

**KLAGANDE**

Roar Vegas Ltd, 502093-0755

Ombud: Advokaterna [REDACTED]  
Roschier Advokatbyrå AB**MOTPART**

Spelinspektionen

**ÖVERKLAGAT BESLUT**

Spelinspektionens beslut den 25 mars 2025, se bilaga 1

**SAKEN**

Anmärkning och sanktionsavgift enligt spellagen (2018:1138)

**FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE**

Förvaltningsrätten upphäver det överklagade beslutet.

**DET ÖVERKLAGADE BESLUTET**

Spelinspektionen beslutade den 25 mars 2025 att meddela Roar Vegas Ltd en anmärkning och att bolaget ska betala en sanktionsavgift på 8 miljoner kr. Som skäl för beslutet angavs i korthet följande. Roar har brutit mot omsorgplikten genom att inte i tillräcklig utsträckning ha hjälpt tre av tolv granskade kunder att minska sitt spelande när det har funnits anledning till det. Bolaget har visserligen agerat med effektiva åtgärder, men borde ha ingripit tidigare än vad som skedde. Överträdelsen ska som utgångspunkt betraktas som allvarlig, men vid en sammantagen bedömning är de förmildrande omständigheterna så framträdande att överträdelsen ska resultera i en anmärkning. Anmärkningen ska förenas med en sanktionsavgift som efter en proportionalitetsavvägning bestäms till 8 miljoner kr. – Beslutet utan bilagor bifogas som bilaga 1.

Avgörandet är elektroniskt undertecknat

**YRKANDEN OCH GRUNDER M.M**

**Roar** yrkar i första hand att det överklagade beslutet upphävs och i andra hand att sanktionsavgiften upphävs eller i vart fall sätts ned kraftigt. Som grunder för sina yrkanden anger bolaget kortfattat att dess agerande inte utgör en överträdelse av omsorgplikten eftersom

1. restriktioner i form av insättningsgränser och suspenderingar tillämpades i förhållande till samtliga kunder.
2. anledningen till att det tog mellan cirka 19 och 50 dagar att implementera restriktioner i förhållande till tre av kunderna var att Roar inte åsatte dem lika hög risk som Spelinspektionen gjort i efterhand samt att bolaget initialt försökte förmå kunderna att självmant ändra sitt spelbeteende.
3. det rör sig om de lägsta förlusterna hittills i ett omsorgspliktsbeslut.
4. det med hänsyn till licenshavarnas bedömningsutrymme samt legalitetsprincipens förutsebarhetskrav sammantaget inte finns förutsättningar för att fastslå att det har rört sig om en överträdelse av omsorgplikten.

Roar anger vidare att sanktionsavgiften i vart fall ska sättas ned, eftersom Spelinspektionen har underlåtit att beakta att bolaget har samarbetat väl under tillsynen och samtidigt åberopat kundernas förlustbelopp respektive ålder som försvårande omständigheter.

**Spelinspektionen** bestrider ändring av det överklagade beslutet. Inspektionen anger kortfattat följande grunder. Det överklagade beslutet är förenligt med legalitetsprincipen. Dataskyddsförordningens betydelse för licenshavares arbete med omsorgplikten har beaktats. Valet av anmärkning som ingripandeåtgärd är, liksom sanktionsavgiften, proportionerligt i relation till överträdelsens allvar.

**VAD PARTERNA I HUVUDSAK ANFÖR****Roar***Omsorgsplikten och legalitetsprincipen*

Givet Spelinspektionens väldigt översiktliga bedömning, i kombination med bristen på vägledning och praxis avseende jämförbara omständigheter, bestrids att det finns utrymme för att fastslå att bolaget har överträtt omsorgsplikten genom att vidta omsorgspliktsåtgärder för sent i förhållande till en fjärdedel av det granskade underlaget.

Omsorgsplikten är en omfattande men samtidigt förhållandevis vag bestämmelse. Den omfattar vissa skyldigheter som kan utläsas av ordalydelsen, förarbetena och Spelinspektionens vägledning. Det är ostridigt att Roar uppfyllt den absoluta merparten av dessa ålägganden. Meningarna går endast isär beträffande om restriktioner har tillämpats i tid. Särskilt förarbetena gör tydligt att licenshavare inte ska vidta mer långtgående åtgärder än nödvändigt. I första hand ska licenshavare förmå kunden att självmant ändra sitt spelmönster, och bara i andra hand – om de inledande åtgärderna inte har effekt – ska påtvingade restriktioner tillämpas. Förvaltningsrätten i Linköping har uttalat att licenshavare bör begränsa kundernas spelande genom restriktioner först när kunder inte besvarar dennes kontakter angående potentiellt överdrivet spelande eller inte ändrar sitt beteende till följd av detta. Härutöver förutsåg lagstiftaren att Spelinspektionen skulle konkretisera omsorgspliktens innehåll ytterligare genom föreskrifter, exempelvis för att närmare reglera just avvägningen mellan effektiva spelansvarsåtgärder och kundintegritet. Spelinspektionen har i stället sökt klarlägga bestämmelsens innehåll genom praxisbildning. Det finns dock ingen tidigare praxis som klargör omsorgspliktens tillämpning på de i målet aktuella omständigheterna, eller i övrigt ger vägledning kring hur Roar borde ha agerat i den specifika situation som är för handen.

Licenshavare bör, bland annat eftersom omsorgsplikten även med iakttagande av Spelinspektionens vägledning och beslutspraxis är förhållandevis vagt utformad, medges betydande bedömningsmarginal i den praktiska tolkningen och tillämpningen av denna. Omsorgsplikten anger vilka parametrar licenshavare ska beakta, men inte hur de ska viktas. Den anger även spannet av tillgängliga spelansvarsåtgärder, men inte vid vilka tröskelvärden eller inom vilka tidsramar de ska vidtas. Bedömningsmarginal bör även ges eftersom bolagets omsorgspliktensarbete är förankrat i forskning och empiri, eftersom licenshavare måste ta hänsyn till kundens integritet och i första hand arbeta för frivillig förändring, samt eftersom tillämpningen ska skräddarsys utifrån licenshavarnas specifika verksamhet och kundstock. Vidare drar Spelinspektionens retroaktiva bedömningar nytta av en efterkloket som inte finns tillgänglig i licenshavarnas operationella arbete. Bedömningsmarginalen innebär att Spelinspektionen bör iaktta betydande försiktighet vid bedömningen av om licenshavare har uppfyllt omsorgsplikten. Detta gäller vid sidan av den försiktighet som Spelinspektionen bör iaktta med hänsyn till legalitetsprincipen.

Det är sällan en bestämmelse i sig är så otydlig att den inte kan läggas till grund för repressiv myndighetsutövning på grund av legalitetsprincipen. Att förvaltningsrätten (eller någon annan domstol) tidigare funnit att omsorgsplikten har kunnat tillämpas utan hinder av legalitetsprincipen innebär alltså inte att detsamma nödvändigtvis gäller i alla andra situationer som kan tänkas uppstå framöver. Omsorgspliktens innebörd kan exempelvis vara tillräckligt klarlagd för att läggas till grund för att beivra en licenshavare som förhållit sig passiv till förluster på uppemot en miljon kr under närmare ett år, medan detsamma inte gäller i förhållande till de omständigheter som gäller i detta mål. Frågan som Spelinspektionen borde ha prövat är alltså om den aktuella tillämpningen av omsorgsplikten är förenlig med legalitetsprincipen.

Spelinspektionen hänvisar till att förvaltningsrätten tidigare uttalat att licenshavare måste vidta åtgärder ”så fort det behövs”. Den tröskeln är emellertid

intetsägande i brist på annan vägledning och det framgår inte om ett sådant behov till exempel infaller efter 30 000 kr i förluster, tre sammanhängande speldagar eller en två timmar lång nattlig session. I brist på mer specificitet än ”så fort som det behövs” är Spelinspektionens förväntningar omöjliga att dechiffrera och kan därmed inte läggas till grund för repressiva ingripanden. Härtill kommer att rekvisitet ”så fort det behövs” inte uteslutande tar sikte på restriktioner, utan även kan omfatta sådana interaktioner och insättningsgränser som Roar tillämpade även i förhållande till de tre aktuella kunderna.

Lagtexten talar för att omsorgsplikten tar sikte på och kräver att licenshavare ska bedriva ett systematiskt och ändamålsenligt övergripande spelansvarsarbete, men inte att målsättningen med lagstiftningen – att stävja problemspelande – ska uppnås i varje enskilt fall. Eftersom det i detta fall endast görs gällande överträdelser i förhållande till tre av tolv granskade kunder, och de påstådda bristerna dessutom är förhållandevis lindriga givet att Roar tillämpade restriktioner även i förhållande till dessa kunder (bara inte så snabbt Spelinspektionen hade önskat), är underlaget otillräckligt för att fastslå en överträdelse av omsorgsplikten.

#### *Riskprofiler och överdrivet spelande*

Bedömningen av om Roar vidtog tillräckliga spelansvarsåtgärder i tid är beroende av vilka riskprofiler kunderna borde ha åsatts. Vid den bedömningen har Spelinspektionen tagit hänsyn till omständigheter som är ovidkommande av både rättsliga och faktiska skäl. Spelinspektionen har till exempel fäst central vikt vid storleken på kundernas insättningar och förluster när de istället hade kunnat se till förlustjagande och upptagenhet, som är typiska kännetecken på överdrivet spelande. Att förlustbeloppet i sig är en relevant parameter vid tillämpningen av omsorgsplikten saknar stöd i förarbetena, föreskrifterna och i vägledningen. Vid tidpunkten för granskningen saknade bolaget dessutom laglig grund att behandla uppgifter om kundernas ekonomi för spelansvarssyften. Därtill kommer att frågan om en kund har råd med ett visst spel inte är

en del av omsorgsplikten. I målet har inte gjorts någon bedömning av kundernas förlust i relation till taxerad inkomst och det saknas därför stöd för att de granskade kunderna har spelat bortom sina medel. Förlustbeloppen kan därmed inte läggas till grund för bedömningen eftersom de är relativa.

Spelinspektionen förefaller ha fäst central vikt vid att två av kunderna är 24 år gamla. Detta stöds varken av förarbetena eller föreskrifter. Oavsett det bör betydelsen av kundens ålder minska med tiden och betydelsen av de två granskade kundernas ålder ska därför inte överskattas. Roar tar dessutom vederbörlig hänsyn till ung ålder genom att tillsätta kunder som är 24 år eller yngre högre riskprofiler samt påtvinga dem lägre förlustgränser.

Spelinspektionen har också tagit fasta på att två av kunderna hade långa inloggningstider och spelade flera dagar per vecka. Långa inloggningstider är dock inte detsamma som långa spelsessioner och det framstår som långtgående att anse att spel flera dagar i veckan per automatik är ett tecken på spelproblematik. Att så skulle vara fallet framgår i vart fall varken av förarbetena eller av Folkhälsomyndighetens skrivelser.

Spelinspektionen menar att det av förarbetsuttalandet avseende insättningsgränser följer att omständigheterna att höga belopp sätts in och förloras också kan vara tecken på ett överdrivet spelande. Detta saknar stöd. Om lagstiftaren avsåg att även inkludera höga förlust- eller insättningsbelopp som relevanta parametrar skulle det rimligtvis angetts uttryckligen. Det finns också sakliga skäl för att göra en åtskillnad mellan höga insättningar respektive höga insättningsgränser, bland annat att insättningsgränser träder i kraft med viss fördröjning och därmed är enklare att övervaka än förluster samt att det därför är enklare att vidta omsorgsåtgärder i förhållande till insättningsgränser. Att beakta både insättningsgränser och förluster blir i vart fall en ologisk dubbelräkning om man som Spelinspektionen ser det ena som en proxy för det andra.

Spelinspektionen menar vidare att även omständigheten att kunderna förlorat insatta medel strax efter att de har satts in på spelkontot utgör en indikator på överdrivet spelande. Den omständigheten kan dock likaväl tas till intäkt för att kunderna spelat med avsikt och gjort medvetna val. Det finns inget stöd för att detta är en sådan omständighet som ska beaktas vid bedömningen av om en kund har ett överdrivet spelande.

*Bedömningen av och åtgärder gentemot de aktuella kunderna*

De aktuella kundernas spelbeteende – särskilt avseende långa inloggningstider, flera spel per vecka och nattlig aktivitet – är typiskt för kunder som spelar vad-hållningsspel och ska bedömas därefter. Eftersom idrottsevenemang kan pågå lång tid är det betydligt mindre problematiskt att en kund som spelar vadhållning är inloggad tio timmar i sträck än att en kund som spelar kasino är det.

Roars omsorgsarbete är algoritmiskt och regelstyrt, baserat både på intern och extern forskning, medan Spelinspektionen genom en sammanvägd bedömning av ett antal olika kriterier i efterhand slår fast att Roar borde ha agerat annorlunda. Det är oklart varför Spelinspektionen anser att det föreligger brister i förhållande till de tre aktuella kunderna, men inte övriga nio som omfattades av granskningen. De tre aktuella kunderna uppvisade i flera avseenden färre tecken på överdrivet spelande än övriga nio kunder, varför de också behandlades annorlunda.

Gentemot kund 6 vidtog bolaget två manuellt skräddarsydda interaktioner, 32 automatiska interaktioner, en insättningsgräns och en suspending, varefter kontot åter öppnades efter sammanlagt tre interaktioner under vilka kunden bekräftade att denne spelade ansvarsfullt. Avseende kund 8 vidtog bolaget två manuellt skräddarsydda interaktioner, fem automatiska interaktioner och en påtvingad insättningsgräns. Avseende kund 9 vidtog bolaget tio automatiska interaktioner och en påtvingad insättningsgräns. Spelinspektionen vidgår att

åtgärderna effektivt hjälpte kunderna att minska sitt spelande, låt vara senare än myndigheten anser var påkallat.

#### *Utredningsansvar och motiveringsskyldighet*

Spelinspektionen har, utan förklaring eller motivering, kommit till samma slutsats i det slutliga beslutet som i den preliminära bedömningen baserat på färre omständigheter. Inspektionen förefaller även ha bortsett från vissa uppgifter som Roar lämnat beträffande de tre aktuella kunderna. Härigenom har Spelinspektionen försuttit både sitt utredningsansvar och sin motiveringsskyldighet enligt förvaltningslagen och beslutet kan inte anses tillräckligt underbyggt i den del som avser huruvida det förekommit en överträdelse.

#### **Spelinspektionen**

##### *Omsorgsplikten och legalitetsprincipen*

Till skillnad från vad Roar menar kräver omsorgspliktens syfte att licenshavarens omsorgsplikt ska få effekt på individnivå. Ett annat förhållningssätt skulle underminera syftet med regleringen. Omsorgsplikten följer av lag och bestämmelsen trädde i kraft 2019. Det krävs varken föreskrifter, ytterligare praxis eller vägledning för att Roar ska upprätthålla sin lagstadgade omsorgsplikt gentemot varje kund. Lagstiftningen innehåller handlingsdirektiv och konkreta regler. Så som omsorgsplikten uttrycks i 14 kap 1 § spellagen är det tydligt att den innefattar en långtgående skyldighet för licenshavaren att skyndsamt vidta aktiva åtgärder för att skydda enskilda spelare mot överdrivet spelande. I förarbetena understryks att omsorgsplikten ska skydda spelarnas liv, hälsa och ekonomi. Det är därför tydligt vad målet med omsorgsplikten är och utifrån det tydligt att licenshavarna – för att uppfylla omsorgsplikten – ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att skydda spelarna. Legalitetsprincipen innebär inte att lag eller föreskrifter på ett uttömmande sätt behöver ange exakt vilka omständigheter som ska läggas till grund för en bedömning av om en spelare har ett överdrivet spelande eller exakt när licenshavaren behöver vidta specifika åtgärder för att minska spelandet. Det är i stället licenshavaren

som, utifrån bolagets fortlöpande kontroll av spelbeteendet i varje enskilt fall och med beaktande av de särskilda omständigheterna i det enskilda fallet, ska göra bedömningen och vid behov vidta effektiva åtgärder. Att Spelinspektionen inte har meddelat föreskrifter saknar betydelse för bedömningen i målet.

Spelinspektionens tillämpning av omsorgsplikten har även fastställts i praxis. Kammarrätten har bland annat konstaterat att omsorgsplikten innefattar en skyldighet för licenshavaren att självmant begränsa en kunds spelande för att motverka de skador som ett överdrivet spelande kan innebära för den enskilde. Detta har senare förtydligats ytterligare i förvaltningsrättsavgöranden.

#### *Riskprofiler och överdrivet spelande*

Vid bedömningen av om en spelare har ett överdrivet spelande behöver licenshavaren göra en sammanvägd bedömning utifrån flera olika omständigheter. I förarbetena finns en ofullständig uppräknning av omständigheter som ska beaktas, men även andra omständigheter som ger en bild av kundens spelbeteende ska beaktas. I Spelinspektionens vägledning för omsorgsplikten anges (ej uttömmande) att bland annat följande indikatorer är viktiga vid riskbedömningen av spelare och exempel på tecken på överdrivet spelande.

- aktiv speltid med långa spelsessioner,
- spel flera gånger i veckan,
- spel nattetid,
- jagande av förluster,
- spelformen kasino,
- höga insättningsgränser och höjning av insättningsgräns,
- avbrutna uttag,
- nekade insättningar och
- om spelaren i kontakter med bolaget uttrycker behov av att vinna tillbaka förlorade pengar, har ett uppjagat eller hotfullt beteende eller om spelaren uttrycker att det ekonomiska handlingsutrymmet är litet.

Utifrån syftet med omsorgsplikten och för att licenshavarna ska kunna fullgöra omsorgsplikten har de en skyldighet att övervaka hur mycket tid och pengar en kund lägger på spel. Insättnings- och förlustbelopp, kundernas speltid och sessionstid samt hur snabbt pengar förloras är därför relevanta omständigheter som har betydelse i bedömningen av upptagenhet av spel. Vad gäller unga kunder är hela kundgruppen mellan 18 och 24 år särskilt skyddsvärd eftersom det finns en ökad risk för att utveckla ett överdrivet spelande i ung ålder.

*Bedömningen av och åtgärder gentemot de aktuella kunderna*

Utifrån en samlad bedömning av kundernas spel- och insättningsmönster samt höga insättningsgränser har samtliga kunder haft ett överdrivet spelande. Utgångspunkterna för bedömningen av överdrivet spelande är samtliga indikatorer som bedöms relevanta men bedömningen är individuell eftersom den beror på omständigheterna i varje enskilt fall. Spelinspektionens metod leder inte till att bedömningarna blir inkonsekventa. En enskild indikator är inte alltid avgörande för bedömningen, vilket innebär att det i vissa fall är möjligt att ta bort någon eller några indikatorer och ändå komma fram till samma slutsats.

Roar anger att bolaget, innan restriktioner och tillträdesbegränsningar införs, ska försöka förmå kunden att minska sitt spelande genom andra åtgärder. I aktuella kundfall har spelmönstret inte förändrats under den tidsperiod som Roar har skickat generellt hålla automatiska meddelanden. Med utgångspunkt i det och i kundernas spelande borde Roar ha övergått till att självant begränsa spelandet genom restriktioner eller tillträdesbegränsningar. Utifrån förarbeten och praxis måste Roar ha förstått att bolaget hade behövt vidta andra typer av åtgärder som förändrade spelmönstret till att inte längre vara överdrivet, och även att detta skulle skett tidigare.

För att uppfylla syftet med den återkoppling som anges i förarbetena krävs att informationen omfattar vilka spelbeteenden m.m. som har registrerats av licenshavaren. Roars meddelanden har inte innehållit sådan individuellt

anpassad information. De generellt hållna meddelandena visar på viss passivitet och viss brist i uppföljning av vidtagna omsorgspliktsåtgärder.

Genom uttrycket ”när det finns anledning till det” har lagstiftaren formulerat ett krav på skyndsamhet. Enligt bestämmelsens ordalydelse är det inte tillräckligt att åtgärder för att skydda och hjälpa spelaren vidtas vid ett senare tillfälle, de måste vidtas när de behövs, det vill säga så fort som möjligt. Utifrån det övergripande syftet med spelregleringen och omsorgsplikten i synnerhet är kravet på skyndsamhet självklart; en sent vidtagen åtgärd skyddar inte spelaren mot de negativa konsekvenserna av spel. Det måste inte ha uppstått hälso- mässiga eller sociala konsekvenser utan de negativa konsekvenserna kan till exempel vara ekonomiska. Bestämmelsen anger dessutom att överdrivet spelande ska motverkas, det vill säga förhindras. Hjälp och insatser ska alltså sättas in även för de spelare som ännu inte har utvecklat ett problemspelande eller spelmissbruk.

Bestämmelsen anger vidare uttryckligen att det överdrivna spelandet ska motverkas genom fortlöpande kontroll av spelbeteendet. Det rör sig alltså inte om en punktinsats. När licenshavaren vidtagit en omsorgspliktsåtgärd måste denne fortsätta kontrollera spelandet och utvärdera om den vidtagna åtgärden haft någon effekt. Om spelbeteendet inte förändras efter en viss åtgärd är det uppenbart att den har varit otillräcklig. Då är det inte tillräckligt att fortsätta vidta samma sorts åtgärd. För att efterföljande kontroller och åtgärder de facto ska kunna skydda spelaren och motverka överdrivet spelande måste dessa vidtas i samma takt som spelande sker.

#### *Sanktionsavgiften*

Spelinspektionen vidhåller att Roars samarbete under tillsynen inte har varit något annat än vad som kan förväntas av ett bolag som bedriver licenspliktig verksamhet under tillsyn och därför inte utgör en förmildrande omständighet.

*Utredningsansvar och motiveringsskyldighet*

Spelinspektionen har inte brustit i sitt utredningsansvar eller sin motiveringsskyldighet enligt förvaltningslagen. Samtliga uppgifter som Roar inkommit med har beaktats. De uppgifter Roar särskilt pekat på har uttryckligen bemötts i beslutet. Att parterna inte är överens om slutsatserna som dragits är något annat än att Spelinspektionen inte skulle ha fullgjort sitt utredningsansvar eller sin motiveringsskyldighet.

**SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET**

**Spelinspektionens handläggning**

Förvaltningsrätten anser inte att det finns skäl att ändra eller upphäva Spelinspektionens beslut på grund av brister i handläggningen eller andra formella skäl.

**Omsorgsplikten och legalitetsprincipen**

*Bestämmelsen*

I 14 kap. 1 § spellagen anges följande. En licenshavare ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iakttas i spelverksamheten för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det (omsorgsplikt). I omsorgsplikten ingår att motverka överdrivet spelande genom fortlöpande kontroll av spelbeteende. Licenshavare ska i en handlingsplan redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras.

*Kammarrättsavgöranden om sanktionsavgift*

Kammarrätten i Jönköping angav i sin dom i mål nr 2039-22 (Mr Green) att omsorgsplikten, så som den kommer till uttryck i 14 kap. 1 § spellagen, innefattar en skyldighet för licenshavaren att självant begränsa en kunds spelande för att motverka sådana skador som ett överdrivet spelande kan innebära för den enskilde. I domen angav kammarrätten vidare att licenshavaren är skyldig

att vidta de åtgärder som krävs för att motverka överdrivet spelande så fort sådana åtgärder behövs.

Kammarrätten i Stockholm angav i sin dom i mål nr 207-22 (Nasdaq Clearing) bland annat att en sanktionsavgift inte kan jämföras med en sanktion i straffrättslig mening, men att legalitetsprincipen har stor betydelse och förutsätter en restriktiv tolkning av sådana bestämmelser. Kammarrätten ansåg att det, i fråga om sådan sanktionsavgift som var aktuell i det målet, inte gick att ställa samma långtgående krav på tydlighet och precision som enligt HFD 2020 ref. 28 gäller för vitesförelägganden. Kammarrätten hänvisade till NJA 1994 s. 480 och konstaterade att Högsta domstolen i det avgörandet uttalade att legalitetsprincipen inte utgör ett hinder mot att en bestämmelse tolkas enligt vedertagna grundsatser så att dess rätta mening utröns.

#### *Förarbetena*

I förarbeten till spellagen anges följande. Var och en har ansvar för sitt spelande, men för vissa personer är förmågan att spela ansvarsfullt och kontrollerat begränsad. Spelberoendeproblematik ska tas på största allvar. De negativa effekterna av spelande ska motverkas. Det finns därför behov av olika former av spelansvarsåtgärder, såsom information och andra proaktiva åtgärder, från en licenshavare. Nödvändiga åtgärder bör vidtas för att ge spelarna största möjliga insyn i sina egna spelbeteenden. Detta kan exempelvis bestå i att skapa en modell för att på olika sätt visualisera spelkontot för spelaren samt att följa upp att spelarna sätter sina egna gränser för tid och insatser. Licenshavarna bör vidare vara skyldiga att ge återkoppling på spelarens spelbeteende samt tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar. Licenshavarens arbete för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till detta, som sammanfattningsvis bör benämnas omsorgsplikt, bör komma till uttryck i en handlingsplan (prop. 2017/18:220 s. 148).

Vidare anges följande. Licenshavarens skyldighet att aktivt utöva omsorgsplikten genom att säkerställa att sociala och hälsomässiga skyddshänsyn tas innebär att licenshavaren ska följa spelarens beteenden för att vid behov kunna begränsa spelandet. Innebörden av begreppet överdrivet spelande bör avgöras med hänsyn till spelarens uppställda gränser för insättningar, förlustgränser, inloggningstid och förändrat spelbeteende m.m. Innehållet i omsorgsplikten kommer till uttryck genom krav på ett antal spelansvarsåtgärder 14 kapitlet spellagen. Vad omsorgsplikten i övrigt inbegriper kommer att med stöd av dessa bestämmelser, och meddelade föreskrifter på området, utvecklas i praxis (prop. 2017/18:220 s. 322).

*Förvaltningsrättens bedömning i denna del*

Att bestämmelsen i 14 kap. 1 § spellagen i sig medför skyldigheter för licenshavare att agera i vissa situationer är tydligt. Sålunda anges att en licenshavare ska skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska spelandet. Uttrycket *när det finns anledning till det* måste förstås som ett krav på licenshavaren att agera inom viss tid. Att licenshavaren ska ha *fortlöpande kontroll av spelbeteende* måste anses innefatta krav på kontinuerlig kontroll på individnivå, och att licenshavaren genom detta ska *motverka överdrivet spelande* måste anses innefatta en skyldighet att vidta verkningsfulla åtgärder när sådant spelande upptäcks.

Det anges visserligen inte direkt i lagtexten precis vilka åtgärder som ska vidtas eller exakt när detta ska ske. Förvaltningsrätten bedömer dock – även med beaktande av att det är fråga om en sanktion – att viss ledning kan hämtas från förarbetena, där det alltså bland annat anges att licenshavaren ska begränsa spelandet om det behövs. Det finns vidare fall där omständigheterna är så tydliga att det ändå kan konstateras att situationen faller inom tillämpningsområdet för 14 kap. 1 § som sådan, exempelvis om det – trots avsaknad av legaldefinition – är uppenbart att det föreligger ett överdrivet spelande. Förvaltningsrätten noterar här att kammarrätten i Mr Green-målet, som visserligen

meddelades efter granskningsperioden i detta mål, kom till slutsatsen att bestämmelsen i sig är så tydlig att den kan läggas till grund för ett ingripande. Även med dessa utgångspunkter saknas dock exakta handlingsregler. Det går alltså inte att kräva att licenshavaren agerar på ett specifikt sätt vid en viss bestämd tidpunkt – däremot att denne agerar på något sätt inom en rimlig tid. Vid bedömningen av vad som är en rimlig tid ska enligt rätten beaktas att onlinespel kan ske dygnet runt och att spelare fort kan tappa kontrollen och förlora stora belopp.

Förvaltningsrättens uppfattning är alltså att bestämmelsen i 14 kap. 1 § spelagen är tillräckligt tydlig för att kunna ligga till grund för ett ingripande i vart fall när det rör sig om en klar och tydlig överträdelse. Så kan enligt rättens mening vara fallet till exempel om det uppenbart har rört sig om ett överdrivet spelande som licenshavaren inte har upptäckt på grund av bristande kontroll av spelbeteendet, eller ett överdrivet spelande som licenshavaren känt till men underlåtit att inom rimlig tid vidta åtgärder mot för att skydda spelaren och hjälpa denne att minska sitt spelande.

### **Roar har inte på ett klart och tydligt sätt brutit mot omsorgsplikten**

#### *De granskade spelarna*

Spelinspektionens beslut grundar sig på Roars omsorgsarbete gentemot tre spelare under perioden 1 januari–31 mars 2024. Granskningen avsåg ursprungligen tolv spelare, varav fem i åldern 18–24 år och sju som var 25 år eller äldre. De granskade spelarna var de som hade förlorat mest pengar inom respektive ålderskategori under granskningsperioden.

Förvaltningsrätten konstaterar att de tre aktuella spelarna har haft höga insättningsgränser, mellan 100 000 kr och 300 000 kr per månad. Spelarna har också förlorat betydande belopp under granskningsperioden. En av spelarna har därutöver spelat relativt ofta, ibland med långa sessioner och ibland nattetid. En annan av spelarna har, i vart fall under delar av granskningsperioden, varit

inloggad eller spelat ofta och ibland under relativt lång tid samt gjort höga insättningar på kort tid, särskilt med beaktande av att det rört sig om en ung spelare. Den tredje spelaren var bara aktiv på spelkontot i två veckor under granskningsperioden, men spelade under den tiden nästan varje dag och satte in och förlorade relativt stora belopp, särskilt med beaktande av att det var fråga om en ung spelare.

#### *Roars åtgärder*

Roar har gentemot samtliga tre spelare tillämpat automatiska meddelanden och tvingande insättningsgränser.

En av spelarna granskades även manuellt den 18 januari och fick ett riktat mejl med bland annat frågor om sitt förhållande till spelande. Dagen efter aktiverade bolaget en tvingande insättningsgräns på strax under 20 000 kr per månad. När spelaren inte svarade på mejlet skickade bolaget en påminnelse den 21 januari, och den 24 januari stängdes kontot av som ett försök att framtvinga kontakt. Under perioden 29–30 januari svarade spelaren på frågorna i olika omgångar, svaren granskades och uppföljningsfrågor ställdes. Kontot öppnades den 30 januari, när bolaget fått svar som bedömts som positiva. Spelaren kunde där- efter fortsätta spela men flera insättningsförsök nekades med hänvisning till den gräns bolaget ställt upp.

En av spelarna har inledningsvis inte spelat särskilt ofta eller satt in betydande belopp. Spelandet och insatserna ökade sedan under vecka två och tre i gransk- ningsperioden, för att återigen avta något under de sista fyra aktiva veckorna till en sista insättning på 28 000 kr gjordes den 25 februari. Bolaget skickade löpande automatiska meddelanden och satte en tvingande insättningsgräns på cirka 13 500 kr per månad i samband med spelarens sista insättning. Den 26 februari skickades ytterligare ett automatiskt meddelande och dagen därpå stängde spelaren av sig själv från spel.

Vad gäller den spelare som endast var aktiv i två veckor under granskningsperioden skickade bolaget automatiska meddelanden från och med dagen efter spelaren öppnat kontot. Totalt skickades fyra meddelanden innan bolaget – i samband med att kunden vid ett tillfälle satte in satte 20 000 kr – ställde upp en tvingande insättningsgräns på strax under 10 000 kr per månad.

*Förvaltningsrättens bedömning i denna del*

Förvaltningsrätten bedömer att samtliga tre spelare, vid något tillfälle under granskningsperioden, måste anses ha haft ett överdrivet spelande som varit så tydligt att det krävt spelansvarsåtgärder. Rätten instämmer vidare i Spelinspektionens bedömning att bolaget har vidtagit effektiva spelansvarsåtgärder gentemot de tre aktuella spelarna.

Vad gäller frågan om åtgärderna vidtagits för sent konstaterar förvaltningsrätten att inledande åtgärder i form av automatiska meddelanden har vidtagits relativt snabbt, i något fall redan dagen efter att de första insättningarna gjorts på spelkontot, eller löpande under en viss tid vartefter risker upptäckts. Vidare har åtgärder följts upp löpande på så sätt att bolaget till exempel har påmint om e-postmeddelanden redan inom några dagar och tillämpat avstängning när spelaren inte svarat. Vad gäller den spelare som tillåtits spela något längre än de andra innan en insättningsbegränsning satts in konstaterar förvaltningsrätten att denne inte har haft ett lika tydligt överdrivet spelande och framför allt att detta inte har visat sig lika tidigt i granskningsperioden. Rätten bedömer mot denna bakgrund att åtgärder i något fall i och för sig kunde ha vidtagits eller eskalerats tidigare, men att det inte rör sig om en sådan klar och tydlig överträdelse av 14 kap. 1 § spellagen som krävs för ett ingripande. Överklagandet ska därför bifallas och Spelinspektionens beslut upphävas.

**Sammanfattning**

Förvaltningsrätten anser i och för sig att bestämmelsen om omsorgsplikt i 14 kap. 1 § spellagen är tillräckligt tydlig för att ligga till grund för ett sank-

tionsbeslut i ett fall där det rör sig om en klar och tydlig överträdelse. Förvaltningsrätten bedömer dock att Roar inte har överträtt omsorgsplikten på ett sådant sätt. Det överklagade beslutet ska därför upphävas.

### HUR MAN ÖVERKLAGAR

Information om hur man överklagar finns i bilaga 2 (FR-03).

---

Domare: rådmannen [REDACTED] samt nämndemännen [REDACTED],  
[REDACTED] och [REDACTED]

Föredragande: föredragande juristen [REDACTED]