

Skill On Net Ltd  
Office 1/5297 Level G, Quantum House, 75,  
Abate Rigord Street  
XBX 1120 Ta' Xbiex

## Spelansvar – kundtjänst

### Spelinspektionens beslut

Spelinspektionen skriver av ärendet från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

### Beskrivning av ärendet

Skill On Net Ltd (Skill On Net) beviljades den 29 november 2018 licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel i ärende med diarienummer 18Li7539.

Med anledning av att Spelinspektionen under våren 2023 mottagit tips och klagomål från spelare som upplevt att det varit svårt att komma i kontakt med Skill On Nets kundtjänst inledde Spelinspektionen tillsyn i syfte att granska licenshavarnas rutiner för hantering av kundtjänst enligt 14 kap. 13 § spellagen (2018:1138).

Inom ramen för tillsynen begärde Spelinspektionen bland annat att Skill On Net skulle redogöra för rutiner för bolagets kundtjänst samt bemanning under perioden 1 januari 2023 till 30 april 2023. Vidare efterfrågades bolagets egen förklaring till varför Skill On Nets spelare haft svårt att komma i kontakt med kundtjänsten under den aktuella tidsperioden.

Skill On Net har i sitt yttrande uppgett att bolaget har en kundtjänst för samtliga webbplatser som omfattas av bolagets licens. Spelare kan komma i kontakt med Skill On Nets kundtjänst via e-post, livechatt och telefon, under tiden 07:00 (UTC+1) – 23:00 (UTC +1) finns vanligtvis svensktalande personal tillgänglig. Skill On Net har beskrivit sina rutiner och redogjort för bemanningen för kundtjänsten. Av yttrandet framgår även att bolaget under den granskande perioden haft ett tillfälligt tekniskt problem med sin onboarding process vilket innebar att spelare behövt kontakta kundtjänsten i större omfattning än vad som normalt är förväntat. Det tekniska problemet har åtgärdats.

## Tillämpliga bestämmelser

Enligt 14 kap. 13 § spellagen ska en licenshavare ha rutiner och bemanning för hantering av klagomål och andra frågor om de spel som tillhandahålls.

Spelinspektionen har enligt 18 kap. 1 § första stycket spellagen och Spelinspektionens instruktion tillsyn över att spellagen och de föreskrifter och villkor som meddelats med stöd av spellagen följs.

Spelinspektionen ska ingripa om licenshavaren åsidosätter sina skyldigheter enligt spellagen genom att till exempel besluta om anmärkning. Om överträdelsen är allvarlig ska myndigheten återkalla licensen eller, om det är tillräckligt, meddela en varning. Spelinspektionen får avstå från ingripanden, om överträdelsen är ringa eller ursäktlig eller om licenshavaren vidtar rättelse enligt 18 kap. 12 § spellagen.

## Spelinspektionens bedömning

Av utredningen i ärendet framgår att Skill On Net har en adekvat kundtjänst utifrån antalet kontakter med spelare som bolaget redovisat. Det tillfälliga tekniska problem som beskrivits i yttrandet bedöms kunna förklara varför Spelinspektionen mottagit en ökad mängd tips och klagomål från spelare som upplevt att det varit svårt att komma i kontakt med Skill On Nets kundtjänst under den granskade perioden. Skill On Net har vidare uppgett att det tekniska problemet har åtgärdats.

Spelinspektionen gör mot den angivna bakgrunden bedömningen att Skill On Net inte bryter mot det aktuella regelverket när det gäller kundtjänst. Ärendet ska därför skrivas av från handläggning utan ytterligare åtgärder.

Detta beslut har fattats av tf enhetschefen Robert Larsson. Vid den slutliga handläggningen medverkade utredande juristen Thomas Larsson och utredaren Karin Ardell, föredragande.

Robert Larsson

Karin Ardell