

Kammarrätten i Jönköping

Ges in till:
Förvaltningsrätten i Linköping
forvaltningsrattenilinkoping@dom.se

Överklagande

KlagandeSpelinspektionen
Box 199
645 23 Strängnäs
registrator@spelinspektionen.se**Motpart**

Svenska Spel Sport & Casino AB, 559128-4731

Ombud:

Advokaterna Mattias Anjou, Sandra Kaznova och Adam Runestam
Advokatfirman Hammarskiöld & Co AB
Box 2278
103 17 Stockholm**Överklagat avgörande**

Förvaltningsrätten i Linköpings dom den 2 juni 2025 i mål nr 2812-24

Saken

Varning och sanktionsavgift enligt spellagen (2018:1138)

Innehåll

1	Yrkande.....	3
2	Det finns skäl för prövningstillstånd	3
3	Legalitetsprincipen och frågan om föreskrifter	3
4	Omsorgspliktens syfte	5
5	Omsorgspliktens omfattning enligt gällande rätt	6
5.1	Lagstiftaren har uttryckt ett skyndsamhetskrav	6
5.2	Restriktioner och tillträdesbegränsningar kan behöva vidtas	7
5.3	Krav på fortlöpande kontroll.....	7
5.4	Spelinspektionens uppfattning har bekräftats i praxis	8
5.5	Förvaltningsrättens dom står i strid med tidigare avgöranden	10
6	Svenska Spel borde ha förstått omsorgspliktens innebörd.....	12
7	De granskade kunderna.....	13
8	Sammanfattning.....	19

1 Yrkande

Spelinspektionen yrkar att kammarrätten meddelar prövningstillstånd samt upphäver förvaltningsrättens dom och fastställer Spelinspektionens beslut.

2 Det finns skäl för prövningstillstånd

Det finns anledning att betvivla riktigheten i förvaltningsrättens dom, vilket utvecklas i avsnitt 3-8 nedan.

Det är även av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt, eftersom det saknas vägledande praxis i fråga om legalitetsprincipens betydelse för en licenshavares skyldighet att upprätthålla omsorgsplikten så som den uttrycks i 14 kap. 1 § spellagen.

3 Legalitetsprincipen och frågan om föreskrifter

Spelinspektionens tillämpning av omsorgsplikten har varit förutsebar för Svenska Spel Sport & Casino AB (Svenska Spel) eftersom de centrala åtgärderna som bolaget behövt (men underlåtit) att vidta för att uppfylla omsorgsplikten framgår direkt av 14 kap. 1 § spellagen. Svenska Spel har således brustit i att vidta sådana åtgärder som framgår direkt av lag. Det finns därmed skäl för det ingripande som Spelinspektionen gjort. De konkreta krav som 14 kap. 1 § spellagen innefattar utvecklas nedan i avsnitt 5.

Frågan om vilka omsorgspliktsåtgärder som ska framgå av lagen respektive vilka som ska framgå av andra föreskrifter berörs i förarbetena. Där anges att de centrala åtgärderna ska framgå av lagen och att mer preciserade bestämmelser bör placeras i andra föreskrifter.¹ De brister som Spelinspektionen har funnit i förhållande till de granskade kunderna är brister i sådana centrala åtgärder som framgår direkt av 14 kap. 1 § spellagen.

Även om omsorgsplikten så som den framgår av 14 kap. 1 § innehåller tydliga handlingsdirektiv har – som lagstiftaren förutspådde – omsorgspliktens närmare omfattning behövt utvecklas i praxis utifrån en bedömning av specifika

¹ Prop. 2017/18:220 s. 149

tillsynsärenden, dvs. utifrån hur en licenshavare hanterat specifika kunder. Så har också skett. Spelinspektionen har fattat en rad tillsynsbeslut baserat på bestämmelsens ordalydelse och de tydliga förarbetsuttalanden som ligger bakom lagstiftningen.

I samtliga beslut där Spelinspektionen konstaterat en överträdelse av omsorgsplikten har även domstolen bekräftat att det varit fråga om en överträdelse. Spelinspektionen följer branschen och har sett hur spelbolagen har anpassat och förbättrat sitt omsorgspliktensarbete allteftersom domstolarna har bekräftat Spelinspektionens uppfattning av gällande rätt. Förvaltningsrättens dom riskerar att radera det förbättringsarbete som skett genom Spelinspektionens tillsyn och ingripanden på omsorgspliktens område samt genom efterföljande domstolsavgöranden sedan spellagen trädde i kraft den 1 januari 2019. I ett konsumentskyddande perspektiv kan detta få allvarliga följder och riskera att lagstiftarens syfte med omsorgsplikten inte infrias.

Legalitetsprincipen innebär inte – så som förvaltningsrättens dom får uppfattas – att lag eller föreskrifter på ett uttömmande sätt behöver ange exakt vilka omständigheter som ska läggas till grund för en bedömning om en spelare har ett överdrivet spelande eller exakt när specifika åtgärder licenshavaren i förekommande fall behöver vidta för att minska spelandet. Det är istället licenshavaren som utifrån bolagets fortlöpande kontroll av spelbeteendet i varje enskilt fall och med beaktande av de särskilda omständigheterna i det enskilda fallet som ska göra bedömningen och vid behov vidta *effektiva åtgärder*.

Omständigheten att Spelinspektionen inte har meddelat föreskrifter saknar betydelse för bedömningen i målet. Spelinspektionen överväger löpande vilka föreskrifter som är relevanta och rimliga att utfärda givet myndighetens uppdrag och föreskriftsrätt. Spelinspektionen för även löpande dialog med licenshavarna och andra företrädare för spelbranschen. För omsorgsplikten har Spelinspektionen hitintills konstaterat att eftersom en mängd särskilda omständigheter ska beaktas i varje enskilt fall är det inte lämpligt att utfärda mer detaljerade föreskrifter. Detta eftersom föreskrifter bör utformas som generellt gällande regler vid situationer av ett visst slag eller vissa typer av handlingssätt.

Spelinspektionens beslut vilar på de krav som följer av omsorgsplikten så som den framgår av 14 kap. 1 §. Dessa krav har varit tillräckligt tydliga för att Svenska Spel ska ha haft möjlighet att efterleva omsorgsplikten i förhållande till de granskade kunderna.

Sammanfattningsvis vilar förvaltningsrättens dom på den felaktiga utgångspunkten att 14 kap. 1 § spellagen saknar handlingsdirektiv eller konkreta regler. I enlighet med vad som anges nedan är det tydligt att omsorgsplikten så som den uttrycks i bestämmelsen innefattar en långtgående skyldighet för licenshavaren att vidta aktiva åtgärder för att skydda enskilda spelare mot överdrivet spelande.

4 Omsorgspliktens syfte

Spelproblem är ett folkhälsoproblem, som drabbar många och som har allvarliga konsekvenser inom flera områden. Spelproblem har samband med både hälsomässiga, sociala och ekonomiska problem. De här negativa konsekvenserna av spel innebär problem både för individen, för anhöriga och för samhället i stort.²

Ett av de grundläggande kraven på spelverksamhet, och därmed en förutsättning för licens, är därför att spelverksamheten ska bedrivas på ett sunt och säkert sätt, vilket bland annat innebär att de negativa konsekvenserna av spelande ska begränsas (3 kap. 1 § spellagen). Detta krav kommer till uttryck bland annat genom bestämmelsen i 14 kap. 1 § spellagen om omsorgsplikt.

Bestämmelsens utgångspunkt är att vissa individer på grund av beroendemekanismer har en begränsad förmåga att fatta ansvarsfulla beslut. För att uppfylla lagstiftningens syften är det därmed centralt att kundens egen uppfattning om sitt spelande ses i ljuset av spelbeteendet i stort och att licenshavaren vid behov självmant vidtar aktiva och begränsande åtgärder enligt vad som framgår nedan.

² Prop. 2017/18:220 s. 72

5 Omsorgspliktens omfattning enligt gällande rätt

5.1 Lagstiftaren har uttryckt ett skyndsamhetskrav

Av 14 kap. 1 § spellagen framgår uttryckligen att spelare ska skyddas mot överdrivet spelande och få hjälp att minska sitt spelande *när det finns anledning till det*. 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 det 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.

De negativa konsekvenserna kan t.ex. vara ekonomiska konsekvenser. Det måste således inte även ha uppstått hälsomässiga eller sociala konsekvenser.

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. Att detta är avsikten framgår också av förarbetena, där det anges att lagen skapar en ram för att upptäcka riskabla beteenden på ett *tidigt stadium* och för att möjliggöra konkreta åtgärder för att *förhindra missbruk* från att utvecklas.³ I förarbetena anges vidare att riskspelare är en särskilt relevant målgrupp ur ett förebyggandeperspektiv, eftersom denna grupp är i riskzonen för att utveckla allvarigare spelproblem. Ett aktivt genomförande av omsorgsplikten innebär att spelföretaget ska övervaka spelbeteenden inom just denna grupp och ingripa vid behov genom minskning av spel eller tillfällig avstängning från spel för att förhindra utvecklingen av problematiskt spelande.⁴

³ SOU 2017:30 s. 294 och prop. 2017/18:220 s. 91

⁴ SOU 2017:30 s. 608

5.2 Restriktioner och tillträdesbegränsningar kan behöva vidtas

Mot bakgrund av att syftet med spelregleringen är att motverka negativa konsekvenser av spelande och syftet med omsorgsplikten specifikt är att skydda spelare mot överdrivet spelande, är det självklart att en licenshavare kan behöva vidta olika typer av åtgärder gentemot sina kunder för att uppfylla omsorgsplikten.

I förarbetena anges tydligt att de åtgärder som en licenshavare är skyldig att vidta omfattar både passiva verktyg och proaktiva åtgärder såsom *restriktioner och tillträdesbegränsningar*.⁵ Det anges vidare att 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*.⁶

Det är således inte tillräckligt med så kallad hjälp till självhjälp om sådana åtgärder inte skyddar och hjälper den enskilde spelaren ur ett omsorgspliktsperspektiv.

5.3 Krav på fortlöpande kontroll

Den omständigheten att en licenshavare har vidtagit en omsorgspliktsåtgärd medför inte att licenshavaren har fullgjort sina skyldigheter i enlighet med omsorgsplikten. Bestämmelsen anger nämligen uttryckligen att det överdrivna spelandet ska motverkas genom *fortlöpande kontroll* av spelbeteendet. Det rör sig alltså inte om en punktinsats. Licenshavaren måste fortsätta att kontrollera spelandet och utvärdera om den vidtagna åtgärden har haft någon effekt. Om spelbeteendet inte förändras efter att licenshavaren har vidtagit en viss åtgärd, är det uppenbart att åtgärden inte varit tillräcklig. Vid en sådan situation är det inte heller tillräckligt att licenshavaren fortsätter att 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

⁵ SOU 2017:30 s. 607 och prop. 2017/18:220 s. 148

⁶ Prop. 2017/18:220 s. 322

spelandet sker. En sent vidtagen åtgärd kan, som ovan angetts, inte skydda spelaren mot de negativa konsekvenserna av spel.

5.4 Spelinspektionens uppfattning har bekräftats i praxis

Omsorgspliktens omfattning, så som Spelinspektionen har tolkat den och som har angetts ovan, har bekräftats av Kammarrätten i Jönköping.

Kammarrätten har uttalat att omsorgsplikten, så som den kommer till uttryck i 14 kap. 1 § spellagen, innefattar en skyldighet för licenshavaren att

- *"självmant begränsa en kunds spelande för att motverka sådana skador som ett överdrivet spelande kan innebära för den enskilde", och att*
- *"vidta åtgärderna som krävs för att motverka överdrivet spelandet så fort sådana åtgärder behövs".⁷ (myndighetens kursivering)*

Även Förvaltningsrätten i Linköping har i tidigare avgöranden delat Spelinspektionens bedömning vad gäller omsorgspliktens omfattning.

Förvaltningsrätten har uttryckt att omsorgsplikten, som den kommer till uttryck i 14 kap. 1 § spellagen, inte kan tolkas på annat sätt än att licenshavaren har en skyldighet att självmant begränsa kundens spelande för att motverka skador i en situation där kunden inte besvarar bolagets kontaktförsök eller om spelmönstret inte har förbättrats. Vad gäller vid vilken tidpunkt sådana åtgärder ska vidtas, angav förvaltningsrätten att de ska vidtas *så fort det behövs*. Förvaltningsrätten uttryckte till och med att en annan tolkning av bestämmelsen skulle *stå i strid med dess syften*.⁸

I ett senare avgörande har förvaltningsrätten, återigen, bekräftat att omsorgsplikten inte kan tolkas på annat sätt än att licenshavaren har en skyldighet att självmant begränsa kundens spelande när spelmönstret inte har förbättrats. Förvaltningsrätten utvecklade denna ståndpunkt på följande sätt.

⁷ Kammarrätten i Jönköpings dom i mål nr 2039-22, Mr Green

⁸ Förvaltningsrätten i Linköpings dom i mål nr 7081-21, Mr Green

"...omsorgsplikten, särskilt med beaktande av dess syfte att skydda konsumenter mot bland annat överdrivet spelande, ska tolkas på sådant sätt att när en licenshavare – med ledning i storleken av insättningar, förlustgränser, inloggningsstid, förändrat spelbeteende och faktiska förluster – upptäcker att en viss kund har eller har utvecklat ett överdrivet spelande har en skyldighet att vidta åtgärder för att minimera risken för skada. Om inledande kontakter inte har någon effekt måste omsorgsplikten tolkas på sådant sätt att licenshavaren har en skyldighet att vidta mer ingripande åtgärder. Detta kan ske exempelvis genom manuell granskning av kundens spelande och tillträdesbegränsningar om granskningen ger för handen att kunden har ett problemspelande som kvarstår trots att spelaren självmant har uppmanats att se över eller begränsa sitt spelande."⁹

Vad gäller vid vilken tidpunkt sådana åtgärder ska vidtas uttryckte förvaltningsrätten följande. "För att omsorgspliktens syfte ska kunna uppfyllas kan en licenshavare, i de fall det blir aktuellt, inte dröja med att vidta mer omfattande granskning och, i förekommande fall, tillträdesbegränsningar av en spelare. Enligt förvaltningsrättens mening går detta att utläsa i förarbetenas uttalanden om att licenshavare har en skyldighet att följa spelares beteenden för att vid behov kunna begränsa spelandet. Förvaltningsrätten bedömer att lagstiftarens uttalanden om licenshavarens skyldighet att utöva omsorgsplikten aktivt och att fortlöpande följa och kontrollera spelarens beteende ska tolkas som en skyldighet för licenshavaren att *vidta åtgärder i samma takt som spelandet sker*. Om således en kund spelar mycket och/eller för stora belopp dagligen eller på veckobasis bör kontroller och uppföljning ske med samma frekvens. Om en kund uppvisar ett omfattande riskbeteende i förhållande till spel och den första uppmaningen till kunden att självmant minska sitt spelande inte har någon effekt kan det finnas anledning för licenshavaren att använda sig av tillträdesbegränsningar redan som en andra åtgärd. En licenshavare har därmed en *skyldighet att vidta de åtgärder som krävs* för att motverka överdrivet spelande så fort sådana åtgärder blir behövliga."¹⁰ (myndighetens kursivering)

⁹ Förvaltningsrätten i Linköpings domar i mål nr 4078-23, Hillside (Gaming), och mål nr 4060-23, Hillside (Sports)

¹⁰ Förvaltningsrätten i Linköpings domar i mål nr 4078-23, Hillside (Gaming), och mål nr 4060-23, Hillside (Sports)

5.5 Förvaltningsrättens dom står i strid med tidigare avgöranden

Förvaltningsrättens dom i aktuellt mål strider mot såväl överrättspraxis som förvaltningsrättens egna avgöranden gällande omsorgsplikten. Mot bakgrund av att omständigheterna i nu aktuellt mål är mycket lika de som förelåg i tidigare mål, är skillnaden i förvaltningsrättens bedömning anmärkningsvärd.

Samtliga kunder som omfattades av Spelinspektionens granskning i Mr Green- och Hillside-målen hade förlorat höga belopp, satt in och omsatt höga belopp och haft höga eller inga insättningsgränser. Samtliga kunder bedömdes därför ha haft ett omfattande eller problematiskt spelande. Denna bedömning gjordes både av Spelinspektionen och förvaltningsrätten samt i Mr Green-målet även av kammarrätten.¹¹ Kunderna i det nu aktuella ärendet har uppvisat ett likartat beteende. Även dessa kunder har därför haft ett överdrivet spelande, vilket förvaltningsrätten instämmer i.¹² Svenska Spel har därför haft en skyldighet att självant begränsa kundernas spelande i syfte att motverka sådana skador som ett överdrivet spelande kan leda till och att vidta de åtgärder som krävs för att motverka överdrivet spelande så fort dessa åtgärder behövs. Förvaltningsrätten har dock, i strid med gällande rätt och praxis, bedömt att några sådana krav inte kan ställas på Svenska Spel.

I de ovan angivna målen konstaterade förvaltningsrätten att bolagen hade vidtagit inledande kontaktåtgärder med kunderna, genom bland annat regelbundna pop up-meddelanden och e-postmeddelanden. I samtliga fall bedömde förvaltningsrätten att kontaktåtgärderna innebar att bolagen redan i ett tidigt skede kände till att spelarna hade ett överdrivet spelande och att bolagen redan vid denna tidpunkt därför hade en skyldighet att hjälpa spelarna att begränsa sitt spelande i enlighet med omsorgsplikten. Även Svenska Spel har skickat varningar och meddelanden till kunderna om deras överdrivna spelande. Dessutom har Svenska Spels eget system riskklassificerat samtliga kunder som hög risk. Det är således mycket tydligt att även Svenska Spel hade tidig kännedom om att spelarna hade ett överdrivet spelande. Förvaltningsrätten borde därför ha kommit till slutsatsen att Svenska Spel hade

¹¹ Kammarrätten har vid tiden för detta överklagande ännu inte meddelat dom avseende Hillside-bolagen.

¹² Se förvaltningsrättens dom s. 23.

en skyldighet att hjälpa spelarna att begränsa sitt spelande redan vid denna tidpunkt.

Mr Green och Hillsidebolagen lät samtliga kunder fortsätta sätta in pengar och spela även efter att bolagen hade uppmärksammat överdrivet spelande och kontaktat kunderna genom bland annat varningsmeddelanden. I de fall bolagen avslutade eller begränsade kunders konton skedde detta förhållandevis lång tid efter att kunderna uppvisade det överdrivna spelandet. Även i nu aktuellt ärende förhåller det sig så att Svenska Spel har låtit kunder fortsätta sätta in pengar och spela efter att bolaget uppmärksammat det överdrivna spelandet och utan att bolaget vidtagit mer ingripande åtgärder än meddelanden. Eftersom meddelandena inte har haft någon effekt på kundernas spelande, borde förvaltningsrätten även i detta mål ha bedömt att Svenska Spel haft en skyldighet att vidta mer ingripande åtgärder och att självmant begränsa kundernas spelande.

Mot bakgrund av tidigare praxis och de förhållanden som föreligger i aktuellt ärende, finns det inga sakliga och rimliga skäl till varför inte förvaltningsrätten har bedömt att också Svenska Spel har brutit mot omsorgsplikten.

Förvaltningsrätten har i den överklagade domen korrekt konstaterat att inom vilken tid en licenshavare behöver vidta åtgärder får bedömas från fall till fall med beaktande av vikten av att minimera de potentiella skadeverkningarna för spelarna. Förvaltningsrätten har dock underlåtit att göra prövningen om Svenska Spels åtgärder har vidtagits i tid i relation till de tio specifika kundfallen och har överhuvudtaget inte prövat huruvida åtgärderna fått någon effekt. Detta står i uppenbar strid med såväl lagstiftningens ordalydelse som det viktiga konsumentskyddsintresset bakom bestämmelsen.

Sammanfattningsvis har förvaltningsrätten bedömt Svenska Spel på ett helt annat sätt än andra sanktionerade licenshavare.

Översikt – Vad behöver en licenshavare göra för att uppfylla sin omsorgsplikt?

Gällande rätt och praxis	Förvaltningsrättens felaktiga dom
- Vidta de åtgärder som krävs för att motverka överdrivet spelande. - Åtgärder så fort det behövs. I samma takt som spelandet sker. - Restriktioner redan som en andra åtgärd. Fortlöpande kontroll och utvärdering om åtgärden har haft någon effekt. - En överträdelse av omsorgsplikten är att betrakta som allvarlig.	<u>Bristar endast om</u> - Åsidosättande av spelansvar på ett "flagrant sätt". - Inte vidtagit några som helst eller mycket begränsade åtgärder. - Inte tillämpat några restriktioner eller begränsningar "under oskäligt lång tid". "Undermåliga" åtgärder.

6 Svenska Spel borde ha förstått omsorgspliktens innebörd

Svenska Spel har under processens gång lagt mycket stor vikt vid att bolaget är ett statligt bolag som tar frågor om spelansvar på största allvar och att bolaget ska vara ett föredöme i branschen.

Svenska Spel har samtidigt angett att bolaget inte förstår vad tillträdesbegränsningar och restriktioner innebär. Spelinspektionen bedömer att det inte är trovärdigt att ett bolag som profilerar sig på ovan sätt inte förstår vad tillträdesbegränsningar och restriktioner innebär *i ett omsorgspliktsperspektiv*. I sammanhanget kan det konstateras att bolaget faktiskt vidtagit tillträdesbegränsningar och restriktioner i förhållande till ett antal av de

granskade kunderna, även om det i dessa fall skett för sent och i en inte tillräcklig omfattning.

Vid den muntliga förhandlingen framkom att Svenska Spel utvecklat ett system som kan agera på kundnivå och tillämpa verksamma restriktioner *på sekundnivå*. Om det förhåller sig så som Svenska Spel menar, att spelansvar är den viktigaste frågan för bolaget, har bolaget haft mycket goda möjligheter att vidta adekvata åtgärder gentemot de granskade kunderna. Svenska Spel har dock gjort ett annat val. Bolaget har låtit det överdrivna spelandet fortgå, istället för att motverka de negativa konsekvenserna av spelandet.

I sammanhanget kan noteras att de två förhörspersonerna Axel Lyckberg och Lena Lassenius är anställd respektive tidigare anställd hos Svenska Spel. Under förhören redogjorde förhörspersonerna bland annat för sin uppfattning av omsorgsplikten och personernas förvåning över Spelinspektionens beslut. Dessa uppgifter är partsutsagor kring gällande rätt och saknar så som vittnesförhör helt relevans för domstolens bedömning. Det ska särskilt noteras att ingen av förhörspersonerna yttrade *ett enda ord* om de tio granskade kunderna eller de åtgärder som Svenska Spel vidtagit gentemot kunderna. Detta trots att Svenska Spels ombud angett i respektive förhörstema att personerna skulle höras om:

- Vilka spelansvarsåtgärder som Svenska Spel tillämpat i förhållande till de tio granskade kunderna.
- Vilken effekt spelansvarsåtgärderna haft för de tio granskade kunderna.
- Vilken uppföljning av vidtagna åtgärder som skett för de tio granskade kunderna.

Det är anmärkningsvärt att ombuden valde att inte ställa en enda fråga om de granskade kunderna, det vill säga de omständigheter som faktiskt är relevanta i målet.

7 De granskade kunderna

Målet handlar om de tio kunder som förlorat mest pengar hos Svenska Spel under granskningsperioden, dvs. de kunder som varit bland de mest

skyddsvärda. Förvaltningsrätten har korrekt bedömt att kunderna haft ett överdrivet spelande. Samtliga kunder har haft mycket höga insättningsgränser.

Förvaltningsrättens dom riskerar att få allvarliga följder ur ett konsumentskyddsperspektiv och att lagstiftarens syfte med omsorgsplikten inte infrias. Det är helt orimligt att Svenska Spels brister enligt nedan kan anses förenligt med omsorgsplikten så som den uttrycks i lag.

Enligt förvaltningsrättens dom är det tillräckligt att **skicka meddelanden och informativa varningar**, trots att åtgärderna *inte haft någon effekt på kundens spelande*, under följande förutsättningar:

Kund 1

- Hade två självavstängningar i Spelpaus innan granskningsperioden
- Klassificerad som hög risk under hela perioden
- Taxerad årsinkomst 433 000 kronor
- Förlorade 333 000 kronor under knappt två månader
- Fick 98 varningar om förluster under perioden
- Spelade för 5 000 kronor under en timme vid flera tillfällen och för 11 000 kronor under en timme vid ett tillfälle

Kund 2

- Ung kund
- Klassificerad som hög risk under hela perioden
- Taxerad årsinkomst 294 000 kronor
- Förlorade 274 000 kronor under knappt två månader
- Fick 74 varningar om förluster under perioden
- Spelade för mellan 11 000 och 39 000 kronor under en timme vid flera tillfällen

Kund 7

- Klassificerad som hög risk under hela perioden
- Förlorade 396 000 kr under två månader
- Fick 61 varningar om förluster under perioden
- AML-avdelningen signalerade vid två tillfällen innan granskningsperioden om behov av uppföljning av kundens spelbeteende eftersom detta kunde indikera överdrivet spelande

- Kunden fick i början av perioden meddelande om att hen hade förlorat 270 000 kronor den senaste månaden
- Spelade för mellan 23 000 och 57 000 kronor under en timme vid sju tillfällen under perioden
- Spelade för mellan 20 000 och 57 000 kronor under en period av 2-5 timmar vid fyra tillfällen under perioden

Kund 8

- Klassificerad som hög risk under hela perioden
- Förlorade 357 000 kronor under två månader
- Fick 52 varningar om förluster under perioden
- AML-avdelningen signalerade vid tre tillfällen innan granskningsperioden om behov av uppföljning av kundens spelbeteende eftersom detta kunde indikera överdrivet spelande
- Spelade för mellan 45 000 och 66 000 kronor under en timme vid tre tillfällen i oktober
- Spelade för 39 000 kronor under en timme i november
- Spelade för 28 000 och 29 000 kronor under en timme vid tre tillfällen i december

Det är tillräckligt att, utöver att skicka meddelanden och informativa varningar, ha **ett omsorgssamtal**, trots att åtgärderna *inte haft någon effekt på kundens spelande*, under följande förutsättningar:

Kund 3

- Hade en självavstängning i Spelpaus innan granskningsperioden
- Klassificerad som hög risk under hela perioden
- Taxerad årsinkomst 337 000 kronor
- Förlorade 267 000 kr under knappt två månader
- Fick 120 varningar om förluster under perioden
- Fortsatte spela på samma sätt efter omsorgssamtalet, spelade bland annat för 33 500 kronor under en timme ca 10 dagar efter samtalet

Det är tillräckligt att, utöver att skicka meddelanden och informativa varningar, ha **ett omsorgssamtal och sänka kundens insättningsgräns till 100 000 kr per dag** under följande förutsättningar:

Kund 9

- Klassificerad som hög risk under hela perioden
- Förlorade 333 000 kronor under två månader
- Fick 68 varningar om förluster under perioden
- Spelade för mellan 19 000 och 37 000 kronor under en timme vid fem tillfällen under perioden
- Spelade för mellan 111 000 och 225 000 kronor under en period av 3–9 timmar vid fyra tillfällen innan omsorgssamtalet hölls
- Insättningsgränsen sänktes först efter omsorgssamtalet och sänktes till en fortsatt mycket hög nivå
- Spelade för 109 000 kronor under en period om fyra timmar sex dagar efter omsorgssamtalet
- Åtgärderna fick ingen effekt på spelbeteendet utöver att kunden sänkte gränsen för sitt pokerspel och insättningsgränsen per dag från 100 000 kr till 77 000 kronor.

Det är tillräckligt att, utöver att skicka meddelanden och informativa varningar, **tillträdesbegränsa** en kund under följande förutsättningar:

Kund 4

- Klassificerad som hög risk under hela perioden förutom under en vecka
- Svenska Spel hade ingen uppgift om kundens inkomst
- Förlorade 324 00 kronor under två månader
- Kunden både sänkte och *höjde* sina insättningsgränser under perioden
- Tillträdesbegränsningen (avstängningen tills vidare) skedde mer än en månad efter att kunden hade gjort ett första självtest med gult resultat¹³, nio dagar efter att licenshavaren hade skickat ut direktreklam till kunden som resulterade i att kunden tre dagar därefter spelade för 512 000 kronor under en timme samt två dagar efter att kunden hade gjort ytterligare ett självtest med gult resultat.

Kund 6

- Klassificerad som hög risk under hela perioden
- Förlorade 569 000 kronor under två månader
- Fick 64 varningar om förluster under perioden

¹³ Ett gult resultat på ett självtest innebär att kunden själv upplever vissa problem med spelandet.

- Stängdes av i 24 timmar efter att ha spelat för mer än 840 000 kronor under tre timmar och för 20 000–40 000 kronor per dag under 10 dagar dessförinnan
- På kvällen efter avstängningen spelade kunden för 20 000 kronor under en timme och har därefter satt in ytterligare 150 000 kronor under sex dagar
- Stängdes av ytterligare en gång i avvaktan på att omsorgssamtal skulle genomföras
- Efter omsorgssamtalet fortsatte kunden spela för 20 000–44 000 kronor per dag
- Kunden tog del av ett meddelande om ökad risknivå (mörkröd¹⁴) två dagar efter avstängningen utan att sänka sina spelgränser

Det är tillräckligt att, utöver att skicka meddelanden och informativa varningar, **tillträdesbegränsa** en kund och **sänka kundens insättningsgränser** under följande förutsättningar:

Kund 5

- Klassificerad som hög risk under hela perioden¹⁵
- Förlorade 574 000 kronor under två månader
- Fick 22 varningar om förluster under perioden
- Stängdes av i 24 timmar vilket skedde 1–2 dagar efter att kunden lagt 192 spel respektive 162 spel samt spelat för 290 000 kr under en timme
- Stängdes av ytterligare i avvaktan på självtest och efter att kunden spelat för 99 000 kr under en timme dagen innan avstängningen samt för drygt 2 miljoner kronor under en timme samma dag
- Spelade för 275 000 kronor dagen efter avstängningen
- Fortsatte spela stundtals intensivt under 10 dagar efter avstängningen
- Insättningsgränserna sänktes till 180 000 kronor per månad och till 100 000 kronor per dag 8 respektive 13 dagar efter senaste avstängningen

Kund 10

- Klassificerad som hög risk under i stort sett hela perioden¹⁶

¹⁴ Svenska Spels allra högsta risknivå.

¹⁵ Förutom två dagar i början av perioden.

¹⁶ De tre inledande veckorna klassificerades kunden med mörkorange färg, vilket är nivån under röd (hög risk).

- Svenska Spel hade ingen uppgift om kundens inkomst
- Förlorade 270 000 kronor under två månader
- Fick 95 varningar om förluster under perioden
- Stängdes av från kommersiellt onlinespel under 10 dagar¹⁷
- Efter att avstängningen avslutades fick kunden varning om att hen varit inloggad i 20 timmar och spelat för 127 000 kronor
- Samma kväll fick kunden ytterligare varning om att hen har varit inloggad i 15 timmar och spelat för 23 000 kronor
- Insättningsgränsen sänktes först 25 dagar efter avstängningen och då till en fortsatt mycket hög nivå (100 000 kronor)
- Dagen efter sänkningen fick kunden en varning om att hen varit inloggad i 24 timmar och spelat för 417 000 kronor och fortsatte även spela för höga summor dagarna därefter
- Satte in 268 000 kronor mellan den 1 och 17 december
- Kunden söktes för omsorgssamtal vid två tillfällen i december och kunde fortsätta spela under tiden
- Svenska Spel genomförde ett omsorgssamtal efter granskningsperioden

Sammanfattningsvis har förvaltningsrätten således godtagit följande.

För 4 av de 10 kunderna (kund 1, 2, 7 och 8) har förvaltningsrätten godtagit att Svenska Spel underlåtit att vidta andra åtgärder än att skicka meddelanden och varningar – trots att kunderna inte har förändrat sitt spelbeteende.

För 1 av kunderna (kund 3) har förvaltningsrätten godtagit att Svenska Spel som enda åtgärd, utöver att skicka meddelanden och varningar, vidtagit ett omsorgssamtal – trots att kunden därefter inte har förändrat sitt spelbeteende.

För 1 av kunderna (kund 9) har förvaltningsrätten godtagit att Svenska Spel som enda åtgärd, utöver att skicka meddelanden och varningar, vidtagit ett omsorgssamtal samt sänkt insättningsgränsen till en fortsatt mycket hög nivå – trots att kunden därefter inte har förändrat sitt spelbeteende.

¹⁷ Under perioden den 6–15 november. Kunden har dock kunnat fortsätta spela på vadhållning under hela perioden.

För 1 av kunderna (kund 6) har förvaltningsrätten godtagit att Svenska Spel som enda åtgärd, utöver att skicka meddelanden och varningar, tillträdesbegränsat kunden under en kortare avstängning – trots att kunden därefter inte har förändrat sitt spelbeteende.

För 1 av kunderna (kund 4) har förvaltningsrätten godtagit att Svenska Spel som enda åtgärd, utöver att skicka meddelanden och varningar, tillträdesbegränsat kunden tills vidare – trots att detta skett först en månad efter att kunden själv signalerat problemspelande genom självtest.

För 2 av kunderna (kund 5 och 10) har förvaltningsrätten godtagit att Svenska Spel som enda åtgärd, utöver att skicka meddelanden och varningar, har tillträdesbegränsat kunderna och sänkt kundernas insättningsgränser – trots att kunderna därefter inte har förändrat sitt spelbeteende och trots att insättningsgränserna har varit fortsatt mycket höga.

Den omständigheten att Svenska Spel har vidtagit vissa åtgärder efter granskningsperioden är av mindre betydelse för bedömningen, eftersom dessa åtgärder vidtogs alldeles för sent.

8 Sammanfattning

Omsorgsplikten följer av lag. Till skillnad mot förvaltningsrätten menar Spelinspektionen att Svenska Spels underlåtenhet att vidta fler åtgärder än de som nämnts ovan inte kan bedömas på annat sätt än att bolaget åsidosatt omsorgsplikten på ett allvarligt sätt, eller "flagrant" sätt (ett uttryck som förvaltningsrätten använt i sin dom).

Kammarrätten ska därmed meddela prövningstillstånd samt upphäva förvaltningsrättens dom och fastställa Spelinspektionens beslut.

Detta yttrande har beslutats av chefsjuristen Johan Röhr efter föredragning av
rättsliga experterna Lina Wiker och Charlotte Nothnagel

Johan Röhr

Lina Wiker