hvis du vil klage over spilreklamer

Markedsføring af spil er reguleret både i spilleloven og i markedsføringsloven, som Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med.
Du kan klage til Forbrugerombudsmanden over:

- Reklamer på TV, online eller i tryksager
- Information på virksomheders hjemmesider eller i butikker
- Kommunikation mellem sælger og forbruger i en købssituation

Klag til Forbrugerombudsmanden
Selvom Spillemyndigheden ikke er en klageinstans, hører vi også meget gerne fra dig, hvis du oplever, at der er problemer med en tilladelsesindehavers markedsføring.

Hvis vi går videre med henvendelsen, har vi ikke mulighed for at orientere dig om forløbet, da Spillemyndigheden ikke kan udtale sig om konkrete sager.

Du kan læse mere om bestemmelserne om markedsføring af spil i spilleloven.

Anonymitet

Hvis du giver oplysninger, der kan bruges til at identificere dig (fx dit navn), kan Spillemyndigheden ikke behandle din klage anonymt.
Spillemyndigheden skal registrere alle oplysninger, du giver os, og derfor kan du ikke senere bede om at blive anonym, hvis du allerede har oplyst dit navn.

Hvis andre søger aktindsigt i din sag, vil Spillemyndigheden vurdere anmodningen efter de gældende love. Det betyder, at andre i nogle tilfælde kan have ret til at se dele af oplysningerne i din sag.