

Hillside (Gaming) ENC
Office 1/2373, Level G, Quantum
House 75, Abate Rigord Street
XBX 1120 Ta'xbiex
Malta

Varning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

Beslut (att meddelas den 27 april 2023)

1. Spelinspektionen meddelar Hillside (Gaming) ENC, P1812 en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Hillside (Gaming) ENC ska betala en sanktionsavgift på 14 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

Beskrivning av ärendet

Hillside (Gaming) ENC, i fortsättningen Hillside Gaming, beviljades den 27 november 2018 licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel enligt spellagen (2018:1138) från och med den 1 januari 2019. Licensen gäller till och med den 31 december 2023.

Spelinspektionen inledde den 21 december 2021 tillsyn över Hillside Gaming för att kontrollera hur bolaget efterlever kraven på omsorgsplikt enligt 14 kap. 1 § spellagen. Tillsynen har omfattat hur bolaget arbetar med omsorgsplikten och om bolaget uppfyller kravet på att spelare av onlinespel ska ange en övre insättningsgräns per dag, vecka och månad enligt 14 kap. 7 § spellagen och 11 kap. 3 § spelförordningen (2018:1475).

Hillside Gaming delar webbplatsen www.bet365.com för spel med sitt systerbolag Hillside (Sports) ENC som har granskats parallellt och som erbjuder vadhållning med stöd av licens. På webbplatsen väljer spelaren personliga spelansvarsåtgärder som insättningsgränser och gräns för inloggningstid. Spelaren har ett spelkonto dit samtliga insättningar görs för båda spelformerna och överförs från det medel till respektive spelforms så kallade gamingsaldo.

Hillside Gamings spelmonitoreringssystem (ERDS) är programmerat att inkludera data från både kommersiellt onlinespel och vadhållning.

Hillside Gaming har den 20 februari 2023 kommit in med uppgifter gällande bolagets omsättning.

Hillside Gaming har tagit del av Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar. Bolaget har den 5 januari 2023 kommit in med yttrande samt kompletterande handlingar.

Dokumentation av arbetet inom omsorgsplikt

Hillside Gaming har besvarat Spelinspektionens frågor om bland annat bolagets arbete med omsorgsplikten och kommit in med dokumentation över spelansvarsåtgärder som vidtagits. Bolaget har också kommit in med sin handlingsplan för omsorgsplikt och en uppdaterad version av den, där rutiner och riktlinjer som används för övervakning av kundens spelbeteende framgår och även för hur kontakt med spelaren ska tas vid identifiering av problemspelande.

Förordning om tillfälliga spelansvarsåtgärder (2020:495) med anledning av spridningen av sjukdomen covid-19

Spelinspektionen har bett Hillside Gaming ENC förklara hur bolagets förfarande att begränsa överföringen från spelkontot till kundens av bolagets så kallade gamingsaldo under tiden då den tillfälliga spelförordningen gällde är förenligt med förordningens krav. Spelinspektionen har tagit del av Hillside Gamings svar och beslutat att inte gå vidare med frågan.

Granskade kunder

Spelinspektionen har begärt in kundakter/kundkort för de tio kunder som har förlorat mest pengar under perioden den 17 oktober 2021 till den 17 december 2021.

Spelinspektionen har därutöver begärt in följande:

- Uppgift om respektive kunds födelseår
- Uppgift om respektive kunds aktuella insättningsgränser under perioden
- Information om avstängningar för respektive kund under 2021
- Transaktionslistor där insättningar, uttag och nekade insättningar framgår
- Speldata för perioden den 17 oktober 2021 till den 17 december 2021 (med speldata avses antal spel lagda per dag, den totala summan kunderna har spelat för per dag och nettoresultat per dag)
- All kundkommunikation mellan licenshavaren och respektive kund under granskningsperioden
- Kompletterande uppgifter i form av speldata för en längre granskningsperiod för fyra av de tio kunderna i urvalet.

Av tio kunder i urvalet har Spelinspektionen valt att gå vidare med fem. Nedanstående beskrivningar av dessa fem kunder har sin grund i den dokumentation och de handlingar som Spelinspektionen har tagit del av och är avsedda att visa kundens spelmönster samt Hillside Gamings arbete med omsorgsplikten.

Spelinspektionen noterar att samtliga kunder har fått ett årligt meddelande om ansvarsfullt spelande, som påminner kunden om de verktyg och kontroller som finns tillgängliga.

Transaktionerna i form av insättningar och uttag som det refereras till nedan avser både vadhållning och kommersiellt onlinespel.

Kund 1

Kund 1 har varit kund hos Hillside Gaming sedan den 28 februari 2020 och har under perioden inte haft några insättningsgränser alls. Under den granskade perioden mellan den 17 oktober 2021 och 27 november 2021 gjorde kunden 44 insättningar och 36 uttag med en total förlust om 287 623 kronor.

Speldata finns för perioden mellan augusti och november 2021 och transaktionsdata för perioden mellan den 17 oktober och den 27 november 2021 då kunden stängdes av. Den 16 augusti fick kunden en uppmaning att ta

en paus från spel, en timeout, om hen kände sig oroad av nivån på spelandet. Den ensidigt riktade uppmaningen följdes inte av kunden.

Speldata m.m. under den granskade perioden

Den första veckan gjorde kunden dagligen flera insättningar, uttag och transaktioner vid olika tidpunkter på dygnet. Kunden denna vecka för det maximala belopp som den vid tidpunkten gällande tillfälliga förordningen tillät, det vill säga 5 000 kronor.

Andra veckan gjordes insättningar och uttag under fyra dagar, även dessa skedde vid olika tidpunkter under dygnet. En av dessa dagar spelade kunden för 5 000 kronor. Den dagen gjorde kunden transaktioner till strax innan klockan 01.00 på natten och började en ny transaktion strax innan klockan 22.00 nästföljande kväll. Insättningar och uttag fortsatte till klockan 01.30 på natten. Morgonen därpå skedde första transaktionen strax innan klockan 08.00 och den följdes av ytterligare fyra transaktioner under dagen och en misslyckad insättning.

Från och med den tredje veckan till femte veckan eskalerade de insatta beloppen och varje insättning uppgick till mellan 2 000 kronor och 40 000 kronor. I början av varje ny vecka spelade kunden under en dag för 5 000 kronor. Insättningar, uttag samt spel skedde huvudsakligen under dagtid men förekom även under kvällarna fram till midnatt.

När den tillfälliga förordningen upphörde att gälla den 15 november 2021 satte kunden in 10 000 kronor och omsatte 181 899 kronor. Den 19 november gjorde kunden fyra stycken insättningar på 10 000 kronor, 40 000 kronor, 100 000 kronor och 100 000 kronor mellan klockan 14.00 och 15.00 på eftermiddagen. Kunden omsatte då 2 761 499 kronor på kommersiellt onlinespel. Samma dag tog kunden ut 100 000 kronor vid 17-tiden för att sedan sätta in 100 000 kronor strax före klockan 24.00 på natten. Bolaget valde därefter den 20 november 2021 att suspendera kontot proaktivt för att förhindra godkännande av ytterligare spel och/eller insättningar. Efter telefonsamtal med kunden den 24 november 2021, då ytterligare farhågor identifierats, stängde bolaget kundens konto den 26 november

Under den granskade tiden, den 17 oktober till dess kunden blev avstängd den 26 november, mottog kunden inte några ERDS meddelanden eller annan kontakt Hillside Gaming, förutom tre ensidigt riktade meddelanden om

misslyckade inloggningsförsök samt meddelande om den slutliga avstängningen.

Kund 2

Kund 2 har varit kund hos Hillside Gaming sedan den 28 oktober 2021. Från att kontot öppnades fram till den 12 november 2021 hade kunden en insättningsgräns på 100 000 kronor per dag och på 1 000 000 kronor per vecka respektive månad. Kunden ändrade därefter till "ingen insättningsgräns" för samtliga insättningsperioder. Under den granskade perioden gjorde kunden 263 insättningar och 10 uttag med en total förlust om 105 833 kronor.

Speldata m.m. under den granskade perioden

Kunden uppvisade under perioden en ökad intensitet i spelandet vad gällde tider för insättningar och uttag samt för pengar som sattes in på spelkontot.

Under den femte veckan, då den tillfälliga förordningen upphörde att gälla (den 15 november 2021), ökade antalet insättningar och kunden spelade fem dagar av sju där insättningar och spel skedde mellan klockan 20.30 på kvällen och 01.30 på natten. Samma vecka, den 17 november, fick kunden ett meddelande på grund av insättningar på över 10 000 kronor under en fyraveckorsperiod. Kunden uppmanades att granska sina insättningsgränser, men hen gjorde ingen förändring.

Under sjätte veckan spelade kunden varje kväll fram till klockan 24.00 och två gånger även på morgonen. Den 24 november var kunden aktiv redan på morgonen och fortsatte spela samma kväll från klockan 20.00 till 01.00 på natten den 25 november och gjorde sammanlagt 24 insättningar. Samma dag skickade Hillside Gaming ett meddelande med en enligt bolaget "lätt framtoning" till kunden eftersom kontot identifierades via ERDS på grund av kundens insättningsfrekvens. Meddelandet innehöll information om kundens nya spelbeteende, information om ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer relaterade till spelproblem.

Kundens spelbeteende ändrades inte och under sjunde veckan spelade kunden fem dagar i veckan både på morgonen mellan klockan 08.00 och 10.00 och mellan klockan 20.00 på kvällen och 01.00 på natten.

Veckan därpå, åttonde veckan, gjorde kunden insättningar dagligen och spelade sex av sju dagar.

Den 12 december till 17 december spelade kunden varje dag. Under dessa dagar förekom spel på morgonen och sedan från sen eftermiddag fram till midnatt. En av nätterna spelade kunden fram klockan 02.30 på morgonen. Den 14 december skickade Hillside Gaming ett nytt meddelande, med en enligt bolaget "lätt framtoning", till kunden eftersom kontot identifierades via ERDS på grund av kundens insättningsfrekvens. Meddelandet innehöll information om spelbeteende, ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer relaterade till spelproblem. Den 16 december fick kunden ett meddelande som uppmanade kunden att ta en paus från spelande, en timeout, om hen kände sig oroad över nivån på spelet. Den 17 december gjorde kunden istället två insättningar. Det finns ingen annan notering om kundkontakt i det ingivna materialet än standardiserade ERDS meddelanden.

Kund 3

Kund 3 har varit kund hos Hillside Gaming sedan den 3 januari 2019, första aktivitetsdatum den 8 juni 2020. Från att kontot öppnades fram till den 5 november 2021 hade kunden inga insättningsgränser. Från den 5 november till slutet av den granskade perioden ändrade spelaren dagsgränsen till 100 000 kronor sedan till 10 000 kronor och slutligen till ingen gräns. Veckogränsen ändrades till 500 000 kronor, sedan till 10 000 kronor och i slutet till "ingen gräns" och månadsgränsen till 1 000 000 kronor till 10 000 kronor till "ingen gräns". Under den granskade perioden om två månader gjorde kunden 142 insättningar och 4 uttag med en total förlust om 111 190 kronor. Kunden spelade ofta tidigt på morgonen, runt klockan 03.00, stundtals under dagtid och sedan tidig kväll och ett fåtal gånger sen natt. Kunden visar ett mönster av eskalerat spelande både vad gäller tider för insättningar och uttag som vad gäller summan av insatta pengar.

Speldata m.m. under den granskade perioden

Under den fjärde veckan i den granskade perioden, den 9 november 2021, skickade Hillside Gaming ett meddelande som uppmärksammade kunden på dennes nettoinsättningar på över 10 000 kronor under en fyraveckorsperiod, och uppmanade kunden att granska sina insättningsgränser.

Femte veckan inleddes med att kunden dagen då den tillfälliga förordningen upphörde att gälla, den 15 november 2021, gjorde tio insättningar på totalt 32 000 kronor. Samma dag identifierades kontot via ERDS på grund av ökande insättningar vilket resulterade i ett meddelande som innehöll information om kundens spelbeteende, samt information om ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer för spelproblem.

Under sjätte veckan, från den 25 november 2021, ökade spelfrekvensen. Efter det fortsatte kunden spela fyra till sex dagar per vecka och då med många insättningar per dag samt en ökad omsättning på spelade pengar.

Den 30 november 2021 identifierades kontot via ERDS på grund av ökade insättningar vilket resulterade i ytterligare ett meddelande, med en enligt bolaget "lättsam framtoning", med information om kundens spelbeteende, samt information om ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer för spelproblem. Kunden fortsatte att göra insättningar men spelade inte på kommersiellt onlinespel.

Från den 11 december 2021 spelade kunden åter frekvent på kommersiellt onlinespel och gjorde insättningar mellan klockan 14.00 på dagen den 11 december till strax efter midnatt den 12 december och var aktiv igen på morgonen den 12 december. Samma dag fick kunden ett fjärde meddelande, nu med uppmaningen att ta en paus från sitt spelande, en timeout, om hen kände sig oroad över nivån på sitt spelande. Kunden tog ingen timeout utan fortsatte att spela och under följande två dagar gjorde kunden insättningar på totalt 74 000 kronor och omsatte 435 899 kronor. Den 15 december identifierades kundens konto av ERDS på grund av ändringar i kundens betalningsmetod och ytterligare ett meddelande skickades till kunden. Meddelandet innehöll information om kundens spelbeteende, samt inkluderade information om ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer relaterade till

spelproblem. Den 17 december fortsatte kunden att spela och gjorde tre insättningar och omsatte 6 484 kronor.

Kund 4

Kund 4 har varit kund hos Hillside Gaming sedan den 2 februari 2019. Kunden hade en gräns per dag på 20 000 kronor, per vecka på 100 000 kronor och per månad på 250 000 kronor. Under den granskade perioden om två månader gjorde kunden 61 insättningar och tio uttag med en total förlust om 73 739 kronor.

Speldata för kund 4 omfattar perioden från och med augusti 2021 till och med december 2021. Av Hillside Gamings dokumentation framgår att kundens spelkonto återaktiverades den 4 augusti 2021 efter en självavstängningsperiod mellan maj och augusti. Den 11 september fick kunden ett popup-meddelande om nettoinsättningar på över 10 000 kronor under en fyraveckorsperiod och uppmaningen att ta en paus från spelandet i form av en timeout. Kunden tog en timeout.

Speldata m.m. under den granskade perioden

Den 19 oktober återaktiverades kontot efter en 30-dagars timeout och samma dag gjorde kunden sex insättningar på totalt 5 900 kronor och omsatte 46 469 kronor. Från den 19 oktober till den 7 november gjorde kunden insättningar nästan dagligen och spelade en gång i veckan. Vid dessa tillfällen spelade kunden för i stort sett hela den insatta summan, oftast 5 000 kronor.

Den fjärde veckan spelade kunden vid ett tillfälle för de 5 000 kronor som var tillgängliga att spela för under perioden när den tillfälliga förordningen gällde och det skedde tre insättningar.

Spelandet ökade under granskningsperiodens femte vecka då den tillfälliga förordningen upphörde att gälla. Kunden gjorde insättningar fem dagar och spel på kommersiellt onlinespel förekom två dagar under den veckan.

Nästföljande vecka ökade kundens spelande ytterligare och kunden spelade sex av sju dagar. Insättningarna uppgick under den veckan till totalt 71 000 kronor

och den högsta summan per insättning var 15 000 kronor. I samma vecka, den 28 november 2021, skickade Hillside Gaming ett meddelande till kunden, med en enligt spelbolaget "lättisam framtoning", med information om spelarens beteende, ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer för spelproblem. Meddelandet skickades till följd av att kontot identifierades via ERDS på grund av ökade insättningar.

Sjunde veckan fortsatte kunden spela fyra dagar och gjorde insättningar på totalt 36 300 kronor och omsatte 292 900 kronor.

Den 6 december stängdes kontot som en direkt följd av kundens självavstängning i det nationella självavstängningsregistret, Spelpaus. Det saknas dokumentation om annan kundkontakt än standardiserade ERDS meddelanden i det ingivna materialet.

Kund 5

Kund 5 har varit kund hos Hillside Gaming sedan den 31 mars 2019, första aktivitetsdatum den 10 april 2019. Kunden hade "ingen insättningsgräns" per dag, vecka och månad under den granskade perioden. Under den granskade perioden om två månader gjorde kunden 105 insättningar och ett uttag med en total förlust om 104 512 kronor.

Speldata m.m. under den granskade perioden

Kunden spelade flera gånger i veckan. De fyra första av de granskade veckorna spelade kunden fyra till sex dagar i veckan, företrädesvis på eftermiddagar och tidiga kvällar och gjorde tre till fyra insättningar per dag.

Antalet insättningar och summan av insättningarna ökade under periodens femte vecka, när den tillfälliga spelförordningen upphörde att gälla. Under den veckan, den 15 november 2021, gjorde kunden elva insättningar på totalt 19 000 kronor och omsatte 127 156 kronor. Insättningarna skedde under hela dagen, från 10.00-tiden på morgonen till 19.30.

Under sjätte veckan spelade kunden nästan varje dag och gjorde insättningar på totalt 19 117 kronor. Under den veckan, den 23 november 2021, satte kunden in

totalt 9 300 kronor. Insättningarna har skett under dagen från strax innan 09.00 på morgonen till strax innan 20.00 samma dag.

Veckan därefter spelade kunden nästan dagligen och insättningarna uppgick till totalt 35 309 kronor. Den 2 december den veckan gjorde kunden åtta insättningar på totalt 12 690 kronor. Insättningarna pågick från 08.30 på morgonen fram till strax innan 17.00. Den 3 december omsatte kunden 337 074 kronor. Den 5 december gjorde kunden fem insättningar på totalt 9 900 kronor inom loppet av en timme.

Under nionde veckan gjorde kunden en insättning på 850 kronor och omsatte 291 526 kronor.

Under den granskade perioden finns inte i det ingivna materialet någon registrering av utskickade ERDS meddelanden som är relaterade till kundens spelmönster. Under samma period mottog kunden två automatiserade meddelanden som informerade denne om två misslyckade inloggningsförsök (den 8 november respektive den 15 november).

Hillside Gamings yttrande avseende Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar

Hillside Gaming har i yttrande över Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar i huvudsak anfört följande. Bolaget delar inte Spelinspektionens uppfattning och anser att myndigheten "kan ha nått sina slutsatser på missuppfattad information."

Gällande de fem granskade kunderna uppger Hillside Gaming att bolaget genomfört fullständiga riskbedömningar inklusive överväganden kring unga spelare och tidigare självavstängda spelare. Riskbedömningen görs utifrån en rad indikatorer som används inom ERDS och är uppdelad på tre kategorier, tidig risk, medium risk och hög risk.

I detta skede har Hillside Gaming även kompletterat tidigare inskickat material med kundkort med enligt bolaget fullständiga riskbedömningar av samtliga fem kunder för den granskade perioden och av fyra kunder för perioden som är efter

den granskade perioden. Detta för att visa att man följer sina egna policyer och processer, att kunderna har mottagit interaktioner och att kunder har stängts av, detta i syfte att visa att bolaget inte är emot att ingripa och vidta åtgärder för sina kunder.

Hillside Gaming håller inte med om Spelinspektionens preliminära bedömning att bolaget inte har följt kraven gällande insättningsgränser. Mellan den 1 januari 2019 och den 19 april 2022 tillät bolaget sina kunder alternativet "ingen gräns" vid val av insättningsgräns men systemet hade en övre gräns på 500 000 000 kronor. Bolaget menar att de har tillämpat bestämmelser om kravet på insättningsgräns i enlighet med Spelinspektionens vägledning genom samtal med myndigheten före lanseringen på marknaden. Detta i kombination med noggrann övervakning av marknaden i syfte att förstå hur andra operatörer tillämpar reglerna för insättningsgränser. Hillside Gaming anger att de inte ser några indikationer på att andra aktörer på marknaden avviker från den vägledning som myndigheten inledningsvis tillhandahöll bolaget. För att tillmötesgå Spelinspektionens iakttagelser har Hillside Gaming den 19 april 2022 genomfört en ändring som innebär att alla kunder nu måste välja ett fast insättningsvärde för alla tre tidsperioderna.

Utöver detta har Hillside Gaming uppdaterat sin handlingsplan för att förtydliga för Spelinspektionen att arbetssätt redan finns i verksamheten som gör att omsorgsplikten är uppfylld. Bolaget har också uppdaterat handlingsplanen med åtgärder som ska tillämpas framöver. Hillside Gaming anger att bolaget redan behandlade unga spelare och spelare som stängt av sig annorlunda än den breda kundbasen. Detta står nu inskrivet i den uppdaterade handlingsplanen. Hillside Gaming skriver att den ändrade handlingsplanen visar att bolaget framöver avser att mer noggrant granska aktiviteten hos kunder som förlorar mer än 10 000 kronor på en månad, särskilt de som även visar tecken på riskabelt beteende genom ERDS. Detta inkluderar närmare granskning av unga kunder och de som tidigare stängt av sig. Kunder måste numera när de registrerar sig ställa in en övre gräns per dag, vecka och månad. Unga kunder och de som återvänt från tidigare självavstängning har sänkta tröskelvärden så att de fångas av förstärkta kontroller tidigare.

Hillside Gaming avser även att göra en ytterligare ändring av insättningsgränser så att ett tomt textfält med inga synliga värden presenteras istället för ett fast värde. Denna ändring var redan i färd med att genomföras vid tidpunkten för myndighetens granskning, men kommer nu genomföras tidigare.

Hillside Gaming anger i sitt yttrande att ERDS fångar upp spelproblem så att relevanta åtgärder i enlighet med bolagets handlingsplan, kan vidtas i tid. Bolaget anger även att det inte är någon segmentering av speldata mellan de båda systerbolagen, allt övervägs tillsammans. Hillside Gaming har i sitt yttrande detaljerat förklarat hur ERDS fungerar för kunderna som myndigheten har granskat och Hillside Gaming har även genomfört ändringar i handlingsplanen för att tydligare förklara ERDS systemet för myndigheten. Hillside Gaming vill särskilt i sitt yttrande uppmärksamma Spelinspektionen på att Hillside Gaming förnekar att bolaget inte har uppfyllt omsorgsplikten men som ansvarsfull licenshavare är de angelägna om att samarbeta med myndigheten. Hillside Gaming anser att myndighetens preliminära bedömning har gett bolaget möjlighet att bättre förstå förväntningarna på licenshavarna som de tidigare ansåg var otydliga i vägledning och förordning.

Tillämpliga bestämmelser

För en redogörelse för tillämpliga bestämmelser, se [bilaga 2](#).

Spelinspektionens bedömning

De negativa effekterna av spelande ska motverkas. Det finns därför behov av olika former av spelansvarsåtgärder, såsom information och andra proaktiva åtgärder, från en licenshavare. Licenshavarna bör vidare vara skyldiga att ge återkoppling på spelarens spelbeteende samt tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar (se prop. 2017/18:220 s. 148). Spelinspektionen har tagit fram en vägledning med syftet att ge stöd till licenshavarna på området omsorgsplikt. Vägledningen publicerades på Spelinspektionens hemsida den 21 september 2021. I den anges exempel på indikatorer som kan vara tecken på överdrivet spelande, bland annat aktiv speltid, jagande av förluster, höjning av insättningsgränser, avbrutna uttag, nekade insättningar samt vilken tid på dygnet spelet sker med mera. Indikatorerna är valda då de med

vetenskapligt stöd och beprövad erfarenhet kan visa på spelmönster som indikerar överdrivet spelande. Vägledningen är dock inte uttömmande och det är licenshavarens ansvar att avgöra vilka indikatorer för överdrivet spelande som är relevanta för att på ett effektivt sätt skydda spelare mot överdrivet spelande vilket också framgår av Spelinspektionens vägledning.

Nedan specificeras vilka indikatorer som beaktas i denna granskning för att följa hur licenshavaren uppfyllt omsorgsplikten. Det är även viktigt att notera att det är den sammantagna bilden av de olika indikatorerna som utgör grunden för Spelinspektionens bedömning. Då syftet med omsorgsplikten är att skydda spelare mot överdrivet spelande är effekterna av de åtgärder som licenshavaren vidtar i fokus för Spelinspektionens bedömning.

Bristande insättningsgränser per dag, vecka och månad

Vid onlinespel är det obligatoriskt för tillhandahållaren av spel att tillse att spelaren anger en övre gräns för sina insättningar per dag, vecka och månad. Insättningsgränserna ska säkerställa att spelaren får en överblick över sitt spelande och möjlighet att fatta aktiva beslut och på så sätt minska risken för att spela för mer pengar än vad som var tänkt från början (jfr prop. 2017/18:220 s. 152).

Enligt Hillside Gamings ursprungliga version av handlingsplanen för omsorgsplikt var det enbart obligatoriskt att ange insättningsgränser för de kunder som kom tillbaka från självavstängning. Övriga kunder uppmanades att *överväga* att välja insättningsgränser enligt handlingsplanen. Av de tio kunder som hos Hillside Gaming förlorat mest pengar under den granskade två månaders perioden saknar fyra insättningsgränser på samtliga tre nivåer under hela eller delar av den aktuella perioden.

Av de fem kunder som Spelinspektionen gått vidare med i sin granskning saknar två gränser helt och två har periodvis saknat insättningsgränser. Enligt uppgift från Hillside Gaming har alternativet "ingen gräns" erbjudits från och med den 1 januari 2019. Där kunden har valt alternativet "ingen gräns", fanns det enligt bolaget en teknisk gräns på 500 000 000 kronor inställd i Hillside Gamings system som inte kunden kunde se.

Det har varit Hillside Gamings uppfattning att nuvarande lag och regulatoriska krav inte tydligt kräver att en specificerad insättningsgräns måste sättas av kunden. Kunden måste bestämma en gräns innan den ska spela vilket i teorin skulle kunna vara "ingen gräns" enligt bolaget. Vad gäller Hillside Gamings påstående att bolaget har tillämpat bestämmelser om insättningsgränser i enlighet med Spelinspektionens vägledning genom samtal med myndigheten före lanseringen på marknaden vill myndigheten klargöra följande. Spelinspektionen kan inte lämna bindande förhandsbesked och har inte heller några noteringar om att det av bolaget påstådda samtalet med myndigheten har ägt rum.

Spelinspektionen bedömer att det ligger i sakens natur att spellagens krav på insättningsgräns rimligtvis måste tolkas som att kunden *ska* sätta en gräns för sina insättningar, inte att kunden fritt kan välja. Ger Hillside Gaming kunden möjlighet att spela utan insättningsgräns kan inte bolaget efterleva kravet i 11 kap. 5 § spelförordningen som stadgar att kunder som höjer sin insättningsgräns till över 10 000 kronor per månad ska kontaktas av licenshavaren.

Brister i omsorgsplikten

Bestämmelserna om insättningsgränser är en del av omsorgsplikten och ett viktigt spelansvarsverktyg för att motverka överdrivet spelande. Det är mer effektivt om en licenshavare varnar en spelare utifrån spelarens egna angivna gränser än om spelaren får generella varningar som inte är direkt kopplade till honom eller henne. Spelaren kan mot bakgrund av en sådan varning ändra sin spelbudget (jfr prop. 2017/18:220 s. 152). Hillside Gaming har tillåtit kunderna att spela utan att ange en insättningsgräns per dag, vecka och månad. Insättningsgränser är en viktig skyddsåtgärd och genom att tillåta kunderna att spela utan att ha angivna gränser har Hillside Gaming satt denna skyddsåtgärd ur spel. Spelinspektionen anser att om en licenshavare tillåter höga insättningsgränser behöver andra indikatorer i spelmönstret övervakas särskilt noggrant.

Enligt förarbetsuttalanden bör innebörden av överdrivet spelande bland annat avgöras med hänsyn till spelarens egna uppställda gränser för insättningar.

Spelinspektionen kan inte se att Hillside Gaming har haft särskild uppmärksamhet på kunderna i urvalet med höga gränser eller inga gränser alls. Kund 4 och 5 bör uppmärksammas särskilt i detta hänseende. Kund 4 har både stängt av sig från spel vid ett flertal tillfällen och har höga insättningsgränser. Spelinspektionen kan inte se att bolaget har begränsat kundens möjlighet att göra insättningar under tiden kontot funnits, det vill säga under perioden februari 2019 till och med december 2021. Kund 5 har höjt sin gräns för insättning från 2 000 kr per 24 timmar till ingen gräns vilket bör betraktas som ett riskmoment som ska följas upp noggrant. Spelinspektionen kan dock inte se att detta har skett. Såväl återkoppling på spelbeteende som restriktioner och tillträdesbegränsningar bör tillämpas i ett tidigt skede och inte när spelet redan har vållat spelaren skada (jfr SOU 2017:30 del 1 s. 608).

Av utredningen framgår att de fem kunder som varit föremål för en fördjupad granskning har haft ett spelbeteende som innebär att de visat tecken på överdrivet spelande. Samtliga av de granskade kunderna spelar exempelvis under den tillfälliga förordningen för hela summan av det som är möjligt att använda på kommersiellt onlinespel. Därutöver indikerar insättningar och uttag att kunderna även spelat på Hillside (Sports) ENC via det spelkonto som är gemensamt för Hillside Gaming och Hillside (Sports) ENC.

Samtliga av de granskade kunderna spelar flera gånger i veckan, vilket är en av indikatorerna på upptagenhet vid spelet. Till exempel kund 1 och kund 2 har visat tydliga tecken på upptagenhet med spel med flera insättningar och uttag spridda över dagen, kvällen och natten och vid flera tidpunkter under samma dag. Kund 3 spelar intensivt flera dagar i rad. Kund 4 spelar de flesta dagarna från och med den femte veckan av den granskade perioden och gör många insättningar per dag och omsätter höga belopp. Även kund 5 visar tydliga tecken på upptagenhet av spel då kunden spelar intensivt fem till sex dagar i veckan och vissa dagar gör olika insättningar i flera timmar.

I syfte att fullgöra sin omsorgsplikt, ska licenshavaren ta kontakt med spelare som höjer en insättningsgräns eller anger en högre gräns än 10 000 kronor per månad. Hillside Gaming har valt att låta den kontakten ske genom en automatiserad så kallad spenderingspåminnelse. Spelinspektionen kan inte se att policyn följs i detta avseende vad gäller kund 2 och kund 5. Kund 2 sätter in

10 000 kronor per dag vid vissa tillfällen vilket borde ha uppmärksammats av licenshavaren och meddelanden som varnar för insättningar över detta belopp borde enligt Spelinspektionens uppfattning komma tidigare. Under vecka sju finns ingen kontakt registrerad trots att veckan inleddes med en insättning på över 10 000 kronor. Kund 5 sätter in över 10 000 kronor per vecka vid fyra tillfällen. Trots det finns inte under hela tillsynsperioden ett meddelande som varnar om insättningar som överstiger 10 000 kronor.

Det ska understrykas att omsorgsplikten avser att skydda spelarnas liv, hälsa och ekonomi samt indirekt även de anhöriga till spelarna (se prop. 2017/18:220 s. 148). Även om det inte anges någon konkret tidsgräns för när åtgärder ska vidtas så får det anses följa av 14 kap. 1 § spellagen att licenshavaren ska vidta de åtgärder som krävs på individnivå för att motverka överdrivet spelande och att åtgärderna ska vidtas så fort det behövs (jfr Förvaltningsrätten i Linköpings dom den 5 maj 2021 i mål nr 7081-21). Spelinspektionen bedömer att meddelandena som har till syfte att skydda spelarna från skada, kommer för sent. Spelinspektionen kan inte heller urskilja att spenderingspåminnelser följs upp systematiskt i de fall då kunden inte förändrar sitt spelmonster. Det är den effekt meddelandena har på kundens spelbeteende som har betydelse i bedömningen av om omsorgsplikten ska anses vara uppfylld. I de fall information om ansvarigt spelande, länkar till spelpaus.se och spenderingspåminnelser inte påverkar kundens spelbeteende, måste mer ingripande åtgärder vidtas av bolaget. Detta har dock inte skett, förutom då kund 1 blir avstängd efter nära två månaders ökat spelande. När mer ingripande åtgärder väl vidtas sker det enligt Spelinspektionens uppfattning alldeles för sent. Utredningen i ärendet visar att det endast är undantagsvis som Hillside Gaming följer upp och eskalerar åtgärderna när spenderingspåminnelser inte leder till ändrat beteende hos kunden. Oftast har bolaget enbart skickat ut ytterligare informationsmeddelanden till spelaren.

I Hillside Gamings yttrande till Spelinspektionen har bolaget kompletterat med riskbedömningar för respektive kund och Spelinspektionen noterar att dessa riskbedömningar inte var med i den ursprungliga dokumentation som Hillside Gaming skickade in. I de riskbedömningar som skickats in som svar på den preliminära bedömningen framgår att endast en kund av de ovan nämnda fem har riskbedömts med högre risk än "tidig risk". Detta är anmärkningsvärt med

hänvisning till den tidsomfattning, de tidpunkter och de summor som dessa kunder har spelat för. Spelinspektionen noterar också att riskbedömningen "hög risk" tillämpades först då kunden inom loppet av några timmar hade gjort ett antal insättningar på totalt 350 000 kronor. En av kunderna har även varit avstängd tidigare men bedöms trots det inte utgöra en högre risk. Det som ska hända, enligt Hillside Gaming, då kunden erhåller bedömningen tidig risk är att hen "får pop up-meddelanden och meddelanden på sidan för att varna dem om deras beteende. För de flesta kunder är detta tillräckligt."

Sammanfattande bedömning

Vid en samlad bedömning anser Spelinspektionen att samtliga granskade kunder under tillsynsperioden har uppvisat ett spelande som enligt Spelinspektionens bedömning är att anse som överdrivet. Spelinspektionen anser att Hillside Gaming inte har vidtagit tillräckliga åtgärder för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det har funnits anledning till det. Spelinspektionen anser vidare att Hillside Gaming inte har arbetat tillräckligt proaktivt och riskbaserat för att säkerställa att bolaget identifierar kunder för att vidta individuellt anpassade spelansvarsåtgärder i de fall då kunderna uppvisar ett spelbeteende som bedöms som problematiskt.

Spelinspektionens bedömning är att Hillside Gamings arbete gällande omsorgsplikten, med avsaknaden av en insättningsgräns per dag, vecka och månad för kunderna samt den bristande övervakning och uppföljning av, och interaktion med, de granskade kunderna som redogörs för ovan, inte har varit tillräcklig ur ett spelansvarsperspektiv. Hillside Gaming har inte tillräckligt skyndsamt återkopplat på kundernas spelbeteende. Hillside Gaming har enligt Spelinspektionen heller inte i tillräcklig omfattning vidtagit restriktiva åtgärder och infört tillträdesbegränsningar och/eller restriktioner för de granskade kunderna. Spelinspektionen anser att det generellt tar för lång tid innan Hillside Gaming vidtar åtgärder för att förhindra fortsatt riskfyllt spelande. Genom detta har Hillside Gaming brutit mot 14 kap. 1 och 7 §§ spellagen och 11 kap. 3 § spelförordningen.

Spelinspektionen noterar att i den ursprungliga handlingsplanen saknades två viktiga grupper av spelare och en beskrivning av de åtgärder som ska vidtas vid

överdrivet spelande i just dessa två grupper. Det gäller dels tidigare avstängda spelare dels unga spelare i gruppen 18-24 år. Efter att Spelinspektionen har påtalat den bristen har licenshavaren kompletterat sin handlingsplan där dessa grupper framgår som särskilt viktiga att ta hänsyn till. I handlingsplanen saknas dock fortfarande information om *hur* särskild hänsyn tas till dessa grupper.

De ursprungliga bristerna i handlingsplanen ger avtryck i bolagets hantering av de granskade kunderna. Vissa av ovannämnda brister hade eventuellt kunnat undvikas med en mer utvecklad handlingsplan.

Hillside Gaming ska meddelas en varning

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarlig överträdelsen är (prop. 2017/2018:220 s. 340). Ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften (jfr kraven på spel i 3 kap. 1 § spellagen), desto allvarligare är en överträdelse av den (prop. 2017/18:220 s. 352). Med hänsyn till att syftet med den aktuella bestämmelsen är att skydda spelare är en överträdelse av bestämmelsen, både typiskt sett och i det aktuella fallet, att bedöma som allvarlig (prop. 2017/2018:220 s. 352).

Spelinspektionens granskning av kunder omfattar perioden den 17 oktober till den 17 december 2021 med vissa kompletteringar varför det inte är möjligt att fastställa exakt hur länge överträdelsen pågått. Utifrån Hillside Gamings beskrivning av hur de under den granskade perioden har arbetat med att motverka överdrivet spelande bedömer Spelinspektionen att bristerna beror på att Hillside Gaming har åsatt de granskade kunderna en för låg risknivå för att ha möjlighet att upptäcka ett misstänkt problemspelande och agera tillräckligt snabbt. Dessutom när kundernas spelmönster inte har förbättrats har licenshavaren en skyldighet att självmant begränsa kundens spelande för att motverka skador för den enskilde. Så har inte skett och det utgör en allvarlig överträdelse av bestämmelsen om omsorgsplikt. En bristande uppföljning av ett omfattande spelande hos spelarna innebär att bestämmelserna om omsorgsplikten inte har följts och utgör därmed en allvarlig överträdelse av spellagen (jfr Kammarrätten i Jönköpings dom den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19).

Hillside Gaming har medgivit att spel med valet "ingen gräns" har erbjudits från det att Hillside Gaming fick licens den 1 januari 2019 till och med den 18 april 2022, knappt fyra månader efter det att Spelinspektionen inledde sin tillsyn. Att tolka en lagregel som stadgar att kunderna ska ha en insättningsgräns på så sätt att den utgör en öppning för att tillåta kunden att göra valet "ingen gräns" är inte bara felaktigt, det är också uppseendeväckande och nonchalant mot de självklara skyldigheter ett spelbolag har att följa regelverket och skydda kunderna. Insättningsgränser är ett viktigt spelansvarsverktyg som Hillside Gaming har gett samtliga sina kunder möjlighet att välja bort under en mycket lång tid. Det utgör en såväl allvarlig som systematisk överträdelse av spellagen.

Allvarliga överträdelser ska resultera i att licensen återkallas, om inte en varning anses tillräcklig. Spelinspektionen bedömer att Hillside Gaming har genomfört förbättringar av sin verksamhet inom området spelansvar genom att ta bort möjligheten att välja "ingen gräns" som insättningsgräns, låt vara att denna förbättring har genomförts i ett mycket sent skede. Bolaget har även tidigarelagt införandet av ett fritextfält för insättningsgräns där kunden själv fyller i önskat tak för insättningar till spelkontot. Hillside Gaming har gjort ändringar i handlingsplanen för omsorgsplikt som enligt bolaget ska leda till en mer noggrann uppföljning av de kunder som förlorar mer än 10 000 kr per månad, särskilt av de kunder som uppvisar ett riskabelt spelbeteende. Hillside Gaming har också infört sänkta tröskelvärden i ERDS för unga spelare respektive spelare som återgår i spel efter en period av självavstängning. Dessa två grupper är numera identifierade som spelare förenade med högre risk i bolagets handlingsplan för omsorgsplikt. Spelinspektionens bedömning är att om dessa åtgärder efterlevs i praktiken ökar det förutsättningarna för att skydda kunder mot överdrivet spelande. Med tanke på hur Hillside Gaming hittills betraktat sina skyldigheter att iaktta spelansvarsreglerna, särskilt att "ingen gräns" för insättningar skulle motsvara kraven, kan det med fog ifrågasättas om bolaget har den nödvändiga viljan att efterleva regelverket i praktiken. Spelinspektionen stannar dock vid att de klarlägganden om myndighetens syn på spelbolags skyldigheter som ges genom detta beslut, är tillräckliga för att för närvarande utgå från att Hillside Gaming i fortsättningen kommer att följa reglerna. Mot denna bakgrund anser Spelinspektionen att en varning får anses som ett tillräckligt ingripande.

Hillside Gaming ska betala en sanktionsavgift om
14 000 000 kronor

Varningen ska förenas med en sanktionsavgift. När sanktionsavgiftens storlek bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått.

Sanktionsavgiften ska sättas i relation till bolagets omsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret i förhållande till det år när överträdelsen ägde rum. Sanktionsavgiften ska bestämmas till ett belopp som uppgår till lägst 5 000 kronor och högst 10 procent av omsättningen. Hillside Gamings bruttoomsättning för 2021 uppgick enligt bolaget till 1 970 803 191 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 197 080 319 kronor.

Generellt sett är det stor skillnad mellan licenshavares bruttoomsättning och dess intäkter minus utbetalda vinster, vilket i spelbranschen benämns *Gross Gaming Revenue* (GGR). Spelinspektionen har därför även hämtat in uppgifter från Hillside Gaming om bolagets GGR för att säkerställa att sanktionsavgiften inte blir oproportionerlig och för föregående räkenskapsår uppgick Hillside Gamings GGR till 69 042 354 kronor.

Vid bedömningen av sanktionsavgiftens storlek beaktar Spelinspektionen sammanfattningsvis överträdelsens allvar, hur länge den har pågått samt Hillside Gamings omsättning. Som tidigare nämnts har det inte varit möjligt för Spelinspektionen att fastställa hur länge överträdelsen rörande omsorgsplikten pågått. Vad gäller överträdelserna avseende reglerna rörande insättningsgränser, har dessa pågått under flera år. Myndigheten har också konstaterat att överträdelserna är av allvarligt slag då de rör licenshavarens spelansvar. Mot den bakgrunden bedömer Spelinspektionen att sanktionsavgiften ska uppgå till 14 000 000 kronor. Spelinspektionen bedömer att denna sanktionsavgift är proportionerlig även sett till Hillside Gamings GGR.

Detta beslut har fattats av Spelinspektionens styrelse Per Håkansson, ordförande, Camilla Rosenberg, generaldirektör, Håkan Wall, Andreas Prochazka, Fredrik Holmberg och Doris Högne Rydheim. Vid den slutliga handläggningen medverkade också chefsjuristen Johan Röhr, avdelningschefen Patrik Gustavsson, enhetschefen Christina Engbrink, utredaren Maria Vinberg och utredande juristen Natalia Herasymchuk, föredragande.

Camilla Rosenberg

Natalia Herasymchuk