

Roar Vegas Ltd
Level 7, The Plaza Business
Center, Bisazza Street
SLM 1640 Sliema
Malta

Anmärkning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

Beslut (att meddelas den 25 mars 2025 kl. 08.00)

1. Spelinspektionen meddelar Roar Vegas Ltd, C 103736, svenskt organisationsnummer 502093-0755, en anmärkning.
2. Spelinspektionen beslutar att Roar Vegas Ltd ska betala en sanktionsavgift om 8 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

Sammanfattande bedömning

Roar Vegas Ltd (Roar Vegas) har brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen (2018:1138). Överträdelsen består i att bolaget inte i tillräcklig utsträckning har hjälpt tre av tolv granskade kunder att minska sitt spelande när det funnits anledning till det. De tre kunderna har alla haft ett överdrivet spelande och indikatorerna på det har varit flera. Bolaget har visserligen agerat med effektiva åtgärder för att hjälpa kunderna att minska sitt spelande. Spelinspektionen bedömer dock att bolaget borde ha ingripit med effektiva åtgärder tidigare än vad de gjort. Att bolaget inte gjort det innebär en överträdelse av spellagen. Roar Vegas ska därför meddelas en anmärkning förenad med sanktionsavgift.

Beskrivning av ärendet

Roar Vegas har licens för att bedriva kommersiellt onlinespel och vadhållning i Sverige. 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. Om det inte ingått i handlingsplanen, har Spelinspektionen begärt in de dokument som innehåller 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 lämnat in två handlingsplaner, daterade den 28 november 2023 och 4 februari 2024, som båda har varit gällande under granskningsperioden (den 1 januari – 31 mars 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:

- kundens födelseår
- kundens insättningsgränser under perioden
- ändringar av insättningsgränser under perioden
- kundens samtliga insättningar och förluster under perioden
- nekade insättningar
- lagda online- respektive vadhållningsspel under perioden
- vid vilka tidpunkter kunden varit inloggad på spelplattformen under perioden
- samtliga spelansvaråtgärder som bolaget har vidtagit för kunden under perioden, med specifikation för vilken typ av åtgärd och datum för vardera åtgärd
- uppgift om kunden har gjort självtest under perioden
- 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 tre av kunderna i urvalet. I [bilaga 2](#) finns en redogörelse för de kunduppgifter som lagts till grund för beslutet.

Om Roar Vegas arbete med omsorgsplikten

Roar Vegas har i de ingivna handlingarna beskrivit sitt arbete med omsorgsplikten. Detta arbete redogörs för – i relevanta delar – nedan.

Roar Vegas har ett spelmonitoreringsverktyg som analyserar kundernas beteenden utifrån ett flertal indikatorer. Baserat på analysen kategoriseras kunderna i olika prognostiserade riskklasser: låg, låg-medium, medium, medium-hög och hög. Beroende på karaktären på kundens aktivitet på spelkontot skickar bolaget automatiserade meddelanden till kundens spelkonto som återfinns på startsidan när kunden är inloggad. Meddelandena är korta och utformade för att utbilda och informera kunderna om utbudet av hjälpmedel för säkrare spelande och uppmuntra till att hjälpmedlen används. Innehållet anpassas efter kundens prognostiserade riskklass. Om en kund bedöms ha en låg eller låg-medium riskklass innehåller meddelandena en mer generell hänvisning till tillgängliga spelansvarsverktyg och om kunden bedöms ha en medium, medium-hög eller hög riskklass innehåller meddelandena specifika hänvisningar till spelansvarsverktyg som är relevanta för kunden.

Utöver de automatiserade meddelandena har Roar Vegas ett spelansvarsteam som manuellt granskar kundkonton som hänvisas till dem från andra avdelningar i bolaget eller kunder som når den prognostiserade riskklassen hög risk. När ett konto når hög risk införs vissa begränsningar på kontot tills spelansvarsteamet har granskat kontot. Efter den manuella granskningen vidtas eventuella relevanta åtgärder. De restriktioner och begränsningar som bolaget kan införa är bland annat påtvingad insättningsgräns, förlustgräns, tidsbegränsningar och avstängning.

När kunderna har skapat ett konto hos bolaget har bolaget skickat ett meddelande till kunden med information om ansvarsfullt spelande och med information om de spelansvarsverktyg som finns tillgängliga. Om kunden, vid skapandet av kontot, har angivit en insättningsgräns som är högre än 10 000 kronor per månad, har kunden också fått ett e-postmeddelande med information om det högre riskbeteende som en så hög insättningsgräns innebär.

Bolaget har också använt vissa säkerhetssystem och kontroller för att upprätthålla regelefterlevnad på omsorgspliktens område. Exempelvis finns mekanismer för att förhindra att kunden spenderar betydande belopp. De insättningsgränser som kunden själv anger underordnas därför lägre begränsningar som bolaget sätter upp för kunden. För unga kunder mellan 18–24 år har bolaget tillämpat en förhöjd riskprofil vilket har inneburit att denna grupp alltid har haft en högre risknivå än övriga kunder med samma aktivitetsnivå.

Sammanfattning av Roar Vegas yttrande över Spelinspektionens preliminära bedömning

Spelinspektionen skickade den 17 oktober 2024 en preliminär bedömning av omständigheterna i ärendet till Roar Vegas. Bolaget har inkommit med yttrande över denna skrivelse. Vad bolaget har anfört i sitt yttrande anges sammanfattningsvis i kommande avsnitt.

Roar Vegas anser att bolaget inte har brutit mot omsorgsplikten

Roar Vegas har framfört att de ser mycket allvarligt på de påpekade bristerna, att de tar omsorgsplikten gentemot kunderna på allvar och ständigt strävar efter att förbättra sin handlingsplan. Roar Vegas har framfört att de anser att de inte har brutit mot omsorgsplikten och att deras omsorgspliktsarbete i de tre aktuella fallen har fungerat på ett lämpligt sätt och lett fram till att kundernas överdrivna spelande har upphört.

Vidare har Roar Vegas anført att bolagets och Spelinspektionens bedömningar i ärendet endast skiljer sig åt när det gäller frågan om vid vilken tidpunkt bolaget har varit skyldiga att vidta mer ingripande åtgärder för att uppfylla omsorgsplikten. Bolaget anser att det har varit oklart för dem som licenshavare hur de ska uppfylla sina skyldigheter, eftersom det saknas tydliga föreskrifter om vid vilken tidpunkt mer ingripande åtgärder ska vidtas. Det har därför funnits utrymme för olika tolkningar då bedömningen lämnas åt licenshavaren. Under sådana omständigheter kan det alltid finnas en skillnad i licenshavarens genomförande och Spelinspektionens förväntningar, trots att det är uppenbart att bolaget har flera system på plats för att övervaka och på lämpligt sätt hantera omsorgsplikten för individuella konton.

Särskilt otydligt har det varit eftersom en licenshavare har motstridiga rättsliga skyldigheter. Omsorgsplikten innebär nämligen att licenshavaren behöver hantera uppgifter om enskilda spelare som kan betraktas som högkänsliga. Vid tidpunkten för Spelinspektionens tillsyn var det inte tillåtet för en licenshavare att behandla personuppgifter som rör hälsa och ekonomi. Lagändringen som ger licensinnehavaren sådan rätt trädde i kraft först den 1 juni 2024 (se 17 kap. 5 § punkt 6 spellagen). Före lagens ikraftträdande strävade Roar Vegas efter att uppfylla omsorgsplikten utan att behandla känsliga uppgifter. Istället baserades bedömningarna på när kunder inte svarade på ett lämpligt sätt på uppmaningar och interaktioner, vilket gav kunderna möjlighet att först själva fatta beslut om sitt spelande. Endast när det kunde konstateras att kundens eget val var ineffektivt – inte baserat på uppgifter om hälsa och ekonomi – implementerade bolaget mer ingripande åtgärder. Spelinspektionens preliminära bedömning antyder att bolaget borde ha identifierat tecken på överdrivet spelande och implementerat åtgärder tidigare. I avsaknad av rättsligt stöd att behandla uppgifter om hälsa och ekonomi var Roar Vegas, under granskningsperioden, förhindrat att genomföra någon form av omedelbar eller förhandsbedömning. Roar Vegas vill därför framhålla att åtgärderna vid denna tidpunkt främst syftade till att utvärdera effekten av omsorgspliktsarbetet, ge kunderna möjlighet att vidta självkontrollerande åtgärder och öka åtgärderna på specifika konton.

Roar Vegas anser att Spelinspektionen har lagt för stor vikt vid vissa av riskfaktorerna som kunderna uppvisat

Roar Vegas har uppgett att de håller med om att de av Spelinspektionen uppräknade riskfaktorerna (unga kunder och kasinospel) kan innebära att kunderna behöver visas särskild uppmärksamhet. Roar Vegas har även gjort det i sitt system och menar att de kontrollsysteem som de har mildrar dessa risker. Roar Vegas har därför tilldelat de unga kunderna (kund 8 och 9) förhöjda riskpoäng som har resulterat i en intensifierad kedja av ansvarsfulla meddelanden under hela kundförhållandet. Bolaget har även framfört att eftersom det i de tre enskilda fallen endast var en kund som spelade kasinospel, och att av den kundens totala aktivitet uppgick kasinospelandet endast till 15 procent, bör den riskfaktorn inte ges någon särskild betydelse vid bedömningen av den aktuella kunden.

Roar Vegas har framfört att samtliga indikatorer för överdrivet spelande som Spelinspektionen har tagit upp i den preliminära bedömningen är inkluderade i bolagets breda riskbedömning och har hanterats effektivt genom de åtgärder som bolaget har vidtagit, vilket i sin tur visar att bolaget har ett fungerande omsorgspliktsarbete.

Roar Vegas har inte bestridit att kunderna har haft höga insättningsgränser och att det kan innebära en ökad risk. Bolaget har anfört att de insättningsbegränsningar som gjordes på kontona av bolagets tekniska system var betydligt lägre än de gränser som kunden själv satte. Bolaget har vidare anfört att även om höga insättningsgränser är en indikation på förhöjd risk är det ett vanligt kundbeteende att sätta gränser som inte exakt återspeglar deras avsedda spelbudget. Bolaget har även framfört att omständigheterna att kunderna varit aktiva flera gånger i veckan eller spelat på natten inte isolerat var för sig innebär en betydande risk för skada, utan att varje kundkonto har analyserats utifrån sina egna meriter och vid behov har åtgärder vidtagits. Bolaget menar även att omständigheten att kunderna har förlorat merparten av de pengar som har satts in samma eller nästkommande dag tyder på att kunderna har lagt mer medvetna spel.

Roar Vegas har även framfört att Spelinspektionen har lagt för stor vikt vid riskindikatorerna "nekade insättningar" och "långa inloggningstider", eftersom de nekade insättningarna har berott på något annat än otillräckliga medel på bankkontot och de långa inloggningstiderna har förekommit i samband med att kunderna har följt en pågående match. Långa inloggningstider och även inloggningar flera dagar i följd är ett vanligt spelbeteende för sportspelare som följer spelet under tiden matchen pågår, vilket också kan förklara kundernas inloggningstider på natten. Roar Vegas har anfört att en kund som är inloggad under tiden hen tittar på sport inte i sig är representativ för överdrivet spelande och bör ges mindre vikt vid bedömningen. De aktuella spelarna var i grunden sportspelare och deras aktivitet under pågående spelevenemang borde därför inte bedömas på samma sätt som en kasinospelare. Omständigheten att en av kunderna har stängt av sig i Spelpaus bör inte heller påverka bedömningen av den enskilda kunden på annat sätt än att det visar att bolagets strikta åtgärder har resulterat i att kunden aktivt har fattat det positiva beslutet att registrera sig i Spelpaus.

Roar Vegas anser att bolaget har vidtagit flera åtgärder för att förbättra sitt arbete

Roar Vegas har anfört att de har vidtagit flera åtgärder för att förbättra sitt arbete med omsorgsplikten. Åtgärderna godkändes av företagets ledning i mars 2024, det vill säga innan Spelinspektionen inledde tillsyn, och genomfördes i slutet av maj 2024 som en del av bolagets systematiska arbete med handlingsplanen. De åtgärder som vidtagits är sammanfattningsvis:

- ytterligare popup-meddelande på webbplatsen som varnar kunden om att insättningsgränsen är hög och som kunden aktivt behöver hantera genom att antingen behålla sin gräns eller ändra sin gräns
- varningsmeddelande om en kund med en insättningsgräns över 10 000 kronor per månad når 70 % av insättningsgränsen. Kunden behöver aktivt hantera meddelandet genom att antingen behålla sin gräns eller ändra sin gräns
- marknadsföringsrestriktioner som innebär att två kundgrupper utesluts från direktmarknadsföring. Det gäller unga kunder som har en

- automatisk riskklassificering som medelrisk eller högre, och alla kunder med en automatisk riskklassificering som medelhög risk eller högre
- ett tak för de insättningsgränser som kunden kan ange
 - en fast gräns för hur mycket en kund kan satsa och förlora på ett spelkonto under en månad (i kraft sedan den 19 mars 2024). Sedan den 9 maj 2024 gäller en lägre sådan förlustgräns för unga spelare
 - tydligare riktlinjer för hur kunder med förhöjd risk inom högrisksegmentet ska hanteras och rutiner för att omedelbart stänga av sådana kunder. Denna grupp kunder får numera riskbeteckningen "extrem risk"
 - tydligare och mer kraftfulla budskap, anpassade till kundens risksegment, i de automatiska meddelanden som skickas till kunderna.

Roar Vegas anser att de system som de har implementerat efter granskningsperioden innebär att tillräckliga system numera finns på plats. Om systemet hade varit på plats under granskningsperioden skulle det ha resulterat i att mer ingripande åtgärder hade vidtagits tidigare i förhållande till de nu aktuella kunderna.

En eventuell överträdelse bör bedömas som ringa eller ursäktlig

Om Spelinspektionen bedömer att bolaget har brutit mot omsorgsplikten bör överträdelsen i vart fall bedömas som ringa eller ursäktlig.

Roar Vegas har arbetat kontinuerligt med förbättringar i omsorgspliktarbetet och har implementerat flera förbättringsåtgärder kort efter granskningsperioden. Förbättringarna hade sannolikt resulterat i en annan hantering av de berörda kunderna om de hade varit på plats tidigare. En varning eller sanktionsavgift skulle vara en oproportionerlig påföljd. De påstådda överträdelserna har inte varit systematiska till sin natur och relevanta åtgärder har vidtagits för kunderna. De påstådda överträdelserna kan snarare betraktas som ett resultat av många försök från Roar Vegas sida att uppmuntra kunder att kontrollera sitt eget spelande. Det har inte heller varit tydligt föreskrivet vid vilken tidpunkt en licenshavare ska ingripa och det handlar om en begränsad tidsram för de berörda kunderna.

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. Det får särskilt noteras att Roar Vegas själva har uppgett att Spelinspektionen och bolaget endast har olika uppfattning om huruvida Roar Vegas har agerat tillräckligt skyndsamt med effektiva åtgärder för att hjälpa de tre kunderna att minska sitt spelande.

Frågor som Spelinspektionen inte går vidare med

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

I den preliminära bedömningen beaktade Spelinspektionen, vid bedömningen av överdrivet spelande, omständigheter såsom nekade insättningar, höjning av insättningsgränser som gjorts efter ikraftträdande av påtvingad insättningsgräns, avstängning i Spelpaus och kasinospel. Dessa omständigheter ligger inte till grund för Spelinspektionens bedömning av kundernas överdrivna spelande.

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).

Enligt Spelinspektionen har alla tre kunder haft ett överdrivet spelande och indikatorerna på det har varit flera.¹

Samtliga tre kunder har haft höga insättningsgränser och har spelat flera gånger i veckan. Det kan särskilt noteras att kund 6 har varit inloggad varje dag under de tre första veckorna i januari, spelat 19 av dagarna och under samma tid gjort stora insättningar, sammanlagt 116 400 kronor, och gjort förluster med samma belopp. Kund 8 har, från det att spelkontot registrerades, varit inloggad elva dagar i följd och satt in och förlorat 69 900 kronor under den perioden. Det kan även noteras att kund 9 har gjort stora insättningar och förluster på kort tid, 60 575 kronor under de fyra första veckorna efter att kontot registrerades. Samtliga tre kunder har också haft ett spelmönster där merparten av de pengar som har satts in har förlorats samma eller nästkommande dag.

Härutöver har kund 6 och 9 delvis spelat på natten och båda kunderna har haft långa inloggningstider. Kund 6 har som mest varit inloggad mellan sex och tolv timmar per dag. Kund 9 har haft flera dagar med inloggningstider över sex timmar, varav inloggningstiden en av dagarna uppgick till 16 timmar.

Roar Vegas har inte bestridit att kunderna har haft ett överdrivet spelande men de har framhållit att flera av riskindikatorerna som Spelinspektionen har beaktat inte är relevanta eller inte ska väga så tungt i bedömningen av de aktuella kunderna, särskilt som kunderna i princip uteslutande har spelat vadhållningsspel. Det är Spelinspektionens bedömning att inloggningar flera dagar i följd, långa inloggningstider och spel på natten tyder på ett överdrivet spelande, även om detta är ett typiskt spelmönster för kunder som spelar vadhållningsspel. Spelinspektionen bedömer därför att dessa indikatorer har betydelse även för kunder som spelat vadhållningsspel. Även spelmönstret att kunderna har förlorat de insatta medlen strax efter att de har satts in på spelkontot är, enligt Spelinspektionen, en relevant omständighet som även den indikerar ett riskfyllt spelande. Att kunderna, så som bolaget menar, skulle ha gjort medvetna val förtar inte förhållandet att höga belopp har satts in och förlorats på kort tid.

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

Bolaget har även påpekat att enskilda indikatorer var för sig inte nödvändigtvis är tecken på överdrivet spelande. Enligt Spelinspektionen är alla ovan upptagna indikatorer tecken på överdrivet spelande och det är en samlad bedömning av samtliga indikatorer som utgör grunden för bedömningen, att samtliga tre kunder har haft ett överdrivet spelande.

Roar Vegas har inte i tillräcklig utsträckning 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 (prop. 2017/18:220 s 1).

Omsorgsplikten enligt 14 kap. 1 § spellagen, vilken har befästs i praxis², 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.

I samtliga av de fall som omfattas av detta beslut har Roar Vegas vid någon tidpunkt identifierat ett överdrivet spelande hos kunden och i samband med det infört en påtvingad insättningsgräns. Insättningsgränserna har varit effektiva för att hjälpa kunderna att minska sitt spelande. Spelinspektionen bedömer dock att effektiva åtgärder borde ha vidtagits tidigare än vad bolaget har gjort.

² 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.

De tre kunderna har haft ett överdrivet spelande och Roar Vegas har under kundrelationen stegvis ökat deras riskklassificering. Bolaget har skickat ett flertal automatiserade meddelanden till kunderna med upplysningar om tillgängliga spelansvarsverktyg och uppmaningar att tänka över spelandet. Meddelandena har haft en generell karaktär och inte gett någon återkoppling på den enskilda individens spelbeteende. Meddelandena har inte haft någon synbar effekt på kundernas spelbeteende. Dessa meddelanden har därmed inte varit tillräckliga för att skydda kunderna från överdrivet spelande. Under sådana förhållanden har bolaget, för att uppfylla omsorgsplikten, haft en skyldighet att vidta mer ingripande åtgärder, såsom restriktioner eller tillträdesbegränsningar.³ Om spelandet är mycket riskfyllt kan det härmed finnas anledning för licenshavaren att använda sig av tillträdesbegränsningar redan som en andra åtgärd.⁴ Det krävs även att bolaget agerar skyndsamt och att åtgärderna vidtas i samma takt som spelandet sker. Spelinspektionen gör bedömningen att kundernas överdrivna spelande har pågått under så pass lång tid att det har funnits förutsättningar för bolaget att uppmärksamma det och vidta effektiva åtgärder tidigare än vad bolaget har gjort.

Det är bland annat kundernas insättningsmönster som gör att Spelinspektionen bedömer att Roar Vegas skulle ha vidtagit mer ingripande åtgärder tidigare, särskilt som kunderna har gjort frekventa insättningar samt satt in och förlorat mycket höga belopp på kort tid. Det är Spelinspektionens uppfattning, med utgångspunkt i att ett av syftena med spellagen är att begränsa de ekonomiska skadeverkningarna för kunderna, att bolaget inte utan vidare har kunnat utgå från att kunderna haft möjlighet att spela för de aktuella beloppen utan att lida ekonomisk skada. Det antagandet borde bolaget ha kunnat göra på befintliga uppgifter om kunderna och hade inte krävt ytterligare inhämtande av kunduppgifter. Även omständigheten att två av kunderna (8 och 9) har varit unga kunder, som utgör en särskilt skyddsvärd grupp, gör att Spelinspektionen anser att Roar Vegas skulle ha vidtagit mer ingripande åtgärder tidigare.

³ Prop. 2027/18:220 En omreglerad spelmarknad s. 148.

⁴ Förvaltningsrätten i Linköpings domar den 13 juni 2024 i mål nr 4060-23 och 4078-23 s. 22-23 i respektive dom.

Det åligger en licenshavare att säkerställa att riskfyllt spel hos unga fångas upp tidigt och att åtgärder för att motverka sådant spelande vidtas skyndsamt. Därför anser Spelinspektionen att licenshavaren – i synnerhet när det gäller unga kunder – ska säkerställa att de spelansvarsåtgärder som vidtas får till följd att spelbeteendet förändras på så sätt att det inte längre är överdrivet. För att kunna säkerställa en beteendeförändring hos kunden krävs att licenshavaren följer upp vidtagna åtgärder. Omständigheten att Roar Vegas har skickat flertalet automatiska meddelanden med generell information, utan att kundernas spelbeteende har förändrats på så sätt att det inte längre bedöms som överdrivet, tyder på att det under granskningsperioden fanns brister i bolagets arbete med uppföljning av vidtagna åtgärder. Samtliga automatiska meddelanden har varit för standardiserade och allmänt hållna för att de ska bedömas utgöra eskalerande åtgärder.

Roar Vegas har visat att de har haft ett system på plats som har beaktat relevanta indikatorer på överdrivet spelande och följt spelarnas beteende. För att uppfylla omsorgsplikten krävs det däremot även att effektiva åtgärder vidtas tillräckligt skyndsamt när överdrivet spelande föreligger. Det är Spelinspektionens samlade bedömning att bolaget, trots relevant information, inte har agerat tillräckligt skyndsamt med effektiva åtgärder på individnivå när omständigheterna varit sådana som för kunderna 6, 8 och 9.

Roar Vegas har därmed brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen genom att inte i tillräcklig utsträckning ha hjälpt sina kunder att minska sitt spelande när det funnits anledning till det. Det är enligt Spelinspektionen inte tillräckligt att bolaget generellt har haft ett aktivt omsorgspliktsarbete eftersom regleringen är till för att skydda kunder på individnivå.

Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd

Roar Vegas har anfört att avsaknaden av föreskrifter för när i tid mer ingripande åtgärder ska vidtas, har inneburit en oklarhet för bolaget i hur omsorgsplikten ska uppfyllas i den delen.

Som Spelinspektionen konstaterat ovan under *Roar Vegas har inte i tillräcklig utsträckning 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. Förvaltningsrätten har även uttalat att det får 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.⁵ Eftersom 14 kap 1 § spellagen trädde ikraft den 1 januari 2019 får det under granskningsperioden anses ha varit klarlagt hur omsorgsplikten ska tillämpas. Spelinspektionen delar härmed inte Roar Vegas uppfattning i denna del. Det som har framhållits av bolaget påverkar därför inte Spelinspektionens bedömning i ärendet.

Dataskyddsförordningen har inte förhindrat Roar Vegas från att utöva omsorgsplikten

Roar Vegas 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.

Roar Vegas ska meddelas en anmärkning

Roar Vegas har åsidosatt sina skyldigheter enligt spellagen genom att ha brutit mot omsorgsplikten. 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.⁶ Omsorgsplikten är central för att ett av de främsta syftena med spelregleringen ska kunna förverkligas: att

⁵ Förvaltningsrätten i Linköpings dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21.

⁶ Prop. 2017/18:220 s. 340 och s. 352.

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.⁷ 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.⁸ En överträdelse av omsorgsplikten, är därför i sig att betrakta som allvarlig. Den nu aktuella överträdelserna betraktas som allvarlig eftersom den drabbat enskilda spelare negativt på så sätt att de har förlorat stora belopp under kort tid. En försvårande omständighet är att två 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 allvarlighetsgraden ska Spelinspektionen även väga in omständigheter som talar i förmildrande riktning. I det avseendet beaktar Spelinspektionen först att överträdelserna pågått under en förhållandevis kort tid – det vill säga från den tidpunkt då bolaget borde ha agerat med effektiva åtgärder, till dess att bolaget agerade – och hade upphört när Spelinspektionen inledde sin tillsyn. Spelinspektionen beaktar även att Roar Vegas generellt har haft ett aktivt arbete med omsorgsplikten och att bolaget i samtliga granskade fall, vid någon tidpunkt, har vidtagit effektiva åtgärder för att hjälpa kunderna att minska sitt spelande.

I mildrande riktning ska hänsyn också tas till om verksamhetsutövaren i väsentlig utsträckning har underlättat Spelinspektionens utredning.⁹ Spelinspektionen konstaterar att Roar Vegas 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.

⁷ Spel om pengar är en folkhälsofråga – Kunskapsstöd för att förebygga spelproblem, en publikation från Folkhälsomyndigheten, 2022, s. 2–4.

⁸ Prop. 2017/18:220 s. 352.

⁹ Prop. 2017/18:220 s. 352.

Roar Vegas har framfört att avsaknaden av föreskrifter för när i tid en licenshavare ska ingripa är en förmildrande omständighet. Så som Spelinspektionen anført ovan under rubriken *Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd* håller Spelinspektionen inte med Roar Vegas om att avsaknaden av föreskrifter har lett till en otydlighet om omsorgspliktens innebörd. Vad som framhållits har härmed inte påverkat valet av ingripande.

Spelinspektionen bedömer att överträdelsen som utgångspunkt ska betraktas som allvarlig i enlighet med 18 kap. 12 § spellagen, eftersom den avser omsorgsplikten. Vid en sammantagen bedömning i det aktuella fallet bedömer Spelinspektionen däremot att de förmildrande omständigheterna är så pass framträdande att överträdelsen ska resultera i en anmärkning. Genom de åtgärder som Roar Vegas har vidtagit gör Spelinspektionen även bedömningen att överträdelsen inte kommer att upprepas. Överträdelsen kan således inte anses vara ursäktlig eller anses motsvara en ringa överträdelse.

Roar Vegas ska betala en sanktionsavgift om 8 000 000 kronor

När Spelinspektionen beslutar om anmärkning får myndigheten även besluta att licenshavaren ska betala en sanktionsavgift (19 kap. 10 § spellagen). Sanktionsavgiften är ett sätt att ytterligare gradera allvarlighetsgraden i anmärkningen.

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 att det funnits såväl förmildrande som försvårande omständigheter, att överträdelsen pågått under en förhållandevis kort tid och att överträdelsen resulterat i en anmärkning.

Sanktionsavgiften ska också sättas i relation till licenshavarens omsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret och bestämmas till ett belopp som uppgår till lägst 5 000 kronor och högst 10 procent av omsättningen. Överträdelsen har skett under bolagets första verksamhetsår varför omsättningen får uppskattas. Spelinspektionen har inhämtat uppgift från Roar Vegas om hur stor nettoomsättning bolaget hade under den månad som bolaget bedrev verksamhet under 2023.

Spelinspektionen har härfter uppskattat Roar Vegas nettoomsättning till 1 650 000 000 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 165 600 000 kronor. Efter en proportionalitetsavvägning bedömer Spelinspektionen sammantaget att sanktionsavgiften ska bestämmas till 8 000 000 kronor.

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

Camilla Rosenberg

Maria Ackland

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 6

Kunden är född 1995 och har haft ett spelkonto hos Roar Vegas sedan den 29 november 2023.

Vid ingången av granskningsperioden hade kunden en insättningsgräns om 100 000 kronor per dag, 200 000 kronor per vecka och 300 000 kronor per månad. Kunden höjde och sänkte sina insättningsgränser flera gånger under perioden efter det att bolaget den 19 januari hade satt en tvingande insättningsgräns för kunden. Kundens ändringar påverkade inte den påtvingade insättningsgränsen som bestod granskningsperioden ut.

Under perioden satte kunden in sammanlagt 149 083 kronor och förlorade hela beloppet. Kunden förlorade insatta medel i nära anslutning till att de sattes in på kontot. Exempelvis gjorde kunden en dag insättningar om sammanlagt 27 000 kronor och förlorade hela beloppet dagen efter.

Kunden var aktiv på spelkontot under hela granskningsperioden. Kunden var inloggad 38 dagar och spelade 24 av de dagarna, uteslutande vadhållningsspel. Under de tre första veckorna av granskningsperioden var kunden inloggad varje dag och spelade alla dagarna utom två, satte in och förlorade 116 400 kronor och la totalt 83 spel som var kombinationsspel. Kombinationsspelen innehöll totalt 1 222 enskilda spelhändelser. Som längst uppgick inloggningssessionerna under den perioden till mellan 6 – 12 timmar. Viss del av speltiden var på natten, men kunden spelade även på dagen och kvällen. Kundens aktivitet utlöste tio automatiska meddelanden för medelhög risk och medelhög till hög risk som skickades till spelkontot.

18 dagar in i granskningsperioden gjorde bolaget en manuell granskning av kundens aktivitet och skickade ett riktat e-postmeddelande till kunden med frågor kring dennes förhållande till sitt spelande. Bolaget ställde bland annat

frågor om att kunden hade gjort en förlust om 145 600 kronor den senaste en och en halv månaden och att kunden spenderade upp till nio timmar om dagen på plattformen. Dagen efter granskningen aktiverade Roar Vegas en tvingande insättningsgräns om 19 983 kronor per månad på spelkontot. Efter att den tvingande insättningsgränsen hade aktiverats försökte kunden höja sina insättningsgränser. Eftersom kunden inte hade besvarat Roar Vegas frågor skickade bolaget ett uppföljande e-postmeddelande till kunden efter tre dagar. Några dagar senare, i mitten av granskningsperiodens fjärde vecka, stängde bolaget kontot på grund av att kunden inte hade besvarat frågorna från bolaget.

I början av den femte veckan var kunden i kontakt med bolaget och besvarade de riktade frågorna som hade skickats per e-post. Roar Vegas bedömde kundens svar som positiva och öppnade därför kontot igen. Under veckan var kunden sedan inloggad på plattformen fem dagar och spelade två av de dagarna. Kunden försökte vid åtta tillfällen göra insättningar med belopp som varierade mellan 50 000 kronor och 4 900 kronor. Flera insättningar nekades av Roar Vegas med hänvisning till att kunden hade nått den insättningsgräns som bolaget hade ställt upp, och en insättning nekades av betaltjänstleverantören.

Under de följande två veckorna var kunden inloggad fyra dagar men spelade inte. Kunden hade sedan ett uppehåll och var inte inloggad under tre veckor för att sedan under de tre sista veckorna under granskningsperioden spela en dag per vecka. Under de tre sista veckorna satte kunden in 12 700 kronor och la 158 spel. Roar Vegas skickade tre automatiska meddelanden till kundens spelkonto under de sista fyra veckorna som kunden var aktiv på spelkontot.

Kund 8, ung kund

Kund 8 är född 2001 och har haft ett spelkonto hos Roar Vegas sedan den 11 februari 2024.

Under granskningsperioden hade kunden en insättningsgräns på 30 000 kronor per dag, 60 000 kronor per vecka och 100 000 kronor per månad. Kunden satte in 89 900 kronor och förlorade hela beloppet. Kunden förlorade insatta medel i nära anslutning till att de sattes in på kontot.

Kunden var aktiv på spelkontot och spelade vadhållningsspel under cirka två veckor av granskningsperioden. Totalt var kunden inloggad 13 dagar, varav elva dagar i följd och spelade tio dagar. Under de första elva dagarna förlorade kunden 69 900 kronor.

Samma dag som kunden öppnade spelkontot satte kunden in 17 900 kronor fördelat på fyra insättningar. Kunden spelade vid lunchtid, på eftermiddagen och på kvällen. De nästkommande fyra dagarna spelade kunden någon timme per kväll för att därefter endast vara inloggad under två dagar och avsluta veckan med att vara inloggad i cirka två timmar och lägga 43 spel. De dagarna gjorde kunden insättningar om totalt 39 000 kronor och hade två nekade insättningar. Kundens aktivitet utlöste automatiska meddelanden för låg risk, låg-medel risk och medel risk som skickades till spelkontot.

Den andra veckan spelade kunden fyra dagar, främst någon timme per kväll. Kunden gjorde insättningar om totalt 33 000 kronor fördelat på tre tillfällen och hade en nekad insättning. Den sista insättningen uppgick till 20 000 kronor. I samband med det satte bolaget ner kundens insättningsgräns till 9 904 kronor per månad. Kunden förlorade de 20 000 kronorna samma dag och dagen efter. Därefter var kunden inte längre aktiv på kontot under granskningsperioden.

Kund 9, ung kund

Kund 9 är född 1999 och har haft ett spelkonto hos Roar Vegas sedan den 8 januari 2024.

Under granskningsperioden hade kunden inledningsvis en insättningsgräns på 300 000 kronor per dag, vecka och månad. Kunden höjde sina insättningsgränser flera gånger under perioden efter det att bolaget den 25 februari hade satt en tvingade insättningsgräns för kunden och kunden själv hade stängt av sig i Spelpaus. Kundens ändringar påverkade inte den påtvingade insättningsgränsen eller Spelpausavstängningen som bestod granskningsperioden ut.

Under granskningsperioden satte kunden in 103 026 kronor och förlorade 84 336 kronor.

Kunden var aktiv på spelkontot i cirka åtta veckor under granskningsperioden och spelade både kasino- och vadhållningsspel. Kunden spelade totalt 19 dagar och hade fyra dagar med inloggningstider över sex timmar, varav en dag uppgick till 16 timmar. Under de två första veckorna spelade kunden två gånger per vecka, varav två av tillfällena på natten. Kunden satte in 9 135 kronor fördelat på sex tillfällen och hade en nekad insättning. Kundens aktivitet under dessa två veckor utlöstes tre automatiserade meddelanden för låg risk och låg-medium risk som skickades till spelkontot.

Under de kommande två veckorna var kunden inloggad alla dagar utom två och spelade sju av dagarna. Kunden satte in 51 440 kronor fördelat på åtta tillfällen. Merparten av insättningarna gjordes sent på kvällen, natten och tidigt på morgonen och det var även främst under dessa tider som kunden spelade. Två av insättningarna uppgick till 26 000 kronor och 15 000 kronor. Kunden förlorade båda beloppen dagen efter att respektive insättning hade gjorts. Kundens aktivitet utlöste flera automatiska meddelanden för låg-medium risk, medelrisk och medium-hög risk som skickades till spelkontot.

Under kundens sista fyra aktiva veckor spelade kunden främst på kvällen och natten, två dagar per vecka. Totalt satte kunden in 42 451 kronor fördelat på sju tillfällen. I samband med kundens sista insättning, som uppgick till 28 000 kronor, satte bolaget ner kundens insättningsgräns till 13 573 kronor. Efter att den tvingande insättningsgränsen hade införts gjorde kunden inga ytterligare insättningar. Kunden förlorade hela det sist insatta beloppet under två dagar. Kundens aktivitet utlöste ett automatiskt meddelande för hög risk och kunden stängde dagen efter av sig i Spelpaus. Roar Vegas stängde spelkontot samma dag på grund av kundens avstängning i Spelpaus.