

Glitnor Services Limited  
Level 8 - The Centre Tigne Point  
TPO0001 Sliema  
Malta

## Varning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

### Beslut

1. Spelinspektionen meddelar Glitnor Services Limited, C 85912, svenskt organisationsnummer 502081-1856, en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Glitnor Services Limited ska betala en sanktionsavgift om 28 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

### Sammanfattande bedömning

Glitnor Services Limited (Glitnor) har brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen (2018:1138). Överträdelsen består i att bolaget inte har hjälpt tio av de tolv granskade kunderna att minska sitt spelande när det funnits anledning till det. Glitnor har inte vidtagit tillräckligt effektiva åtgärder för att motverka överdrivet spelande, har inte följt upp effekten av vidtagna åtgärder och har inte heller agerat tillräckligt skyndsamt. Bolaget ska därför meddelas en varning förenad med sanktionsavgift.

### Beskrivning av ärendet

Glitnor har licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadhållning. Under våren 2024 inledde Spelinspektionen tillsyn för att kontrollera hur bolaget efterlever kraven i 14 kap. 1 § spellagen, omsorgsplikten, och 11 kap. 1 § spelförordningen (2018:1475) om fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks.

Inom ramen för tillsynen har Spelinspektionen begärt in bolagets handlingsplan som ska redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras samt, om det inte ingår i handlingsplanen, de dokument som innehåller bolagets gällande rutiner för efterlevnaden av 11 kap. 1 § spelförordningen, avseende rutiner för kontakt med

spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks. Bolaget har kommit in med den handlingsplan, daterad den 6 april 2023, som har varit gällande under perioden 1 januari – 31 mars 2024 (granskningsperioden). Bolaget har även kommit in med handlingsplanen i en senare version, daterad den 1 april 2024.

Spelinspektionen har också begärt in kunduppgifter för tolv utvalda kunder under granskningsperioden.

Urvalet av kunder har gjorts enligt följande:

- de fem kunder i åldersgruppen 18 – 24 år som har förlorat mest pengar under granskningsperioden
- de sju kunder från 25 år och uppåt som har förlorat mest pengar under granskningsperioden.

Sammanfattningsvis har följande kunduppgifter inkommit:

- födelseår
- insättningsgränser under perioden
- ändringar av insättningsgränser under perioden
- samtliga insättningar och uttag under perioden
- avbrutna uttag
- lagda online- respektive vadhållningsspel under perioden
- samtliga spelansvarsåtgärder som bolaget har vidtagit för kunden under perioden med specifikation för vilken typ av åtgärd och datum för åtgärden
- kopia på e-postmeddelande gällande spelansvar som bolaget har skickat till kunderna
- vilken riskklass kunden har haft under perioden den 1 januari 2023 – 31 mars 2024 (längre period än granskningsperioden)
- uppgift om kunden har varit avstängd någon gång under perioden den 1 januari 2023 – 31 mars 2024 (längre period än granskningsperioden)

Spelinspektionen har gått vidare med tio av kunderna i urvalet. I [bilaga 2](#) finns en redogörelse för de kunduppgifter som lagts till grund för beslutet.

## Om Glitnors arbete med omsorgsplikten

Glitnor har ett spelmonitoreringsverktyg som övervakar spelarna utifrån ett flertal indikatorer. Utifrån indikatorerna i monitoreringsverktyget delas Glitnors kunder upp i risknivåerna låg, medium och hög. Dagligen genereras också listor över spelare vars kontoaktivitet pekar på en viss riskindikator och listorna analyseras av spelansvarsavdelningen. Listorna samt vissa uppsatta gränser leder till ytterligare kontroller och utredning av kunder. Utredningen av en kund leder antingen till att bolaget vidtar åtgärder för att informera och påminna spelaren om att spela ansvarsfullt alternativt att kunden läggs till en lista för övervakning. Exempel på åtgärder som bolaget kan vidta är omsorgssamtal, e-postmeddelanden och att kunden utesluts från spel om riktiga pengar. Vid behov kan spelansvarsavdelningen exempelvis stänga kontot eller aktivera spelgränser.

Vid registrering skickar bolaget ett e-postmeddelande med information om ansvarsfullt spelande och med information om de spelansvarsverktyg som finns tillgängliga. Detta upprepas vid en senare tidpunkt för att påminna kunden om ansvarsfullt spelande. Om kunden höjer en insättningsgräns eller anger en insättningsgräns som är högre än 10 000 kronor per månad får kunden också ett e-postmeddelande där kunden aktivt behöver agera.

## Sammanfattning av Glitnors yttrande över Spelinspektionens preliminära bedömning

Spelinspektionen skickade den 8 november 2024 en preliminär bedömning av omständigheterna i ärendet till Glitnor. Bolaget har inkommit med yttrande över denna skrivelse. Vad bolaget har anfört i sitt yttrande anges sammanfattningsvis i kommande avsnitt.

### Glitnors invändningar på omständigheter i kundbeskrivningarna

Glitnor har anfört vissa påpekanden avseende den information som lyfts fram i granskningen. Bolaget har påpekat att kunden 5 har spelat vadhållning och att det därför är svårt att dra några slutsatser om spelarens beteende genom dennes "aktiva speltid" eftersom den "aktiva speltiden" även innefattar tid

spelaren har ägnat åt att följa strömmade idrottsevenemang. Vidare har bolaget framfört att speltiden för kund 1 under fyra av de åtta dagar som hen spelade efter varandra inte översteg en timme. Uttrycket att kunden "spelat flera dagar i sträck" kan därför ge en missvisande bild av spelbeteendet. Därutöver har tidsangivelsen i bolagets inskickade underlag för kund 4 varit felaktigt. Kund 4 stängdes av från spel om pengar den 6 mars, det vill säga lite mer än en vecka efter att den andra påminnelsen skickades ut.

Bolaget har även anfört att, med anledning av Spelinspektionens frågor om de granskade spelarnas riskklassificering, får bolaget förtydliga hur de arbetar med löpande bevakning av spelare. Bolaget har haft flera olika rapporter baserade på olika spelbeteenden som har lett till bevakning, åtgärder och uppföljning oberoende av om någon förändring skedde i kundens allmänna riskrapport. Att kunderna inte fick sin riskklassificering ändrad i något av de granskade fallen är härmed endast en teknikalitet och har inte påverkat bolagets bevakning och uppföljning av kunderna.

Glitnor anser att bolaget inte har brutit mot omsorgsplikten

Glitnor har inledningsvis framfört att de fäster stor vikt vid de skyldigheter som omsorgsplikten ålägger licenshavaren. Bolaget har arbetat aktivt för att agera i enlighet med den lagstadgade omsorgsplikten och har omfattande system på plats för att fånga upp problematiska spelbeteenden och i ett tidigt stadiet identifiera spelare i behov av hjälp och stöd.

Bolaget har konstaterat att de i samtliga granskade spelarfall har vidtagit åtgärder. Det har handlat om kontakt med kunden via olika kommunikationsmedel när gränser överskridits, omsorgssamtal, uppföljande frågor och ökad bevakning. Den kritik som Spelinspektionen riktat mot bolaget har avsett "mer ingripande åtgärder" så som påtvingade tillträdesbegränsningar och avstängningar. Det är bolagets uppfattning att i sin nuvarande lydelse kan den lagstadgade omsorgsplikten svårligen tillskrivas sådana åtgärder och det har således inte förelegat någon laglig skyldighet för dem att agera utöver de åtgärder som de redan har vidtagit.

Bolaget har anfört att det i ordalydelsen i 14 kap. 1 § spellagen framgår att spelaren själv ska minska sitt spelande och det finns inget som säger att licenshavaren ska stänga av spelaren eller begränsa dennes spelmöjligheter. Bolaget anser att detta framgår dels av en jämförelse mellan den slutliga bestämmelsen i 14 kap. 1 § spellagen och bestämmelsen i lagrådsremissens lagförslag (prop. 2017/18:220 s 474) dels Lagrådets yttrande över lagrådsremissens lagförslag (prop. 2017/18:220 s 536) men också av att det finns en uttrycklig lagregel om självavstängning i 14 kap. 11 § spellagen där spelaren uttryckligen ska samtycka till avstängningen. Det skulle inte vara förenligt med regleringen om självavstängning om det i 14 kap. 1 § kan intolkas en skyldighet för licenshavaren att stänga av en spelare, mot dess vilja eller utan dess vetskap.

Bolaget har anfört att lagtextens ordalydelse och tillkomsthistoria samt förhållandet till bestämmelserna om självavstängning, måste leda till slutsatsen att omsorgsplikten inte innebär en skyldighet för licenshavare att på eget initiativ stänga av spelare. Detta särskilt som det är fråga om ingripande av bestämmelser med sanktioner av straffrättslig karaktär mot licenshavare men även ingrepp i den personliga integriteten för spelarna. Den kammarrättsdom som Spelinspektionen stödjer sig på har överklagats och kan därmed inte ligga till grund för så långtgående slutsatser. I linje med avsaknaden av krav på licenshavaren att på eget initiativ begränsa spelaren saknas också några lagstadgade krav på att sådana åtgärder ska ske inom en viss tid eller med viss skyndsamhet. De domar som Spelinspektionen stödjer sig på saknar status som rättskälla på grund av att det är domar i underrätt och att de har överklagats.

Härutöver har bolaget anfört att omsorgspliktens närmare innehåll sedan spellagens ikraftträdande har varit högst oklar och har noterat att det inte finns några myndighetsföreskrifter som närmare preciserar omsorgsplikten. Att omsorgsplikten var i behov av precisering vid tiden för granskningen framgår av vad Spelinspektionen själva uppgett för Statskontoret i rapporten *Utvärdering av omregleringen av spelmarknaden – Slutrapport*. Det skulle strida mot legalitetsprincipen att under dessa omständigheter fatta beslut om ingripande mot en licenshavare enbart på grundval av bristande skyndsamhet avseende omsorgsplikten. I sammanhanget finns det skäl att uppmärksamma Högsta förvaltningsdomstolens dom HFD 2020 ref. 28 och artikeln i SvJT 2021 s 737.

Glitnor anser att Dataskyddsförordningen har begränsat bolagets arbete med omsorgsplikten

Glitnor har framfört att de, när identifiering av problemspelande ska göras, har befunnit sig i en situation där de har att hantera uppgifter om spelare som är att betrakta som mycket känsliga. För behandling av sådana känsliga personuppgifter om hälsa och ekonomi krävs rättsligt stöd, något som saknades vid tiden för Spelinspektionens granskning. Bolaget har därför så långt det gått frånhållit sig från att behandla uppgifter om spelares hälsa och ekonomiska situation, trots att arbetet med att uppfylla omsorgsplikten ständigt placerar licenshavaren i sådana uppgifters närhet. Det har inte heller varit uppenbart var gränsen mellan sådana personuppgifter som klart ingått i spelarprofilen och sådana för vilka behandling vid tiden saknade stöd i lag skulle dras. Situationen har varit ett direkt hinder mot en skyndsam hantering av enskilda spelarfall.

Glitnor har vidtagit flera åtgärder för att förbättra sitt arbete med omsorgsplikten

Glitnor har uppgett att bolaget, till följd av Spelinspektionens iakttagelser, har påbörjat ett omfattande förändringsarbete. Bolaget har infört nya processer för uppföljning och utvärdering av tidigare genomförda åtgärder, tillämpning av mer ingripande åtgärder såsom tillträdesbegränsningar och restriktioner, effektivisering av spelarbedömningar för att kunna vidta åtgärder snabbare och ett förändrat arbete avseende riskbedömningar där bedömningsgraden ändras på central nivå.

Glitnor anser att en eventuell överträdelse bör bedömas som ringa eller ursäktlig

Om Spelinspektionen bedömer att bolaget har brutit mot omsorgsplikten bör överträdelsen bedömas som ringa eller ursäktlig eftersom det saknas tydliga föreskrifter för när åtgärder ska vidtas men också då bolaget i samtliga granskade fall har agerat med sådana åtgärder som går att utläsa direkt av omsorgsplikten och i tre (kund 4, 7 och 9) av fallen har bolaget vidtagit mer ingripande åtgärder än vad som varit nödvändigt enligt lag.

Dessutom har bolaget anfört att för det fall bristen skulle utgöras av en bristande skyndsamhet är det en direkt effekt av oklarheten med vilka personuppgifter bolaget har fått behandla och inte något som kan läggas bolaget till last.

### Glitnors redovisade penningtvättsåtgärder

Glitnor har i sitt yttrande kompletterat med information om när kundriskbedömningar som genomförts på grund av penningtvättsregelverket har vidtagits för kunderna innan, under och efter granskningsperioden.

### Tillämpliga bestämmelser

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

### Spelinspektionens bedömning

Spelinspektionen konstaterar att myndigheten och bolaget är överens om de sakomständigheter som framgår av kundbeskrivningarna i [bilaga 2](#). Med anledning av att Glitnor i sitt yttrande över den preliminära bedömningen har inkommit med nya uppgifter gällande kund 4 har kundbeskrivningen justerats i denna del. Bolaget har också kompletterat med specificerade uppgifter om kundernas beskattningsbara inkomster både innan och under granskningsperioden. Spelinspektionen har kompletterat kundbeskrivningarna med uppgifter om beskattningsbar inkomst som har inhämtats under granskningsperioden. Spelinspektionen noterar att bolaget i sitt yttrande inte har bestridit att de granskade kunderna skulle ha haft ett överdrivet spelande.

### Frågor som Spelinspektionen inte går vidare med

Av de inlämnade handlingarna framgår att bolaget har rutiner på plats för efterlevnaden av 11 kap. 1 § spelförordningen. Spelinspektionen saknar därför skäl att gå vidare i denna del.

## Kunderna har haft ett överdrivet spelande

Omsorgsplikten innebär att licenshavaren 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 (14 kap. 1 § spellagen). Spelinspektionen bedömer att de tio kunderna har haft ett överdrivet spelande och indikatorerna på det har varit flera.<sup>1</sup>

Det kan inledningsvis konstateras att de flesta av de tio kunderna helt eller delvis har spelat kasinospel. De som spelar kasinospel utsätts för större risk att drabbas av spelproblem än de som spelar andra typer av spel.<sup>2</sup> Därutöver har tre av kunderna varit unga, 18 – 24 år gamla, vilket utgör en särskilt skyddsvärd grupp. Dessa omständigheter gör att bolaget borde ha varit särskilt uppmärksam i övervakningen av de aktuella kundernas spelbeteende, för att tidigt kunna fånga upp överdrivet spelande och skyndsamt vidta åtgärder för att motverka det.

Samtliga tio kunder har haft mycket höga insättningsgränser. Exempelvis har kunderna 3, 7 och 8 alla haft en insättningsgräns om 2,2 miljoner kronor per månad. Alla kunder har också, i vart fall under någon del av perioden, spelat flera gånger i veckan. Flera kunder har under någon period spelat många dagar i följd, exempelvis 14 dagar (kund 9) och 23 dagar (kund 5). En kund har vanligtvis spelat regelbundet varje timme från morgon till kväll (kund 5) och några har haft kortare spelsessioner vid flera tillfällen utspritt under dagen (kund 1, 2, 3 och 6). Hos vissa kunder förekommer speltillfällen då kunden lagt spel sammanhängande under många timmar i sträck, exempelvis fem timmar (kund 3), sju timmar (kund 1) och elva timmar (kund 8). Flera har också spelat nattetid (kund 4, 5, 7, 8 och 10). Hos några kunder förekommer slutligen också vissa dagar ett stort antal lagda spel på kort tid, exempelvis 3 200 spel på fem och en halv timmar (kund 4) och 3 643 spel på nio timmar (kund 8).

---

<sup>1</sup> För exempel på indikatorer som kan vara tecken på överdrivet spelande, se Spelinspektionens vägledning, Omsorgsplikt Vägledning, 2021, s. 6–8.

<sup>2</sup> Omsorgsplikt Vägledning, s. 6–8.



Utöver detta har samtliga kunder satt in och förlorat mycket höga belopp under granskningsperioden, i flera fall på kort tid. Två exempel på detta är en ung kund (kund 2) som satte in 193 000 kronor på två veckor och en av de äldre kunderna (kund 5) som satte in 1 050 000 kronor fördelat över granskningsperiodens tre månader. Vissa kunder har gjort ett stort antal insättningar under sina speldagar, exempelvis 44 stycken (kund 3). När det gäller förlusternas storlek förekommer bland de unga kunderna förluster om upp till 98 476 kronor (kund 1) och bland de äldre upp till 393 200 kronor (kund 4) under granskningsperioden. Flera kunder förlorade också stor del av sin årsinkomst på kort tid, exempelvis kund 6 som förlorade 24 procent av sin årsinkomst på tre dagar.

Mot bakgrund av de tio kundernas spel- och insättningsmönster samt höga insättningsgränser bedömer Spelinspektionen att alla kunder har haft ett överdrivet spelande. Bolagets påpekande om att inloggningstiden för kunden 5 inte går att dra några slutsatser av på grund av att kunden endast spelade vadhållningsspel förändrar inte Spelinspektionens bedömning. Spelinspektionen anser att omständigheten att kunden har spelat vadhållningsspel inte leder till att inloggningstiden saknar betydelse i bedömningen. Inte heller omständigheten att kund 1 inte har spelat mer än en timme under fyra av åtta dagar i följd förändrar bedömningen eftersom spelmönstret tyder på en upptagenhet av spel.

### **Glitnor har inte hjälpt kunderna att minska sitt spelande när det funnits anledning till det**

Spelinspektionen konstaterar att omsorgspliktens innebörd framgår av ordalydelsen i 14 kap. 1 § spellagen och förarbetena till spellagen. Av det sistnämnda framgår att licenshavare ska ha en långtgående skyldighet att skydda spelare mot överdrivet spelande.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Prop. 2017/18:220 *En omreglerad spelmarknad* s. 1.

Omsorgsplikten enligt 14 kap. 1 § spellagen, vilken har bevästs i praxis<sup>4</sup>, innebär således att licenshavaren har en skyldighet att:

- a) så fort det behövs vidta de åtgärder på individnivå som krävs för att motverka de skador som överdrivet spelande kan innebära för en enskild (innefattande att vid behov självmant begränsa en kunds spelande genom tillträdesbegränsningar eller restriktioner),
- b) aktivt följa upp effekten av vidtagna åtgärder på individnivå och
- c) om uppföljningen visar att åtgärden inte gett tillräcklig effekt, så fort det behövs vidta ytterligare (vanligtvis andra typer av) åtgärder i det enskilda fallet.

De tio kunderna har alla haft ett överdrivet spelande och har uppvisat ett omfattande riskbeteende i förhållande till spel. Det har därför krävts att bolaget agerar med effektiva åtgärder för att hjälpa dem att minska sitt spelande. Åtgärderna ska vidtas i samma takt som spelandet sker.<sup>5</sup> Spelinspektionen bedömer att Glitnors åtgärder i huvudsak inte har varit effektiva och att det funnits brister i bolagets arbete med övervakning och uppföljning. I de fall åtgärderna verkar ha haft effekt, bedömer Spelinspektionen att de har vidtagits för sent.

Glitnor har i flera fall (exempelvis kund 3, 5, 6 och 8) skickat e-postmeddelanden till kunderna med generella upplysningar om hög aktivitet på spelkontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. De generellt hållna meddelandena har inte haft någon synbar effekt på kundernas spelmönster och har därför inte varit effektiva. Ett undantag är kund 2 där spelet verkar ha avtagit något efter att ett e-postmeddelande skickades till kunden i slutet av granskningsperioden, den 25 mars. Spelinspektionen konstaterar dock att även om spelandet ser ut att ha minskat något i omfattning efter åtgärden har den

---

<sup>4</sup> Förvaltningsrätten i Linköpings dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21, Kammarrätten i Jönköpings dom meddelad den 27 maj 2024 i mål nr 2039-22 och Förvaltningsrätten i Linköpings domar den 13 juni 2024 i mål nr 4060-23 och 4078-23.

<sup>5</sup> Förvaltningsrätten i Linköpings domar den 13 juni 2024 i mål nr 4060-23 och 4078-23, s. 22–23 i respektive dom.

vidtagits för sent eftersom kunden, när åtgärden vidtogs, hade haft ett överdrivet spelande i nästan tre månader.

För merparten av kunderna (exempelvis kund 3, 4, 6 och 8) har Glitnor försökt att genomföra, eller genomfört, omsorgssamtal. Utöver detta har bolaget använt sig av förlustgräns för en kund (kund 7), tagit upp tre kunder (kund 5, 7 och 10) på en lista för övervakning och granskning samt exkluderat en kund (kund 4) från spel med riktiga pengar. Varken omsorgssamtalen, förlustgränsen eller övervakningslistan har haft någon synbar effekt på kundernas spelmönster och har därför inte varit effektiva. Trots det har bolaget inte vidtagit de mer ingripande åtgärder som har varit nödvändiga för att få det överdrivna spelet att upphöra. I det sammanhanget vill Spelinspektionen framhålla att syftet med att övervaka kundernas spelbeteende och följa upp vidtagna spelansvarsåtgärder är att säkerställa att åtgärderna är effektiva och vidtas i rätt tid. En central del i det arbetet är att bolaget ska ta ställning till om det överdrivna spelandet kvarstår efter att en åtgärd har vidtagits, och i annat fall agera genom att vidta mer ingripande åtgärder. Att Glitnor inte har säkerställt att vidtagna åtgärder har haft effekt på spelmönstret tyder på att det finns brister i bolagets arbete med övervakning och uppföljning. Att bolaget har exkluderat kund 4 från spel med riktiga pengar, ser ut att ha fungerat i det avseendet att kundens spelande har minskat under resterande del av granskningsperioden, från den 6 till den 31 mars. Spelinspektionen konstaterar dock att även om spelandet ser ut att ha minskat i omfattning efter åtgärden har denna vidtagits för sent eftersom kunden, när åtgärden vidtogs, hade haft ett överdrivet spelande i drygt två månader.

Spelinspektionen noterar också att bolaget har fryst kontot för kund 9, vilket fått till följd att kunden inte kunnat spela mer. Skälet till åtgärden var att kunden inte hade lämnat underlag för de insatta medlens ursprung till bolagets penningtvättsavdelning. Spelinspektionen konstaterar att kunden vid den tidpunkten hade haft ett överdrivet spelande i en och en halv månad utan att bolaget hade vidtagit några omsorgspliktsåtgärder. Spelinspektionen bedömer därför att åtgärden, även om den varit effektiv ur omsorgspliktshänseende, har vidtagits för sent med hänsyn till kundens spelmönster.

Spelinspektionen kan vidare konstatera att under tiden som kunderna har sökts för omsorgssamtal och genom efterföljande e-postmeddelande har samtliga kunnat fortsätta spela på samma nivå som tidigare. Exempelvis genomförde bolaget ett omsorgssamtal med kund 4 den 14 februari med anledning av att kunden hade förlorat alla sina vinster. Eftersom kunden inte besvarade alla bolagets frågor under samtalet skickade de vid två tillfällen mail med påminnelser om att kunden skulle återkomma med svar. Under tiden eskalerade kundens spelande genom att kunden ökade sina insättningar, spelade oftare och vid flera tillfällen nattetid. Först den 6 mars, nära tre veckor efter att bolaget börjat söka kunden, exkluderades kontot från spel med riktiga pengar på grund av uteblivet svar. Kunden hade då förlorat cirka 280 000 kronor under tiden bolaget inväntade svar från kunden.

Att en kund söks för omsorgssamtal tyder på att bolaget har identifierat, eller i vart fall sett en risk för, att kundens spelande är överdrivet. Under sådana omständigheter ska bolaget vidta de begränsningsåtgärder som krävs för att kundens spelande ska avta fram till dess att bolaget genomfört omsorgssamtalet. Spelinspektionen anser att bolagets agerande, att tillåta kunden fortsätta spela under den tid som bolaget försöker komma i kontakt med kunden, inte kan anses vara proaktivt i omsorgspliktshänseende och inte förenligt med syftena med omsorgsplikten. I det avseendet är det också anmärkningsvärt att bolaget vid upprepade tillfällen har godtagit det kunderna uppgett om att de inte har haft problem med sitt spelande, trots att bolaget varit väl medvetet om kundernas spelbeteende, deras insättningsmönster och att flera av dem förlorat en stor del av sin årsinkomst på kort tid.

Vid en samlad bedömning anser Spelinspektionen att Glitnor inte har vidtagit tillräckligt effektiva åtgärder för att motverka överdrivet spelande, har inte följt upp effekten av vidtagna åtgärder och inte heller agerat tillräckligt skyndsamt. Glitnor har därmed brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen genom att inte ha hjälpt sina kunder att minska sitt spelande när det funnits anledning till det.

De uppgifter som bolaget har inkommit med avseende vidtagna kundriskbedömningar i penningtvättshänseende förändrar inte Spelinspektionens bedömning i denna del eftersom dessa åtgärder inte på

något sätt har lett till att bolaget har hjälpt kunderna att minska sitt spelande trots att det funnits anledning till det.

### Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd

Glitnor har anfört att det saknas rättsligt stöd för att licenshavaren, utan den enskilda kundens medgivande, ska kunna införa mer ingripande restriktioner eller tillträdesbegränsningar till spelkontot. Glitnor har även anfört att det saknas lagstadgade krav på att eventuella restriktioner eller tillträdesbegränsningar ska ske inom en viss tid eller med viss skyndsamhet.

Som Spelinspektionen konstaterat ovan under *Glitnor har inte hjälpt kunderna att minska sitt spelande när det funnits anledning till det framgår* omsorgspliktens innebörd av ordalydelsen i 14 kap. 1 § spellagen och förarbetena till spellagen. Enligt uttalanden från förvaltningsrätten får det anses följa direkt av 14 kap. 1 § spellagen att en licenshavare har en skyldighet att så fort det behövs vidta de åtgärder som krävs för att på individnivå motverka överdrivet spelande.<sup>6</sup> Det inbegriper enligt Spelinspektionen olika former av restriktioner och tillträdesbegränsningar.<sup>7</sup> Vilken typ av restriktioner och tillträdesbegränsningar som krävs styrs enligt Spelinspektionen av de för kunden individuella behoven.

Eftersom 14 kap. 1 § spellagen trädde ikraft den 1 januari 2019 får det under granskningsperioden anses ha varit klarlagt hur omsorgsplikten ska tillämpas och att omsorgsplikten inbegriper att licenshavaren vid behov ska införa restriktioner och tillträdesbegränsningar. Spelinspektionen delar härmed inte bolagets uppfattning att det saknas lagstöd för restriktioner och tillträdesbegränsningar eller när i tid sådana ska vidtas. Det som har framhållits av bolaget påverkar därför inte Spelinspektionens bedömning av överträdelsen.

---

<sup>6</sup> Förvaltningsrätten i Linköpings dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21.

<sup>7</sup> Prop. 2017/18:220 s. 148.

## Dataskyddsförordningen har inte förhindrat Glitnor från att utöva omsorgsplikten

Glitnor har anfört att det under granskningsperioden inte fanns någon bestämmelse i spellagen som tillät bolaget att behandla personuppgifter som rör hälsa och ekonomi. Det här menar bolaget begränsade deras möjligheter att hantera sådana uppgifter i arbetet med omsorgsplikten. Spelinspektionen är av uppfattningen att de uppgifter som bolaget har behövt hantera i sitt arbete med omsorgsplikten inte är sådana uppgifter om hälsa och ekonomi som regleras av Dataskyddsförordningen. Enligt Spelinspektionen begränsar därför inte Dataskyddsförordningen bolagets skyldighet att efterleva spelregleringens bestämmelser om omsorgsplikt. Vad som påtalats i den delen förändrar därför inte Spelinspektionens bedömning av överträdelsen.

## Glitnor ska meddelas en varning

Glitnor har åsidosatt sina skyldigheter enligt spellagen genom att ha brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen. Spelinspektionen ska därför besluta om ingripande mot bolaget (18 kap. 12 § spellagen).

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarlig överträdelsen är. Ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften, desto allvarligare är en överträdelse av den.<sup>8</sup> Omsorgsplikten är central för att ett av de främsta syftena med spelregleringen ska kunna förverkligas: att begränsa de negativa konsekvenserna av spelande. Spelproblem är ett folkhälsoproblem som kan orsaka mycket allvarliga hälsomässiga, sociala och ekonomiska konsekvenser. Det drabbar både personen som spelar, närstående och samhället i stort. Det finns också ett tydligt samband mellan psykisk ohälsa och spelproblem.<sup>9</sup> Spelregleringen är tänkt att motverka den typen av sociala och ekonomiska skadeverkningar och problemspelande. Överträdelser av bestämmelserna om spelansvar, där omsorgsplikten är en del, nämns även uttryckligen i spellagens förarbeten som exempel på allvarliga överträdelser av regleringen.<sup>10</sup> En överträdelse av omsorgsplikten ska således både typiskt sett

<sup>8</sup> Prop. 2017/18:220 s. 340 och s. 352.

<sup>9</sup> Spel om pengar är en folkhälsofråga – Kunskapsstöd för att förebygga spelproblem, en publikation från Folkhälsomyndigheten, 2022, s. 2–4.

<sup>10</sup> Prop. 2017/18:220 s. 352.

och i det aktuella fallet betraktas som allvarlig i enlighet med 18 kap 12 § spellagen. Överträdelsen får betraktas som allvarlig i samma avseende eftersom den drabbat enskilda spelare negativt på så sätt att de har förlorat stora belopp under kort tid. Bolaget har också känt till att flera av kunderna har förlorat stor del av sin årsinkomst på kort tid. Att överträdelsen delvis berott på systematiska brister i bolagets arbete med övervakning och uppföljning samt att bolaget i det avseendet har uppvisat ett passivt förhållningssätt innebär även det att överträdelsen är allvarlig.<sup>11</sup> En försvårande omständighet är att tre av kunderna är unga kunder. Såsom framgår av Spelinspektionens vägledning för omsorgsplikt är denna grupp extra skyddsvärd och bör därmed uppmärksammas särskilt vid genomförandet av omsorgsplikten.

Vid bedömningen av allvarligheten ska Spelinspektionen även beakta hur länge överträdelsen har pågått. Spelinspektionens granskning av kunderna omfattar perioden 1 januari till 31 mars 2024 varför det inte är möjligt att fastställa exakt hur länge överträdelsen pågått. Spelinspektionen gör däremot bedömningen att överträdelsen i vart fall har pågått under hela granskningsperioden, tre månader. Det får i sammanhanget betraktas som lång tid, särskilt sett till att merparten av kunderna spelat onlinekasino vilket kan få mycket stora negativa konsekvenser för kunderna bara inom loppet av i vissa fall timmar eller några dagar.

I förmildrande riktning ska hänsyn tas till om verksamhetsutövaren i väsentlig utsträckning har underlättat Spelinspektionens utredning och om verksamhetsutövaren snabbt har upphört med överträdelsen sedan den påtalats av Spelinspektionen.<sup>12</sup> Spelinspektionen konstaterar att bolaget har samarbetat med myndigheten i ärendet och kommit in med de uppgifter som myndigheten har begärt. Samarbetet kan dock inte anses ha varit annat än vad som vanligen kan förväntas av ett bolag som bedriver licenspliktig verksamhet under tillsyn. Bolaget har även, genom de förbättringsåtgärder som bolaget har framfört, beaktat Spelinspektionens bedömning och påbörjat ett förbättringsarbete för att bolaget ska bedriva ett omsorgspliktarbete som uppfyller kraven i spellagen. Förbättringsåtgärderna består framförallt i effektivisering av risk- och spelarbedömningar för att snabbare kunna vidta åtgärder, nya processer för

---

<sup>11</sup> Jfr Kammarrätten i Jönköpings dom meddelad den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19.

<sup>12</sup> Prop. 2017/18:220 s. 352.

uppföljning och utvärdering av vidtagna åtgärder och nya rutiner för restriktioner och tillträdesbegränsningar. Spelinspektionen bedömer att förbättringsåtgärderna sammantaget ger bolaget större möjligheter att följa upp och vid behov begränsa kundernas spelande.

Beträffande valet av ingripande har Glitnor anfört att det är förmildrande att det saknas tydliga föreskrifter och tidsgränser för när åtgärder ska vidtas men också att bolaget i samtliga granskade fall har vidtagit omsorgspliktsåtgärder. Glitnor har även anfört att det är förmildrande att det har varit oklart vilka personuppgifter bolaget har fått behandla och att det direkt har påverkat hur snabbt bolaget har kunnat hantera sina kunder. Så som Spelinspektionen anfört ovan under rubriken *Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd* håller Spelinspektionen inte med Glitnor om att omsorgspliktens innebörd har varit otydlig. Avsaknad av föreskrifter är därför inte en förmildrande omständighet. Spelinspektionen anser inte heller att regler om personuppgiftsbehandling har begränsat bolaget från att fullfölja omsorgsplikten i spellagen varför det inte heller bedöms vara en förmildrande omständighet.

Sammantaget bedömer Spelinspektionen att överträdelsen är allvarlig i enlighet med 18 kap. 12 § spellagen. Utgångspunkten vid allvarliga överträdelser är att licensen ska återkallas, men om det är tillräckligt kan istället en varning meddelas. Vid bedömningen i det aktuella ärendet anser Spelinspektionen att de åtgärder som bolaget har initierat med anledning av Spelinspektionens iakttagelser kan, om dessa införs fullt ut och efterlevs i praktiken, öka förutsättningarna för att skydda kunderna mot överdrivet spelande. Därför bedömer Spelinspektionen att en varning är ett tillräckligt ingripande.

Glitnor ska betala en sanktionsavgift om 28 000 000 kronor.

När Spelinspektionen beslutar om varning får myndigheten även besluta att licenshavaren ska betala en sanktionsavgift (19 kap. 10 § spellagen). Sanktionsavgiften är ett sätt att ytterligare gradera allvarlighetsgraden i varningen.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Prop. 2017/18:220 s. 236.



När sanktionsavgiftens storlek bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått (19 kap. 15 § spellagen). Spelinspektionen beaktar därvid bedömningen som gjorts ovan under *Glitnor ska meddelas en varning* avseende förmildrande och försvårande omständigheter, att överträdelsen är allvarlig och att det i och för sig inte har varit möjligt för Spelinspektionen att fastställa hur länge överträdelsen har pågått men att den i vart fall har pågått under hela granskningsperioden vilket får bedömas som lång tid.

Sanktionsavgiften ska sättas i relation till licenshavarens nettoomsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret och bestämmas till ett belopp som uppgår till lägst 5 000 kronor och högst tio procent av nettoomsättningen. Glitnor har uppgett att bolagets nettoomsättning för år 2023 uppgick till 607 983 517 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 60 798 351 kronor.

Efter en proportionalitetsavvägning bedömer Spelinspektionen sammantaget att sanktionsavgiften ska bestämmas till 28 000 000 kronor.

Detta beslut har fattats av generaldirektören Camilla Rosenberg. Vid den slutliga handläggningen medverkade också chefsjuristen Johan Röhr, avdelningschefen Patrik Gustavsson, enhetschefen Lana Tomic Lindberg, utredaren Stina Lexell och utredande juristen Maria Ackland, föredragande.

Camilla Rosenberg

Maria Ackland

## Bilaga 2 Kundbeskrivningar

## Bilaga 2 Kundbeskrivningar

Granskningsperioden är mellan 1 januari – 31 mars 2024. Om inget annat anges har de nedan beskrivna omständigheterna ägt rum under år 2024.

### Kund 1, ung kund

Kunden är född 2000 och har haft ett spelkonto hos Glitnor Services Limited (Glitnor) sedan maj 2023. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 139 970 kronor och förlorade 98 476 kronor på tre veckor. 66 500 kronor av insättningarna gjordes under tre dagar, den 20–22 mars.

Kunden var aktiv på spelkontot tre veckor under granskningsperioden och spelade framförallt kasinospel, men till viss del även vadhållningsspel. Under de aktiva veckorna spelade kunden 18 av 23 dagar, varav som mest åtta dagar i följd.

Majoriteten av de dagar då kunden var aktiv spelade kunden vid flera tillfällen utspritt under dagen. Ett exempel är den 15 mars då kunden spelade 40 minuter på förmiddagen, 40 minuter mitt på dagen, två timmar mellan klockan 16.15 – 18.15 och en halvtimme mellan klockan 20.00 – 20.30. Ett liknande exempel är den 28 mars, då kunden spelade en halvtimme på förmiddagen, en halvtimme på eftermiddagen, 45 minuter mellan klockan 20.30 – 21.15 och en timme mellan klockan 22.16 – 23.20. Vid ett tillfälle, kvällen den 30 – 31 mars, spelade kunden sammanhängande sju timmar i sträck mellan klockan 20.00 – 03.00.

De flesta dagar när kunden spelade gjorde hen flera insättningar, upp till nio stycken. Insättningar gjordes med varierande belopp, men flera av dem uppgick till omkring 10 000 kronor. Fem av dagarna uppgick de totala insättningarna till omkring 10 000 kronor, en av dagarna uppgick de till 30 200 kronor och en annan dag till 27 000 kronor.

Glitnor vidtog två spelansvarsåtgärder för kunden den 18 mars, vilket var drygt en vecka efter att kunden hade börjat spela under den aktuella perioden. Åtgärderna bestod i en inkomstkontroll (beskattningsbar årsinkomst 2022: 336 253 kr) och ett e-postmeddelande som skickades till kunden. E-postmeddelandet innehöll en upplysning om att bolaget hade noterat en hög aktivitet på kontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. Kunden fortsatte därefter att spela och satte in ytterligare 92 400 kronor fram till granskningsperiodens slut.

## **Kund 2, ung kund**

Kunden är född 2000 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan april 2023. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 1,5 miljoner kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 244 050 kronor och förlorade 88 833 kronor på tio veckor. 193 000 kronor av insättningarna gjordes under kundens två första aktiva veckor.

Kunden var aktiv på spelkontot under tio veckor av granskningsperioden och spelade kasinospel. Sju av de tio veckorna spelade kunden mer än en gång per vecka, varav som mest elva dagar i följd.

De första två veckorna spelade kunden nästan varje dag. Majoriteten av dagarna spelade kunden vid flera tillfällen utspritt under dagen. Till exempel spelade kunden på förmiddagen, mitt på dagen, på eftermiddagen och på kvällen den 21 och 25 januari. Tre av dagarna spelade kunden istället sammanhängande mellan tre och fyra timmar i sträck. Under denna period gjorde kunden insättningar om sammanlagt 193 000 kronor. Insättningarna fördelades på flera insättningar per dag. Till exempel gjorde kunden, en av dagarna, 14 insättningar om sammanlagt 37 000 kronor och en annan dag nio insättningar om sammanlagt 39 000 kronor.

De följande åtta veckorna spelade kunden mindre frekvent än tidigare och hade några dagar eller någon veckas uppehåll emellanåt. Tre av veckorna spelade kunden dock flera dagar. Under flera dagar återkom kunden till spel vid flera tillfällen under dagen. Under de åtta veckorna satte kunden in sammanlagt 51 050 kronor. Två av dagarna uppgick insättningarna sammanlagt till över 10 000 kronor per dag.

I slutet av granskningsperioden vidtog Glitnor en spelansvarsåtgärd i form av ett e-postmeddelande som skickades till kunden den 26 mars. E-postmeddelandet innehöll en upplysning om att bolaget hade noterat en hög aktivitet på kontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg.

### **Kund 3, ung kund**

Kunden är född 2000 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan oktober 2021. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 75 000 kronor per dag, 525 000 kronor per vecka och 2 250 000 kronor per månad. Vid ingången av granskningsperioden hade kunden riskklassen "låg risk". Under granskningsperioden ändrades kundens riskklass till "medium risk".

Under perioden satte kunden in sammanlagt 198 764 kronor och förlorade 84 155 kronor på sju veckor. Generellt fördelades kundens insättningar på många tillfällen per dag som kunden spelade. Exempelvis gjorde kunden en dag 44 insättningar om sammanlagt 35 900 kronor, och dagen efter 40 insättningar om sammanlagt 34 900 kronor. En annan dag gjorde kunden 33 insättningar om sammanlagt 23 400 kronor.

Kunden var aktiv på spelkontot under sju veckor av granskningsperioden och spelade kasinospel. Under perioden spelade kunden flera gånger i veckan, förutom en vecka i början av februari och en vecka i början av mars då kunden inte spelade alls. Som mest spelade kunden fyra dagar i följd. De flesta dagar då kunden var aktiv spelade hen i två sessioner under dagen. Tidpunkten för spelsessionerna varierade mellan morgonen, mitt på dagen, eftermiddagen och kvällen. Under flera dagar spelade kunden sammanhängande mellan tre och fem timmar i sträck.

Den 4 mars, fyra veckor efter att kunden hade börjat spela under den aktuella perioden, gjorde bolaget en inkomstkontroll (beskattningsbar årsinkomst 2022: 302 680 kr) och skickade ett e-postmeddelande till kunden. E-postmeddelandet innehöll en upplysning om att bolaget hade noterat en hög aktivitet på kontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. Nio dagar senare höjdes kundens riskklass till "Medium" och bolaget försökte sedan vid tre tillfällen nå kunden för att genomföra ett omsorgssamtal. Ytterligare ett par dagar senare genomfördes ett omsorgssamtal. Bolaget antecknade att *"spelaren bekräftade att de mår bra av sitt spelande, inte spelar för mer pengar än vad de har för avsikt att göra, har aldrig känt stress eller ångest på grund av spelande, aldrig påverkat ekonomin på ett dåligt sätt, nöjd med sina nuvarande gränser"*. Kunden fortsatte därefter att spela och gjorde insättningar om 53 400 kronor under de återstående två veckorna av granskningsperioden.

#### Kund 4

Kunden är född 1973 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan december 2020. Vid ingången av granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 75 000 kronor per dag, 525 000 kronor per vecka och 500 000 kronor per månad. Under perioden höjde kunden sin månatliga insättningsgräns till 600 000 kronor. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 395 700 kronor och förlorade 393 200 kronor. I januari gjorde kunden insättningar med 69 900 kronor fördelat på två speldagar, i februari 74 300 fördelat på tre speldagar och i mars 251 500 kronor fördelat på nio speldagar. 249 000 kronor av det beloppet sattes in de första fem dagarna i mars. Vid ett tillfälle under perioden påbörjade kunden ett uttag om 1 000 kronor som den sedan avbröt.

Kunden var aktiv på spelkontot från och till under hela granskningsperioden och spelade kasinospel. Under perioden spelade kunden två dagar i januari, tre dagar i februari och nio dagar i mars. Kunden spelade delvis nattetid.

De två dagarna i januari då kunden var aktiv spelade hen sammanhängande en timme den ena dagen och tre timmar den andra dagen. Under de tre timmarna la kunden 2018 spel och satte in 61 500 kronor.

De tre dagarna i februari då kunden var aktiv spelade hen tre timmar, mellan klockan 21.00 – 00.00, två av dagarna. Den tredje dagen spelade kunden sammanhängande fem och en halv timme mellan klockan 21.40 och 03.20, la under den tiden drygt 3 200 spel och satte in 82 000 kronor.

I början av mars spelade kunden vid två tillfällen sammanhängande fyra timmar i sträck mellan klockan 21.30 och 01.30. Vid det första tillfället satte kunden in 28 000 kronor och la 3 054 spel. Vid det andra tillfället satte kunden in 56 000 kronor och la 2 338 spel. Resterande del av mars månad spelade kunden vid något enstaka tillfälle per speldag och gjorde insättningar om mellan 500 och 1 000 kronor per speldag.

Bolaget gjorde en inkomstkontroll (beskattningsbar årsinkomst 2022: 370 007 kr) och skickade e-postmeddelande till kunden den 14 februari, på grund av att kunden hade förlorat alla sina vinster. Mailet innehöll en upplysning om hög aktivitet på spelkontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. Ett omsorgssamtal genomfördes därefter, men kunden besvarade inte alla frågor. Istället skickades frågorna i ett e-postmeddelande till kunden. En vecka senare skickades en påminnelse till kunden att besvara frågorna, och efter ytterligare en vecka skickades en ny påminnelse. I början av mars skickades två automatiserade e-postmeddelanden till kunden med anledning av att kunden höjde sin insättningsgräns och då angav en högre gräns än 10 000 kronor. Den 6 mars exkluderades spelkontot från spel med riktiga pengar på grund av att kunden fortfarande inte hade besvarat frågorna i mailet som skickades första gången den 14 februari.

## Kund 5

Kunden är född 1971 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan juli 2020. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 75 000 kronor per dag, 525 000 kronor per vecka och 350 000 kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 1 050 000 kronor fördelat lika över de tre månaderna, det vill säga 350 000 kronor per månad. Kunden förlorade

301 330 kronor under perioden och påbörjade två uttag om sammanlagt 22 392 kronor som den sedan avbröt.

Kunden var aktiv på spelkontot under hela granskningsperioden och spelade endast vadhållningsspel. Under perioden spelade kunden 73 av 91 dagar, fördelat på mellan fem och sju dagar per vecka med undantag för två veckor. Kunden spelade vanligtvis från morgon till sen kväll och la ett fåtal spel regelbundet varje timme. Vid några tillfällen spelade kunden nattetid.

I januari spelade kunden alla dagar utom fyra. Under de fem första dagarna i januari satte kunden in 77 000 kronor fördelat på 18 insättningar. Under dessa fem dagar spelade kunden i huvudsak från morgon till kväll la ett fåtal spel regelbundet varje timme. Liknande spelmönster och en insättningsfrekvens om vanligtvis 10 000 kronor eller mer per dag fortsatte under hela januari. I februari spelade kunden de första 23 dagarna i följd. Den 7 – 8 februari satte kunden in 60 000 kronor, gjorde sin första insättning halvfem på morgonen och la ett spel för att sedan göra en insättning och spela igen vid åtta. Därefter la kunden mellan ett och fem spel under varje timme på dagen fram till klockan tio på kvällen. Kunden började därefter spela igen vid sju på morgonen dagen efter och gjorde en insättning i samband med det. Kunden la även den dagen spel under varje timme fram till klockan 21.00. Kunden fortsatte att spela på liknande sätt de kommande 15 dagarna. Samma spelmönster påbörjades sedan efter en vecka och pågick till dess att kunden hade satt in sammanlagt 350 000 kronor i mars.

Tre dagar in i granskningsperioden, under den första veckan, konstaterade bolaget att kunden hade förlorat 112 000 kronor under de senaste 30 dagarna, vilket utgjorde fem procent av kundens årsinkomst. Bolaget ringde ett omsorgssamtal som kunden inte svarade på. Dagen efter ringde bolaget ytterligare ett omsorgssamtal utan svar från kunden. Bolaget ringde ett tredje omsorgssamtal dagen efter det men kunden svarade inte. Bolaget skickade då istället ett e-postmeddelande med frågor till kunden. Tre dagar senare, under den andra veckan i granskningsperioden, har bolaget antecknat att kunden svarade *”att hen spelade för skojs skull, ger hen nöje, påverkar inte den ekonomiska situationen, har inga skulder och är inte stressad när hen spelar”*. Bolaget godtog svaret. En vecka senare, under den tredje veckan, skickade

bolaget ytterligare ett e-postmeddelande till kunden med en upplysning om hög aktivitet på spelkontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. Kunden svarade att hen kände sig bekväm med sina gränser. Tre veckor senare, under den sjätte veckan i granskningsperioden, sattes spelkontot upp på en lista för att övervakas dagligen på grund av höga förluster och bolaget antecknade att *"inga åtgärder vidtogs"*.

## Kund 6

Kunden är född 1979 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan januari 2024. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 100 000 kronor per dag, 200 000 kronor per vecka och 300 000 kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 290 000 kronor och förlorade hela beloppet. Kunden gjorde bland annat insättningar om 200 000 kronor de första fem dagarna.

Kunden var aktiv på spelkontot under cirka två veckor av granskningsperioden och spelade vadhållningsspel. Under perioden spelade kunden sammanlagt sex dagar, varav fyra dagar den första veckan och två dagar den andra veckan.

Kunden inledde den första speldagen med att göra två insättningar om 10 000 kronor vardera och att i nära anslutning lägga ett fåtal spel. Ungefär två timmar senare gjorde kunden ytterligare två insättningar om 10 000 kronor vardera och la ett fåtal spel. Dessa spelsessioner uppgick till mellan sex och åtta minuter. Dagen efter hade kunden två liknande spelsessioner, en på förmiddagen och en på kvällen. Den tredje dagen hade kunden tre liknande spelsessioner och satte in totalt 100 000 kronor. Under de två dagar som kunden spelade under den andra veckan satte kunden in totalt 90 000 kronor, varav 50 000 kronor inom loppet av fyra minuter, och hade liknande spelsessioner som under den första veckan. Sex dagar efter att kunden hade spelat sista gången, den 15 februari, stängde kunden av sig från spel och bad om att få stänga kontot permanent.



Bolaget skickade ett e-postmeddelande till kunden i samband med att hen registrerade spelkontot, på grund av att kunden hade satt en insättningsgräns över 10 000 kronor i månaden. Två och en halv timme efter att kunden hade registrerat spelkontot gjorde bolaget en inkomstkontroll (beskattningsbar årsinkomst 2022: 797 375 kr) och skickade ett mail till kunden. Mailet innehöll en upplysning om hög aktivitet på spelkontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. Tre dygn efter registreringen av kontot konstaterade bolaget att kunden hade förlorat 190 000 kronor, vilket utgjorde 24 procent av kundens årsinkomst. Bolaget ringde ett omsorgssamtal som kunden inte svarade på varför bolaget då skickade ett sms för bokning av samtalstid. Dagen efter ringde bolaget ytterligare ett omsorgssamtal och bolaget har antecknat att kunden svarade *"att hen inte hade någon stress på grund av spelandet och hen var nöjd med sina gränser."*

## Kund 7

Kunden är född 1990 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan juli 2020. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 75 000 kronor per dag, 525 000 kronor per vecka och 2 250 000 kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 298 850 kronor och förlorade 280 270 kronor. På 14 av de 47 dagar som kunden gjorde insättningar uppgick det totala insättningsbeloppet till 10 000 kronor eller mer. Mellan den 5 – 9 februari satte kunden in 54 500 kronor.

Kunden var aktiv på spelkontot under hela granskningsperioden och spelade kasinospel. Under perioden spelade kunden 48 av 91 dagar. Åtta av veckorna spelade kunden fyra till sju dagar per vecka.

Spelandet skedde regelbundet fram till den 14 mars. Kunden spelade mestadels någon timme på kvällen, men vissa dagar även några timmar på dagen. Spel förekom även nattetid vid flera tillfällen. Flera av speldagarna la kunden många spel på kort tid. Den 7 januari spelade kunden i en timme på kvällen och la 240 spel. Kunden hade liknande speltimmar över hela granskningsperioden, till exempel la kunden 326, 286 respektive 289 spel på en timme den 25 januari, 16

februari respektive 20 februari. Härutöver spelade kunden på natten mellan den 5 och 6 februari från klockan 23 – 03 och la under den tiden 1 541 spel.

Tre dagar in i granskningsperioden skickade bolaget en tredje påminnelse till kunden om att svara på frågor som ställts i ett mail. Det hade sin bakgrund i att bolaget den 18 december 2023 konstaterat att kunden hade förlorat 134 000 kronor på 30 dagar, vilket motsvarade 28 procent av spelarens årsinkomst. Bolaget inhämtade inkomstuppgifter och ringde ett första omsorgssamtal som kunden inte svarade på. De kommande nio dagarna (18 – 27 december 2023) ringde bolaget ytterligare två gånger till kunden utan att få svar, skickade sms och tre mail utan återkoppling från kunden. En vecka efter att bolaget skickat den tredje påminnelsen lades kunden till på en lista för övervakning. Sex veckor senare, den 22 februari, konstaterade bolaget att kunden hade förlorat över 206 000 kronor vilket motsvarade nio procent av kundens årsinkomst. Bolaget ringde med anledning av detta ett omsorgssamtal som inte kunde fullföljas då kunden avslutade samtalet innan samtliga frågor ställts. Bolaget införde samma dag en förlustgräns på kontot. En vecka senare ringde bolaget ett andra omsorgssamtal utan svar från kunden. Förlustgränsen kvarstod.

## Kund 8

Kunden är född 1971 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan januari 2021. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 75 000 kronor per dag, 525 000 kronor per vecka och 2 250 000 kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 655 500 kronor och förlorade 266 147 kronor. Exempelvis gjorde kunden insättningar om totalt 100 000 kronor tre dagar i följd i januari (7 – 9 jan), 71 500 kronor tre dagar i följd i februari (20 – 22 feb) och 81 000 kronor två dagar i följd i mars (5 – 6 mars).

Kunden var aktiv på spelkontot under hela granskningsperioden och spelade kasinospel. Under perioden spelade kunden 39 av 91 dagar, fördelat på elva av 13 veckor. Kunden spelade delvis nattetid.

Kunden spelade flera dagar per vecka och under vissa veckor uppgick speldagarna till mellan fyra och sex stycken. Kunden spelade mestadels på kvällen och spel förekom regelbundet även nattetid. Kunden la totalt 56 166 spel under hela granskningsperioden. Kunden spelade ofta långa sammanhängande perioder. Under januari och februari uppgick spelsessionerna till cirka fyra timmar som mest och i mars hade kunden många spelsessioner uppemot fyra timmar och som mest elva timmar den 22 mars. Merparten av kundens insättningar per dag var stora, mellan 10 000 kronor och 67 000 kronor. Flera av dagarna uppgick insättningarna till över 30 000 kronor. Mellan den 7 och 9 januari satte kunden in 100 000 kronor och la 7 133 spel. Tre dagar senare, den 12 januari, satte kunden in ytterligare 52 300 kronor över en tidsperiod om nio timmar, och la under den tiden 3 643 spel.

Åtta dagar in i granskningsperioden gjorde bolaget en inkomstkontroll (beskattningsbar årsinkomst 2022: 1 525 144 kr) och skickade ett e-postmeddelande till kunden med en upplysning om hög aktivitet på spelkontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. Ett par dagar efter att mailet skickats konstaterade bolaget att kunden hade förlorat 117 000 kronor på 30 dagar, vilket motsvarade åtta procent av kundens årsinkomst. Bolaget ringde ett omsorgssamtal och bolaget har antecknat att spelaren svarade "att *hen bara spelade med pengar hen hade råd att förlora, att hen inte kände någon stress av spelandet och att allt var under kontroll. Under samtalet bad kunden om bonus.*"

## Kund 9

Kunden är född 1982 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan januari 2020. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 20 000 kronor per dag, 140 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 500 000 kronor och förlorade 262 216 kronor. Kunden gjorde till exempel insättningar om 248 500 kronor under de två första veckorna i januari.

Kunden var aktiv på spelkontot under halva granskningsperioden och spelade vadhållningsspel. Under perioden spelade kunden 30 dagar, varav 14 dagar i följd i januari och nio dagar i följd i februari.

Under de sju veckor som kontot var aktivt spelade kunden mellan två och sju dagar per vecka och kunden inledde granskningsperioden med att spela alla dagar de första två veckorna. Under de första 18 dagarna i februari spelade kunden alla dagar utom tre. Kunden spelade dagtid och kvällstid och återkom till spel vid flera tillfällen under dagarna och kvällarna. Exempelvis spelade kunden den 12 januari vid klockan 07.24, 08.09 – 08.54, 09.55 – 10.31 och 16.23 – 16.52. Under 20 av kundens 30 speldagar gjorde hen insättningar om totalt 20 000 kronor.

Under granskningsperioden hade bolaget inga omsorgskontakter med kunden. Det som kan noteras är att bolaget innan granskningsperioden, i mitten av november 2023, ringde ett omsorgssamtal till kunden på grund av stora förluster. Kunden uppgav att hen inte hade några problem med sitt spelande.

Bolagets avdelning för arbete mot penningtvätt begärde underlag för de insatta medlens ursprung den 19 februari. Den 13 mars frös bolaget spelkontot eftersom kunden inte hade gett in något sådant underlag.

## **Kund 10**

Kunden är född 1979 och har haft ett spelkonto hos Glitnor sedan juli 2021. Under granskningsperioden hade kunden insättningsgränser om 125 000 kronor per dag, 875 000 kronor per vecka och 1 000 000 kronor per månad. Kunden hade riskklassen "låg risk" under granskningsperioden.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 305 000 kronor och förlorade 256 155 kronor. Kunden gjorde vid flera tillfällen stora insättningar på kort tid. Exempel på detta är att kunden gjorde insättningar om 60 000 kronor under en och en halv timme den 3 januari, 40 000 kronor under en timme den 16 februari och 45 000 kronor under en timme den 31 mars.

Kunden var aktiv på spelkontot under hela granskningsperioden och spelade kasinospel. Under perioden spelade kunden 15 dagar, varav fem var sammanhängande i februari och fyra var sammanhängande i mars. Kunden spelade delvis nattetid.

Under granskningsperioden spelade kunden sex av veckorna och flera av veckorna spelade kunden flera dagar. Kunden spelade mestadels några timmar sent på kvällen men det förekom också spel nattetid. I januari spelade kunden tre dagar och i februari sex dagar, varav fem dagar i följd. Under dessa fem dagar satte kunden in 70 000 kronor och la 1176 spel. I mars spelade kunden sju dagar varav fyra dagar i följd. Under dessa fyra dagar satte kunden in 65 000 kronor och la 1 526 spel. Den sista dagen som kunden spelade satte kunden in 45 000 kronor under en timme och la 60 spel. Tio minuter efter att kunden hade lagt det sista spelet stängde hen av sig från spel.

Fyra dagar in i granskningsperioden gjorde bolaget en inkomstkontroll för 2022 (specificerad uppgift om beskattningsbar årsinkomst saknas i materialet). Några dagar senare skickade bolaget ett mail till kunden med upplysning om hög aktivitet på spelkontot och information om tillgängliga spelansvarsverktyg. Ungefär en månad senare, den 2 februari, konstaterade bolaget att kunden hade förlorat 114 000 kronor på 30 dagar, vilket utgjorde fem procent av spelarens årsinkomst. Bolaget ringde ett omsorgssamtal som kunden inte besvarade. Bolaget skickade ett sms för bokning av samtalstid. Tre dagar senare ringde bolaget ett samtal igen vilket kunden besvarade men bad om att bli uppringd. När bolaget ringde dagen efter, bolagets tredje samtal, svarade kunden inte och bolaget skickade då istället ett e-postmeddelande med frågor till kunden. Då bolaget inte fick svar på detta, skickade de en påminnelse en vecka senare. Ytterligare en vecka senare hade kunden inte svarat på detta och ytterligare en påminnelse skickades (tredje e-postmeddelandet). Den 27 februari, en vecka efter det tredje e-postmeddelandet la bolaget till kontot på en övervakningslista. Några dagar senare gjorde bolaget en granskning där de konstaterade att ingen åtgärd behövde vidtas. Efter ytterligare en månad gjorde bolaget åter en granskning av kunden där de konstaterade att inga åtgärder behövde vidtas. Den 31 mars, en dag efter att bolaget, för tredje gången vid en granskning, konstaterade att ingen åtgärd behövde vidtas stängde spelaren av sig själv från spel.