

KLAGEVEJLEDNING

for Spilreklamenævnet

Man kan klage til Spilreklamenævnet over en eller flere konkrete spilreklamer.

Der er fri klageadgang til nævnet, dvs. at både privatpersoner, virksomheder og organisationer har mulighed for at klage til nævnet.

Hvordan indgives en klage?

En klage skal indgives skriftligt. Dette kan ske til Spilreklamenævnets sekretariat enten via online-klageformular på spilreklamenaevnet.dk, via e-mail eller alm. brevpost. Anonyme klager afvises og behandles ikke.

Brancheorganisationen HORESTA (Hotel-, Restaurant og Turisme) fungerer som sekretariat for Spilreklamenævnet.

Klage pr. e-mail sendes til:

kontakt@spilreklamenaevnet.dk.

Klage pr. brev sendes til:

Spilreklamenævnet
c/o HORESTA
Vodroffsvej 32
1900 Frederiksberg C

Krav til klagen?

Klagen skal vedrøre markedsføring, som er foretaget af den indklagede virksomhed eller af en af denne virksomheds samarbejdspartnere.

En klage skal indeholde følgende oplysninger:

- Hvilket markedsføringstiltag klagen omhandler
- Hvor og hvornår markedsføringen er blevet set/hørt
- Hvilke regler, der anses for at være overtrådt, jf. Spilleindustriens adfærdskodeks. Adfærdskodeks kan findes på Nævnets hjemmeside
- Hvis muligt en kopi af den markedsføring, der klages over, herunder i form af lydoptagelser (hvis radioreklame), billeder, tekst eller video. Et supplerende link til digitale reklamer skal medsendes, hvor muligt.
- Såfremt det ikke er muligt at sende en kopi af reklamen, f.eks. hvis der er tale om en radioreklame, så oplyses der om sendetidspunkt for reklamen, kanalens navn og den/de udsendelse(r), som reklamen er sendt i tilknytning til.
- Kontaktdata på klager (navn og adresse, e-mail og/eller telefonnummer)

Klagers kontaktdata er nødvendige for Nævnets undersøgelse af sagen og for at give klager tilbagemelding om Nævnets beslutning. Navn og kontaktdata på privatpersoner vil ikke blive offentliggjort. Indgives der en klage fra en virksomhed, organisation eller lignende, vil navnet på organisationen dog blive offentliggjort.

Behandlingen af persondata sker i øvrigt i overensstemmelse med den på Nævnets hjemmeside anførte persondatapolitik.

Klagefrist

Klagen skal vedrøre en aktuel markedsføring eller en markedsføring, der har fundet sted inden for det seneste halve år.

Afvisning af klager

Spilreklamenævnets formand kan afvise klager, som falder udenfor Nævnets kompetence, eller er åbenbart grundløse eller indgivet anonymt.

Sagsbehandling

Behandlingen af klager sker på et skriftligt grundlag, og det er ikke muligt at få foretræde for Nævnet.

Klager modtager en bekræftelse på, at Spilreklamenævnet har modtaget klagen. Derefter indhenter Spilreklamenævnet kommentarer fra den erhvervsvirksomhed, der er ansvarlig for det indklagede markedsføringstiltag.

Når sagen er fuldt oplyst, forelægges sagen for Spilreklamenævnet på Nævnets førstkommende møde.

Spilreklamenævnet træffer beslutning på baggrund af klagen og indklagedes bemærkninger.

Det tilstræbes, at Nævnets beslutning sendes ud til klager og indklagede senest 3 uger efter det møde, hvor sagen er behandlet af Nævnet.

Nævnet kan udsætte behandlingen af en sag, hvis sagen ikke anses for fuldt ud oplyst, eller hvis Nævnet ikke kan blive enige om indholdet af eller formuleringen af en beslutning.

Spilreklamenævnets beslutninger

Spilreklamenævnet ledes af en uafhængig formand, der er byretsdommer eller advokat. Spilreklamenævnet består ud over formanden af 4 medlemmer. 2 medlemmer repræsenterer spilleindustrien, og 2 medlemmer repræsenterer spilbrugerne. Der er således ligevægt i antallet af stemmer, som repræsenterer hhv. spilleindustrien og spilbrugerne. Spilreklamenævnet søger så vidt muligt at opnå en konsensusafgørelse. Er dette ikke muligt, træffes der afgørelse efter stemmeflertallet. Det vil fremgå af den offentliggjorte beslutning, hvis der ikke er tale om en konsensusafgørelse.

Inhabilitet

Såfremt et medlem er inhabil i en sag, afgives dette medlems stemme til dennes suppleant eller til en af de andre repræsentanter, som repræsenterer hhv. spilleindustrien eller spilbrugerne.

Et medlem er inhabil, hvis et flertal i Spilreklamenævnet, herunder formanden, anser et medlem for at være inhabil, eller hvis et medlem selv erklærer sig inhabil. Inhabilitet vil bl.a. foreligge, hvis et medlem er ansat i den indklagede virksomhed, eller hvis et medlem har personlige, familiære eller økonomiske interesser i en indklaget virksomhed, eller hvis et medlem er i familie med eller i øvrigt har nære personlige relationer til en klager.

Sagsbehandlingstid

Det tilstræbes, at sagsbehandlingstiden i Spilreklamenævnet ikke overstiger 3 måneder fra klagen modtages, og til beslutning sendes ud til klager og indklagede.

Klager over sekretariatets behandling

Klager over sekretariatets behandling kan indgives skriftligt til Nævnets formand. Klage kan indsendes til Nævnets sekretariat som videresender klagen til Nævnets formand.