



**VESTRE LANDSRET**  
**DOM**  
**afsagt den 21. december 2018**

---

**Sag BS-2759/2018-VLR**  
(11. afdeling)

A  
(beskikket advokat Jesper Ravn)

mod

Unibet (Denmark) Limited  
(advokat Henriette Gernaa)

Retten i Herning har den 6. december 2017 afsagt dom i 1. instans (sag BS-131/2015-HER, tidligere BS 11-1059/2015).

Landsdommerne Elisabeth Mejnertz, Henrik Bjørnager Nielsen og Jens Røn (kst.) har deltaget i ankesagens afgørelse.

**Påstande**

Appellanten, A, har gentaget sin påstand for byretten om, at indstævnte, Unibet (Denmark) Limited, skal betale 2.064.029 kr. med procesrente fra sagens anlæg den 22. december 2015, subsidiært et mindre beløb fastsat efter rettens skøn.

Unibet (Denmark) Limited har påstået dommen stadfæstet.

A har også haft fri proces for landsretten.

## Supplerende sagsfremstilling

Der er for landsretten fremlagt yderligere mailkorrespondance mellem A og Unibet (Denmark) Limited.

## Forklaringer

A, E og G har afgivet supplerende forklaring. Der er endvidere afgivet forklaring af B og J.

A har forklaret, at han i maj 2010 fik førtidspension på grund af de psykiske problemer, han har. Han lever i dag af sin pension.

Han fortalte ret tidligt i forløbet B om sine psykiske problemer, og at han havde fået en erstatning. Han følte, at han og B ret hurtigt opbyggede et tæt, venskabeligt forhold. Han fortalte hende, at erstatningen var udbetalt som følge af en anerkendt arbejdsskade, og at erstatningen var givet på grund af psykiske forhold. Han fortalte hende om det både under deres samtaler og i deres mailkorrespondance.

De yderligere mails, som han har fremlagt for landsretten, er mails, som han har haft en computerekspert til at genskabe, efter at sagen blev behandlet i byretten. Der ligger mange flere mails, som han oprindeligt har slettet, og som der indtil videre ikke har været mulighed for at genskabe. Der ligger herunder mailkorrespondance med B, hvor han fortæller om sig selv og om baggrunden for den udbetalte erstatning. Der er også en del slettet mailkorrespondance om, at der udbetales forskellige bonusser. Der er også slettet mail-korrespondance, hvor han over for B har nævnt datterens død, og han har også fortalt B om datterens død under telefonsamtaler og i forbindelse med, at de mødtes til arrangementer.

Forud for mailen af 11. oktober 2012, hvor han skrev til B om, at han ikke hyggede sig med at spille mere, og at han i desperation prøvede at vinde lidt af det tabte tilbage, havde han mange gange fra omkring sommeren 2012 og frem til oktober 2012 både fortalt og skrevet til B om, at han brugte rigtig mange penge på at spille. Det var typisk i forbindelse med, at han brokkede sig over, at der var tekniske problemer. Han turde eller kunne ikke gøre opmærksom på det reelle problem, nemlig at han havde problemer med at styre sit spil, idet hele hans sociale liv var bygget op om omkring det at sidde og spille. Han havde ikke andet socialt liv, og han var bange for at udelukke sig selv fra at kunne spille, hvis han fortalte om sit reelle problem. Han var så afhængig af at spille, at han ikke turde "trække tæppet væk under sig".

Det var også hans spilafhængighed, der gjorde, at han blev så aggressiv over de tekniske problemer, der af og til opstod.

Også efter oktober 2012 gav han løbende over for B udtryk for, at han brugte for mange penge. Det var både i mails og under telefonsamtaler og samtaler til arrangementer, han gav udtryk herfor. Foreholdt Bs mail til ham af 3. januar 2013, hvor det omtales, at han skulle have tilsendt noget "Info" om ansvarligt spil mv., har han forklaret, at han ikke kan huske den konkrete anledning til, at han skulle have materialet tilsendt, men baggrunden har helt sikkert været, at de har talt om, at han havde svært ved at styre sit spil.

Han husker, at han på et tidspunkt "vågnede op" og faktisk blev klar over, at hans limit var gået fra et ret lavt beløb til pludselig at være på 450.000 kr., hvilket var voldsomt, men på grund af sin spilafhængighed kunne han ikke komme ud af det, og han hævdede efterfølgende limit yderligere til 600.000 kr., da han var helt desperat.

Hans sociale liv var meget begrænset, og kombinationen af det tætte forhold til B, og at han løbende fik bevilliget bonusbeløb, var med til at gøre, at han fortsatte sit spil. Bonusordningerne fungerede typisk på den måde, at han kun fik bonussen udløst, hvis han spillede for et tilsvarende beløb, som bonussen lød på, og han følte sig dum, hvis han ikke udnyttede muligheden. Meddelelse om bonusbeløb kom løbende med sms-besked på hans telefon, og han skulle så bare logge ind på sin personlige spilkonto for at få adgang til at spille for bonusbeløbet. Der var et fast mønster, hvor han blev tildelt bonusbeløb, hver gang der i en kort periode havde været spilstop fra hans side. Han spillede meget om natten, hvor han havde det sværest, og hvor han dulmede sine svære tanker med en flaske vodka.

Han fortalte også B om, at han havde et alkoholmisbrug, og at han tidligere havde forsøgt at begå selvmord. Når han, som det fremgår af mailen af 29. april 2013 til B, havde været bevidstløs, var det foranlediget af et selvmordsforsøg. Det fortalte han også B om efterfølgende. Til de arrangementer, han var inviteret med til af Unibet, var han synligt beruset, idet han på grund af sine problemer med at være sammen med mange mennesker var nødt til at drikke, for at han kunne klare at deltage.

Han spillede hos Danske Spil, efter at Unibet havde lukket hans konto. Han spillede på Oddset og lidt poker. Han spillede her for omkring 120-130.000 kr. Han spillede også lidt på PartyPoker, men det var maksimalt for 5.000 kr. Han følte sig stadig afhængig af spil og kunne ikke stoppe, og derfor var det først i 2014, han søgte om hjælp hos Center for Ludomani.

Unibet har ikke i forbindelse med sagen udleveret alt materiale, som indgår i korrespondancen mellem Unibet og Spillemyndigheden. Der er i hans computer lagret i alt ca. 1.500 mails, hvor Unibets navn indgår. Dette indbefatter ud over mails mellem ham og Unibet bl.a. også mails mellem Unibet og Spillemyndigheden.

Når han i flere mails til Unibet har givet udtryk for, at det, han havde tabt på spil, var hans egen sag, skyldes det, at han var i en afhængighedstilstand og ikke kunne overskue situationen. Efterfølgende er det gået op for ham, hvad der er foregået, og at han således er blevet tildelt bonusser og er blevet inviteret til forskellige arrangementer, selv om han ikke længere ønskede at spille. Han føler, at Unibet har lokket ham til at spille og er skyld i, at han udviklede ludomani. Det kunne han ikke se, mens det hele foregik, og når han læser mange af de mails, han har skrevet i perioden, føler han, at han har opført sig ret ynkeligt, men det er sådan, det er.

B har forklaret, at hun er uddannet på Aarhus Universitet og har en bachelor i virksomhedsøkonomi og tysk. Hun blev ansat hos Unibet i sommeren 2012 som key account manager, og hun er fortsat ansat hos Unibet, nu som head of customer service.

I forbindelse med sin tiltræden som key account manager skulle hun som en del af arbejdet tage sig af Unibets "loyale kunder". Spilforbruget og længden af kundeforholdet indgik som parametre ved vurderingen af, hvilke kunder der faldt ind under gruppen af loyale kunder. Hun introducerede sig i den forbindelse over for A. Den efterfølgende kontakt mellem dem foregik både pr. mail og over telefonen. De var nok i kontakt omkring en gang om ugen.

Hun havde fra sin tiltræden i sommeren 2012 og til omkring januar 2013 kontor i London, hvorefter hun flyttede til Unibets kontor i Malta, hvor hun fortsat er. Det var kun telefonsamtaler over Unibets fastnettelefon, der blev optaget. Mens hun var i London, benyttede hun sin mobiltelefon til samtaler med kunder, herunder A, og disse samtaler med mobiltelefonen er således ikke optaget. Fra Malta har hun også i vidt omfang brugt sin mobiltelefon til samtaler med kunder, og disse samtaler er således heller ikke blevet optaget. Samtaler fra fastnettelefonen hos Malta-kontorets kundeservicefunktion er blevet optaget, går hun ud fra.

Mailkorrespondancen mellem Unibet og de enkelte kunder er blevet lagret i Outlook, der var den officielle arbejdsmail. Hun går ud fra, at korrespondancen automatisk er blevet lagret. Hun er ikke bekendt med, hvilke rutiner der var for sletning af gamle mails. Det er noget, Unibets it-afdeling står for.

Inden sin tiltræden gennemgik hun forskellige kursus- og undervisningsforløb, herunder et basisforløb om selve spil-produkterne og et træningsforløb om ansvarligt spil. Det indgik, hvilken adfærd man som ansat skal holde særligt øje med hos spillere, og hun lærte bl.a., at man skal være opmærksom, hvis folk er meget aggressive. "Chasing losses", hvor spil-mønstret på en risikabel måde er styret af at vinde det tabte tilbage, var også et fænomen, der blev undervist i, og at det er et faresignal.

A fortalte hende på et tidspunkt, at han havde fået noget erstatning. Hun mindes, at han oplyste, at det var noget fra militæret, og at han sagde, at han havde været udsendt. Han fortalte, at han havde været gennem nogle hårde ting, men han fortalte ikke, at det havde givet sig udslag i psykiske problemer.

Vedrørende bonusser var premium-bonus noget, der blev givet, når der skulle ydes en kompensation, f.eks. når spilleren havde oplevet tekniske problemer. Premium-bonus blev udbetalt som en kontant bonus, der kunne indløses uden omsætningskrav eller andre betingelser. Hun ved ikke, hvad "bonus granted bonus" og "bonus granted cash" nærmere dækker over, men bonusbeløb af denne karakter blev givet efter generelle kriterier til alle kunder, der opfyldte disse.

Hun har i enkelte tilfælde tildelt A bonusser, hvor han har bedt om det, men bonus-beløbene har også i disse tilfælde været givet efter generelle retningslinjer, som har været gældende for alle, som har opfyldt de samme kriterier.

Foreholdt mailkorrespondancen med A den 11. oktober 2012 har hun forklaret, at hun husker, at hun i det konkrete tilfælde rettede henvendelse til teknisk afdeling om problemet med at udnytte limit. Der var ikke tale om, at limit for A blev hævet i strid med de generelle retningslinjer. Foreholdt mailen kl. 15.50 fra A har hun forklaret, at mailen er et godt eksempel på en lidt kryptisk mail, hvor hun typisk vil ringe kunden op efterfølgende for at få afklaret, hvad der nærmere ligger i det, som kunden har givet udtryk for. Hun husker ikke, om hun i forlængelse af denne mail ringede til A, men det tror hun. Det ville være den normale reaktion fra hendes side. Foreholdt mailens indledning om at vinde det tabte tilbage har hun forklaret, at det for den enkelte kunde ofte handler om også at vinde noget at det tabte tilbage, uden at det nødvendigvis er ensbetydende med et risikabelt spil-mønster, der kan anses for omfattet af begrebet "chasing losses". Hun husker ikke, om indholdet af mailen af hende blev videreformidlet til afdelingen for ansvarligt spil.

Foreholdt mailen af 3. januar 2013, hvori hun omtaler, at hun "før jul" havde lovet at sende noget mere info om ansvarligt spil, har hun forklaret, at hun husker, at hun og A forud for mailen havde haft en telefonsamtale om ansvarligt spil og om, hvilke redskaber der var til rådighed for at bevare et godt og sundt forhold til det at spille. Hun husker ikke den konkrete årsag til, at de havde samtalen, men hun tror, at der havde været en mail fra A, der havde været lidt tvetydig. Hun ville derfor sikre sig, at A var opmærksom på de redskaber om ansvarligt spil, der var til rådighed. Hun mener, at A efterfølgende både telefonisk og pr. mail gav udtryk for, at han holdt en pause med at spille. Mailen fra A af 30. januar 2013, hvori han gav udtryk for, at han nærmest var ude i en "kold tyrker", og at han havde brugt 1,5 mio. kr. på at spille, gjorde ikke, at hun fik mistanke om, at A ikke kunne styre sit spil.

Foreholdt mailen af 29. april 2013 fra A om, at han havde ligget bevidstløs, har hun forklaret, at han ikke fortalte hende om, hvorfor han havde været bevidstløs og var kommet på sygehuset. Det kan hun i hvert fald ikke huske.

Hun blev i juni 2013 orienteret om, at systemet havde registreret, at A kunne have et farligt spilmonster (chasing losses), og det fulgte hun op på. Som hun husker det, var det ikke noget alarmerende, og hun orienterede afdelingen for ansvarligt spil. I tilknytning hertil blev der fra Unibets kundeservice sendt en mail til A om ansvarligt spil, og hun talte også i telefon med ham efterfølgende for igen at sikre sig, at han var opmærksom på de redskaber om ansvarligt spil, der var til rådighed.

Efter arrangementet til kampen mellem FC Midtjylland og Brøndby, hvor A deltog, talte hun med G om As adfærd og den måde, han havde reageret på, da han havde tabt væddemålet på kampen. De talte om, at det tydede på en usund spiladfærd, og at A muligvis havde et spilproblem, som der burde følges op på.

Foreholdt telefonsamtalen mellem hende og A, ekstrakten side 263 øverst, har hun forklaret, at hun med sit svar "Ja" anerkendte, at de havde talt om ansvarligt spil tidligere. Der ligger ikke heri en anerkendelse af, at A tidligere havde fortalt hende, at han havde et egentligt problem med at spille. Foreholdt samme telefonsamtale side 267 øverst har hun forklaret, at det var en meget sensitiv samtale, og det, at hun svarer "ja" eller "præcis", er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at hun bekræfter det, der blev sagt fra As side, og at hun var enig heri.

Der var ikke i forløbet noget påfaldende ved As adfærd, der gav hende mistanke om, at der psykisk kunne være noget galt med ham. Tværti-

mod var han altid rolig og velovervejet og nem at snakke med, hvilket også var tilfældet i forbindelse med de arrangementer, han deltog i, og hvis der var noget, han var utilfreds med og klagede over, var der altid en rimelig grund til det. Der var heller ikke under forløbet tidspunkter, hvor hun konkluderede eller fattede mistanke om, at A spillede, selv om han ikke syntes, det var sjovt, men fordi det var blevet et problem for ham. Hun har aldrig i forbindelse med arrangementer eller i andre sammenhænge, hvor hun har mødt eller talt med A, opfattet ham som beruset.

Unibet har klare retningslinjer om, at en spilkonto lukkes, hvis kunden selv giver udtryk for, at pågældende lider af ludomani, og da A først gav udtryk for det, var der ikke anden mulighed end at lukke hans spilkonto.

Foreholdt støttebilag 3 vedrørende de forskellige typer bonus har hun forklaret, at bonusbeløbet den 5. oktober 2012 på 2.000 kr. benævnt "bonus granted bonus" er et bonusbeløb, som blev givet til en større gruppe af personer, der opfyldte de samme kriterier, som A opfyldte. Der er ikke tale om en individuel bonus, som kun er givet til A. Foreholdt aktiveringen af bonusbeløbet på 8.000 kr. den 12. november 2012 har hun forklaret, at bonussystemet kun tillader, at én bonus er aktiv ad gangen. Da A ved at benytte en tildelt bonus på 1.000 kr. samtidig havde mistet en bonus på 8.000 kr., blev denne bonus efterfølgende reaktiveret, da han var berettiget til den. Der var således ikke tale om en individuel tildelt bonus til A. A har generelt ikke fået tildelt bonusbeløb som andre, der opfyldte samme kriterier, ikke har fået.

E har forklaret, at han har en enkelt rettelse til gengivelsen af hans forklaring for byretten. "Bonus granted cash" betyder, at der ikke er knyttet betingelser til bonusbeløbet, men at dette uden videre kan udbetales kontant til kunden.

Foreholdt bilag 3, transaktioner for A, har han forklaret, at det er denne aktivitetsoversigt, han omtaler for byretten. "Envoy deposit" betyder, at indbetalingen er foretaget af en ekstern part og ikke af Unibet. Foreholdt side 456, "bonus granted bonus", har han forklaret, at dette er en bonus, hvor der er betingelser knyttet til, for at kunden kan bruge beløbet. Beløbet skal bruges til at spille for, og det er først, når disse spilbetingelser er opfyldt, at kunden kan hæve det eventuelle beløb, der er tilbage. "Premium Casino deposit" er en kompensation for noget, der er gået galt, eksempelvis tekniske problemer eller lang ventetid. Disse beløb kan umiddelbart hæves og er ikke knyttet til betingelser om at spille.

Han var involveret i kommunikation med Spillemyndigheden og SØIK. Det første, han så, var Spillemyndighedens henvendelse til Unibet, hvor Spillemynd-

digheden ønskede oplysninger om bonusser, ansvarligt spil og om hvidvask. SØIK ønskede kun oplysninger om hvidvask. Spillemyndigheden spurgte, om der var givet A individuelle bonusser. Der var en enkelt bonus, der var givet i forbindelse med en fodboldkamp mellem FC Midtjylland og Sunderland, hvor A fik en kontant bonus i stedet for billetter til fodboldkampen, idet A selv forinden havde købt billetter til kampen. Det er Unibets opfattelse, at denne bonus er den eneste individuelle bonus, der er givet til A. Spillemyndigheden fik fra Unibet alle transaktionsoplysninger, så det var muligt at se alle bonusser og premiums mv., der var givet til A.

Bonusser mv. gives efter mange forskellige fastlagte kriterier. Der gives ikke bonusbeløb alene af den grund, at den enkelte spiller er inaktiv. Han tror ikke, at inaktivitet er lagt ind i kriterierne for tildeling af bonusbeløb, men inaktive spillere kan godt få tilbudt bonusbeløb.

Vedrørende "bonus granted bonus" kan der godt være krav om gennemspilning af op til 5 gange bonusbeløbets pålydende, før beløbet eller restbeløbet kan hæves kontant. Foreholdt bonussen tildelt den 5. oktober 2012 har han forklaret, at man ikke kan se af mailen, om der til bonussen er tilknyttet et gennemspilningskrav. Man skal klikke ind på spilkontoen for at se, hvordan bonussen er sat sammen i detaljer. En bonus uden gennemspilningskrav kan gives af key account manager, som er bemyndiget hertil. En sådan bonus er ikke individuel, idet key account manageren er forpligtet til at give et sådant bonustilbud til alle, der opfylder de samme kriterier. Disse kriterier foreligger nedskrevne hos Unibet. Hvis kun en enkelt kunde opfylder kriterierne, gives bonustilbuddet ikke. Han ved ikke, om kriterierne for tildeling af bonusbeløb i 2012 fortsat er i Unibets besiddelse.

Han tror ikke, at det i korrespondancen med Spillemyndigheden er nævnt, at der er forskel på premiums og bonusbeløb. For Unibet er det to forskellige ting, og når Unibet af Spillemyndigheden er spurgt til bonusbeløb, har Unibet kun forholdt sig til bonusbeløb og ikke til tildelte premiums.

Det lyder umiddelbart af meget, at der både den 12. november og den 22. november 2012 er udbetalt "bonus granted cash"-beløb på hver 8.000 kr., men han kender ikke nærmere til baggrunden herfor.

Reaktiveringen af bonusbeløbet på 8.000 kr. den 12. november 2012 skyldes, at A havde overset, at han havde denne bonus, da han aktiverede en anden bonus på 1.000 kr. Det var baggrunden for, at denne bonus på 8.000 kr. blev reaktiveret af B. Han ved ikke, om det lå inden for hendes kompetence, men han vil tro, at hun har talt med landechefen først. Reaktiveringen vedrørte kun A, men hvis en anden kunde havde været



i samme situation, ville denne kunde tilsvarende have fået sin bonus reaktiveret.

Foreholdt støttebilag 2 vedrørende spilomfanget har han forklaret, at omkring 10 % af det, der bliver spillet for, tilbagegives i bonus. En bonus på 8.000 kr. er en høj bonus, men A var også en særlig kunde.

J har forklaret, at hun har en mastergrad i psykologi, og hun blev ansat i Unibet i 2009, hvor hun er leder af afdelingen for ansvarligt spil.

Spilafhængighed kan skyldes mange forskellige faktorer, og for nogle ser man, at de udvikler en problematisk spiladfærd i en periode, og hvor kunden så derefter vender tilbage til at spille normalt igen. På Unibets hjemmeside er der i overensstemmelse med reglerne bl.a. links til forskellige sider, hvor man kan få hjælp mod et eventuelt spilproblem.

Hun husker, at hun i 2013 talte med B om lukningen af As spilkonto, da han havde indrømmet, at han havde et spilproblem. Det var derfor det moralsk rigtige at lukke kontoen. Når der var så meget skrivi og længere telefonsamtaler med A om lukningen af spilkontoen, var det fordi, at det altid er bedst at få kundens accept af, at en spilkonto lukkes. Opnå kundens accept ikke, er risikoen, at kunden blot finder et andet sted at spille.

Hvis en kunde spiller for at vinde det tabte tilbage, er det ikke nødvendigvis ensbetydende med, at kundens spilmonster falder ind under begrebet "chasing losses", men har spilmonsteret karakter af afhængighed, bør spilkontoen lukkes.

Hun husker ikke, om hun før juni 2013 drøftede As sag med B. Hun tror det ikke. Hvis der havde været optegnelser om kontakt mellem hende og B, ville hun have husket det.

Foreholdt mailen af 11. oktober 2012 kl. 15.50 fra A bl.a. om, at han ikke hyggede sig med at spille længere, og at han havde "fyret 400.000 kr. af", har hun forklaret, at hun ikke ud fra det samlede indhold af mailen vurderer, at A havde et spilproblem. A er i mailen forholdsvis positiv og klar over sin adfærd, og han giver udtryk for, at han ikke spiller for mere, end han har råd til.

Kundens forhøjelse af limits var ikke i 2012 et faretegn, der blev "fanget" af systemet, og det er det heller ikke i dag. Foreholdt oversigten over As limits fra maj 2012 og frem, hvor limit hæves fra 100 kr. til flere hundrede tusinde kroner, har hun forklaret, at dette ikke isoleret set er et faretegn, da

kunden stadig har en limit, hvilket hun lægger afgørende vægt på. Systemet fangede heller ikke meget hurtige forhøjelser af limit, og det gør det heller ikke i dag.

Aggressiv optræden hos kunden kan være et advarselstegn om spilafhængighed. Som hun husker det, var der ikke indrapporteringer til hende om aggressiv adfærd hos A. Mange kunder klager over tekniske problemer og kommer med trusler om at skifte til et andet spilsite, men dette er efter hendes opfattelse ikke et faretegn i forhold til spilafhængighed.

G har forklaret, at han som forklaret i byretten mødte A i forbindelse med kampen i Stuttgart. Han oplevede ikke A som beruset. De havde en kort samtale. Han mindes ikke, at A fortalte noget om sit privatliv og om sin psykiske tilstand eller om sin spilaktivitet.

Det var et større selskab, og han kan ikke huske, om han så, at A kom med bussen hjem. Han var overrasket over, at A forlod kampen midt i det hele, men da de fandt ud af, at årsagen var det med vennen, tænkte han ikke nærmere over det. Han tænkte ikke, at der for A lå noget psykisk heri. Han mindes ikke, om A forsinkede bussen, men der var nogle kolleger, der brugte noget tid på at få A med. Han husker ikke, om han talte med A i bussen på vejen hjem.

Efter oplevelsen til kampen mellem FC Midtjylland og Brøndby udviste A en voldsom reaktion, da hans væddemål ikke gik igennem. A blev meget oprevet og forlod kampen. Han opfattede ikke A som beruset.

Når man fra Unibets side efterfølgende i første omgang opfordrede A til at udelukke sig selv fra at spille, var det fordi, at grundtanken hos Unibet er, at kunden ved manglende erkendelse af sit spilproblem i givet fald, når spilkontoen lukkes, bare vil fortsætte sit spil et andet sted.

### **Anbringender**

Parterne har i det væsentlige gentaget deres anbringender for byretten.

### **Landsrettens begrundelse og resultat**

Efter § 1 i lov om spil er lovens formål bl.a. at beskytte unge eller andre udsatte personer mod at blive udnyttet gennem spil eller udvikle afhængighed af spil og at beskytte spillere ved at sikre, at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde. Det fremgår af lovens forarbejder, at denne formålsbestem-

melse kan indgå ved fortolkningen af lovens bestemmelser og ligeledes indgå i eventuelle skønsmæssige vurderinger, som foretages af Spillemyndigheden eller andre involverede myndigheder, jf. lovforslag nr. L 202 af 26. marts 2010, bemærkningerne til § 1.

Det fremgår endvidere af lovens forarbejder, at spiludbydere af online spil skal stille en række ludomanibegrænsende informationer og værktøjer til rådighed i spilsystemet, jf. lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.6. Disse beskyttelsesforanstaltninger er nærmere fastsat bl.a. i bekendtgørelserne om onlinevæddemål (bekendtgørelse nr. 66 af 25. januar 2012 med senere ændringer) og om onlinekasino (på daværende tidspunkt bekendtgørelse nr. 67 af 25. januar 2012 med senere ændringer, nu bekendtgørelse nr. 773 af 9. juni 2017).

Det er ubestridt, at Unibet (Denmark) Limited har stillet disse beskyttelsesforanstaltninger til rådighed.

Spiludbydere skal efter kapitel 6 i bekendtgørelserne om onlinevæddemål og om onlinekasino lukke en spilkonto, hvis spilleren anmoder om endelig udelukkelse fra spil, eller hvis spiludbyderen får kendskab til, at en spiller står opført i registret for selvudelukkede personer (ROFUS) som endeligt udelukket. Der er ikke herudover fastsat regler om, hvornår en spiludbyder måtte være forpligtet til at lukke en spilkonto.

Unibet (Denmark) Limited lukkede den 2. september 2013 As spilkonto. Landsretten lægger efter forklaringerne afgivet af B og J og den fremlagte mailkorrespondance om lukningen til grund, at spilkontoen blev lukket, da A selv gav udtryk for, at han led af ludomani.

A var som følge af spilomfanget og det faste kundeforhold rubriceret i gruppen af "loyale kunder", og landsretten lægger efter mail-korrespondancen og forklaringerne afgivet af A og B til grund, at der efter Bs tiltræden hos Unibet (Denmark) Limited i sommeren 2012 var en tæt og løbende kontakt mellem de to både pr. mail og telefon. Unibet (Denmark) Limited har trods selskabets retningslinjer for løbende opbevaring af opkald og mailkorrespondance alene fremlagt en meget begrænset del af mailkorrespondancen og har alene fremlagt en optagelse af telefonsamtalerne den 2. september 2013, hvor As spilkonto blev lukket.

A har forklaret, at han ret tidligt i forløbet fortalte, at han havde fået en erstatning som følge af en arbejdsskade, og at han også fortalte om sine psykiske problemer. Det skete både under telefonsamtaler og i mails.

Det fremgår af den mailkorrespondance, som er fremlagt, at A den 7. september 2012 i forbindelse med, at han klagede over tekniske problemer mv., anførte, at han indtil videre havde spillet for ca. 1,5 mio. kr. hos Unibet.

I en mail af 5. oktober 2012 anførte A bl.a., at det "har været noget dyrt for mig at spille på Unibet, men tiden er jo gået godt med det for det meste".

I en mail af 11. oktober 2012 anførte A bl.a.:

"Jeg er ved at have spillet så meget op på unibet.dk at jeg ikke sådan heeeelt hygger mig med det længere... Nu er det lidt mere desperation for at prøve at vinde lidt af det tabte tilbage! Og det kan man jo ikke selvom jeg tog 100.000 ud i går... Jeg så lige at min limit er 400.000 på 30 dage, hvilket vil sige at jeg indenfor 30 dage har fyret 400.000 af... Det gav da godt nok stof til eftertanke... Jeg har ikke spillet for mere end jeg har råd til at tabe endnu, men de penge kunne da helt sikkert være brugt på noget mere fornuftigt... Tænk sig alle de weekendture og ferier jeg kunne have taget min kommende kæreste med på for de penge... Men men, man skal ikke være bitter og ikke spille hvis man ikke er indstillet på at tabe, så det er jo som det er..."

As spilforbrug hos Unibet steg i perioden fra juni 2012 til november 2012 fra 0 kr. om måneden til 428.000 kr. om måneden. Fra maj 2012 til november 2012 forhøjede A flere gange sin grænse for indbetaling på sin spilkonto ("limit"), som var 100 kr. i maj 2012 og 600.000 kr. i november 2012.

Landsretten finder under disse omstændigheder, at Unibet (Denmark) Limited i hvert fald omkring oktober 2012 burde have indset, at der var en betydelig risiko for, at A havde et alvorligt spilproblem, og at Unibet (Denmark) Limited burde have iværksat foranstaltninger med henblik på at søge dette afklaret og i givet fald f.eks. have taget yderligere skridt til at søge at motivere ham til at anvende de forskellige beskyttelsesforanstaltninger, som kunne medvirke til at begrænse hans spil, og eventuelt i sidste ende lukke spilkontoen.

Landsretten lægger efter bevisførelsen til grund, at Unibet (Denmark) Limited ikke tog sådanne initiativer. Det bemærkes i den forbindelse, at der alene er fremlagt to mails fra den 3. januar 2013 og den 28. juni 2013, hvor der – inden spilkontoen blev lukket – er sendt oplysninger om ansvarligt spil direkte til A. Kundeforholdet til og kontakten med A fortsatte efter oktober 2012 i det væsentlige uændret, herunder med

løbende tildeling af forskellige former for bonus, der var med til at fastholde A i sit spil.

Unibet (Denmark) Limited findes herefter i perioden fra oktober 2012 og indtil kontoens lukning at have handlet ansvarspådragende over for A og skal erstatte det lidte tab. Efter oplysningerne om As spilforbrug i denne periode, og da der er den fornødne årsagssammenhæng, fastsættes erstatningen skønsmæssigt til 1.200.000 kr.

Efter sagens udfald skal Unibet (Denmark) Limited i sagsomkostninger for begge retter betale 308.200 kr. til statskassen. 250.000 kr. af beløbet er til dækning af udgifter til advokatbistand inklusiv moms og 58.200 kr. til retsafgift svarende til det vundne beløb. Ud over sagens værdi er der ved fastsættelsen af beløbet til dækning af udgifter til advokatbistand taget hensyn til sagens omfang og karakter og hovedforhandlingens varighed.

#### **THI KENDES FOR RET:**

Unibet (Denmark) Limited skal inden 14 dage til A betale 1.200.000 kr. med procesrente fra den 22. december 2015.

I sagsomkostninger for begge retter skal Unibet (Denmark) Limited inden 14 dage betale 308.200 kr. til statskassen. Beløbet forrentes efter rentelovens § 8 a.

