



KLAGANDE

Kanon Gaming Limited

Ombud:

MOTPART

Spelinspektionen

ÖVERKLAGAT BESLUT

Spelinspektionens beslut den 20 juni 2024, bilaga 1

SAKEN

Varning och sanktionsavgift enligt spellagen (2018:1138)

FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE

Förvaltningsrätten bifaller överklagandet delvis på så sätt att sanktionsavgiften bestäms till 4 800 000 kr.

YRKANDEN M.M.

Den 20 juni 2024 beslutade Spelinspektionen att meddela Kanon Gaming Limited (bolaget) en varning. Varningen förenades med en sanktionsavgift på 7 000 000 kr. Skälen för beslutet framgår av bilaga 1.

Bolaget yrkar att sanktionsavgiften ska sättas ned till ett lägre belopp.

Spelinspektionen bestrider ändring av beslutet.

Avgörandet är elektroniskt undertecknat

VAD PARTERNA HUVUDSAKLIGEN ANFÖR

Bolaget

Genom det överklagade beslutet meddelade Spelinspektionen bolaget en varning förenad med en sanktionsavgift på 7 000 000 kr. Detta utgör den hittills största sanktionsavgiften som Spelinspektionen har beslutat i förhållande till ett spelbolags nettoomsättning.

Spelinspektionen har grundat sitt beslut på att bolaget har brustit i omsorgsplikten som den kommer till uttryck i bland annat 14 kap. 1 § spellagen. Bolaget ifrågasätter inte att det har funnits utrymme för förbättringar i bolagets arbete inom ansvarsfullt spelande och i fråga om omsorgsplikt. De brister som Spelinspektionen har lagt bolaget till last är dock inte av så allvarlig karaktär att högsta möjliga sanktionsavgift är motiverad.

De brister i dokumentationsskyldigheten som Spelinspektionen påtalade avhjälpes redan under 2023, det vill säga långt innan tillsynsbeslutet meddelades. Bolaget har haft rutiner för kontakt med spelare redan innan Spelinspektionen inledde sin tillsyn och har haft uppsikt över spelarnas kommunikation med kundtjänst för att upptäcka överdrivet spelande. Kundtjänst har vid behov instruerats att stänga kundens konto. De åtgärder bolaget har vidtagit framgår av bolagets rutindokument. Spelinspektionen har inte i tillräcklig utsträckning tagit hänsyn till dessa rutiner när myndigheten bestämt nivån på sanktionsavgifterna. Bolaget har följt de bindande föreskrifter som syftar till att minska risken för sociala skadliga effekter av överdrivet spelande.

Bolaget har arbetat med spelansvar utifrån de knapphändiga regler som har funnits. Reglerna om omsorgsplikt är vaga och generellt utformade. Närmare vägledning eller bestämmelser avseende omsorgsplikten i föreskriftsform saknas, trots att sådana föreskrifter förutsattes av lagstiftaren. Bristen på

konkretion av reglerna har medfört stora problem för aktörerna på spelmarknaden, och ingen aktör har lyckats uppfylla Spelinspektionens tolkning av reglerna om spelansvar. Det framstår inte som rimligt att samtliga aktörer som granskats i detta hänseende har meddelats ett av spellagens mest allvarliga ingripanden. Detta tyder i sin tur på systematiska problem. Det får anses vara oförenligt med legalitetsprincipen att besluta om höga sanktionsavgifter med grund i opreciserade regler. Den praxis som Spelinspektionen har hänvisat till har därtill inte vunnit laga kraft.

Förarbetsuttalanden ger uttryck för att kunder vid behov självmant ska uppmanas att begränsa sitt spelande, vilket bolaget har gjort i e-post-kommunikation.

Avseende de konkreta kundfallen har kundernas insättningar, uttag och förluster inte varit högre än i motsvarande tillsynsärenden. Den ekonomiska skadan för kunder har snarare varit mer begränsad i nu aktuellt fall än i jämförbara ärenden. Siffrorna tyder även på att bolagets spelansvarsåtgärder har haft effekt och inte – som Spelinspektionen påstår – varit verkningslösa. Trots detta har sanktionsavgiften i liknande tillsynsärenden satts till ett lägre belopp i förhållande till nettoomsättningen.

Bolaget har under tillsynsärendet samarbetat väl med Spelinspektionen, svarat uttömmande på inspektionens frågor och har gett in allt efterfrågat material inom utsatt tid. Bolaget har även ändrat sina rutiner kort efter Spelinspektionens preliminära bedömning för att säkerställa regelefterlevnad i enlighet med den återkoppling bolaget har fått. Detta ska enligt spellagens förarbeten beaktas som en förmildrande omständigheten vid bedömningen av sanktionsavgiftens storlek.

Som en förmildrande omständighet bör även beaktas att det tog Spelinspektionen mer än 13 månader att utfärda ett beslut i tillsynsärendet, trots att

bolaget har samarbetat, vilket har fått till följd att bolaget har svävat i osäkerhet.

Bolaget är en liten aktör på marknaden och har under de senaste åren gjort en förlust. Mot den bakgrunden framstår det som obefogat med en så hög sanktionsavgift. Under dessa förhållanden minskar incitamenten att tilldela en sanktionsavgift med avskräckande syfte, och bolagets ekonomiska situation medför inte någon vinsteliminering. En hög sanktionsavgift står i detta fall i strid med spellagens syften och är oproportionerlig.

Spelinspektionen

Bolagets överträdelser har varit mycket allvarliga. Bolaget har helt saknat omsorgspliktsåtgärder avseende de 22 granskade kunderna. Samtliga kunder har haft ett överdrivet spelande. Bolaget har inte följt upp de e-postmeddelanden som har skickats till kunderna för att se om meddelanden fick någon effekt eller om ytterligare åtgärder behövde vidtas.

Bolaget har även saknat en handlingsplan för att redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras. Avsaknaden av rutiner för hur kontakter ska ske med spelare som uppvisar ett problematiskt spelande är allvarlig. Att bolaget efter granskningsperioden har infört sådana rutiner förändrar inte bedömningen. De av bolaget upprättade handlingsplanerna innehåller därtill inte konkreta beskrivningar av hur bolaget hanterar problemspelande.

Omständigheten att de 22 granskade kunderna har förlorat mindre pengar än kunder i andra tillsynsärenden saknar betydelse för prövningen. De granskade kunderna har haft ett överdrivet spelande som har visat på en stor upptagenhet av spel.

Det saknas förmildrande omständigheter att beakta vid bedömningen av sanktionsavgiftens storlek. Bolaget har inte samarbetat mer än vad som kan

förväntas av ett bolag som står under tillsyn. Det är vidare anmärkningsvärt att bolaget vidtagit förändringar först efter påpekanden. Sanktionsavgiftens ska återspegla allvaret i överträdelserna. Bolagets ekonomiska ställning utgör inte grund för att sätta ned avgiften.

Omsorgsplikten följer av lag och innefattar enligt praxis vissa skyldigheter för licenshavarna. Vilka åtgärder som ska vidtas beror på olika omständigheter på individnivå. Bolaget har inte genomfört några individanpassade åtgärder, varför det har funnits grund enligt spellagen att besluta om varning och sanktionsavgift.

SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET

Huvudsakliga tillämpliga bestämmelser redovisas löpande nedan, men framgår i sin helhet av det överklagade beslutet, bilaga 1.

Förvaltningsrättens bedömning

Bolaget har inte överklagat beslutet i den del Spelinspektionen har tilldelat bolaget en varning. Utifrån underlaget i målet gör förvaltningsrätten inte någon annan bedömning än att bolaget inte kan anses ha vidtagit tillräckliga åtgärder i förhållande till de av Spelinspektionen granskade kunderna för att ha uppfyllt sin omsorgsplikt enligt 14 kap. 1 § spellagen.

Bolaget har saknat fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall där problemspelande har identifierats eller misstänkts. Under granskningsperioden har bolaget därmed inte heller uppfyllt spelansvarsbestämmelserna i 11 kap. 1 och 2 §§ spelförordningen (2018:1475).

De aktuella överträdelserna är att betrakta som allvarliga (se bland annat Kammarrätten i Jönköpings dom den 10 oktober 2020 i mål nr 3745-19). Spelinspektionen har därmed haft grund för att meddela bolaget en varning.

Om en licenshavare får en varning får denna förenas med en sanktionsavgift (19 kap. 10 § spellagen). Man kan dock avstå från att ta ut sanktionsavgift om överträdelsen är ringa eller ursäktlig, eller om det annars framstår som oskäligt att ta ut avgiften (19 kap. 15 § andra stycket spellagen). I fall där Spelinspektionen dröjt oskäligt lång tid med att fatta beslut i ett ärende bör avgiften kunna sättas ned helt (prop. 2017/18:220 s. 236).

Sanktionsavgiften ska uppgå till lägst 5 000 kr och högst 10 procent av licenshavarens omsättning av sådan verksamhet som är licenspliktig enligt spellagen det närmast föregående räkenskapsåret (19 kap. 13 § spellagen). Med omsättning avses licenshavares nettoomsättning (se HFD 2023 ref. 25).

Förvaltningsrätten anser inte att bolagets överträdelser kan anses vara ringa eller ursäktliga. Mot bakgrund av de utredningsåtgärder som vidtagits under ärendets handläggning hos Spelinspektionen finner förvaltningsrätten inte heller att det dröjt så oskäligt lång tid för Spelinspektionen att fatta det överklagade beslutet att någon sanktionsavgift av den anledningen inte alls ska utgå.

När sanktionsavgiftens storlek beslutas ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått (19 kap. 15 § spellagen).

Sanktionsavgiftens storlek är ett sätt att ytterligare gradera varningen (prop. 2017/18:220 s. 236). Också omständigheter som talar i mildrande riktning bör vägas in. Sådana omständigheter kan vara att licenshavaren snabbt upphör med överträdelsen sedan den påtalats av spelmyndigheten eller samarbetar väl med myndigheten under utredningen (prop. 2017/18:220 s. 352). Även en licenshavares ekonomiska förhållanden bör beaktas vid bestämmandet av sanktionsavgiftens storlek (se HFD 2023 ref. 25).

I spellagens förarbeten anges, med hänvisning till 3 kap. 1 §, att ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften desto allvarligare är

en överträdelse av bestämmelsen (prop. 2017/18:220 s. 352). Överträdelser av bestämmelser som rör spelansvar och omsorgsplikten där ett bolag inte har iakttagit konsumentskyddsintressen och framför allt skyddet av spelare med ett problematiskt spelande har ansetts vara allvarliga förseelser (se bland annat Kammarrätten i Jönköpings domar den 10 oktober 2020 i mål nr 3745-19 och den 27 maj 2024 i mål nr 1753-22, jämför även prop. 2017/18:220 s. 352).

Bolagets nettoomsättning för år 2021 – vilket har legat till grund för beslutet – uppgick till 73 373 151 kr. Spelinspektionen har satt sanktionsavgiften till 7 000 000 kr. Detta motsvarar nästan 10 procent av bolagets nettoomsättning och ligger alltså mycket nära den övre gränsen för en sanktionsavgift.

De konstaterade och konkreta bristerna i bolagets arbete med spelansvar, tiden bristerna har förevarit och de aktuella överträdelsernas karaktär talar för att sanktionsavgiften bör bestämmas till ett högt belopp. I förmildrande riktning bör dock beaktas att bolaget såvitt framkommit har vidtagit åtgärder för att komma till rätta med bristerna inom kort tid från Spelinspektionens påpekanden, att bolaget har samarbetat med Spelinspektionen och att det har förflutit förhållandevis lång tid från det att tillsynen genomfördes till dess att beslut fattades. Vid en samlad bedömning, med hänsyn även till dessa förmildrande omständigheter, anser förvaltningsrätten att det föreligger skäl att bestämma sanktionsavgiften något lägre än vad Spelinspektionen har gjort. Förvaltningsrätten anser att en sanktionsavgift om 4 800 000 kr framstår som proportionerlig i förhållande till överträdelsernas allvar och tillräcklig för att ha en avskräckande effekt i förhållande till bolagets ekonomiska förhållanden. Överklagandet ska därmed delvis bifallas endast på detta sätt.

HUR MAN ÖVERKLAGAR

Information om hur man överklagar finns i bilaga 1 (FR-03).

[REDACTED]

rådman

I avgörandet har även nämndemännen [REDACTED] och
[REDACTED] deltagit. Föredragande har varit [REDACTED].

Datum 2024-06-20

Diarienummer 23Si1452

1(17)

Kanon Gaming Limited
JPR Building, The Penthouse
Triq taz-Zweijt
SGN3000 San Gwann
Malta

FÖRVALTNINGSRÄTTEN
I LINKÖPING

INKOM: 2024-07-16
MÅLNR: 5251-24
AKTBIL: 5

Varning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

Beslut

1. Spelinspektionen meddelar en varning till Kanon Gaming Limited, C57860.
2. Spelinspektionen beslutar att Kanon Gaming Limited ska betala en sanktionsavgift på 7 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

Sammanfattande bedömning

Spelinspektionen konstaterar att samtliga granskade kunder har visat tecken på överdrivet spelande. Trots flertalet tecken på överdrivet spelande har Kanon Gaming Limited (Kanon Gaming) inte vidtagit adekvata åtgärder för att hjälpa kunderna att minska sitt spelande. Spelinspektionen konstaterar att Kanon Gaming endast har haft ett fåtal omsorgspliktssamtal med kunderna. Inga av de inledande kontakterna har lett till uppföljning trots att orsaken till att de inledande kontakterna togs berodde på riskindikatorer som respektive spelare uppfyllde. Spelinspektionen bedömer att Kanon Gaming har varit passiva i bolagets arbete med omsorgsplikten och lagt över stort ansvar på kunderna att själva bedöma omfattningen av sitt spelande och adekvata begränsningar. Spelinspektionen noterar att ingen av kunderna har mottagit något omsorgssamtal och inte heller blivit föremål för restriktioner eller tillträdesbegränsningar.

De två handlingsplaner som bolaget har presenterat till Spelinspektionen, daterade januari 2023 och juni 2023, har inte på ett konkret sätt beskrivit hur bolaget ska fullgöra omsorgsplikten.

Härutöver har Kanon Gaming inte dokumenterat alla omsorgspliktsskontakter som bolaget har tagit med kunderna. Kanon Gaming har inte heller haft fastställda rutiner för hur bolaget ska ta kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks.

Spelinspektionens bedömning är att Kanon Gaming, genom bristerna i bolagets handlingsplan och bristerna i den faktiska hanteringen av kunderna, har brutit mot omsorgsplikten i 14 kap 1 § spellagen. Bolaget bedöms inte heller ha haft några fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänkts och har därför brutit mot såväl 11 kap 1 § spelförordningen som dokumentationsplikten i 11 kap 2 §§ spelförordningen.

Spelinspektionen bedömer att överträdelserna är allvarliga och att Kanon Gaming därför ska meddelas en varning förenad med sanktionsavgift.

Beskrivning av ärendet

Kanon Gaming, som tidigare gick under namnet Yobetit.com Ltd, beviljades licenser för kommersiellt onlinespel och vadhållning från och med den 12 april 2019. Den 24 oktober 2022 återkallades beslutet om licens för vadhållning eftersom bolaget inte bedrivit spelverksamhet inom detta område under en sammanhängande period om sex månader. Den 27 mars 2024 beviljade Spelinspektionen Kanon Gaming en ny licens för kommersiellt onlinespel. Denna licens gäller till den 11 april 2027.

Den 17 maj 2023 inledde Spelinspektionen tillsyn av Kanon Gaming för att kontrollera hur bolaget efterlever kraven på omsorgsplikt i 14 kap. 1 § spellagen (2018:1138) och kravet på att spelare av onlinespel ska ange en övre insättningsgräns för sina insättningar enligt 14 kap. 7 § spellagen. Tillsynen har omfattat hur Kanon Gaming arbetar med omsorgsplikten och om bolaget har fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall som problemspelande har identifierats eller misstänks enligt 11 kap. 1 § spelförordningen (2018:1475).

Begärt underlag och övriga handlingar

Under ärendets gång har Spelinspektionen begärt in kunduppgifter för sammanlagt 24 kunder i följande urvalsgrupper:

- De fem spelare i åldersgruppen 18 till 24 som har förlorat mest pengar i perioden 1 oktober 2022 – 31 december 2022. För en av dessa kunder har vi även begärt in information för perioden 1 juli 2022 - 30 september 2022
- De fem spelare i åldersgruppen 25 till 44 som har förlorat mest pengar i perioden 1 oktober 2022 – 31 december 2022. För tre av dessa kunder har vi även begärt in information för perioden 1 januari - 31 januari 2023.
- De sju spelare i åldersgruppen 18 till 24 som har spelat flest antal timmar i perioden 1 oktober 2022 – 31 december 2022
- De sju spelare i åldersgruppen 25 till 44 som har spelat flest antal timmar i perioden 1 oktober 2022 – 31 december 2022.

För dessa kunder har Spelinspektionen även begärt in följande information:

- Uppgift om respektive spelares aktuella insättningsgränser under granskningsperioden (1 oktober 2022 – 31 december 2022)
- Information om avstängningar för respektive spelare under 2022
- Transaktionslista där insättningar, uttag och nekade insättningar framgår för respektive spelare under granskningsperioden
- Speldata för granskningsperioden i form av uppgift om antal spel lagda per dag, den totala summan respektive spelare har spelat för per dag och nettoresultat per dag
- Information om kontakt med spelare under granskningsperioden. Med information om kontakt med spelare avses tjänsteanteckningar över telefonsamtal, mejl, chattar, brevutskick och pop-up meddelanden med mera
- Information om datum och klockslag för varje lagt spel under granskningsperioden för samtliga fjorton spelare som har spelat flest antal timmar under perioden
- Information om klockslag för varje lagt spel för fyra av de tio spelarna som har förlorat mest pengar under granskningsperioden.

I bilaga 2 finns en sammanfattning av det inskickade kundunderlaget. Spelinspektionen har också begärt in bolagets handlingsplan och gällande rutiner för efterlevnad av spelförordningen 11 kap. 1 §.

Kanon Gaming har under handläggningens gång kommit in med den efterfrågade informationen om kunder samt bolagets handlingsplan för omsorgsplikt. Handlingsplanen skickades in vid två tillfällen, den första daterad januari 2023, den andra senare under handläggningen, daterad juni 2023.

Kanon Gaming har även kommit in med en *Plan för riskhantering och Responsible Gambling Communication* (ett dokument som innehåller exempel på de meddelanden som skickas till kunder i syfte att uppmärksamma dem om överdrivet spelande).

En ytterligare handlingsplan med bilagor skickades in i april 2024.

Kanon Gamings yttrande över Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömning

Spelinspektionen har den 22 mars 2024 tillställt Kanon Gaming en preliminär bedömning av omständigheterna i ärendet. Bolaget har inkommit med yttrande över Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömning. Vad bolaget har anfört i sitt yttrande anges i kommande avsnitt.

Bolagets kundkontakter samt genomförda och kommande förändringar av rutiner

Kanon Gaming har framfört att bolaget tar allvarligt på bolagets åtaganden under spellagen och övrig svensk reglering. Bolaget har anfört att de sedan granskningsperioden har vidtagit ett flertal åtgärder, både med anledning av Spelinspektionens granskning men också på eget initiativ. Bolaget ifrågasätter inte Spelinspektionens bedömning att det funnits brister i bolagets arbete med omsorgsplikten. Bolaget anser däremot att det är en förmildrande omständighet att den ekonomiska skadan har varit mer begränsad än i andra tillsynsärenden som Spelinspektionen har fattat beslut i.

Kanon Gaming vill förtydliga att samtliga kunder som nått 20 000 kronor i insättning har fått ett automatgenererat meddelande där de bland annat uppmanas att se över sitt spelande. Utskick har också gjorts till kunder som har haft en insättningsgräns om 10 000 konor eller mer. Dessa båda meddelanden har gjorts via ett system som bolaget tidigare använde sig av. Efter sju dagar har det inte varit möjligt för bolaget att få ut en lista på de spelare som fått utskicken. Bolaget understryker att det inte finns anledning att tvivla på att e-postmeddelandena har gått ut till samtliga relevanta kunder. Bolaget har dock vidtagit åtgärder för att säkerställa att dokumentationskravet enligt spelförordningen numera följs och samtliga spelansvarsåtgärder som vidtas antecknas idag i respektive kundkort.

Kanon Gaming har tagit ett helhetsgrepp om sitt omsorgspliktsarbete och har genomfört ett flertal förändringar. Samtliga åtgärder ska ha implementerats helt i maj 2024. Bolaget har framförallt uppdaterat sin handlingsplan och interna rutiner och riktlinjer för arbetet med ansvarsfullt spelande och omsorgsplikten. De uppdaterade dokumenten har utarbetats på ett sätt som ska ge de anställda stöd i sina bedömningar av eventuellt problemspelande och vilka åtgärder som särskilt ska prioriteras. I samband med uppdateringen av de interna dokumenten har bolaget uppdaterat sina internutbildningar för samtliga anställda och fördjupat utbildningsinsatserna för anställda inom kundtjänst. De har även förändrat sin organisation och tillsatt ett särskilt team som ska övervaka högriskspelare. Bolaget har uppdaterat sitt spelmonitoreringssystem och utarbetat ett nytt riskklassificeringssystem som ska ligga till grund för de omsorgspliktsåtgärder som bolaget ska vidta.

Kanon Gaming har infört särskilda restriktioner och riskhantering av unga, 18–24 år, och tidigare självavstängda spelare samt utökat sina åtgärder när en kund vill höja sin insättningsgräns. Bolaget ska också införa restriktioner avseende marknadsföring till riskspelare.

Härutöver har åtgärder vidtagits för att kunderna lättare ska kunna hålla koll på sin inloggningsstid och kunna sätta förlustgränser.

Kanon Gaming ska införa rutiner för uppföljande åtgärder i form av veckovisa granskningar av de kunder som förlorat mest pengar under en vecka. Bolaget

ska även följa upp medel-, hög- och mycket högriskspelare och löpande granska och utvärdera om de spelansvarsåtgärder som bolaget har vidtagit har lett till önskad effekt. Bolaget kommer även inom en nära framtid vidta åtgärder gällande de kunder som idag har höga insättningsgränser och granska en del av de kunder som satt in mest pengar och/eller förlorat mest pengar hos bolaget de senaste tre månaderna.

Information om felaktiga uppgifter gällande insättningsgränser

Spelinspektionen har i den preliminära bedömningen framfört att vissa kunder har överskridit sina insättningsgränser. Kanon Gaming har i sitt yttrande till den preliminära bedömningen framfört att inga kunder har kunnat överskrida sina insättningsgränser, men medger att materialet som har getts in till Spelinspektionen har gett det intrycket. Anledningen till detta är att det föreligger en tidsskillnad om en eller två timmar, beroende på vinter-/sommartid, mellan angiven tid i databasen och faktisk lokal tid. De insättningar som ser ut att ha gjorts efter kl. 22.00 respektive 23.00 har därför de facto gjorts när klockan har passerat midnatt svensk tid.

Tillämpliga bestämmelser

En redogörelse för tillämpliga bestämmelser finns i [bilaga 3](#).

Spelinspektionens bedömning

Spelinspektionen konstaterar att Kanon Gaming inte har invänt mot innehållet i kundbeskrivningarna i bilaga 2 eller sakomständigheterna gällande handlingsplanen. Det kan noteras att den del om insättningsgränser som redogjordes för i den preliminära bedömningen med tillhörande kundbeskrivningar inte har beaktats eftersom Spelinspektionen inte längre bedömer att någon överträdelse har skett i denna del. Även kunderna [REDACTED] och [REDACTED] som i den preliminära bedömningen var kund 4 och 5, har utelämnats vid den slutliga bedömningen av ärendet varför ärendet nu omfattas av 22 kunder. Kunderna har tagits bort eftersom de inte längre bedöms vara aktuella för bedömningen av ärendet.

Spelinspektionen och bolaget får därmed anses vara överens om samtliga sakomständigheter som ligger till grund för beslutet.

Kanon Gaming har inte skyddat kunderna mot överdrivet spelande och har inte hjälpt kunderna minska sitt spelande

När kunderna visar tecken på överdrivet spelande ska en licenshavare vidta lämpliga åtgärder för att hjälpa kunderna att minska sitt spelande. Licenshavarens arbete med att skydda spelarna mot överdrivet spelande är den så kallade omsorgsplikten som regleras i 14 kap 1 § spellagen. Omsorgsplikten innebär att licenshavare ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iaktas i spelverksamheten, för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det. Syftet med detta är att de negativa effekterna av spelande ska motverkas.

Samtliga kunder har visat tecken på överdrivet spelande

Spelinspektionen bedömer att samtliga 22 kunder har visat tecken på överdrivet spelande och att indikatorerna har varit flera per kund. Samtliga kunder har spelat kasinospel. Kasinospel är en spelform som gör att kunderna utsätts för en stor risk att drabbas av spelproblem.¹ Kunderna har bland annat haft höga insättningsgränser och flera har gjort många insättningar. Exempel på kunder som har gjort många insättningar är kund 16 som har gjort mellan 40 till 80 insättningar per dygn (totalt 1 726 insättningar under granskningsperioden), och kunderna 11 och 14 som totalt har gjort 852 respektive 502 insättningar under granskningsperioden.

Flera av kunderna (t. ex. 1, 7, 8, 9 och 16) har spelat nattetid. Kunderna 12, 13, 15 och 17 har spelat flera gånger i veckan och under granskningsperiodens 92 dagar har de spelat 81, 79, 90 respektive 85 dagar.

Kunderna 7 och 18 är exempel på kunder som har visat tydliga tecken på upptagenhet av spel med flera insättningar vid flera tidpunkter under samma dygn både på dagen, kvällen och natten. Kund 18 har även haft ett högt antal

¹ Spelinspektionen, Omsorgsplikt vägledning, 2021, s 6.

nekade insättningar (37 stycken), vilket också anses vara en indikator på överdrivet spelande.² Kund 6 spelade upp till sin månatliga insättningsgräns på 100 000 kr per månad under granskningsperioden och förlorade sammanlagt 188 789 kr. Flera kunder har också satt in höga belopp under kort tid. Exempel på detta är kund 3, som satte in totalt 94 500 kr på två timmar under en dag i december och kund 10 som satte in totalt 100 000 kr på 1,5 timme den 1 november. Ett tredje exempel är kund 9, som satte in 100 000 kr under två dagar i december.

Den sammantagna bilden av kundernas spelbeteende med utgångspunkt i de olika indikatorerna visar att samtliga kunder har visat tecken på överdrivet spelande. Avseende en fullständig redogörelse av samtliga kunders spelbeteende hänvisas till *Kundbeskrivningen* i bilaga 2.

Kanon Gaming har inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att minska kundernas spelande när det funnits anledning till det

Då samtliga 22 kunder har visat tecken på överdrivet spelande borde Kanon Gaming enligt omsorgsplikten ha vidtagit åtgärder för att minska kundernas spelande. Kanon Gaming har tagit kontakt med kunderna då de uppnått 20 000 kr i insättning. Då gjorde bolaget en kundkännedomåtgärd genom att ett meddelande skickades till kunden. I dessa meddelanden vidtogs dock inte några spelansvarsåtgärder, utan syftet var att fastställa identitet och inhämta information om pengarnas ursprung. En ytterligare kundkännedomåtgärd vidtogs när kunderna skulle göra uttag av vinster. I bolagets yttrande daterat 29 september 2023 uppges att kunderna också har fått ett automatgenererat meddelande med uppgift om att se över sitt spelande när de har uppnått 20 000 kr i insättningar. Det nämns också i de inlämnade handlingsplanerna och i yttrandet daterat den 24 april 2024 att ett meddelande har skickats till samtliga kunder med en insättningsgräns om 10 000 kronor per månad eller mer, varje fredag. Detta meddelande ska också ha varit automatgenererat. De två automatgenererade meddelandena har inte redovisats i något av de 22 granskade kundkort, trots att samtliga kunder hade en insättningsgräns som översteg 10 000 kronor. Kund 3, 8, 9 och 10 som blev nya kunder under

² Spelinspektionen, Omsorgsplikt vägledning, s 6.

granskningsperioden har fått det välkomstmeddelande som samtliga kunder får vid registrering. I deras välkomstmeddelanden uppmärksammades de på att de hade satt en "relativt hög insättningsgräns" och fick information om ansvarsfullt spelande samt de verktyg som finns, såsom insättningsgräns, gräns för inloggningstid, självavstängning och kontakt med kundtjänst, för att hålla sitt spelande under kontroll. Kund 6 och 8 kontaktades härutöver i anledning av att de uppnådde sina insättningsgränser.

De åtgärder som har vidtagits i fråga om omsorgsplikt, har haft till syfte att få kunden att själv bedöma om kunden har ett problemspelande och i sådana fall söka hjälp för det. Kanon Gaming verkar inte ha varit av uppfattningen att det i bolagets omsorgspliktsarbete också ingick att kontakta kunder via omsorgssamtal, begränsa eller stänga av kunder i de fall misstänkt problemspelande upptäcks.

Utifrån kundernas spelbeteende borde Kanon Gaming ha haft fler kontakter med kunderna för att fullgöra bolagets omsorgsplikt. De åtgärder som har vidtagits har inte varit tillräckliga för att skydda kunderna från överdrivet spelande eftersom ingen av kunder har ändrat sitt spelmönster. Bolaget borde ha följt upp de spelansvarsåtgärder som bolaget vidtog med anledning av höga insättningsgränser eller insättningar som har uppnått 20 000 kronor för att säkerställa att åtgärderna fått önskad effekt.³ Om det vid uppföljningen hade visat sig att vidtagna åtgärder inte hade minskat omfattningen av kundernas överdrivna spelande i sådan riktning att spelandet inte längre var överdrivet, skulle bolaget ha behövt vidta ytterligare spelansvarsåtgärder och slutligt borde bolaget ha vidtagit åtgärder i form av restriktioner och tillträdesbegränsningar för att hjälpa kunderna att minska sitt spelande.⁴ Spelinspektionen är av uppfattningen att hälften av spelarna tillhör en extra skyddsvärd grupp, dvs unga spelare, 18 – 24 år.⁵ Det är anmärkningsvärt att bolaget inte har hanterat dessa unga spelare på ett särskilt sätt. Enligt Spelinspektionen borde även samtliga spelare ha fått särskild uppmärksamhet på grund av höga insättningsgränser.⁶ Spelinspektionen bedömer att Kanon Gamings uppgift att

³ Kamarrätten i Jönköping, mål nr 3745-19.

⁴ Prop. 2017/18:220 En omreglerad spelmarknad s 148.

⁵ Spelinspektionen, Omsorgsplikt vägledning, s 8.

⁶ Spelinspektionen, Omsorgsplikt vägledning, s 6.

bolaget har skickat ett automatgenererat meddelande till samtliga kunder som haft en insättningsgräns om 10 000 kr eller mer, inte har varit tillräcklig för någon av de granskade kunderna. Detta på grund av att meddelandena inte har lett till en förändring i kundernas spelbeteende. Spelinspektionen konstaterar också att det meddelande som bolaget, enligt uppgift, har skickat inte uppfyller syftet med kontakten. Meddelandet bedöms som kontraproduktivt eftersom det avslutas med en länk som det står *Spela nu* på. Det här tyder på att Kanon Gaming inte har förstått sitt ansvar i förhållande till omsorgsplikten.

Spelinspektionen bedömer att Kanon Gaming har brutit mot 14 kap 1 § spellagen på grund av bristerna i sin hantering av kunderna.

Handlingsplanen redovisar inte hur omsorgsplikten ska fullgöras

Licenshavaren ska i sin handlingsplan redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras, 14 kap 1 § sista meningen spellagen. De handlingsplaner, daterade januari 2023 och juni 2023, som Kanon Gaming har skickat in till Spelinspektionen har varit gällande efter den aktuella granskningsperioden. Av ändringshistoriken i handlingsplanen daterad januari 2023 framgår att den handlingsplan som gällde under granskningsperioden var likalydande med handlingsplanen daterad januari 2023. Handlingsplanen som gällde under granskningsperioden var daterad april 2021. Dokumenten *Plan för riskhantering* och *Responsible Gambling Communication*, som skickades in tillsammans med handlingsplanen daterad juni 2023, är inte daterade och det är därför oklart när de upprättades.

Plan för riskhantering utgör bilaga till bolagets policydokument och rutiner för riskhantering och innefattar en beskrivning av riskklassificering av spelare i syfte att identifiera när kundkännedom (KYC) enligt penningtvätsregelverket ska utföras. Dokumentet innefattar också vissa identifierade faktorer gällande överdrivet spelande samt vissa omständigheter då spelare kan stängas av från spel hos bolaget. *Responsible Gambling Communication* innehåller ett flertal exempel på e-postmeddelanden med information om ansvarsfullt spelande.

Spelinspektionen bedömer att handlingsplanen daterad januari 2023 inte innehåller tillfredsställande redovisning för hur bolaget fullgör omsorgsplikten, eftersom den inte innehåller någon konkret beskrivning om hur bolaget faktiskt

hanterar problemspelare. Att det i dokumentet tas upp förekomsten av insättningsgränser och sessionsgränser förändrar inte bedömningen eftersom båda dessa åtgärder är grundläggande krav enligt spellagen och kan inte i sig anses vara åtgärder inom ramen för fullgörandet av omsorgsplikten. Inte heller att de tagit upp ett självtest förändrar bedömningen. Handlingsplanen redovisar därför inte hur bolaget ska fullgöra omsorgsplikten i den mening som avses i 14 kap 1 § sista meningen spellagen.

I handlingsplanen daterad juni 2023 har ett antal spelansvarsåtgärder lagts till. Till spelare i åldern 18–24 år ska ett välkomstbrev skickas via e-post med anpassat innehåll gällande ansvarsfullt spelande. Även spelare som valt att stänga av sig och spelare som återkommer efter avstängning ska få ett e-postmeddelande med information om ansvarsfullt spelande. Spelare som ökar sin insättningsgräns får ett e-postmeddelande som betonar vikten av ansvarsfullt spelande. De spelare som förlorar mer än 20 000 kr per dag får ett e-postmeddelande med information om var spelaren kan vända sig för att få hjälp. Även e-postmeddelanden med anledning av uppnådd insättning om 100 000 kr har tillkommit. Det egna självtestet är borttaget.

Spelinspektionen bedömer att handlingsplanen daterad juni 2023 och planen för riskhantering innehåller vissa förbättringar, men den saknar fortfarande till stor del en beskrivning av vilka konkreta åtgärder som Kanon Gaming vidtar med anledning av problematiskt spelande och när dessa åtgärder ska vidtas. Inte heller denna handlingsplan redovisar hur bolaget ska fullgöra omsorgsplikten i den mening som avses i 14 kap 1 § sista meningen spellagen.

Kanon Gaming har inte haft fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks

Licenshavare ska ha fastställda rutiner för kontakter med spelare då problemspelande har identifierats eller misstänks. Detta är ett led i bolagets omsorgspliktsarbete och anges i 11 kap 1 § spelförordningen. Spelinspektionen har inte tagit del av eller kunnat se att Kanon Gaming arbetar efter några sådana fastställda rutiner. De handlingsplaner som är daterade januari 2023 och juni 2023 eller dokumenten *Plan för riskhantering* och *Responsible Gambling*

Communication innehåller inte något som Spelinspektionen bedömer är rutiner i enlighet med spelförordningen.

Spelinspektionen bedömer därför att Kanon Gaming har brutit mot 11 kap 1 § spelförordningen.

Kanon Gaming har inte dokumenterat varje vidtagen spelansvarsåtgärd

Bolagets samtliga spelansvarsåtgärder ska dokumenteras, vilket anges i 11 kap 2 § spelförordningen. Kanon Gaming har lämnat uppgift om att två automatgenererade meddelanden som utgör spelansvarsåtgärder har skickats till kunderna. Meddelandena har skickats när kunder har uppnått 20 000 kronor i insatta medel och till samtliga kunder med en insättningsgräns om 10 000 kronor eller mer i månaden. Dessa meddelanden har skickats i ett system som bolaget tidigare använde sig av och där informationen inte var tillgänglig efter sju dagar. Det framgår inte av kundkortet att dessa meddelanden har skickats. Spelinspektionen bedömer att det är oklart vilka kunder som har tagit del av meddelandena. Bolaget har däremot vidhållit att det inte finns anledning att tvivla på att meddelandena har gått ut till samtliga relevanta kunder. Bolaget medger dock även att dessa meddelanden inte har dokumenterats i kundkortet.

Spelinspektionen bedömer att Kanon Gaming inte har dokumenterat samtliga spelansvarsåtgärder. Bolaget har därför brutit i sin dokumentationsskyldighet enligt 11 kap 2 § spelförordningen.

Frågor som Spelinspektionen inte går vidare med

Samtliga spelare som granskats har haft en övre gräns för sina insättningar i enlighet med 14 kap 7 § spellagen. Spelinspektionen saknar därför skäl att gå vidare i denna del.

Kanon Gaming ska meddelas en varning

Kanon Gaming har enligt Spelinspektionen överträtt 14 kap. 1 § spellagen och 11 kap 1 och 2 §§ spelförordningen och har därför åsidosatt sina skyldigheter enligt spellagen och spelförordningen. Spelinspektionen ska därför besluta om ingripande enligt 18 kap. 12 § spellagen.

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarlig överträdelsen är.⁷ Ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften, jfr kraven på spel i 3 kap 1 § spellagen, desto allvarligare är en överträdelse av den. Syftet med de aktuella bestämmelserna är att skydda spelare och överträdelser av dessa bestämmelser är, både typiskt sett och i det aktuella fallet, att bedöma som allvarliga.⁸ Enligt Spelinspektionen har bolagets omsorgspliktsarbete varit synnerligen bristfälligt.

Spelinspektionens granskningsperiod omfattar perioden den 1 oktober till den 31 december 2022. För fyra spelare har Spelinspektionen begärt in underlag för andra tidsperioder, för att få ytterligare information om kundernas spelbeteende. Spelinspektionen har bedömt att de konstaterade bristerna har pågått under hela granskningsperioden. Underlagen som avser andra perioder än granskningsperioden har inte gett Spelinspektionen anledning att göra en annan bedömning. Baserat på Kanon Gamings yttrande den 24 april 2024 drar Spelinspektionen slutsatsen att överträdelserna har pågått under längre tid än bara själva granskningsperioden. Den slutsatsen förstärks av att den handlingsplan som är daterad januari 2023 inte har ändrats sedan april 2021. Bristen i handlingsplanen har således funnits åtminstone från april 2021 till och med april 2024, då handlingsplanen reviderades med omfattande ändringar. Det här tyder på att bolagets omsorgspliktsarbete har varit bristfälligt under lång tid. Det är dock inte möjligt att fastställa exakt hur länge överträdelserna har pågått. Spelinspektionen noterar också att bolaget i sitt yttrande från april 2024 har medgett att de har brustit i dokumentationsplikten och att de först från och med april 2024 dokumenterar alla spelansvarsåtgärder.

⁷ Prop. 2017/18:220 s. 340.

⁸ Prop. 2017/18:220 s. 352.

De överträdelser som Kanon Gaming har gjort sig skyldiga till har drabbat enskilda konsumenter. Bolaget har hanterat samtliga granskade kunder likvärdigt och grundläggande dokument ger inte någon annan bild av bolagets arbete med omsorgsplikten. Enligt Spelinspektionen tyder detta på att överträdelserna har berott på systematiska brister. Bolaget har också brustit i uppföljningen av de få spelansvarsåtgärder som vidtagits vilket innebär att överträdelsen ska bedömas som allvarlig.⁹ Sammantaget har bolagets arbete med omsorgsplikten givit intrycket av en bristande förståelse för, och insikt om, centrala delar av regelverket.¹⁰ Det är också en försvårande omständighet att bolaget inte har tagit särskild hänsyn till unga kunder. Såsom framgår av Spelinspektionens vägledning för omsorgsplikt är denna grupp extra skyddsvärd och bör därmed uppmärksammas särskilt vid genomförandet av omsorgsplikten.

I mildrande riktning ska hänsyn tas till om verksamhetsutövaren i väsentlig utsträckning, genom ett aktivt samarbete, har underlättat Spelinspektionens utredning och om verksamhetsutövaren snabbt har upphört med överträdelsen sedan den påtalats av Spelinspektionen.¹¹ Kanon Gaming har kommit in med de uppgifter som Spelinspektionen begärt. Samarbetet kan däremot inte anses ha varit aktivt på ett annat sätt än vad som rimligen kan förväntas av ett bolag som har valt att bedriva verksamhet som är licenspliktig. Bolaget har även, genom de omfattande förbättringsåtgärder som bolaget har framfört, visat förståelse för att de har haft brister i sitt omsorgspliktsarbete och fått insikt i vilka åtgärder som behöver genomföras för att bolaget ska bedriva ett omsorgspliktsarbete som uppfyller kraven i spellagen. Förbättringsåtgärderna består framförallt av nya rutiner och riktlinjer för bolagets omsorgspliktsarbete, utbildningsinsatser till personalen och ett nytt spelmonitoreringsverktyg med nya indikatorer som grund för vilken risknivå varje kund ska ha. Spelinspektionen bedömer att förbättringsåtgärderna sammantaget ger bolaget större möjlighet att vidta individuellt anpassade spelansvarsåtgärder utifrån kundens behov och spelmönster.

⁹ Jfr Kammarrätten i Jönköping i mål nr 3745–19.

¹⁰ Jfr Kammarrätten i Jönköpings dom i mål nr 2232–20.

¹¹ Prop. 2017/18:220 s 352.

Kanon Gaming har själva framfört att det är en mildrande omständighet att den ekonomiska skadan som kunderna lidit har varit mer begränsad än i andra tillsynsärenden som Spelinspektionen har fattat beslut i. Oavsett om bolagets kunder har förlorat mer eller mindre än kunder i andra tillsynsärenden bedömer Spelinspektionen att flera av de granskade kunderna har förlorat betydande belopp under granskningsperioden och överträdelserna har drabbat kunderna oavsett respektive kunds förlustsaldo. Storleken på kundernas förluster har dessutom inte begränsats som en följd av bolagets agerande eller rutiner, utan är ett utslag av storleken på kundernas insättningar.

Vid en samlad bedömning av samtliga omständigheter bedömer Spelinspektionen att överträdelserna är allvarliga och att de ovan anförda omständigheterna med styrka talar för att en varning inte är tillräcklig. Detta innebär att Kanon Gamings licens skulle kunna återkallas. Spelinspektionen bedömer dock att bolaget, genom de förbättringsåtgärder som presenterats, har visat förståelse för att bolagets arbete har varit otillräckligt och att bolaget har tagit till sig av de synpunkter som Spelinspektionen har framfört. Vid bedömningen i det aktuella ärendet anser Spelinspektionen att det nya arbetssättet och det nya spelmonitoreringssystemet som bolaget har infört i verksamheten avseende arbetet med omsorgsplikten kan, om dessa efterlevs i praktiken, öka förutsättningarna för att skydda kunder mot överdrivet spelande. Spelinspektionen gör därför bedömningen att bolaget framöver kommer att driva verksamheten enligt lag och andra författningar som reglerar verksamheten.

Det medför enligt Spelinspektionen att en varning får anses som ett tillräckligt ingripande.

Kanon Gaming ska betala en sanktionsavgift om 7 000 000 kr

Spelinspektionen beslutar att varningen ska förenas med en sanktionsavgift. När sanktionsavgiftens storlek bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den pågått, 19 kap. 15 § spellagen.

Sanktionsavgiftens storlek ska enligt förarbetena ses som ett sätt att ytterligare gradera varningen.¹²

Sanktionsavgiften ska uppgå till lägst 5 000 kronor och högst tio procent av licenshavarens licenspliktiga del av omsättningen det närmast föregående räkenskapsåret. Kanon Gamings nettoomsättning för år 2021 uppgick, enligt bolaget, till 73 373 151,82 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 7 337 315 kronor.

Vid bedömningen av sanktionsavgiftens storlek beaktar Spelinspektionen överträdelsens allvar, hur länge den pågått samt Kanon Gamings nettoomsättning, vilken redogjorts för i föregående stycke. Vid bedömningen ska Spelinspektionen även beakta omständigheter som talar i mildrande riktning.¹³ Spelinspektionen har som redogjorts för under rubriken *Kanon Gaming ska meddelas en varning* konstaterat att överträdelserna är allvarliga eftersom det rör licenshavarens spelansvar. Bristerna har dessutom pågått under lång tid. Vad gäller bolagets systematiska arbete kopplat till omsorgsplikten har de fortgått under flera år. Bolaget har förvisso framfört förbättringsåtgärder som påverkat valet av ingripande, dessa förbättringsåtgärder förtar dock inte överträdelsernas allvarlighet, under tiden som de pågick. Bolaget har visserligen samarbetat med Spelinspektionen, genom att lämna in efterfrågat material samt lämnat denna information i tid, men det bedöms inte vara mer än förväntat av en licenshavare som bedriver licenspliktig verksamhet. Mot bakgrund av detta bedömer Spelinspektionen att sanktionsavgiften bör ligga nära det maximala beloppet som följer av lagstiftningen som högsta.

Spelinspektionen bedömer därför att sanktionsavgiften ska bestämmas till 7 000 000 kronor.

¹² Prop. 2017/18:220 s. 236.

¹³ Prop. 2017/18:220 s 352.

Detta beslut har fattats av generaldirektören [REDACTED]. Vid den slutliga handläggningen medverkade också chefsjuristen [REDACTED], avdelningschefen [REDACTED], enhetschefen [REDACTED], rättsliga experten [REDACTED], utredaren [REDACTED], utredande juristen [REDACTED] och utredande juristen [REDACTED], föredragande.

[REDACTED]

[REDACTED]

Kundbeskrivningar

I nedanstående avsnitt redovisas information om de 22 kunder som Spelinspektionen har valt att ha till grund för beslutet. I den version av dokumentet som var bifogad den preliminära bedömningen fanns två kunder till, kund 4 och 5. Dessa kunder har Spelinspektionen valt att ta bort i det slutliga beslutet. Granskningsperioden är mellan den 1 oktober och 31 december 2022. Om inget annat anges har de nedan beskrivna händelserna ägt rum under år 2022.

Åldersgruppen 18 till 24 som har förlorat mest pengar under perioden 1 oktober – 31 december 2022

Kund 1

Kund 1 [REDACTED] är född 1999 och har haft konto hos Kanon Gaming Limited (Kanon Gaming) sedan den 1 mars 2022. Under granskningsperioden satte kunden in 68 720 kronor och förlorade 66 617 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Under den granskade perioden spelade kunden mellan den 16 oktober till den 31 december. Det förekom spel och insättningar kvälls- och nattetid samt tidigt på morgonen. I oktober och november spelade kunden en respektive nio dagar. Den 4 november gjorde kunden sex insättningar nattetid på totalt 41 300 kronor och den totala förlusten under den dagen uppgick till motsvarande belopp. Mellan den 7 och 29 november gjorde kunden fyra insättningar på totalt 21 320 kronor fördelat på fyra dagar. Den 27 november vann kunden 105 506 kronor och dagen därpå, den 28 november förlorade kunden 115 506 kronor. Inga insättningar gjordes under dessa två dagar.

Av handlingarna i ärendet framkommer att kunden klassificerades som "medium risk spelare" den 24 september.

Kontakt med kund

Av handlingarna som skickats in i ärendet framkommer att kunden den 26 september ombads att inkomma med information om medlens ursprung. Samma dag stängdes kundens konto för uttag. Enligt Kanon Gamings notering utfördes *utökad kundkännedom* i september. Av bolagets händelselogg framgår att kunden lämnade in, de av bolaget efterfrågade, handlingar mellan den 25 och 29 november. Den 29 november öppnades kundens konto för uttag.

Det saknas dokumentation om kundkontakter under granskningsperioden.

Kund 2

Kund 2 [REDACTED] är född 2000 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 31 mars 2021. Under granskningsperioden spelade kunden enbart den 1 oktober. Kunden spelade från 00.30 till 01.30 och förlorade 174 500 kronor (vinster från föregående dag). Enligt uppgifter i inlämnat kundkort hade kunden en insättningsgräns på 1 000 kronor per dag, 5 000 kronor per vecka och 20 000 kronor per månad. Av till kundkortet bifogat material, som inkom vid ett senare tillfälle, framgår dock att kunden höjde insättningsgränsen till 100 000 kronor per dag, vecka och månad den 2 juli vilken var gällande under granskningsperioden.

För denna kund har information även inhämtats för perioden den 1 juli och 30 september i anledning av uppgifterna om förlusten den 1 oktober. Under denna period satte kunden in totalt 203 560 kronor och tog ut totalt 84 200 kronor. I juli spelade kunden, en till fyra dagar i veckan, varje vecka, och gjorde insättningar på totalt 75 000 kronor. Mellan 7 och 25 juli gjorde kunden insättningar, i huvudsak sent på kvällen, på totalt 44 400 kronor. Den 25 juli klassificerades kunden som "medium risk spelare". I augusti spelade kunden sex dagar totalt och satte in 69 900 kronor. I september gjorde kunden 15 insättningar på totalt 60 960 kronor fördelat på sex dagar. Spel förekom vid olika tider på dygnet men oftast sent på kvällen.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden stängde av sig i det nationella självavstängningsregistret Spelpaus den 25 januari 2023.

Kontakt med kund

Kanon Gaming har uppgett att *fullständig kundkännedom* utfördes i juli på grund av att kundens insättningar uppnådde 20 000 kronor.

Den 3 oktober 2022 ombads kunden via e-post att inkomma med information om medlens ursprung. Det saknas dokumentation om någon annan kundkontakt under granskningsperioden och inte heller under den perioden innan, mellan den 1 juli och 30 september.

Kund 3

Kund 3 [REDACTED] är född 1999 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 10 november 2022. Under perioden 10 november till 31 december, som är den delen av granskningsperioden som kunden har haft konto hos Kanon Gaming, satte kunden in 105 700 kronor och förlorade 93 797 kronor. Denna period hade kunden en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Den del av den granskade perioden som kunden hade konto hos bolaget förekom spel under tre dagar – den 10 och 11 november samt den 30 december. Den 30 december gjorde kunden insättningar på totalt 94 500 kronor mellan klockan 21 och 23. Insättningarna varierade mellan 5 000 kronor och 14 000 kronor per insättning. Kunden klassificerades som "medium risk spelare" den 30 december på grund av att kundens insättningar hade nått 20 000 kronor.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden senast loggade in på sitt spelkonto den 25 januari 2023. Vidare framgår det att kunden stängde av sig i det nationella självavstängningsregistret, Spelpaus.

Kontakt med kund

I sitt välkomstbrev blev kunden uppmärksammat på att hen hade satt en "relativt hög insättningsgräns". Kanon Gaming har i sitt yttrande uppgett att det genomfördes en fullständig kundkännedom av kunden i samband med att kundens insättningar hade nått 20 000 kronor, den 30 december. Det saknas

dokumentation om någon annan kundkontakt från det att kunden öppnade sitt konto till granskningsperiodens slut, 10 november till 31 december.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden ombads, via ett e-postmeddelande den 2 januari 2023, att inkomma med information om medlens ursprung. Det framgår inte av insänt material om kunden inkom med handlingarna till Kanon Gaming.

Åldersgruppen 25 till 44 som har förlorat mest pengar under perioden 1 oktober – 31 december 2022

Kund 6

Kund 6 [REDACTED] är född 1980 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 23 november 2020. Under granskningsperioden förlorade kunden 188 789 kronor (nettobelopp). Enligt uppgifter i insänt material hade spelaren under denna period en insättningsgräns om 5 000 kronor per dag respektive vecka och 20 000 kronor per månad. Kanon Gaming har i sitt yttrande den 29 september 2023, som inkommit i anledning av begäran om kompletterande information, uppgett att tidigare insända uppgifter gällande insättningsgränser för den aktuella kunden har varit felaktiga. Kunden höjde insättningsgränsen till 100 000 kronor per dag, vecka och månad den 13 december 2021 och den var fortfarande gällande under granskningsperioden.

Under den granskade perioden spelade kunden en till tre dagar per vecka och satte in 100 000 kronor varje månad, totalt 300 000 kr under granskningsperioden. Insättningar var mellan 900 och 8 000 kronor per insättningstillfälle. I oktober spelade kunden huvudsakligen på dagen. I november och december fortsatte kunden spela dag- och kvällstid samt vid enstaka tillfällen tidigt på morgonen och sent på kvällen. Vid ett flertal tillfällen satte kunden in mer än 20 000 kronor per dag. Den 28 december spelade kunden mellan 17 och 19 och gjorde 15 insättningar på totalt 77 800 kronor. Insättningar var på mellan 3 500 kronor och 8 000 kronor per insättningstillfälle.

Kontakt med kund

Den 28 december skickade Kanon Gaming ett e-postmeddelande till kunden med information om att insättningsgränsen var uppnådd. Det saknas dokumentation om andra kundkontakter under granskningsperioden. Av de inskickade uppgifterna framgår att kunden även nådde upp till insättningsgränsen 24 oktober och 24 november.

Kund 7

Kund 7 [REDACTED] är född 1982 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 15 februari 2021. Under granskningsperioden förlorade kunden 289 974 kronor (nettobelopp). Enligt uppgifter i insänd dokumentation hade spelaren under denna period en insättningsgräns om 5 000 kronor per dag respektive vecka och om 20 000 konor per månad. Kanon Gaming har i sitt yttrande den 29 september 2023, som inkommit i anledning av begäran om kompletterande information, uppgett att tidigare insända uppgifter gällande insättningsgränser för den aktuella kunden är felaktiga. Spelaren höjde insättningsgränsen till 100 000 kronor per dag, vecka och månad den 23 december 2021 och den var fortfarande gällande under granskningsperioden.

Under den granskade perioden spelade kunden fyra dagar i oktober, mellan den 5 och 9 oktober, och satte in 100 000 kronor. I november spelade kunden fem dagar, mellan den 1 och 9 november samt den 30 november och satte in 100 000 kronor. I december spelade kunden tre dagar och satte in totalt 100 000 kronor. Den 1 december gjorde kunden fem insättningar på totalt 22 500 kronor. Sista insättningen gjordes klockan 21 på kvällen. Kunden började spela igen 01.00 på natten den 2 december. Mellan 01.00 och 04.30 gjorde kunden 14 insättningar på totalt 70 500 kronor.

För denna kund har information även inhämtats för perioden mellan den 1 och 31 januari 2023. Spel- och transaktionsdata för perioden visar att kunden spelade sex dagar i januari och gjorde fyra insättningar på totalt 32 500 kronor fördelat på tre dagar. Den 30 januari 2023 spelade kunden från strax innan 02.00 på natten till strax efter 05.00 på morgonen och gjorde tre insättningar på totalt 25 000 kronor. Insättningarna var mellan 2 500 kronor och 10 000 kronor.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden klassificerades som "medium risk spelare" den 23 september 2022.

Kontakt med kund

Kanon Gaming har uppgett att *fullständig kundkännedom genomfördes* med anledning av att kunden klassades som "medium risk spelare" i september 2022. Det framgår dock inte när denna åtgärd slutfördes. Av bifogad händelselogg framgår däremot att kundens konto öppnades för uttag den 4 januari 2023. Den 10 januari (årtal är ej angivet) skickade Kanon Gaming ett e-postmeddelande till kunden med begäran om nya dokument så att dennes konto skulle förbli verifierat.

Det saknas dokumentation om andra kundkontakter under granskningsperioden.

Kund 8

Kund 8 [REDACTED] är född 1984 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 6 oktober 2022. Under perioden 6 oktober och 31 december, som är den delen av granskningsperioden som kunden har haft konto hos Kanon Gaming, förlorade kunden 189 000 kronor (nettobelopp). Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Den del av den granskade perioden som kunden har haft konto hos bolaget spelade kunden fyra dagar i oktober och gjorde insättningar på totalt 59 000 kronor. Insättningarna var mellan 4 000 och 10 000 kronor per insättning. Den 13 oktober satte kunden in totalt 25 000 kronor under ca en halvtimme på natten. Kunden klassificerades som "medium risk spelare" samma dag. I november spelade kunden tre dagar och satte in totalt 30 000 kronor. I december spelade kunden två dagar och satte in totalt 100 000 kronor. Under perioden spelade kunden både på dagen, kvällen och natten. Under två timmar på kvällen den 18 december gjorde kunden sju insättningar på totalt 70 000 kronor.

Kontakt med kund

I sitt välkomstbrev blev kunden uppmärksam på att hen hade satt en "relativt hög insättningsgräns". Den 19 december ombads kunden att inkomma med uppgift om medlens ursprung och den 21 december skickade Kanon Gaming ett e-postmeddelande till kunden med information om att insättningsgränsen var uppnådd.

Det saknas dokumentation om andra kundkontakter under granskningsperioden.

Kund 9

Kund 9 [REDACTED] är född 1992 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 8 oktober 2022. Under perioden 8 oktober till 31 december, som är den delen av granskningsperioden som kunden har haft konto hos Kanon Gaming, förlorade kunden 190 124 kronor (nettobelopp). Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Den del av granskningsperioden som kunden hade konto hos bolaget spelade kunden fyra dagar i oktober och satte in 100 000 kronor fördelat på tre dagar. Insättningarna var mellan 100 kronor och 10 000 kronor per insättningstillfälle. Den 8 oktober spelade kunden från tidig morgon till sen eftermiddag i totalt ca 12 timmar. Kunden gjorde då 16 insättningar om totalt 80 100 kronor, omsatte 1 848 280 kronor och vann 94 900 kronor. Samma dag klassificerades kunden som "medium risk spelare". Den 9 oktober omsatte kunden 1 295 600 kronor och vann 10 000 kronor. Den 10 oktober omsatte kunden 1 556 329 kronor och vann 48 305 kronor. Den 11 oktober satte kunden in 19 700 kronor under tio minuter mitt på dagen och under samma dag förlorade kunden 233 200 kronor. I november spelade kunden tre dagar och gjorde insättningar på totalt 100 000 kronor. Den 1 november spelade kunden sammanhängande från morgon till kväll i totalt nio timmar och gjorde 28 insättningar på totalt 57 000 kronor. Den 3 november spelade kunden ca en och en halv timme på kvällen och gjorde 16 insättningar på totalt 41 500 kronor. I december spelade kunden tre dagar och satte in totalt 19 626 kronor.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden loggade in på sitt spelkonto senast den 26 januari 2023. Vidare framgår att kunden har stängt av sig i det nationella självavstängningsregistret, Spelpaus.

Kontakt med kund

I sitt välkomstbrev blev kunden uppmärksammat på att hen hade satt en "relativt hög insättningsgräns". Den 10 oktober ombads kunden att inkomma med information om medlens ursprung.

Det saknas dokumentation om andra kundkontakter under granskningsperioden.

Kund 10

Kund 10 [REDACTED] är född 1988 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 22 oktober 2022. Under granskningsperioden spelade kunden mellan den 22 oktober till 1 november. Under perioden satte kunden in 200 000 kronor och förlorade 199 999 kronor. Under denna period hade spelaren en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Den del av den granskade perioden som kunden hade konto hos bolaget spelade kunden i ca fem timmar på kvällen den 23 oktober och gjorde elva insättningar om totalt 99 500 kronor. Samma dag identifierades kunden som "medium risk spelare". Under ca en och en halv timme på kvällen den 1 november gjorde kunden elva insättningar på totalt 100 000 kronor. Av kundkortet framgår att kunden loggade in på sitt spelkonto senast den 1 november.

Kontakt med kund

Den 24 oktober ombads kunden att inkomma med information om medlens ursprung och den 2 november har Kanon Gaming uppgett att *utökad kundkännedom genomfördes*.

Det saknas dokumentation om andra kundkontakter under granskningsperioden.

Åldersgruppen 25 till 44 som har spelat flest antal timmar under granskningsperioden

Kund 11

Kund 11 [REDACTED] är född 1987 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 25 september 2022. Under granskningsperioden gjorde kunden 852 insättningar på totalt 151 700 kronor och 81 uttag på totalt 140 500 kronor. Under perioden hade spelaren en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Under den granskade perioden spelade kunden varje dag mellan den 19 och 31 oktober, den 16 och 28 november samt den 6 och 28 december. Den totala tiden som kunden spelade uppgick till 483 timmar. Kunden spelade vid olika tider på dygnet och gjorde många insättningar. Insättningarna var mellan 100 och 200 kronor per insättning. Den 18 november spelade kunden en timme nattetid, två timmar på morgonen och från eftermiddagen till kvällen sammanlagt nästan sex timmar. Kunden gjorde 46 insättningar på totalt 4 600 kronor och två uttag på 800 kronor. Den 18 november identifierades kunden som "medium risk spelare". Den 28 november spelade kunden vid fem tillfällen mellan 00.00 till 07.00. Spelsessionerna var mellan tre minuter och 80 minuter långa. Härfter spelade kunden en timme vid lunchtid och från eftermiddag till kväll sammanlagt fyra timmar och slutligen cirka en timme på natten. Den 29 november började kunden spela 08.21. Den 28 november gjorde kunden 32 insättningar på totalt 6 400 kronor och två uttag på totalt 8 500 kronor.

Den 22 december spelade kunden vid åtta tillfällen från tidig morgon till sen kväll. Spelsessionerna var mellan 13 och 80 minuter långa. Kunden fortsatte därefter spela den 23 december från tidig morgon till sen kväll. Spelsessionerna pågick mellan 30 och 123 minuter och var totalt sex stycken fördelat över dygnet. Den 24 december började kunden spela klockan 09 på morgonen. Den 22 och 23 december gjorde kunden 64 insättningar på totalt 13 100 kronor och åtta uttag på totalt 10 400 kronor.

Kontakt med kund

Den 18 november ombads kunden att inkomma med information om medlens ursprung.

Det saknas dokumentation om andra kundkontakter under granskningsperioden.

Kund 12

Kund 12 [REDACTED] är född 1990 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 21 augusti 2022. Under granskningsperioden gjorde kunden 225 insättningar på totalt 200 156 kronor och 37 uttag på totalt 131 049 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 3 616 kronor per dag och 100 000 kronor per vecka respektive månad

Under den granskade perioden spelade kunden dagligen med undantag för fem dagar i oktober, 23 till 27 oktober och tre dagar i december, 20 till 22 december. Kunden spelade 427 timmar totalt under perioden. Kunden gjorde vanligtvis en till fyra insättningar per dag och ibland upp till sju insättningar per dag. Insättningarna var mellan 116 kronor och 2 500 kronor. Kunden spelade vid olika tider men främst eftermiddag och kväll.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden i september identifierades som "medium risk spelare".

Kontakt med kund

Kanon Gaming har uppgett att *fullständig kundkännedom* genomfördes i september i samband med att kunden identifierades som "medium risk spelare", vilket var innan granskningsperioden.

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 13

Kund 13 [REDACTED] är född 1979 och har varit kund hos Kanon Gaming sedan den 28 maj 2022. Under granskningsperioden gjorde kunden 470 insättningar på totalt 177 860 kronor och 53 uttag på totalt 162 200 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Från granskningsperiodens början och fram till december spelade kunden mellan fyra och sju dagar i veckan, varje vecka. Insättningarna varierade per dag, från en till 16 och antalet speltimmar per dag uppgick till mellan en och 12 timmar. I december spelade kunden varje dag förutom en och antalet insättningar varierade från en till 26 per dag. Antal spelade timmar per dag under december varierade mellan en till 12 timmar. Kunden spelade oftast på kvällen men vid ett flertal tillfällen även på morgonen och under dagen. Den totala tiden som kunden spelade uppgick till totalt 414 timmar under perioden.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 14

Kund 14 [REDACTED] är född 1982 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 10 december 2021 alternativt den 21 augusti 2022. Det finns olika uppgifter i det material som har skickats in i ärendet. Under granskningsperioden gjorde kunden 502 insättningar på totalt 50 213 kronor och 64 uttag på totalt 43 275 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Kunden spelade alla dagar utom en i oktober. Vissa dagar i oktober gjorde kunden mellan 16 och 28 insättningar per dag. I november spelade kunden en till fyra dagar i veckan, varje vecka, och gjorde mellan tre och nio insättningar per dag. I december spelade kunden två till sex dagar i veckan, varje vecka, och gjorde mellan två och 36 insättningar per dag. Den totala tiden som kunden spelade uppgick till totalt 785 timmar. Samtliga insättningar som gjordes var på 100 kronor. Spel, insättningar och uttag förekom främst dagtid men även på

morgonen och kvällen. Emellanåt förekom även spel under tidig morgon och vid enstaka tillfällen på natten.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 15

Kund 15 [REDACTED] är född 1980 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 2 augusti 2021. Under granskningsperioden gjorde kunden 231 insättningar på totalt 114 800 kronor och 10 uttag på totalt 44 200 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 50 000 kronor per dag och 100 000 kronor per vecka och månad.

Kunden spelade varje dag utom två dagar i oktober. Kunden spelade mellan tre till 19 timmar per dag och gjorde mellan tre och 12 insättningar per dag. Den totala tiden som kunden spelade uppgick till 1 069 timmar. Insättningarna var på 500 kronor per tillfälle. Spel, insättningar och uttag förekom tidigt på morgonen, under dagen och kvällen.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden registrerades som högriskspelare den 10 januari 2022, vilket synes ha bestått under granskningsperioden.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 16

Kund 16 [REDACTED] är född 1979 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 6 mars 2021. Under perioden 28 oktober – 31 december, som är en del av granskningsperioden, gjorde kunden 1 726 insättningar på totalt 217 454 kronor och 359 uttag på totalt 193 224 kronor. Under granskningsperioden hade kunden en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Kunden spelade varje dag mellan den 28 oktober och 27 november förutom två dagar. I december spelade kunden den 4 och 5 december och därefter dagligen mellan den 10 och 31 december. Kunden spelade mellan två och 15 timmar per dag. Den totala tiden som kunden spelade under granskningsperioden uppgick till 411 timmar. Spel, insättningar och uttag har förekommit under olika tider på dygnet och spelandet skedde ofta nattetid. Kunden har gjort många mindre insättningar varje dag, mellan 100 och 200 kronor. Vissa dagar gjorde kunden 40 till 80 insättningar per dag.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 17

Kund 17 [REDACTED] är född 1979 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan 21 januari 2021 alternativt den 18 januari 2022. Det finns olika uppgifter i det material som har skickats in i ärendet. Under granskningsperioden gjorde kunden 512 insättningar på totalt 71 142 kronor och 83 uttag på totalt 37 609 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Kunden spelade varje dag från den 1 oktober till den 30 november med undantag för en dag. Mellan den 1 och 19 december spelade kunden mellan två och fyra dagar i veckan. Från och med den 19 december och till slutet av granskningsperioden spelade kunden varje dag. Den totala speltiden under granskningsperioden uppgick till 971 timmar. Från den 1 oktober till den 17 oktober gjorde kunden en till fyra insättningar per dag. Därefter ökade antalet insättningar och vissa dagar uppgick antal insättningar till cirka 20 stycken. Insättningarna var mellan 100 och 200 kronor. Spel skedde vid olika tidpunkter under dagen och kvällen, men även ofta nattetid.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Åldersgruppen 18 till 24 som har spelat flest antal timmar under granskningsperioden

Kund 18

Kund 18 [REDACTED] är född 1999 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 30 mars 2022. Under granskningsperioden gjorde kunden 46 insättningar på totalt 47 300 kronor och 17 uttag på totalt 31 700 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 10 000 kronor per dag, 32 207 kronor per vecka och 100 000 kronor per månad.

Kunden spelade varje dag mellan den 14 och 16 oktober och 24 och 31 oktober. I november spelade kunden mellan tre och fyra dagar i veckan, varje vecka. I december spelade kunden sex dagar totalt. Den totala tid som kunden spelade uppgick till 180 timmar. Spel, insättningar och uttag förekom vid olika tider på dygnet men skedde oftast sena kvällar och nätter.

Kunden spelade många korta stunder under dagen och kvällen men även under längre tidsperioder. Natten mellan den 24 och 25 oktober spelade kunden cirka fyra timmar. Den 25 oktober fortsatte kunden att spela två timmar vid lunchtid, en timme under eftermiddagen och sedan två och en halv timme under kvällen för att därefter fortsätta spela hela natten, totalt cirka 9 timmar, fram till morgonen den 26 oktober. Natten mellan den 4 och 5 november spelade kunden cirka fyra och en halv timme. Den 5 november spelade kunden i några minuter på eftermiddagen och därefter cirka två timmar på natten mellan den 5 och 6 november. Den 5 november identifierades kunden som "medium risk spelare" till följd av att insättningarna nådde 20 000 kronor.

Kunden gjorde vanligtvis en till två insättningar per dag. Insättningarna var mellan 100 och 5 000 kronor. Vid några enstaka tillfällen gjorde kunden upp till fem insättningar per dag. Av transaktionslistan framgår även att kunden nekades (*cancelled/failed*) 37 insättningar.

Kontakt med kund

I november ombads kunden att inkomma med information om medlens ursprung. Det saknas dokumentation om någon annan kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 19

Kund 19 [REDACTED] är född 1998 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 10 maj 2021. Under granskningsperioden gjorde kunden 184 insättningar på totalt 51 900 kronor och nio uttag på totalt 38 000 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Kunden spelade tre till fyra dagar i veckan, varje vecka fram till den 8 november. Den 3 november spelade kunden från lunchtid fram till kvällen i totalt cirka sju timmar. Mellan den 10 och 30 november spelade kunden nästan dagligen. Den 30 november spelade kunden i cirka tio timmar från förmiddagen till sen kväll och gjorde 16 insättningar på totalt 4 750 kronor. I december spelade kunden två till fem dagar i veckan, varje vecka. Kunden spelade vanligtvis vid olika tidpunkter under dagen och kvällen samt ibland på nätter och tidigt på morgonen. Den totala tid som kunden spelade under granskningsperioden uppgick till 371 timmar.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 20

Kund 20 [REDACTED] är född 1998 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 2 maj 2021. Under perioden den 11 oktober till 25 december, som är en del av granskningsperioden, gjorde kunden 168 insättningar på totalt 43 490 kronor och 9 uttag på 43 015 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kr per dag, vecka, månad.

Under den granskade perioden spelade kunden två till fem dagar i veckan, varje vecka från den 11 oktober till den 25 december. Kunden spelade flera kortare stunder utspridda över dygnet, exempelvis spelade kunden den 25 november drygt en timme på tidig morgon, en timme på eftermiddagen och ca tio minuter på kvällen. Natten mellan den 25 och 26 november spelade kunden i cirka 20 minuter och därefter på eftermiddagen i ca 30 minuter, på kvällen i cirka 20 minuter och på natten i cirka 40 minuter. Den 25 och 26 november gjorde kunden 26 insättningar på totalt 6 380 kronor. Den totala tid som kunden spelade under granskningsperioden uppgick till 153 timmar.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden identifierades som "medium risk spelare" den 21 september.

Kontakt med kund

Kanon Gaming har uppgett att *fullständig kundkännedom* genomfördes i september i samband med att kunden klassificerades som "medium risk spelare", vilket var innan granskningsperioden.

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 21

Kund 21 [REDACTED] är född 1999 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 30 april 2021. Under granskningsperioden gjorde kunden 209 insättningar på totalt 54 881 kronor och 36 uttag på totalt 58 504 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Under den granskade perioden spelade kunden vanligtvis två till fyra dagar i veckan, en till två timmar per dag. Mellan den 14 och 20 november spelade kunden sex av åtta dagar. Dagar som sticker ut avseende antal insättningar och spelade timmar är den 26 och 27 oktober. Den 26 oktober spelade kunden från nio på morgonen till strax efter elva på kvällen och gjorde 34 insättningar på totalt 9 368 kronor. Nästföljande dag spelade kunden från halv åtta på morgonen till tio på kvällen och gjorde ytterligare 35 insättningar på totalt

9 315 kronor. Den totala tid som kunden spelade under granskningsperioden uppgick till 136 timmar.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 22

Kund 22 [REDACTED] är född 2000 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 28 september 2022. Under granskningsperioden gjorde kunden 135 insättningar på totalt 48 750 kronor och 59 uttag på totalt 52 950 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Kunden spelade varje dag i oktober förutom den 11 och 12 oktober. Spel, insättningar och uttag förekom under dagen, på kvällen samt ibland tidigt på morgonen och sent på kvällen och vid ett tillfälle på natten. Den 7 oktober skedde spel vid olika tidpunkter under dagen och kunden gjorde tolv insättningar på totalt 6 900 kronor mellan 07.12 och 22.52. Den 8 oktober spelade kunden flera korta stunder mellan 08.50 och 21.34 och gjorde två insättningar på totalt 5 500 kronor. Samma dag identifierades kunden som "medium risk spelare". Den 14 oktober gjorde kunden åtta insättningar på totalt 1 400 kronor mellan 10.34 och 22.35. Från midnatt och fram till klockan 00.28 den 15 oktober spelade kunden igen och gjorde ytterligare sju insättningar och därefter ytterligare nio mellan 14.14 och 23.08. Den 15 oktober gjorde kunden således totalt 16 insättningar på totalt 3 700 kronor. I november och december spelade kunden en respektive två dagar. Den totala tid som kunden spelade under granskningsperioden uppgick till 101 timmar.

Kontakt med kund

Kanon Gaming har uppgett att *fullständig kundkännedom* genomfördes i oktober i samband med att kunden identifierades som "medium risk spelare".

Det saknas dokumentation om andra kundkontakter under granskningsperioden.

Kund 23

Spelare 23 [REDACTED] är född 2001 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 25 augusti 2022. Under granskningsperioden gjorde kunden 88 insättningar på totalt 113 420 kronor och 39 uttag på 73 000 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Kunden spelade varje vecka två till fyra dagar i veckan från granskningsperiodens början och fram till den 28 november. Spel skedde oftast på kvällar och nätter. Vissa av dagarna gjorde kunden många insättningar men även uttag. Mellan den 28 november och den 7 december spelade kunden inte alls. I december spelade kunden sex dagar och gjorde insättningar på totalt 25 900 kronor samt uttag på totalt 7 300 kronor. Den totala tiden som kunden spelade under granskningsperioden uppgick till 98 timmar.

Kontakt med kund

Det saknas dokumentation om kundkontakt under granskningsperioden.

Kund 24

Spelare 24 [REDACTED] är född 2001 och har haft konto hos Kanon Gaming sedan den 29 juli 2022. Under granskningsperioden gjorde kunden 70 insättningar på totalt 12 991 kronor och 8 uttag på totalt 150 000 kronor. Kunden hade en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag, vecka och månad.

Kunden spelade en till tre dagar i veckan, varje vecka, i oktober, företrädesvis på kvällar och nätter och ibland tidigt på morgonen. I oktober gjorde kunden två till sex insättningar per dag. Mellan den 8 och 30 november samt mellan den 5 och 31 december spelade kunden varje vecka fyra till fem dagar i veckan. Under vissa delar av granskningsperioden spelade kunden flera dagar i rad vid olika tider på dygnet och främst nattetid. Den 5 december skedde spel från klockan 19 fram till midnatt. Nästföljande dag, den 6 december spelade kunden från 01.42 fram till tidig morgon i totalt två och en halv timme. Flera korta spelsessioner förekom därefter under dagen enligt följande: 06.57 - 06.58, 10.33 - 10.37 sedan från 13.23 - 13.58, 17.01 - 17.04 och därefter 19.43 - 19.48 och sedan 21.19 - 21.25 och 23.44 - 00.34 nästföljande dag, den 7 december. Den 5

och 6 december omsatte personen 132 640 kronor respektive 224 300 kronor. Kunden började spela igen den 8 december 21.35 och spelade till 04.07 nästföljande dag. Den 9 december spelade kunden igen mellan 17.18 och 22.52. Denna dag omsatte kunden 616 940 kronor. I december satte personen in 200 kronor och tog ut 150 000 kronor. Den totala tiden som kunden spelade under granskningsperioden uppgick till 406 timmar.

Kontakt med kund

Kanon Gaming har i sitt yttrande den 29 september 2023 uppgett att *fullständig kundkännedom genomfördes* då insättningar hade nått 20 000 kronor. Det framgår dock inte när kundkännedomsåtgärderna genomfördes.

Den 6 december ombads kunden att inkomma med information om medlens ursprung. Det saknas dokumentation andra kundkontakter under granskningsperioden.

Övrigt avseende samtliga kunder

Spelinspektionen noterar att samtliga kunder ovan har fått ett meddelande om ansvarsfullt spelande från bolaget i samband med registrering.



Hur man överklagar

FR-03

Vill du att beslutet ska ändras i någon del kan du överklaga. Här får du veta hur det går till.

Överklaga skriftligt inom 3 veckor

Tiden räknas oftast från den dag som du fick del av det skriftliga beslutet. I vissa fall räknas tiden i stället från beslutets datum. Det gäller om beslutet avkunnades vid en muntlig förhandling, eller om rätten vid förhandlingen gav besked om datum för beslutet.

För en part som företräder det allmänna (till exempel myndigheter) räknas tiden alltid från den dag domstolen meddelade beslutet.

Observera att överklagandet måste ha kommit in till domstolen när tiden går ut.

Vilken dag går tiden ut?

Sista dagen för överklagande är samma veckodag som tiden börjar räknas. Om du exempelvis fick del av beslutet måndagen den 2 mars går tiden ut måndagen den 23 mars.

Om sista dagen infaller på en lördag, söndag eller helgdag, midsommarafton, julafton eller nyårs-afton, räcker det att överklagandet kommer in nästa vardag.

Så här gör du

1. Skriv förvaltningsrättens namn och målnummer.
2. Förklara varför du tycker att beslutet ska ändras. Tala om vilken ändring du vill ha och varför du tycker att kammarrätten ska

ta upp ditt överklagande (läs mer om prövningstillstånd längre ner).

3. Tala om vilka bevis du vill hänvisa till. Förklara vad du vill visa med varje bevis. Skicka med skriftliga bevis som inte redan finns i målet.

4. Lämna namn och personnummer eller organisationsnummer.

Lämna aktuella och fullständiga uppgifter om var domstolen kan nå dig: postadresser, e-postadresser och telefonnummer.

Om du har ett ombud, lämna också ombudets kontaktuppgifter.

5. Skicka eller lämna in överklagandet till förvaltningsrätten. Du hittar adressen i beslutet.

Vad händer sedan?

Förvaltningsrätten kontrollerar att överklagandet kommit in i rätt tid. Har det kommit in för sent avvisar domstolen överklagandet. Det innebär att beslutet gäller.

Om överklagandet kommit in i tid, skickar förvaltningsrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till kammarrätten.

Har du tidigare fått brev genom förenklad delgivning kan även kammarrätten skicka brev på detta sätt.

Prövningstillstånd i kammarrätten

När överklagandet kommer in till kammarrätten tar domstolen först ställning till om målet ska tas upp till prövning.

Kammarrätten ger prövningstillstånd i fyra olika fall.

- Domstolen bedömer att det finns anledning att tvivla på att förvaltningsrätten dömt rätt.
- Domstolen anser att det inte går att bedöma om förvaltningsrätten dömt rätt utan att ta upp målet.
- Domstolen behöver ta upp målet för att ge andra domstolar vägledning i rättstillämpningen.
- Domstolen bedömer att det finns synnerliga skäl att ta upp målet av någon annan anledning.

Om du *inte* får prövningstillstånd gäller det överklagade beslutet. Därför är det viktigt att i överklagandet ta med allt du vill föra fram.

Vill du veta mer?

Ta kontakt med förvaltningsrätten om du har frågor. Adress och telefonnummer hittar du på första sidan i beslutet.

Mer information finns på www.domstol.se.