

## Medierådets etiske retningslinjer for digitale spiltjenester

Børn og unge skal have de bedste forudsætninger for at deltage i det digitale miljø sikkert, alderssvarende og i overensstemmelse med deres rettigheder. Børn er særligt påvirkelige og udsatte ift. de risici, som færden på digitale tjenester udsætter dem for – herunder blandt andet skadeligt og ulovligt indhold, skjult markedsføring, grooming, radikaliserende og meget andet. Mange digitale tjenester anvender i dag svært gennemskuelige designs og forretningsmodeller, der er baseret på at tilbyde et gratis produkt mod at indsamle og sælge oplysninger om deres brugere. Det udsætter børnene for risici ift. retten til privatliv og muligheden for at træffe valg på baggrund af egne behov og ønsker. Konkret kommer det til udtryk gennem uklare fastholdelsesmekanismer og andet adfærdsdesign, som maksimerer brugerengagement blandt børn og unge.

Medierådet for Børn og Unge har derfor udarbejdet etiske retningslinjer, som digitale spiltjenester skal efterleve, hvis de vil beskytte børn bedst muligt. Enhver digital spiltjeneste, der er beregnet til eller tilgås af børn, skal indrettes med respekt for børns rettigheder.<sup>1</sup> Ved at sætte børns rettigheder og behov i centrum vil tjenesteudbydere skulle restrukturere deres designs, så barnets bedste kommer i første række.

### Formål

Udbydere af digitale tjenester skal understøtte børns bedste og sikre, at de har de bedste forudsætninger for at deltage i det digitale miljø sikkert, alderssvarende og i overensstemmelse med deres rettigheder.

Medierådets etiske retningslinjer indeholder en række principper for design, drift og brugerflade. De etiske retningslinjer har til formål at sætte barnets bedste i centrum hos digitale tjenester, som børn anvender. Derfor bør digitale spiltjenester, både spiludbydere og -platforme, efterleve disse retningslinjer såfremt børn kan tilgå deres tjeneste. Retningslinjerne skal også udbrede viden i samfundet om børns rettigheder i digitale miljøer og understøtte handling og regulering, hvis de brydes.

Retningslinjerne er udviklet i dialog med relevante aktører på området.

I det følgende præsenteres Medierådet for Børn og Unges etiske retningslinjer for digitale spiltjenester.

### 1. Tjenesten skal være indrettet til barnets bedste

1.1. Tjenesteudbydere skal indrette deres tjeneste med barnets bedste<sup>2</sup> som primært hensyn, hvis de er beregnet til, markedsføres overfor eller kan tilgås af børn.

1.1.1. Hensynet til barnets bedste indebærer, at tjenesteudbyderen indretter, driver og løbende tilpasser sin tjeneste i respekt for barnets rettigheder i det digitale miljø og tager hensyn til børns bedste, herunder deres kognitive og emotionelle udvikling.

1.1.2. Børn, unge og forældre skal kontinuerligt inddrages i arbejdet med tilpasningen af tjenesten. Det gælder både ift. design, udvikling og løbende evaluering.

---

<sup>1</sup> Børn forstås som mennesker under 18 år jf. FN's Børnekonvention samt tillægget General Comment 25 (2021)

<sup>2</sup> Barnets bedste er synonymt med barnets tarv og betyder en vurdering og prioritering af det, der er bedst/mest gavnligt for barnet.

## **2. Brugs- og servicevilkår skal kunne forstås af børn**

2.1. Tjenesteudbyderen skal afveje brugs- og servicevilkår iht. grundlæggende rettigheder og kommunikere dem samt øvrige oplysninger til brugerne i et kortfattet, præcist og klart sprog samt i formater, der understøtter barnets forståelse.

2.2. Tjenesteudbyderen skal risikovurdere sin tjeneste og informere om de risici, der er forbundet med tjenesten, og som kan bryde med barnets rettigheder, jf. pkt. 1 og 2.1. Dette gælder også nye funktioner og tiltag, som skal risikovurderes inden de lanceres.

2.2.1. Tjenesteudbyderen skal desuden nedbringe og imødegå disse risici og dokumentere, hvordan der handles derpå.

2.3. Tjenesteudbyderen skal have retningslinjer for kommunikation brugerne imellem og indholdsdeling på tjenesten samt understøtte, at de efterleves af brugerne med henblik på at forebygge og modarbejde ulovlig og potentiel skadelig praksis, såsom men ikke udelukkende diskrimination, trusler, deling af krænkende indhold, snyd og svindel, mobning, grooming, opfordring til selvskadende adfærd samt spredning af misinformation.

2.3.1. Tjenesteudbyderen skal håndhæve disse retningslinjer i praksis ved at stille tekniske løsninger til rådighed, der gør det let at beskytte sig mod og handle på diskrimination og mobning. Hertil at:

2.3.2. Give spillerne et lettilgængeligt sted, de kan henvende sig, hvis de oplever diskrimination, mobning og problematisk økonomisk praksis.

2.3.3. Lade brud på retningslinjerne have konkrete konsekvenser for de spillere, der overskrider dem, fx ved midlertidig udelukkelse fra tjenesten og dens aktiviteter og ved at kommunikere disse for præventiv effekt.

2.3.4. Slå fremmedkontakt fra som standardindstilling.

2.3.5. Give mulighed for at identificere og blokere spillere, som er ubehagelige/krænkende.

2.3.6. Understøtte brugernes efterlevelse af retningslinjerne, hvilket ikke må lede til uhensigtsmæssig overvågning af og dataindsamling om brugerne, jf. pkt. 3. Understøttelsen kan f.eks. bestå af tiltag, der sikrer brugeres kendskab til og forståelse for retningslinjerne.

2.3.7. Tjenesteudbyderen skal beskrive og offentliggøre, hvordan de understøtter brugernes efterlevelse af retningslinjerne i årlige rapporter, fx gennemsigtighedsrapporter.

2.4. Tjenesteudbyderen har et etisk ansvar i forhold til aktiviteter omkring deres spil, som foregår på andre tjenester (fx på streaming eller kommunikationstjenester). Det etiske ansvar kan tjenesteudbyderen bl.a. påtage sig ved at:

2.4.1. Samarbejde med andre tjenester om understøttelsen af Medierådets etiske retningslinjer.

2.4.2. Tage tydelig afstand og kommunikere, når aktører uden for tjenesten handler imod dens retningslinjer i sammenhænge, hvor det kan knyttes til tjenesten.

### **3. Brug af børns data skal minimeres og være til barnets bedste**

3.1. Tjenesten skal som standardindstilling have højeste grad af privatliv. Det betyder, at som standardindstilling skal indsamling og brug af børns data begrænses til det, der er essentielt for tjenestens funktion.

3.1.1. Indsamling og behandling af persondata om børn til kommerciel anvendelse skal udelades. Dette gælder eksempelvis til brug for markedsføring og profilering. Dataindsamling og -behandling, der ikke har barnets bedste som primært hensyn, skal udelades.

3.1.2. Tjenesteudbyderen skal desuden dokumentere, hvordan de efterlever dataansvarlighed og dataminimering, jf. de grundlæggende principper i GDPR.<sup>3</sup>

3.1.3. Samtykke til dataindsamling og -behandling skal alene kunne gives frivilligt og på et oplyst grundlag og skal i øvrigt overholde betingelserne for et gyldigt samtykke efter GDPR.

3.1.4. Tjenesteudbyderen skal kommunikere på alderssvarende vis og sikre, at barnet og forældre forstår, hvilke personlige data, der indsamles, til hvilket formål, hvordan de behandles, og hvilke konsekvenser det kan have for barnet.

3.1.5. Tjenesteudbyderen skal kun dele data om et barn, hvis det er tvingende nødvendigt for at varetage barnets bedste og/eller væsentlige samfundsinteresser, hvilket udelukker datadeling af kommercielle hensyn jf. pkt. 3.1.1.

3.1.6. Enhver deling af data om et barn skal begrundes.

3.1.7. Muligheden for at barnet/forælderen kan ændre i standardindstillingerne, jf. pkt. 3.1, skal afvejes i forhold til barnets bedste og rettigheder. Såfremt barnet ændrer på en indstilling, som f.eks. at slå geolokalisering til, skal ændringen så vidt muligt kun gælde barnets igangværende session. Tjenesteudbyderen skal informere barnet/forælderen om de konsekvenser, ændringen kan have, og kommunikere dette jf. principperne i pkt. 2.1.

### **4. Børn skal ikke kunne tilgå skadeligt og ulovligt indhold**

4.1. Af hensynet til barnets bedste, jf. pkt. 1, og i lyset af den risikovurdering, der skal finde sted i henhold til pkt. 2.2, skal tjenesteudbyderen sikre, at ulovligt indhold og indhold, som i alvorlig grad kan skade børns udvikling, ikke kan tilgås af børn.

4.1.1. Indhold skal tilpasses barnets alder og udvikling, jf. pkt. 1, ud fra en vurdering af indholdets potentielle skadevirkning og under hensyn til barnets ytrings- og informationsfrihed. Reklame skal være aldersvarende og markeres tydeligt.

*Aldersverificering skal være effektiv og brugervenlig*

4.2. Tjenesten skal have en aldersgrænse, samt etablere og opretholde effektive, brugervenlige og privatlivsbeskyttende systemer til aldersverificering af brugere, som tilgår tjenesten. Disse systemer kan med fordel varetages af uvidig tredjepart, som lever op til principperne i pkt. 3.

---

<sup>3</sup> Jf. artikel 5 og principperne for behandling af personoplysninger.

4.2.1. For at sikre at tjenesten er alderstilpasset, skal tjenesteudbyderen indrette, løbende vurdere og tilpasse tjenesten med udgangspunkt i barnets alder og kognitive og emotionelle udvikling.

4.2.2. Tjenestens aldersgrænse skal afspejle et generelt hensyn til børns beskyttelse og udbytte, herunder hensynet til persondatabeskyttelse og ytrings- og informationsfrihed.

4.2.3. Tjenesteudbyderen skal sikre, at tjenestens aldersgrænse og målgruppe er tydelig og begrundet for børn og voksne, jf. pkt. 2.1.

4.2.4. Tjenesteudbyderen skal sikre, at børn som opfylder aldersgrænsen kan tilgå og anvende tjenesten på alderssvarende vis og i overensstemmelse med disse etiske retningslinjer.

4.2.5. Tjenesteudbyderen skal sikre retvisende indholdsmærkning af sin tjeneste, dette kan gøres gennem eksisterende systemer som PEGI's eller tilsvarende system.<sup>4</sup> Tjenesteudbyderen skal sikre synligheden af indholdsmærkerne samtlige steder, hvor tjenesten kan tilgås.

## **5. Nem anmeldelse af skadeligt og ulovligt indhold**

5.1. Tjenesteudbyderen skal tydeliggøre, hvor brugere, uanset om de er registrerede brugere på tjenesten eller ej, kan anmelde indhold og hændelser, som er ulovlige, eller som vurderes at kunne skade børn.

5.1.2. Tjenesteudbyderen skal sikre, at anmeldelsesprocessen er effektiv, brugervenlig og gennemsigtig for derigennem at gøre det lettere at indgive tilstrækkelig præcise og underbyggede anmeldelser.

5.1.3. Tjenesteudbyderen skal desuden proaktivt træffe passende foranstaltninger for at minimere forekomsten af ulovligt og skadeligt indhold og hændelser på deres tjeneste.

5.1.4. Tjenesteudbyderen skal redegøre for og dokumentere, hvordan der følges op på anmeldelser.

5.1.5. Tjenesteudbyderen skal angive kontaktpunkter på tjenesten til politiet og danske anmeldelses- og hjælpetjenester som f.eks. Red Barnet, Børns Vilkår og Center for Digital Pædagogik.

5.2. Tjenesteudbyderen skal generelt synliggøre og i anonymiseret form rapportere på, hvilke og hvor mange anmeldelser og brud på retningslinjer tjenesteudbyderen har modtaget samt handlingspunkter dertil.

## **6. Adfærdsdesign må ikke anvendes til at fastholde børn**

6.1. Tjenesteudbyderen skal ikke anvende adfærdspåvirkende mekanismer, der unødigt stimulerer børns adfærd og fastholder deres brug af tjenesten. Det gælder fx:

6.1.1. Mekanismer, der presser børn eller opfordrer til forbrug af penge eller virtuelle ressourcer, fx gennem tidspres, risiko for tab, uforholdsmæssigt store forhindringer i spillet eller følelsesmæssigt pres skabt gennem spillets fortælling og univers.

---

<sup>4</sup> PEGI (Pan European Game Information) er spilindustriens egen mærkningsordning, hvis alders- og indholdsmærkningssystem anvendes i 35 lande i Europa. PEGI's system har til hensigt at understøtte forbrugeroplysning og alderssvarende spilbrug. Aldersmærkningen er vejledende. PEGI's aldersmærker er udtryk for en række europæiske landes kompromis, hvorfor aldersmærkningen ikke altid vil afspejle dansk kultur og børnesyn. PEGI mærker også indhold i spil fx med ikoner for vold, voldsomt sprog, skræmmende indhold, gambling, sex, stoffer, diskrimination, køb i spillet og køb i spillet med tilfældighedsselement (fx loot boxes eller kortpakker).

6.1.2. Spildesign der benytter psykologiske mekanismer, fx typiske fejlslutninger ved tilfældighedsspil, til at understøtte en bestemt adfærd hos spilleren.

6.1.3. Push-meddelelser, som derfor skal være slået fra som standardindstilling. Push-meddelelser skal kunne slås til enkeltvis og med tidsbegrænsning. Ved aktivering skal tjenesteudbyderen informere om de konsekvenser, ændringen kan have i forhold til stimulering af barnets adfærd og brug, jf. principperne i pkt. 2.1. Undtaget er notifikationer om spillerens tidsforbrug, som skal forekomme hver 30. minut., mens spilleren er aktiv, og desuden angives med en tidstæller på brugerens profil.

6.1.4. Unødige meddelelser om venner og forbindelsers aktivitet og onlinestatus, der som standardindstilling skal være slået fra. Det gælder bl.a. venners seneste log-in, online-status, set-notifikationer eller andet, der indikerer aktivt brug. Såfremt barnet/forælderen ønsker en eller flere af indstillingerne aktiveret, skal barnet kunne slå dem til enkeltvis, og tjenesteudbyderen skal informere, jf. principperne i 2.1, om de konsekvenser, ændringen kan have i forhold til stimulering af barnets adfærd og brug.

6.1.5. Henvendelser og beskeder fra personer over 18 år. Tjenesteudbyderen skal sikre, at personer over 18 år kun kan sende beskeder til børn under 18 år, hvis barnet har accepteret personen.

6.1.6. Omkostninger ved inaktivitet. Tjenesteudbyderen skal ikke påføre spilleren omkostninger ved inaktivitet. Spilleren skal således ikke straffes for at være logget ud i en længere periode ved fx at miste optjente points, genstande, privilegier eller andet.

6.1.7. Belønninger i form af virtuelle genstande, points, særlige muligheder i spillet eller andet som tilbydes for at logge hyppigt ind eller bruge meget tid på spillet.

6.2. Tjenesteudbyderen skal gøre det let at logge ud og efter ønske at få slettet data eller profil.

6.3. Tjenesten skal som standardindstilling aktivere en tidsbegrænsning for anvendelse, på fx 60 min. dagligt, og som standardindstilling aktivere 'quiet-mode'/stille-modus fra aften til morgen – f.eks. kl. 21-06.<sup>5</sup> Hvis barnet/forælderen ønsker at slå disse funktioner fra, skal de informeres om konsekvenserne på alderssvarende og forståelig vis, jf. principperne i 2.1.

6.4. Tjenesteudbyderen skal tilbyde sikkerheds- og trykshedskabende forældrekontrol og gøre det tydeligt for barnet, om forældrekontrol er aktiveret, og hvad det betyder for barnet.

## **7. Det skal være tydeligt, hvad tjenesteudbyderen tjener penge på, og hvordan spilleren bidrager**

7.1. Tjenesteudbyderen skal sikre gennemsigtighed omkring sin forretningsmodel samt de mekanismer, som tjenesten anvender.

7.1.1. Det skal være tydeligt for spilleren, på hvilken måde denne bidrager økonomisk til tjenesteudbyderen, herunder om det er via annoncering, mikrotransaktioner, abonnement eller andet.

7.2. Tjenesten skal som standardindstilling slå muligheden for køb og pengedonation fra. Såfremt barnet/forælderen ønsker at slå disse funktioner til, skal de informeres om konsekvenserne på alderssvarende og forståelig vis, jf. principperne i 2.1 og 3.1.1. Funktionerne skal kunne justeres med

---

<sup>5</sup> Tidspunktet er et bud, da skærmb brug frarådes op til sovetid, jf. Sundhedsstyrelsens 'Anbefalinger om brug af skærm' <https://www.sst.dk/da/Fagperson/Forebyggelse-og-tvaergaende-indsatser/Mental-og-digital-sundhed/Skaermbrug>

forældrekontrol, fx i form af forældregodkendelse før hver transaktion, ved at sætte grænser for muligt pengeforbrug og ved automatisk sletning af kortoplysninger.

7.3. Tjenesteudbyderen skal sikre, at enhver transaktion er transparent, og at spilleren ved, hvad denne får som modydelse.

7.4. Tjenesteudbydere skal forhindre, at børn kan betale for tilfældige gevinster (som loot boxes og kortpakker). Dette gælder både betaling med virtuelle ressourcer og med kroner og øre.

7.5 Det skal være muligt at spille spillet uden at købe sig til fordele.

7.6. Der skal være et maksimum for, hvor mange penge spilleren kan bruge i spillet på daglig og/eller ugentlig basis.

7.6.1. Tjenesteudbyderen skal vise et overblik over barnets månedlige økonomiske forbrug samt forbrug per session på barnets profil. Uanset om barnet anvender virtuel valuta, genstande eller andre ressourcer i transaktioner, skal det fremgå, hvor mange danske kroner ressourceanvendelsen svarer til, både på forbrugsoverblikket på profilen og ved den enkelte transaktion.

7.7. Tjenesteudbyderen skal forhindre, at spillere kan stjæle eller snyde genstande fra hinanden ved hjælp af tjenestens interface.

7.8. Tjenesteudbyderen skal aktivt hindre problematiske og kriminelle økonomiske aktiviteter på tjenesten og på tredjepartstjenester, som muliggøres i kraft af spillenes og tjenestens funktionalitet.

7.8.1. Det gælder både tjenester og platforme, der muliggør handel og/eller gambling med spilgenstande. Dette kan for eksempel hindres ved at monitorere spillet eller platformen for at identificere og forhindre disse aktiviteter.

## **8. Tjenesteudbyderen skal samarbejde med myndigheder og forskere**

8.1. Tjenesteudbyderen skal aktivt og på forespørgsel samarbejde med myndigheder.

8.1.1. I forebyggelsesøjemed skal politiet have mulighed for at optræde åbent og synligt som myndighed og interagere med tjenestens brugere.

8.1.2. Inden for rammerne af lovgivningen skal tjenesten understøtte politiets efterforskning i forhold til ulovlig adfærd og ulovligt indhold.

8.2. Tjenesteudbyderen skal samarbejde med og sikre uafhængige forskere og forskningsinstitutioner adgang til dennes viden og data med henblik på samfundsoplysning. Dette kan yderligere understøttes af et uvildigt ekspertpanel, som kan kvalificere tjenestens indsatser med fokus på børn og medvirke til øget transparens herom.

8.2.1. Digitale tjenesteudbydere skal give uafhængige forskere indsigt i bl.a. mekanismer og interaktioner på tjenesten.

8.2.2. Digitale tjenesteudbydere skal give uafhængige forskere indsigt i børns anvendelse af den konkrete tjeneste og dermed bidrage til kvalificerede beskyttelsestiltag.