

Svenska Spel Sport & Casino AB
62180 Visby
Sverige

Varning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

Beslut

1. Spelinspektionen meddelar Svenska Spel Sport & Casino AB, 559128-4731, en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Svenska Spel Sport & Casino AB ska betala en sanktionsavgift på 100 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [Bilaga 1](#).

Beskrivning av ärendet

Svenska Spel Sport & Casino AB beviljades den 28 november 2018 licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadhållning enligt spellagen (2018:1138) från och med den 1 januari 2019. Licensen gällde till och med den 31 december 2023. Svenska Spel Sport & Casino AB beviljades ny licens den 7 december 2023 för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadhållning enligt spellagen från och med den 1 januari 2024 till och med den 31 december 2028.

Spelinspektionen inledde den 21 december 2021 tillsyn av Svenska Spel Sport & Casino AB för att kontrollera hur bolaget efterlever kraven på omsorgsplikt i 14 kap. 1 § spellagen samt om bolaget har fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks enligt 11 kap. 1 § spelförordningen (2018:1475). Granskningen har även inkluderat om bolaget kontaktat spelare som höjt en gräns eller angett en högre gräns för insättningar än 10 000 kr per månad (11 kap. 5 § spelförordningen).

Svenska Spel Sport & Casino AB har den 14 september 2023 kommit in med uppgift om bolagets nettoomsättning.

Svenska Spel Sport & Casino AB har tagit del av Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar samt har den 14 september 2023 kommit in med yttrande däröver samt med vissa kompletterande och klargörande uppgifter.

Dokumentation av arbetet med omsorgsplikt

Svenska Spel Sport & Casino AB har under handläggningens gång besvarat Spelinspektionens frågor om exempelvis bolagets arbete med omsorgsplikten. I samband med detta har Svenska Spel Sport & Casino AB bland annat gett in den handlingsplan, daterad den 21 september 2021, som var gällande under granskningsperioden (se mer om detta tidsbegrepp nedan). Svenska Spel Sport & Casino AB har även gett in en uppdaterad handlingsplan, daterad den 8 december 2022.

Särskilt om vissa frågor som Spelinspektionen inte går vidare med

Av handlingsplanen som var gällande under granskningsperioden framgår vilka rutiner för kontakt med spelare som Svenska Spel Sport & Casino AB hade i de fall problemspelande hade identifierats eller misstänktes enligt 11 kap. 1 § spelförordningen (2018:1475). Spelinspektionen saknar därför skäl att närmare gå in på frågan i ärendet. Efter genomgång av handlingarna i ärendet finner Spelinspektionen inte heller skäl att ifrågasätta om Svenska Spel Sport & Casino AB kontaktar spelare som höjt en gräns eller angett en högre gräns för insättningar än 10 000 kr per månad (11 kap. 5 § spelförordningen).

Av utredningen har det framkommit att Svenska Spel Sport & Casino AB i perioder har stängt av vissa kunder från kommersiellt onlinespel på grund av hur bolaget valt att tillämpa förordning (2020:495) om tillfälliga spelansvarsåtgärder med anledning av spridningen av sjukdomen covid-19. Spelinspektionen går inte närmare in på detta, annat än om det kan ha betydelse för hur en kund förändrat sitt spelbeteende med hänsyn till att en sådan spelspärri lyfts sedan förordningen upphört att gälla.

Granskade kunder

Spelinspektionen har begärt in kundakter/kundkort för de tio kunder som hade förlorat mest pengar under perioden 17 oktober 2021 till den 17 december 2021. Denna period har varit huvudsaklig granskningsperiod. Om inget annat anges i samband med att visst datum nämns nedan är datumet hänförligt till år 2021.

Svenska Spel Sport & Casino AB har även kommit in med information som rör de aktuella kunderna och som sträcker sig utöver granskningsperioden. Sammantaget omfattar den information som lämnats av Svenska Spel Sport & Casino AB tidsperioden januari 2021 till januari 2022. Gällande kund 1 bör det dock noteras att kunden enligt det ingivna materialet varit självavstängd från och med den 14 juli 2020 till och med den 14 januari 2021.

Spelinspektionen har i huvudsak härutöver begärt in

- uppgift om respektive kunds födelseår
- uppgift om respektive kunds aktuella insättningsgränser under granskningsperioden
- information om avstängningar för respektive kund under 2021
- transaktionslista där insättningar, uttag och nekade insättningar framgår för respektive kund under granskningsperioden
- samtliga spelansvaråtgärder som licenshavaren vidtagit
- samtliga spelansvaråtgärder som licenshavaren har gett respektive av de tio kunderna möjlighet att själv genomföra under granskningsperioden
- redogörelse för om och i så fall hur de tio kunderna förändrat sitt spelbeteende baserat på de spelansvaråtgärder som Svenska Spel Sport & Casino AB vidtagit under granskningsperioden
- uppgift om vid vilka datum som samtliga tio kunder har gjort självtest under granskningsperioden

Spelinspektionen har valt att gå vidare med samtliga tio kunder i urvalet. Kundbeskrivningen finns i [Bilaga 2](#). Beskrivningen av kunderna har sin grund i den dokumentation och de handlingar som Spelinspektionen har tagit del av och är avsedda att visa kundens spelmönster samt Svenska Spel Sport & Casino ABs arbete med omsorgsplikten.

Om Svenska Spel Sport & Casino ABs arbete med omsorgsplikten

Svenska Spel Sport & Casino AB har i de ingivna handlingarna beskrivit sitt arbete med omsorgsplikten. Detta arbete redogörs för - i relevanta delar - nedan.

Svenska Spel Sport & Casino AB har ett spelmonitoreringsverktyg som analyserar spelares beteenden utifrån ett antal variabler. Baserat på analysen kategoriserades spelarna i olika risknivåer/riskprofiler som symboliserades i en färg: grön, gul, ljus- eller mörkorange, ljus- eller mörkröd. Mörkröd var den allvarligaste nivån. Härutöver fanns riskklassificeringen hög risknivå en längre tid. Riskklassificeringen kunde generera i att en notis om ett visst meddelande med visst innehåll visades på spelsidan (se Figur 1 nedan). Som ett komplement till spelmonitoreringsverktyget hade Svenska Spel Sport & Casino AB sedan tidigare utvecklat ett realtidssystem för nätcasino, det vill säga för slots, livecasino och bordsspel. Systemet övervakade spelarnas beteende i realtid och kunde vid vissa förlustscenarier stängt av kunder från spel i realtid.

Svenska Spel Sport & Casino AB tillhandahöll kunderna en tjänst som under granskningsperioden kallades för Mina spelvanor. Tjänsten gav kunden samlad information om kundens spelande, vinster och förluster samt överblick av gränser och tillgång till självtester. Om Mina spelvanor hade ett nytt meddelande till en kund syntes det under granskningsperioden genom en röd cirkel/notifikation som tändes i startsidans övre högra hörn samt genom en dedikerad yta längst ner med information om att ett nytt meddelande fanns tillgängligt, se Figur 1.

Figur 1



Meddelanden från Mina spelvanor utgör så kallad *nudging*. Nudging innebär att Svenska Spel Sport & Casino AB på detta sätt vid olika scenarier informerar kunder vars spelbeteende visar på ökad risk om detta samt uppmanar dem att

på olika sätt (ofta genom självtest) reflektera över och vid behov begränsa sitt spelande. En nudge syftar till att uppnå spelbeteendeförändring på längre sikt. Det är dock enligt bolaget svårt att se effekten av nudging på individnivå.

Under spelets gång fick kunderna varje inloggad timme, automatiskt genererade meddelanden, så kallade informativa varningar. Dessa informerade om gjorda vinster och förluster samt om hur länge en kund varit inloggad. Kunden gavs i samband med det möjlighet att antingen logga ut eller fortsätta spela.

Som ett led i ett koncernövergripande arbete för att stärka skyddet mot överdrivet spelande sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB den 6 december 2021 samtliga kunders insättningsgräns per dag till 100 000 kronor (i de fall som gränsen var satt till en högre nivå). Bolaget anser att en insättningsgräns per dag på över 100 000 kronor generellt inte ska anses som skälig.

Svenska Spel Sport & Casino ABs yttrande avseende Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar

Svenska Spel Sport & Casino AB har efter begäran gett in yttrande över Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar och har i huvudsak anfört följande.

Arbetet med omsorgsplikten samt gjorda och kommande förändringar

Svenska Spel Sport & Casino AB tar arbetet med motverkande av spelproblem på största allvar och strävar efter att säkerställa att bolagets kunder har ett sunt spelande. Det görs dels genom proaktiva åtgärder, som hjälper kunderna att ha uppsikt över sitt spelande så att ett problematiskt spelande inte ska uppkomma, dels genom att vidta åtgärder när Svenska Spel Sport & Casino AB ser tecken på överdrivet spelande. Svenska Spel Sport & Casino AB anpassar skyndsamt sitt spelansvarsarbete efter rättsutvecklingen och nya insikter och bolaget har sett över sin spelansvarsprocess och sitt arbetssätt mot bakgrund av vad som successivt framkommit i Spelinspektionens vägledning och praxis på området.

Ett antal förändringar har genomförts under och efter den granskade perioden både med anledning och oberoende av de brister som Spelinspektionen påtalat.

Vissa åtgärder kan införas snabbare medan andra åtgärder tar längre tid att införa på grund av att de kräver systemutveckling och/eller analys av att åtgärden har avsedd effekt och träffar rätt kunder. Exempelvis har och kommer bolaget att utveckla sitt arbete med uppföljning av kundernas spelande och effekten som vidtagna åtgärdsinsatser har haft på kunders spelbeteende för att kunna sätta in lämpliga åtgärder vid behov. Detta kommer delvis ske genom utvecklande av befintligt och nya realtidssystem. Systemen möjliggör för Svenska Spel Sport & Casino AB att kunna följa upp snabbare än förut. Svenska Spel Sport & Casino AB har infört en ny indikator för bedömningen av kundens risk i spelmonitoreringsverktyget. Även ett antal förändringar för unga kunder har införts, såsom tak för insättningsgräns per månad för kunder under 20 år. I början av november 2021 beslutade Svenska Spel Sport & Casino AB att en kontroll av taxerad inkomst för samtliga kunder som angett insättningsgräns över 10 000 kr per månad skulle göras, i syfte att proaktivt säkerställa att dessa kunder inte spelar över sin ekonomiska förmåga. Svenska Spel Sport & Casino AB kommer att införa en så kallad "cool off-period" som innebär att ingen direktmarknadsföring kommer att skickas under tre månader till kunder som har uppvisat en hög risknivå i monitoreringsverktyget eller som kommer tillbaka efter en självavstängning. Genom bland annat dessa åtgärder säkerställer Svenska Spel Sport & Casino AB att en omsorgskontakt tas snabbare och effektivare med kunder som uppvisar ett riskfyllt spelbeteende. Detta görs baserat dels på en helhetsbedömning av kundens beteende, dels på vissa enskilda indikatorer som snabbt kan medföra stora negativa konsekvenser för kunden. Individanpassade åtgärder som innebär att kundens spelande begränsas eller stoppas när behov finns sätts in i större utsträckning och i ett tidigare skede och effekten av genomförda spelansvarsåtgärder utvärderas i högre utsträckning.

Invändning: vissa indikatorer saknar relevans för riskanalys av kunder
Spelinspektionens vägledning om omsorgsplikt anger att varje licenshavare behöver fastställa vilka indikatorer som är relevanta att följa i sin verksamhet. Det har Svenska Spel Sport & Casino AB gjort genom spelmonitoreringsverktyget. Samtidigt pekar Spelinspektionen på ett antal enskilda indikatorer som bolaget inte följt upp tillräckligt. Vissa parametrar som Spelinspektionen lyft är dock inte av relevans för riskanalys av kunder och ingår därför inte som enskilda parametrar i

monitoreringsverktygets riskanalysmodell. Lång inloggningstid är ett exempel på sådan parameter. Detta eftersom det viktiga för att identifiera ett överdrivet spelande snarare är att titta på vad kunden gör medan hen är inloggad snarare än hur lång tid som hen är inloggad. Därför är den faktiska tid som kunden spelar, alltså spelsessionens längd (vilket är en parameter i monitoreringsverktyget), en bättre indikator på om kunden har en upptagenhet av spel än inloggningstidens längd. Inte heller huruvida spel förekommit flera gånger i veckan är en parameter i monitoreringsverktygets riskanalysmodell. Effekten av att ha detta som parameter skulle vara att en kund som spelar flera gånger per vecka men som gör få insättningar, har korta spelsessioner, spelar för mindre belopp och som inte spelar på arbetstid/på natten skulle öka i risknivå. En sådan kund uppfyller visserligen indikatorn "spel förekommit flera gånger per vecka" men har inte ett riskfyllt spelbeteende vilket innebär att indikatorn "spel förekommit flera gånger per vecka" inte är relevant att använda som förklaringsmodell för att identifiera ett riskfyllt spelbeteende. Om samma kund som spelar flera gånger i veckan gör många insättningar, har långa spelsessioner, spelar för höga belopp eller spelar på arbetstid/på natten, skulle kunden baserat på dessa mer relevanta parametrar (som ingår i monitoreringsverktyget) anses ha ett riskfyllt spelbeteende och därmed öka i risknivå i monitoreringsverktyget.

Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB bör kravet på omsorgsplikt - såsom det har klargjorts i Spelinspektionens vägledning - ge utrymme för ett systematiskt arbetssätt som innebär att en helhetsbedömning av relevanta indikatorer görs.

Invändning: gällande rätt har inte varit tydlig, legalitetsprincipen och bristande rätt att behandla personuppgifter

Vid bedömningen av om Svenska Spel Sport & Casino AB har haft systematiska brister under den granskade perioden bör det beaktas att omsorgspliktens närmare innebörd inte framgår i detalj av vare sig lag eller förarbeten. Viss vägledning finns i förarbetena (prop. 2017/18:220 sid. 148 och 149 samt sid 322). Några föreskrifter med mer preciserade bestämmelser har inte utfärdats. Först i den vägledning för omsorgsplikt som Spelinspektionen utfärdade i september 2021 har myndigheten på ett mer preciserat sätt beskrivit hur myndigheten anser att omsorgsplikten ska tillämpas. Innan dess har det funnits ett lagakraftvunnet domstolsavgörande som endast i vissa avseenden klargjort

hur omsorgsplikten ska tillämpas (Kammarrättens i Jönköping dom meddelad den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19) samt ett beslut avseende omsorgsplikten beträffande en annan licenshavare som Spelinspektionen meddelade den 25 augusti 2021. Beslutet har överklagats. Domen från kammarrätten har endast i vissa avseenden klargjort hur omsorgsplikten ska tillämpas och då framför allt avseende bristande uppföljning av ett omfattande spelande. Viss vägledning har Spelinspektionen också gett i "Kartläggning av innehållet i licenshavarnas handlingsplaner - omsorgsplikt" daterad den 29 juni 2020. Vad som framkom ur denna har bolaget beaktat i arbetet med sin handlingsplan daterad den 21 september 2021.

Detta innebär att fram till drygt en månad innan den granskade periodens början har vägledningen beträffande omsorgspliktens närmare innebörd varit begränsad. Det har inte dessförinnan framgått att omsorgsplikten ska tillämpas på det sätt som Spelinspektionen menar. Exempelvis framgår inte något närmare om hur långtgående kravet på att tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar är, vid vilka konkreta indikatorer sådana åtgärder ska sättas in (förutom att hänsyn ska tas till de av spelaren uppställda gränserna och förändrat spelbeteende, prop. 2017/18:220 sid 322) eller hur skyndsamt åtgärder ska vidtas. Spelinspektionens tolkning av omsorgspliktens krav har således inte varit förutsägbara. Det har till exempel inte rimligen kunnat förstås att omsorgsplikten skulle innefatta ett krav på att en licenshavare ska vidta begränsande åtgärder avseende direktmarknadsföring och att det alltså inte är tillräckligt att efterleva spellagens förbud mot direktmarknadsföring till avstängda kunder (15 kap. 2 § spellagen). Det är inte heller rimligt att en licenshavare ska ha hunnit anpassa sitt systematiska spelansvarsarbete efter Spelinspektionens vägledning för omsorgsplikt på bara en månad. Flera av åtgärderna kräver systemutveckling och dess närmare utformning behöver analyseras för att säkerställa att åtgärderna har avsedd effekt. I detta sammanhang vill Svenska Spel Sport & Casino AB peka på legalitetsprincipen enligt vilken myndigheten bara får vidta åtgärder som har stöd i lag. Av praxis framgår att en förutsättning för en myndighets ingripande är att bestämmelserna som ingripandet grundas på är så precisa att det inte kan råda några tvivel om vilka åtgärder som ska vidtas. Är lagstiftningen allmänt hållen och närmare föreskrifter saknas, begränsas myndighetens möjligheter att ingripa (se HFD 2020 ref 28). Vid tidpunkten för den aktuella tillsynen har

regleringen inte varit så tydlig att det varit möjligt för Svenska Spel Sport & Casino AB att i alla avseenden förstå hur Spelinspektionen anser att omsorgsplikten ska tillämpas och vilka åtgärder som myndigheten anser att en licenshavare är skyldigt att vidta.

Behandling av uppgift om att kundernas beteende indikerar risk för överdrivet spelande utgör behandling av uppgift om hälsa. Den allmänna dataskyddsförordningen¹ innehåller strikt reglering vad gäller möjligheterna att behandla denna typ av känsliga personuppgifter. Svenska Spel Sport & Casino AB har i remissvar² över regeringens promemoria "Personuppgiftsbehandling inom ramen för omsorgsplikten" (Fi2022/03224) framhållit att spellagen behöver kompletteras med en korrekt utformad reglering av rätten (och skyldigheten) för spelbolag att behandla uppgift om hälsa som kunden lämnar själv *eller* som framkommer som ett resultat av bolagets analys av kundens spelbeteende. Innan ett sådant lagkrav finns på plats saknas legal grund för den aktuella behandlingen och spelbolagen löper en uppenbar risk att bryta mot den allmänna dataskyddsförordningen när bolagen vidtar åtgärder för att uppfylla omsorgsplikten. Den nuvarande situationen har medfört att Svenska Spel Sport & Casino AB har begränsat sina åtgärder när en viss åtgärd bedömts medföra för stor risk att bryta mot den allmänna dataskyddsförordningen. Exempelvis då Svenska Spel Sport & Casino AB inte ansett sig kunna föra anteckningar vid vissa omsorgssamtal rörande om problematiskt spelande finns. Det har betydelse för bolagets bedömning av kundens risk och vilka åtgärder bolaget vidtar i förhållande till densamme.

Tillämpliga bestämmelser

För en redogörelse av tillämpliga bestämmelser, se [Bilaga 3](#).

¹ EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

² Remissvaret skickades till regeringen av Spelbranschens riksorganisation (Sper), i vilken "Svenska Spel" är representerat.

Spelinspektionens bedömning

Spelinspektionen konstaterar att Svenska Spel Sport & Casino AB inte invänt mot innehållet i kundbeskrivningen i Bilaga 2 varför myndigheten och bolaget får anses överens om sakförhållandena som anges där.

Nedan behandlar Spelinspektionen först sin ståndpunkt beträffande omsorgspliktens innebörd, och sedan vad myndigheten betraktar som själva överträdelsen.

Omsorgspliktens innebörd och utgångspunkter för bedömningen

Spellagen utgör ett ramverk som gör det möjligt att upptäcka riskabla beteenden på ett tidigt stadium, så att åtgärder för att förhindra att ett missbruk utvecklas kan vidtas (jfr prop. 2017/18:220 sid. 91).

Enligt 14 kap. 1 § spellagen ska en licenshavare säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iaktas i spelverksamheten för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det. I omsorgsplikten ingår enligt bestämmelsen att motverka överdrivet spelande genom fortlöpande kontroll av spelbeteendet. För att skydda spelaren bör licenshavaren ge återkoppling på spelarens spelbeteende samt tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar (prop. 2017/18:220 s. 148). Licenshavarens skyldighet att *aktivt* utöva omsorgsplikten genom att säkerställa att sociala och hälsomässiga skyddshänsyn tas innebär enligt förarbetena att licenshavaren ska följa spelarens beteenden för att *vid behov* kunna begränsa spelandet, se prop. 2017/18:220 sid. 322 (Spelinspektionens kursivering). Enligt Spelinspektionen innebär förarbetsuttalandena en skyldighet att följa upp spelbeteendet även efter vidtagna spelansvarsåtgärder. Vid sådan uppföljning bör licenshavare enligt Spelinspektionen utvärdera om de vidtagna spelansvarsåtgärderna har haft effekt, och om de inte har haft det ska ytterligare och/eller andra åtgärder vidtas till dess önskad effekt är uppnådd. Detta för att säkerställa att det i praktiken införs för individen verkningfulla åtgärder som är till synbar nytta. I vissa fall kan restriktioner och/eller tillträdesbegränsningar behöva tillämpas, delvis eller helt.

Ett av de grundläggande kraven som gäller för all spelverksamhet, tillika ett av syftena med spellagen, är att de negativa effekterna av spelande ska begränsas (3 kap 1 § p. 3 spellagen och prop. 2017/18:220 sid. 89 ff). Det finns därför behov av olika former av spelansvarsåtgärder, såsom information och andra proaktiva åtgärder (prop. 2017/18:220 sid. 148). De negativa konsekvenserna av spelande kan begränsas exempelvis genom att sociala och ekonomiska skadeverkningar och problemspelande motverkas, samt genom bland annat de spelansvarsåtgärder som lagen innehåller (prop. 2017/18:220 sid. 294 f.)

Enligt ett uttalande från kammarrätten innebär en bristande uppföljning av ett omfattande spelande att 14 kap. 1 § spellagen inte följs samt att det utgör en allvarlig överträdelse (jfr Kammarrättens i Jönköping dom meddelad den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19).

Vid bedömningen av om en spelansvarsåtgärd ska utföras ska en avvägning göras mellan dess nödvändighet och proportionalitet i förhållande till bland annat spelarnas integritet. Det ska dock understrykas att omsorgsplikten avser att skydda spelarnas liv, hälsa och ekonomi samt indirekt även de anhöriga till spelarna (jfr prop. 2017/18:220 sid. 149).

Av 11 kap. 1 § spelförordningen följer licenshavarens skyldighet att dokumentera varje spelansvarsåtgärd som vidtas.

Spelinspektionen har i samråd med bland annat spelbranschen tagit fram en vägledning i syfte att ge stöd till licenshavarna på området omsorgsplikt (nedan "vägledningen"). Vägledningen publicerades i september 2021. Under rubriken Uppföljning av spelansvarsåtgärder framgår varför det är viktigt att följa upp vidtagna spelansvarsåtgärders effekt; nämligen bland annat för att kunna vidta ytterligare åtgärder om de tidigare åtgärderna inte varit tillräckliga för att skydda spelaren. Av vägledningen framgår att den inte är uttömmande och inte ger en fullständig genomgång av vilka åtgärder licenshavarna enligt Spelinspektionens mening behöver vidta för att uppfylla kraven på omsorgsplikt.

Överträdelsen

Samtliga kunder har haft ett överdrivet spelande

Enligt Spelinspektionen har samtliga kunder visat tecken på överdrivet spelande genom att de haft höga insättningsgränser (samtliga tio kunder), gjort stora insättningar (samtliga kunder förutom kund 4) och gjort stora förluster (samtliga kunder), gjort flera insättningar per dygn (kund 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 och 9), spelat på natten (kund 2, 3, 4, 9 och 10), spelat flera gånger i veckan (kund 2, 3, 4, 6, 7, 8 och 9), haft tidigare självavstängningar (kund 1 och 3), haft lång inloggningstid (kund 9 och 10) och förändrat sitt spelbeteende på sätt att detsamma ökat (kund 5 och 10). Spelinspektionen konstaterar att samtliga kunder under den granskade perioden haft den mest allvarliga risknivån i spelmonitoreringsverktyget (röd). Ett par kunder har även haft mörkorange risknivå under vissa veckor (kund 4 och 10). Flera kunder har haft risknivån hög risk under längre tid (kund 1, 3, 6, 7, 8 och 9).

Svenska Spel Sport & Casino AB har invänt mot att det är relevant att beakta indikatorerna lång inloggningstid samt spel flera gånger i veckan vid bedömningen av om en kunds spelmönster tyder på överdrivet spelande. Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB finns dessa två parametrar inte heller med i spelmonitoreringsverktyget. Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB är det snarare viktigt att titta på vad kunden gör än hur lång tid som hen är inloggad. Den faktiska spelsessionens längd (som är en parameter i spelmonitoreringsverktyget) är en bättre indikator, menar bolaget.

Enligt förarbetena till spellagen bör innebörden av begreppet överdrivet spelande avgöras med hänsyn till spelarens uppställda gränser för insättningar, förlustgränser, inloggningstid och förändrat spelbeteende m.m. (se prop. 2017/18:220 sid. 322). Av ordalydelsen framgår att uppräknigen inte är uttömmande. Enligt Spelinspektionen är omständigheten att en kund spelar flera gånger i veckan att likställa med sådana omständigheter som exemplifieras i förarbetena. Spelinspektionens ståndpunkt att spel flera gånger i veckan kan vara en indikator på överdrivet spelande framgår också i myndighetens vägledning från september 2021.

I det ovan refererade förarbetsuttalandet anges att begreppet överdrivet spelande bör avgöras med hänsyn till inloggningstid. Även om Spelinspektionens ståndpunkt är att långa spelsessioner kan vara tecken på stor upptagenhet av spelet, vilket framgår av vägledningen, utesluter inte det att även inloggningstiden kan vara av relevans vid bedömningen av om det finns ett överdrivet spelande. Enligt Spelinspektionen utgör alltså även inloggningstiden exempel på indikatorer som på individnivå kan säga något av relevans om en kunds spelmonster som helhet.

Att Svenska Spel Sport & Casino AB helt bortser från parametrarna spel flera gånger i veckan samt inloggningstid vid sin bedömning av om ett överdrivet spelande finns innebär därför enligt Spelinspektionen att kunders spelbeteenden generellt inte följs fullt ut (jfr 14 kap. 1 § spellagen). Vad Svenska Spel Sport & Casino AB framfört i denna del ändrar inte Spelinspektionens bedömning. Spelinspektionen kan emellertid konstatera att oavsett om inloggningstid och spel flera gånger i veckan tas hänsyn till beträffande kunderna i ärendet enligt ovan, har deras spelbeteende i det individuella fallet enligt myndighetens mening sammantaget ändå varit att betrakta som överdrivet.

Mot denna bakgrund, dock med undantag för ovan redogjorda invändningar, får det anses ostridigt att kunderna på sätt som angivits visat tecken på överdrivet spelande under den granskade perioden. Vid en sammantagen bedömning av respektive kunds spelande anser Spelinspektionen att samtliga tio kunders spelande har varit att betrakta som överdrivet under perioden.

Bristande skydd mot överdrivet spelande och hjälp att minska spelandet, samt bristande uppföljning

Spelinspektionen har enligt ovan bedömt att samtliga kunders spelande har varit att betrakta som överdrivet under perioden. Frågan i denna del är om Svenska Spel Sport & Casino AB kan anses ha skyddat kunderna mot överdrivet spelande och hjälpt dem att minska sitt spelande när det funnits anledning till det.

Svenska Spel Sport & Casino AB har anfört att det fram till ungefär en månad före den granskade perioden inte varit klarlagt hur långtgående kravet på att tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar är, vid vilka konkreta indikatorer sådana åtgärder ska sättas in (förutom att hänsyn ska tas till de av spelaren uppställda gränserna och förändrat spelbeteende, prop. 2017/18:220 sid 322) eller hur skyndsamt åtgärder ska vidtas. Förvaltningsrätten har dock uttalat att det får anses följa direkt av 14 kap. 1 § spellagen att licenshavare har en skyldighet att så fort det behövs vidta de åtgärder som krävs för att på individnivå motverka överdrivet spelande (Förvaltningsrättens i Linköping dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21).

Otillräcklig uppföljning av överdrivet spelande genom meddelanden och informativa varningar

Samtliga kunder har under granskningsperioden fått många meddelanden om sitt spelbeteende, risker kopplade härtill och uppmaningar till eget agerande via Mina spelvanor samt även informativa varningar under spelets gång. Meddelanden från Mina spelvanor utgjorde, enligt vad Spelinspektionen kunnat bedöma, en stor del av de spelansvarsåtgärder som löpande vidtogs av Svenska Spel Sport & Casino AB. Svenska Spel Sport & Casino AB benämner meddelandena från Mina spelvanor som så kallad nudging. Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB är syftet med nudging att uppnå spelbeteendeförändring på längre sikt.

Trots att tecken på överdrivet spelande förekommit såväl före som under granskningsperioden var dylika meddelanden från Mina spelvanor samt informativa varningar de enda åtgärder som förevarit under granskningsperioden för kund 1, 2, 7 och 8 (avseende kund 1 och 2 enbart räknat fram till och med respektive AML-avstängning den 13 december och 30 november). Kund 1 hade en historik med självavstängningar hos bolaget under ett halvår mellan juli 2020 och januari 2021 samt under tre månader mellan april och juli 2021. Kund 2 var en ung spelare som fyllde 24 år under året. Dessa kunder har därför enligt Spelinspektionen varit särskilt skyddsvärda.

Svenska Spel Sport & Casino AB är medvetet om riskerna med spel och att ett fortsatt spelande på riskfylld nivå såsom det står i ett av meddelandena från Mina spelvanor "ganska snabbt kan påverka ekonomin, hur [man] mår och [ens]

relationer negativt". Trots detta har Svenska Spel Sport & Casino AB inte gjort någon uppföljning av vilken effekt dessa meddelanden har haft på kundernas spelbeteende på individnivå. Svenska Spel Sport & Casino AB har anfört att det är svårt att se effekt av nudging på individnivå. Det gör dock situationen än allvarigare för spelare som kunderna 1, 2, 7 och 8 eftersom sådana meddelanden jämte informativa varningar var de enda åtgärder som vidtogs för dem under nämnda period, trots uppvisade tecken på överdrivet spelande. Spelinspektionen bedömer att dessa åtgärder med meddelandena varit otillräckliga eftersom kunderna under granskningsperioden fortsatt spela samtidigt som de fortsatt uppvisa tecken på överdrivet spelande. Om Svenska Spel Sport & Casino AB ansett det vara svårt att se effekten av vissa vidtagna åtgärder krävs naturligtvis även andra åtgärder vars effekt på kunders spelbeteende kan noteras så att bolaget kan förvissa sig om att det vidtagit för individen adekvata åtgärder. Enligt Spelinspektionen visar Svenska Spel Sport & Casino ABs hantering av kunderna 1, 2, 7 och 8 på bolagets bristande aktivitet, trots kundernas spelbeteende som indikerat på överdrivet spelande (jfr prop. 2017/18:220 sid. 322). Vid sådana förhållanden borde Svenska Spel Sport & Casino ABs agerat skyndsamt, vidtagit nödvändiga åtgärder och ultimatum infört tillträdesbegränsningar/restriktioner. Spelinspektionen anser därför att Svenska Spel Sport & Casino AB genom meddelandena och de informativa varningarna inte vidtagit adekvata åtgärder för att skydda kunderna mot överdrivet spelande och hjälpt dem att minska sitt spelande när anledning till det funnits. Att Svenska Spel Sport & Casino AB varit medvetet - enligt lydelsen i meddelandena - utan att i tillräcklig utsträckning arbeta för att motverka det överdrivna spelandet är enligt Spelinspektionen anmärkningsvärt.

Otillräckliga och för sent vidtagna åtgärder vid höga insättningsgränser, stora insättningar och stora förluster

Innebörden av begreppet överdrivet spelande som finns i 14 kap. 1 § spellagen bör enligt förarbetena avgöras med hänsyn till spelarens uppställda gränser för insättningar, förlustgränser, inloggningstid och förändrat spelbeteende m.m. (se prop. 2017/18:220 sid. 322).

Spelinspektionen anser att förarbetsuttalandet avseende insättningsgränser visar på vikten av att licenshavaren iakttar särskild vaksamhet avseende de kunder som angett höga insättningsgränser. Det kan jämföras med 11 kap. 5 §

spelförordningen som anger att en licenshavare, i syfte att fullgöra sin omsorgsplikt, ska ta kontakt med spelare som höjer en insättningsgräns eller anger en högre gräns än 10 000 kr per månad. Lagstiftaren har således ansett att en insättningsgräns på mer än 10 000 kr per månad är så hög att gränsen i sig medför att licenshavaren måste vidta en särskilt utpekad spelansvarsåtgärd, såsom exempelvis tillträdesbegränsningar eller restriktioner.

Enligt Spelinspektionen får det anses följa av förarbetsuttalandet avseende insättningsgränser att omständigheterna att höga belopp sätts in och att höga belopp förloras också kan vara tecken på ett överdrivet spelande. Det innebär att licenshavare även beträffande sådana omständigheter behöver iaktta särskild vaksamhet för att i tid kunna vidta adekvata åtgärder, såsom tillträdesbegränsningar och restriktioner, för att skydda kunderna från överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när anledning till det finns. Av förarbetena framgår att omsorgsplikten avser att skydda bland annat kundernas ekonomi (se prop. 2017/18:220 sid. 149).

Liksom klarlagts har samtliga av de granskade kunderna haft höga insättningsgränser, vilka redovisas för i Bilaga 2. Av handlingarna i ärendet framgår att Svenska Spel Sport & Casino AB i början av december 2021 som ett led i en koncernövergripande åtgärd sänkte insättningsgränsen per dag till 100 000 kr avseende kund 2 (som då var avstängd från spel), 5, 6, 9 och 10 och kund 5 fick i början av december 2021 även sin gräns per månad sänkt. Insättningsgränserna per dag, och även de per månad, har dock fortfarande varit mycket höga. Åtgärderna beträffande insättningsgränser under granskningsperioden kan enligt Spelinspektionen därför inte anses tillräckliga. Svenska Spel Sport & Casino ABs åtgärd att sänka insättningsgräns per månad för kund 5 den 1 december vidtogs enligt Spelinspektionen för sent i förhållande till vad som hade varit behövligt i det individuella fallet (läs mer om denna kund nedan).

Svenska Spel Sport & Casino AB har beskrivit att bolaget i början av november 2021 beslutat att införa granskning av kundernas ekonomi i syfte att anpassa insättningsgränsen per månad efter den ekonomiska förmågan. Ändringar av den månatliga insättningsgränsen för åtta av tio kunder skedde emellertid först i början av januari året därpå, det vill säga efter den granskade perioden och

efter det att tillsynen inletts. Gränserna sänktes enligt följande avseende kund 1 från 250 000 kr till 18 075 kr, kund 2 (ung spelare) från 999 999 kr till 1 000 kr, kund 3 från 100 000 kr till 13 815 kr, kund 4 från 250 000 kr till 1 000 kr, kund 6 från 1 000 000 kr till 546 750 kr, kund 7 från 400 000 kr till 118 540 kr, kund 9 från 399 999 kr till 103 437 kr och för kund 10 från 1 000 000 kr till 35 011 kr. Enligt Spelinspektionen hade åtgärden med att sänka gränserna behövts tidigare.

Liksom framgått har Svenska Spel Sport & Casino AB under granskningsperioden tillåtit insättningsgränser bland kunderna som enligt Spelinspektionen är att betrakta som mycket höga. Det har i sin tur möjliggjort stora insättningar i spelverksamheten. Enligt Spelinspektionen riskerar en alltför hög insättningsgräns att leda till att den inte fyller någon funktion som gräns. Om en licenshavare tillåter höga insättningsgränser ställer det därför enligt Spelinspektionen högre krav på monitorering av de insättningar som görs eftersom det krävs mycket stora insättningar innan en sådan kund når sin gräns (exempelvis den unga spelaren kund 2). Utan sådan monitorering finns risk för att licenshavaren inte uppmärksammar då det finns behov av att vidta spelansvarsåtgärder på individnivå. I ljuset av detta, har det enligt Spelinspektionen beträffande kund 1, 2, 5, 7, 9 och 10 funnits skäl att under perioden vidta spelansvarsåtgärder med hänsyn till insättningarnas storlek (beträffande kund 5 sänktes liksom konstaterats insättningsgränsen per månad för sent). Även här borde Svenska Spel Sport & Casino AB ha beaktat historiken med självavstängningar (kund 1) respektive att det varit fråga om en ung spelare (kund 2) vilket gjort kunderna särskilt skyddsvärda.

Samtliga kunder har gjort stora förluster under granskningsperioden. De tio kunder som Spelinspektionen har granskat har vidare varit de som förlorat mest hos Svenska Spel Sport & Casino AB under nämnda period. Kund 1, 2, 7 och 8 förlorade under granskningsperioden (på två månader) 333 102 kr, 274 207 kr, 396 477 kr respektive 357 791 kr. Kund 7 hade enligt meddelande till kunden den 17 oktober även förlorat 270 000 kr den senaste månaden. Spelinspektionens utredning visar att kunderna 1, 2, 7, och 8 kunnat förlora dessa enligt myndigheten stora belopp på kort tid utan att Svenska Spel Sport & Casino AB vidtagit några andra åtgärder än meddelanden via Mina spelvanor som bolaget inte kunnat se effekten av och informativa varningar under spelets

gång³. Eftersom förlusterna kunnat växa sig så stora på kort tid måste de informativa varningarna enligt Spelinspektionen anses otillräckliga. Enligt Spelinspektionen har det alltså inte varit tillräckligt att enbart skicka meddelanden till kunderna för att skydda dem mot överdrivet spelande samt att hjälpa dem att minska sitt spelande. Enligt Spelinspektionen har Svenska Spel Sport & Casino AB i detta avseende varken varit tillräckligt aktiv eller proaktiv i sitt sätt att utöva omsorgsplikten. Bolaget gjorde inte heller det mesta av den kunddata som fanns tillgängligt för att i tid utvärdera och i tid skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande, samt i förekommande fall vidta ytterligare/andra spelansvarsåtgärder eller vid behov införa tillträdesbegränsningar och restriktioner.

Bristande åtgärder gällande kunder med långvarigt hög risknivå

Flera kunder har av Svenska Spel Sport & Casino ABs spelmonitoreringsverktyg riskklassificerats som hög risknivå under längre tid (long time red) såsom kund 1, 3, 6, 7, 8 och 9. För att exemplifiera redogörs nedan för kund 8 och 9 medan övriga kan läsas mer om i detalj i Bilaga 2.

Under granskningsperioden spelade kund 8 varje dag utom cirka elva spridda dagar. Av handlingarna i ärendet framkommer att kund 8 varit riskklassificerad som ljus- och mörkröd under nästan hela 2021. Hen fick löpande meddelanden om sin status som hög risk under längre tid från och med april till och med december med undantag för september. Under granskningsperioden fick kunden den 4 november och den 6 december meddelande vid inloggning om att hen haft en hög risknivå en längre tid. Kunden besökte dessa dagar Mina spelvanor och kunde ta del av meddelandet om att hen hade en ökad risk för att utveckla spelproblem. Av meddelandet framgår bland annat att om hen fortsatte att spela på den aktuella nivån kunde det ganska snabbt påverka hens ekonomi, hur hen mådde och relationerna negativt. Hen rekommenderades bland annat att se över spelgränser. Kunden förändrade dock inte sina spelgränser. Bortsett från de informativa varningarna framgår inte att Svenska Spel Sport & Casino AB vidtagit någon ytterligare åtgärd under granskningsperioden. Detta alltså trots kundens tidigare och dåvarande spelbeteende samt allvarliga riskklassificering som befasts över lång tid.

³ Gällande kund 1 och 2 fram till AML-avstängningarna den 13 december respektive 30 november och avseende kund 7 och 8 under hela granskningsperioden.

Spelinspektionen noterar även de återkommande interna uppmaningarna under 2021 om att följa upp kundens spelbeteende som enligt interna noteringar kunde indikera på ett överdrivet spelande – något som inte alltid gjordes. Enligt Spelinspektionen kan Svenska Spel Sport & Casino AB inte anses att under granskningsperioden ha skyddat kunden mot överdrivet spelande och ha hjälpt hen att minska sitt spelande. Det är enligt Spelinspektionen anmärkningsvärt att Svenska Spel Sport & Casino AB gjort så lite för att hjälpa en kund med att komma till rätta med ett spelande som bolaget själv ansett, under lång tid, varit på en riskfylld nivå med ökad risk för att utveckla spelproblem.

Kund 9 som spelade ofta och regelbundet under hela 2021 hade risknivån hög risk under längre tid (long time red) under större delen av 2021 och under hela granskningsperioden. Bortsett från en e-post i maj med begäran om kundinformation från AML-avdelningen där ekonomisk förmåga utreddes togs sammantaget en personlig kontakt med kunden mellan januari och december och det var samtalet den 7 december. Det hölls på grund av att ett internt ärende upprättades till omsorgskommunikatörerna till följd av eskalerande förluster. I övrigt handlade det om notifikationer och meddelanden på spelsidan, informativa varningar, och digitala uppmaningar om att göra självtest vilket inte på ett synbart sätt påverkade kundens riskklassificering. Sen kväll den 7 december sänkte kunden sina insättningsgränser per dag, vecka och månad - om än till fortsatt höga belopp - vilket tyder på att samtalet haft viss effekt, vilket är positivt. Spelinspektionen anser dock att åtgärden att ha samtal med kunden vidtagits alltför sent i förhållande till vad som varit nödvändigt i det individuella fallet. Spelinspektionen konstaterar att kundens spelbeteende inte följdes upp efter samtalet den 7 december och att kunden fortsatte att spela nästan varenda dag året ut för stundtals höga belopp. Även kundens höga risknivå bestod året ut. Fler åtgärder hade behövt vidtas och mycket tidigare än vad Svenska Spel Sport & Casino AB i praktiken gjorde. Enligt Spelinspektionen kan Svenska Spel Sport & Casino AB därför inte anses att under granskningsperioden i tillräcklig utsträckning ha skyddat kunden mot överdrivet spelande och hjälpt hen att minska sitt spelande.

Enligt Spelinspektionen är det anmärkningsvärt att Svenska Spel Sport & Casino AB tillåtit dessa kunder (kund 1, 3, 6, 7, 8 och 9) att spela vidare under lång tid, i vissa fall under mycket lång tid, med sådan hög riskklassificering utan att

bolaget på allvar försökt hjälpa kunderna att minska sitt spelande när anledning till det har funnits samt skyddat dem mot överdrivet spelande. Bristen på nödvändig uppföljning är uppenbar vid Svenska Spel Sport & Casino AB sätt att tillämpa regeln om omsorgsplikt. Bristen på individualiserade och adekvata spelansvarsåtgärder samt restriktioner och tillträdesbegränsningar är tydlig. Svenska Spel Sport & Casino AB har enligt Spelinspektionen inte varit vare sig tillräckligt proaktiv eller aktiv i sitt sätt att arbeta med omsorgsplikten. Svenska Spel Sport & Casino AB kan därför inte anses ha vidtagit adekvata åtgärder i tid eller överhuvudtaget ha vidtagit adekvata åtgärder med anledning av de höga risknivåerna för att skydda kunderna från överdrivet spelande eller hjälpt dem att minska sitt spelande då skäl för detta funnits.

För sent vidtagna åtgärder vid förändrat spelbeteende

Svenska Spel Sport & Casino AB har beträffande kunder vars spelande ökat under granskningsperioden (kund 5 och 10) enligt Spelinspektionen inte agerat tillräckligt skyndsamt.

Kund 5 förändrade sitt spelbeteende på sätt att det blev mer intensivt sedan hen återigen kunde spela kommersiellt onlinespel den 16 november⁴. Kunden hade en historik med nätkasino, en spelform med större risk att drabbas av spelproblem. Kunden var riskklassificerad som röd. Härutöver förekom flera dagar med flera insättningar per dag på tiotusentals kronor, exempelvis den 22 november då tre insättningar gjordes på totalt 75 000 kr. Den 22 november fick kunden informativ varning om att hen den senaste timmen spelat för drygt 2 018 300 kr (samt vunnit drygt 1 378 700 kr), innebärande förluster på drygt 639 000 kr på drygt en timme. Realtidssystemet stängde av kunden i avvaktan på att kunden skulle utföra självtest, vilket kunden gjorde dagen därpå. Självtestet visade att kunden inte upplevde att hen hade några problem. Spelkollssamtal hölls den 24 november sedan kunden för första gången förlorat mer än 1 000 kr på poker på en vecka och på grund av uppvisat tecken på riskfyllt spelbeteende. Bara några timmar efter att spelkollssamtalet hade hållits den 24 november spelade kunden för över 275 000 kr på under en timme (och vann drygt 266 000 kr). Kunden fortsatte därefter att spela stundtals intensivt

⁴ Kunden var dessförinnan avstängd från kommersiellt onlinespel av skäl som har att göra med hur Svenska Spel Sport & Casino AB valde att tillämpa den tillfälliga förordningen.

och satte in stora belopp mellan den 26 november och 3 december på totalt över 300 000 kr. Trots internt tips den 30 november till omsorgskommunikatörer på grund av eskalerande förluster som noterats via spelövervakning stängde omsorgskommunikatören ärendet eftersom kunden kontaktats i närtid (det vill säga sex dagar tidigare). Insättningsgränsen sänktes och låstes dock den 1 december till 180 000 kr per månad, en gräns som kunden nådde den 3 december. Åtgärden att sänka insättningsgränsen per månad är något som Spelinspektionen ser positivt på, även om den enligt myndigheten vidtog för sent.

Kund 10 fick den 8 november meddelande om ökad risknivå, ljusröd. Mellan den 6 och 15 november var kunden avstängd från kommersiellt onlinespel. Vid 04.20 den 16 november fick kunden en informativ varning att hen hade varit inloggad de senaste 20 timmarna och under denna tid spelat för 127 552,25 kr (och vunnit 102 525,89 kr). Samma datum, på kvällen, fick kunden meddelande om att hen varit inloggad de senaste 15 timmarna och under denna tid spelat för 23 778,46 kr (och vunnit 14 968,85 kr). Svenska Spel Sport & Casino AB vidtog emellertid ingen åtgärd med anledning av detta trots att spelbeteendet avseende inloggad tid, insatser och förluster förvärrats mot tidigare spelmönster. Även spel på natten förekom från och med den 16 november. Mellan den 21 november och 9 december lades inga spel. Den 10 december fick kunden meddelande vid inloggning om att hens risknivå ökat ytterligare, till mörkröd (up_to_deep_red). Från detta datum fram till den 17 december fortsatte kunden spela under långa sessioner och för mycket höga belopp, exempelvis den 11 december hade hen under 24 timmar spelat för 417 589,37 kr (och vunnit 433 524,04 kr), samt strax före 01.00 den 12 december hade kunden varit inloggad de senaste fem timmarna och då spelat för 209 842,52 kr (och vunnit 38 792,50 kr). Den 13 december satte kunden in totalt 100 000 kr på sitt spelkonto och efter midnatt den 14 december ytterligare 50 000 kr. Fram till och med det sistnämnda datumet hade kunden i december satt in totalt 268 000 kr. Först den 15 december försökte Svenska Spel Sport & Casino AB nå kunden för ett omsorgssamtal. Omsorgssamtalet ägde dock rum först den 20 december, alltså efter granskningsperiodens slut. Under tiden som kunden söktes för samtalet fortsatte kunden spela på liknande sätt, exempelvis då kunden den 19 december fick informativ varning om att hen varit inloggad

under 28 timmar i sträck och under den tiden spelat för 398 113,07 kr (och vunnit 307 993,31).

Spelinspektionen bedömer att Svenska Spel Sport & Casino AB borde ha vidtagit åtgärder redan då spelbeteendet förändrades den 16 november. Istället har spelandet kunnat fortsätta och stora belopp kunnat sättas in fram till dess omsorgssamtalet hölls den 20 december. Svenska Spel Sport & Casino ABs sänkning av insättningsgränsen per dag den 6 december från 1 000 000 kr till 100 000 kr, utfördes som en generell åtgärd avseende samtliga kunder som hade insättningsgränser per dag som översteg 100 000 kr. Detta kan inte anses som en tillräcklig åtgärd i det individuella fallet. Enligt Spelinspektionen är de åtgärder som Svenska Spel Sport & Casino AB har vidtagit för sent vidtagna.

Sammantaget kan Svenska Spel Sport & Casino AB enligt Spelinspektionen inte anses ha vidtagit adekvata åtgärder för att skydda kund 5 och 10 mot överdrivet spelande och att hjälpa dem att minska sitt spelande när det funnits anledning till det.

För sena och otillräckliga åtgärder i samband med att kunder söks för omsorgssamtal

Under tiden som kund 6 och 10 har sökts för omsorgssamtal har de dels kunnat sätta in pengar, dels kunnat fortsätta spela. Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB stängs kunder av för spel av bolaget om kunderna inte nås efter tredje samtalsförsöket. Men eftersom Svenska Spel Sport & Casino AB har spridit ut samtalsförsöken under flera dagar (sex-sju dagar avseende kund 6 och fem dagar avseende kund 10) har spelandet hunnit fortsätta och riskerat att eskalera och spelare har kunnat sätta in spelpengar under tiden som de har sökts för att prata om sitt spelbeteende. Under de sex-sju dagar som kund 6 söktes för omsorgssamtal satte hen in 150 000 kr på spelkontot samt fortsatte spela. Agerandet får det att framstå som att Svenska Spel Sport & Casino AB inte förstod vikten av att agera skyndsamt då det fanns skäl att misstänka överdrivet spelande. Att tillåta fortsatta insättningar och fortsatt spel under tiden som kunder söks för omsorgssamtal kan enligt Spelinspektionen inte anses proaktivt ur omsorgspliktshänseende (jfr prop. 2017/18:220 sid. 148).

Bristande uppföljning efter omsorgssamtal

Kund 3 spelade varje dag utom en mellan den 17 oktober och 6 december. Hen fick meddelanden om att hen hade risknivån hög risk under längre tid (long time red) under oktober och november. Av handlingarna i ärendet framgår att kunden haft historik av självavstängning på 24 timmar, samt nått förlustgräns på nätkasinospel. Den 29 oktober genomfördes omsorgssamtal på grund av kundens höga förluster, 100 000 kr på ett år. Efter detta datum fortsatte emellertid kunden spela på liknande sätt som förut, fram till drygt en månad senare nämligen den 7 december då AML-avdelningen stängde av kunden från spel då uppföljande kontroll av ekonomisk förmåga gjordes eftersom den taxerade inkomsten inte ansågs tillräcklig.⁵ Spelinspektionen anser att Svenska Spel Sport & Casino AB istället borde ha följt upp om samtalet haft erforderlig effekt på kundens spelbeteende. Eftersom kunden efter samtalet fortsatte att spela på ett liknande sätt som förut borde andra spelansvaråtgärder och ultimata tillträdesbegränsningar/restriktioner satts in. Spelinspektionen anser att det är en brist att Svenska Spel Sport & Casino AB inte gjort detta och att bolaget därmed inte på ett adekvat sätt hjälpt kunden att minska sitt spelande och inte heller skyddat kunden mot överdrivet spelande. Även avseende kund 9 har enligt Spelinspektionen Svenska Spel Sport & Casino AB brustit vid uppföljning efter utförda omsorgssamtal. Kunden har redogjorts för ovan under rubriken Bristande åtgärder gällande kunder med långvarigt hög risknivå.

Direktmarknadsföring har inneburit ett bristande skydd mot överdrivet spelande

I den under granskningsperioden gällande handlingsplanen, p. 7.5, anges att om problemspelande eller misstanke om problemspelande identifierades hos kunder via bolagets spelmonitoreringsverktyg, det vill säga då en kund fått röd riskprofil, skulle dessa inte motta direkt marknadsföring även om de själva valt att få sådana utskick.

Av handlingarna i ärendet framgår dock att Svenska Spel Sport & Casino AB däremot har skickat direktreklam till kunder som riskklassificerats som orangea, vilket alltså är riskfärgen strax under röd. Så var fallet för kund 4 under granskningsperioden. Mellan den 4 och 20 november spelade kunden ingenting och hen var då riskklassificerad som ljusröd. Kunden började spela igen på

⁵ Den 22 december spärrades kundens konto av, då inkommet ekonomiskt underlag ansågs otillräckligt.

söndagen den 21 november. Måndagen den 22 november klassificerades kundens risknivå om från ljusröd till mörkorange, och behöll denna riskklassificering till och med söndagen den 28 november. Under den vecka som kunden hade mörkorange riskklassificering fick kunden direktmarknadsföring. Hen spelade då varje dag förutom den 26 november. Den 25 november spelade kunden mer intensivt än förut samt spelade på natten. Svenska Spel Sport & Casino AB försökte därefter nå kunden för omsorgssamtal men eftersom bolaget inte fick tag i kunden tillträdesbegränsades hen den 1 december i avvaktan på att omsorgssamtal skulle hållas. Den 29 november klassades kundens risknivå om till ljusröd, och kunden slutade i och med det att få direktmarknadsföring.

Spelinspektionen noterar att när kund 4 fick riskklassificeringen orange, kom hen från en hög riskklassificering sedan tidigare och att sett ur ett spelansvarshänseende var det positivt att hen sjönk i risknivå. Spelinspektionen konstaterar att det finns en påtaglig risk för att direktmarknadsföring som skickas till kunder som kund 4 riskerar att åter driva dem i riktningen mot ett problematiskt spelade. Direktreklam verkar enligt Spelinspektionens mening i dessa fall emot omsorgsplikten, och kravet på att de negativa effekterna av spelande ska begränsas, vilket är ett av syftena med spellagen (prop. 2017/18:220 sid 91). Att skicka direktreklam till sådan kundkategori som har kommit ur den mest allvarliga riskkategorin och befinner sig i den näst allvarligaste - i fallet orange - är därför enligt Spelinspektionens mening inkonsekvent, inte proaktivt och oförenligt med omsorgsplikten. Det innebär enligt Spelinspektionen att Svenska Spel Sport & Casino AB inte kan anses ha skyddat kund 4 mot överdrivet spelande.

Svenska Spel Sport & Casino AB har i detta avseende bland annat hävdat att Spelinspektionens tolkning av omsorgspliktens krav inte varit förutsebar och att det inte rimligen som licenshavare har kunnat gå att förstå att omsorgsplikten skulle innefatta krav på att införa begränsande åtgärder avseende direktmarknadsföring. Bolaget har ställt sig frågande till att det inte skulle vara tillräckligt att efterleva spellagens förbud mot direktmarknadsföring till avstängda kunder enligt 15 kap. 2 § spellagen. Spelinspektionen konstaterar att bolagets handlingsplan, liksom ovan redovisats, redan före Spelinspektionens tillsyn innehöll en begränsning av direktmarknadsföring till kunder där

problemspelande eller misstanke om problemspelande hade identifierats (kunder med röd risknivå i spelmonitoreringsverktyget). Svenska Spel Sport & Casino AB verkar således självt anse (och förstå) att omsorgsplikten kan innebära att det är nödvändigt att begränsa direktmarknadsföringen till vissa kundgrupper. Spelinspektionen förbryllas därför av Svenska Spel Sport & Casino ABs invändning. Liksom Spelinspektionen kommit fram till bör sådan begränsning av direktmarknadsföringen även gälla i fall som redovisats ovan. Spelinspektionen hänvisar till nedanstående rubrik Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd vid tiden för den granskade perioden, där Svenska Spel Sport & Casino ABs invändning om bland annat oförutsebarhet bemöts ytterligare. Vad Svenska Spel Sport & Casino AB anfört i det avseendet förändrar emellertid inte Spelinspektionens bedömning.

Slutsats

Mot bakgrund av ovanstående utredning anser Spelinspektionen att Svenska Spel Sport & Casino AB inte har vidtagit åtgärder i tid eller i tillräcklig omfattning för att skydda spelarna mot överdrivet spelande och hjälpt dem att minska sitt spelande när det funnits anledning till det. Enligt Spelinspektionen har kundernas överdrivna spelande med andra ord varit att betrakta som omfattande. Svenska Spel Sport & Casino AB har enligt Spelinspektionen brustit i sin uppföljning av dessa kunders omfattande spelande (jfr Kammarrättens i Jönköping dom meddelad den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19). Sammantaget innebär det enligt Spelinspektionen att Svenska Spel Sport & Casino AB inte har följt 14 kap. 1 § spellagen.

Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd vid tiden för den granskade perioden

Svenska Spel Sport & Casino AB har anfört att den närmare innebörden av omsorgsplikten under den granskade perioden saknades i reglering, förarbeten och praxis samt att föreskrifter inte fanns. Bolaget har även framfört att vägledningen beträffande omsorgspliktens närmare innebörd fram till drygt en månad innan granskningsperiodens början var begränsad samt att det dessförinnan inte framgått att omsorgsplikten ska tillämpas så som Spelinspektionen menar. Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB framgår exempelvis inte hur långtgående kravet på att tillämpa restriktioner och

tillträdesbegränsningar är, vid vilka konkreta indikatorer sådana åtgärder ska sättas in (förutom att hänsyn ska tas till de av spelaren uppställda gränserna och förändrat spelbeteende enligt prop. 2017/18:220 sid. 322) eller hur skyndsamt sådana åtgärder ska vidtas. Bolaget har hävdat att det inte varit möjligt att förutse Spelinspektionens tolkning av omsorgsplikten, till exempel vad gäller begränsande åtgärder avseende direktmarknadsföring, samt hänvisat till bland annat legalitetsprincipen.

Spelinspektionen konstaterar att en förutsättning för att ha spellicens är att licenshavaren kan efterleva kraven som ställs i spelregleringen, däribland de på omsorgspliktens område. Spelinspektionen kan vidare konstatera att omsorgspliktens innebörd framgår av såväl den aktuella bestämmelsens ordalydelse som av förarbetena till spellagen. Av det sistnämnda framgår även att licenshavare ska ha en långtgående skyldighet att skydda spelare mot överdrivet spelande (prop. 2017/18:220 sid. 1). Enligt uttalandet 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.⁶ Det inbegriper enligt Spelinspektionen olika former av restriktioner och tillträdesbegränsningar (prop. 2017/18:220 sid. 148). Vilken typ av restriktioner och tillträdesbegränsningar som krävs styrs enligt Spelinspektionen av de för kunden individuella behoven (jfr förvaltningsrättens uttalande). Spelinspektionens ståndpunkt vad gäller exemplifiering av hur omsorgsplikten bör tillämpas har också kommit till uttryck i den vägledning på omsorgspliktens område som myndigheten gav ut i september 2021, det vill säga före granskningsperiodens början. Svenska Spel Sport & Casino AB har hävdat att det inte kunnat ställa om sin verksamhet på bara en månad. Spelinspektionen vill dock framhålla att vägledningen tagits fram i samråd med bland annat spelbranschen. Det har inkluderat Svenska Spel Sport & Casino AB. Spelinspektionen har emellertid, alldeles oavsett vad Svenska Spel Sport & Casino AB insett om Spelinspektionens tolkning av omsorgsplikten före september 2021, haft fog för sina bedömningar som har sin grund i lag och förarbetena till densamma.

⁶ Se sid. 16 i Förvaltningsrättens i Linköping dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21. Spelinspektionens ursprungliga beslut meddelades den 25 augusti 2021 i ärende med Dnr 19Si3375. Förvaltningsrättens dom är överklagad.

Av vägledningen framgår att den inte är uttömmande på svar på vilka åtgärder som kan anses tillräckliga i varje enskilt fall då utgångspunkten är att de åtgärder som vidtas inom omsorgspliktens område måste anpassas dels efter licenshavarens verksamhet, dels efter den aktuella spelarens situation. Vad Spelinspektionens utredning visar är just de brister som myndigheten anser att Svenska Spel Sport & Casino AB haft i sin verksamhet, avseende de aktuella kunderna, på omsorgspliktens område. Det inbegriper enligt Spelinspektionen till exempel även hur och när en licenshavare marknadsför sig i förhållande till kunder med misstänkt eller identifierat överdrivet spelande.

Sammantaget delar Spelinspektionen inte vad Svenska Spel Sport & Casino AB har anfört i den här delen. Vad som framhållits påverkar därför inte Spelinspektionens bedömning.

Det som Svenska Spel Sport & Casino AB har anfört i relation till den allmänna dataskyddsförordningen begränsar enligt Spelinspektionen inte bolagets skyldighet att efterleva spelregleringens bestämmelser om omsorgsplikt. Vad som påtalats i den delen förändrar därför inte heller Spelinspektionens bedömning.

Sammanfattande bedömning

Vid en samlad bedömning anser Spelinspektionen att samtliga granskade kunder under den granskade perioden har uppvisat ett spelbeteende som är att betrakta som överdrivet. Spelinspektionens utredning visar att Svenska Spel Sport & Casino AB under perioden inte arbetat tillräckligt aktivt och proaktivt för att säkerställa att bolaget vidtar nödvändiga och individanpassade åtgärder i tid i de fall kunder har uppvisat ett problematiskt spelbeteende. Enligt Spelinspektionen har Svenska Spel Sport & Casino AB inte i tillräcklig omfattning vidtagit restriktiva åtgärder och infört tillträdesbegränsningar. Om åtgärder har satts in har de generellt satts in för sent. Mot denna bakgrund anser Spelinspektionen att Svenska Spel Sport & Casino AB inte har vidtagit tillräckliga åtgärder för att skydda spelarna mot överdrivet spelande och hjälpt dem att minska sitt spelande när det funnits anledning till det. Svenska Spel Sport & Casino AB har därför enligt Spelinspektionen inte uppfyllt de skyldigheter som följer av 14 kap. 1 § spellagen.

Svenska Spel Sport & Casino AB ska meddelas en varning

Svenska Spel Sport & Casino AB har enligt Spelinspektionen överträtt 14 kap. 1 § spellagen och har därför åsidosatt sina skyldigheter enligt spellagen. Spelinspektionen ska därför besluta om ingripande enligt 18 kap. 12 § spellagen. Frågan är vilket slags ingripande som ska göras.

Valet mellan de olika typerna av ingripanden som finns att tillgå bör i första hand avgöras utifrån hur allvarlig överträdelsen är (prop. 2017/18:220 sid. 340). Av förarbetena framgår att 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. Som ett exempel på allvarliga överträdelser anges när licenshavaren bedriver verksamhet i strid med bestämmelserna om spelansvar (prop. 2017/18:220 sid. 352). 14 kap. 1 § spellagen avser uppfylla ett av syftena med spellagen som innebär att de negativa effekterna av spelande ska motverkas (jfr prop. 2017/18:220 sid. 148). En överträdelse av denna bestämmelse ska således både typiskt sett och i det aktuella fallet - vilket på flera sätt redovisats ovan - betraktas som allvarlig (prop. 2017/18:220 sid. 352).

Spelinspektionens granskning av kunder omfattar perioden den 17 oktober till den 17 december 2021 varför det inte är möjligt att fastställa exakt hur länge överträdelsen pågått. Enligt Spelinspektionen har samtliga kunder haft ett överdrivet spelande under den granskade perioden. Exempelvis har samtliga haft höga insättningsgränser, gjort stora insättningar (samtliga utom kund 4), samtliga har gjort stora förluster, ett flertal har gjort flera insättningar per dygn (kund 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, och 9) och spelat på natten (kund 2, 3, 4, 9 och 10). Enligt Spelinspektionen har Svenska Spel Sport & Casino AB emellertid inte skyddat kunderna mot överdrivet spelande i nödvändig utsträckning och de har inte heller i tillräcklig mån blivit hjälpta att minska sitt spelande då det varit behövligt. Svenska Spel Sport & Casino AB har varit medvetet om att vissa kunder har haft - i vissa fall under långa perioder - ett riskfyllt spelande med risk för spelproblem utan att vidta tillräckliga åtgärder för att ändra på det. Samtliga kunder har under perioden haft ett överdrivet spelande eller annorlunda uttryckt ett omfattande spelande. Svenska Spel Sport & Casino AB har enligt Spelinspektionen brustit i sin uppföljning av dessa kunders omfattande spelande. Även det innebär att överträdelsen av 14 kap. 1 § spellagen är av

allvarligt slag (jfr Kammarrättens i Jönköping dom meddelad den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19). Svenska Spel Sport & Casino AB har inte heller i tillräcklig mån följt upp spelbeteendet efter att bolaget vidtagit spelansvarsåtgärder och har på så sätt inte kunnat förvissa sig om att åtgärderna har haft adekvat effekt på en kunds spelbeteende. Bolaget har alltså i flera fall inte kunnat vara säkert på att det vidtagit verkningsfulla åtgärder på individnivå samtidigt som kunder med ett överdrivet spelande tillåts att fortsätta spela. I vissa fall har de enda åtgärder som bolaget vidtagit varit meddelanden, varav meddelanden från Mina spelvanor enligt Svenska Spel Sport & Casino AB varit svåra att mäta effekten av på individnivå. Detta trots att allvarliga omständigheter har förevarit kring kunderna såsom till exempel höga insättningsgränser, stora insättningar och stora förluster och spel flera gånger i veckan. Bland annat i fråga om den unga spelaren kund 2 har de enda åtgärder som förevarit under perioden varit just meddelanden. Detsamma var fallet för kund 1 som hade en historik med självavstängningar på sex respektive tre månader. I flera fall har det framstått som att Svenska Spel Sport & Casino AB inte förstått sitt ansvar vad gäller omsorgsplikten, vikten av att snabbt agera då sådant behov finns med hänsyn till kunders spelbeteende och att skyndsamt sätta in för individen anpassade åtgärder. Med hänsyn härtill är det inte tillräckligt att förelägga licenshavaren att vidta rättelse eller besluta om förbud, ändring av villkoren eller anmärkning.

Vid allvarliga överträdelser ska istället licensen återkallas eller om det är tillräckligt, varning meddelas (18 kap. 12 § andra stycket spellagen).

Vid bedömningen i det aktuella ärendet anser Spelinspektionen att det nya arbets sättet och de nya system som Svenska Spel Sport & Casino AB delvis infört och delvis ska införa i verksamheten avseende omsorgsplikt kan, om dessa införs fullt ut och efterlevs i praktiken, öka förutsättningarna för att skydda kunder mot överdrivet spelande. Det medför enligt Spelinspektionen att en varning får anses som ett tillräckligt ingripande.

Svenska Spel Sport & Casino AB ska betala en sanktionsavgift om 100 000 000 kr.

Spelinspektionen beslutar att varningen ska förenas med en sanktionsavgift. När sanktionsavgiftens storlek bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den pågått (19 kap. 15 § spellagen). Sanktionsavgiftens storlek ska enligt förarbetena ses som ett sätt att ytterligare gradera varningen (prop. 2017/18:220 sid. 236).

Sanktionsavgiften ska uppgå till lägst 5 000 kronor och högst tio procent av licenshavarens licenspliktiga del av omsättningen det närmast föregående räkenskapsåret. Svenska Spel Sport & Casino ABs nettoomsättning för år 2020 uppgick enligt bolaget till 1 952 438 000 kr. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 195 243 800 kr.

Vid bedömningen av sanktionsavgiftens storlek beaktar Spelinspektionen överträdelsens allvar, hur länge den har pågått samt Svenska Spel Sport & Casino ABs nettoomsättning, vilken redogjorts för ovan. Vid bedömningen ska Spelinspektionen även beakta omständigheter som talar i mildrande riktning (prop. 2017/18:22 sid. 352). Spelinspektionen har som tidigare nämnts konstaterat att överträdelserna är av allvarligt slag då de rör licenshavarens spelansvar. Hur länge överträdelsen rörande omsorgsplikten har pågått har inte varit möjligt för Spelinspektionen att fastställa. Svenska Spel Sport & Casino AB har samarbetat med Spelinspektionen i ärendet och kommit in med de uppgifter som myndigheten begärt. Samarbetet kan dock inte anses ha varit annat än vad som vanligen kan förväntas av ett bolag som bedriver licenspliktig verksamhet under tillsyn.

Spelinspektionen bedömer att sanktionsavgiften ska uppgå till 100 000 000 kr och att denna sanktionsavgift är proportionerlig.

Detta beslut har fattats av Spelinspektionens styrelse Per Håkansson, ordförande, Camilla Rosenberg, generaldirektör, Håkan Wall, Madelaine Tunudd, Andreas Prochazka, Fredrik Holmberg och Doris Högne Rydheim. Vid den slutliga handläggningen medverkade också chefsjuristen Johan Röhr, avdelningschefen Patrik Gustavsson, enhetschefen Robert Larsson, utredaren Stina Lexell och utredande juristen Rebecka Vacha, föredragande.

Camilla Rosenberg

Rebecka Vacha

Bilaga 2 Kundbeskrivning

Om inget annat anges avses år 2021 vid angivande av datum.

Kund 1

Kund 1 hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (ljusröd under hela perioden). Kundens taxerade inkomst uppgick till 433 000 kr. Under perioden satte kunden in cirka 85 000 kr på spelkontot, och förlorade¹ 333 102 kr.

Insättningsgränserna var på 20 000 kr per dag, 100 000 kr per vecka och 250 000 kr per månad. De cirka 85 000 kr som sattes in fördelades på 26 insättningstillfällen. Under 21 dagar gjordes en insättning per dag, under en dag gjordes två insättningar, och under en annan gjordes tre insättningar. Insättningarnas storlek varierade mellan omkring 50 kr och 9 400 kr. Under granskningsperioden spelade kunden varje dag i oktober förutom en, under drygt hälften av dagarna i november, och i december lades spel varje dag utom en fram till det att AML-avdelningen stängde av kunden från spel den 13 december. Fram till detta datum spelade kunden flera gånger i veckan under samtliga veckor utom en.

Av handlingarna i ärendet framkommer att kunden stängde av sig själv för kommersiellt onlinespel (bingo, poker och casino) hos Svenska Spel Sport och Casino AB i sex månader mellan juli 2020 och januari 2021 samt för allt spel hos bolaget i tre månader mellan den 4 april och 4 juli 2021. Kunden kom tillbaka för spel i augusti och fick då meddelande vid inloggning på grund av att hen återvänt efter spelpausen samt uppmanades se över sina spelgränser eller förlänga spelpausen. Kunden ändrade dock inte sina spelgränser och förlängde

¹ Avseende begreppet förlust under perioden har Svenska Spel Sport & Casino AB tillämpat "kontantmetoden" som enligt bolaget innebär att bara händelser under perioden påverkar resultatet. Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB betyder det att insatser som erlagts före perioden för spel som avgörs under perioden inte påverkar resultatet negativt, medan ett eventuellt vinstutfall på dessa spel påverkar resultatet positivt. På motsvarande sätt påverkas resultatet negativt av alla insatser gjorda under perioden, även för sådana spel som avgörs efter perioden, medan eventuella vinster till följd av dessa spel inte påverkar resultatet.

inte heller sin spelpaus. I september fick kunden via meddelande vid inloggning uppmaning att göra självtest men kunden genomförde det inte.

Vid granskningsperiodens början, den 18 oktober, fick kunden ett meddelande vid inloggning om att hen haft en hög risknivå en längre tid (long_time_red). Kunden besökte samma dag Mina spelvanor och fick då möjlighet att ta del av meddelande med rubriken "Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem" samt med information om följande.

Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem
Du lägger ner mycket tid och/eller pengar på att spela och ditt spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt upplever du enligt ditt senaste självtest att du har kontroll över ditt spelande. Om du fortsätter att spela på den här nivån kan det ganska snabbt påverka din ekonomi, hur du mår och dina relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser över dina spelgränser och håller koll på din spelhistorik. Kontakta vår Kundservice (LÄNK) så hjälper vi dig vidare.

Kunden avstod dock från att sänka spelgränser.

Den 23 oktober fick kunden informativ varning om att hen under en timme ha spelat för 5 068,40 kr (samt vunnit 0 kr). Den 12 november sticker ut då kunden fick meddelande om att under en timme ha spelat för 11 235 kr (samt vunnit 0 kr).

Den 27 november fick kunden vid inloggning ett likadant meddelande som den 18 oktober om att hen haft en hög risknivå en längre tid (long_time_red). Kunden besökte Mina spelvanor och fick möjlighet att läsa samma meddelande som sist. Inte heller denna gång sänkte kunden sina spelgränser. Den 3 december efter kl. 20:30 och den 7 december fick kunden informativ varning om att hen under en timme ha spelat för 5 160 kr (samt vunnit 0 kr).

Den 13 december spärrades kunden från spel av AML-avdelningen för uppföljande kontroll av ekonomisk förmåga. Utredningen visade att kundens taxerade inkomst och inskickade underlag på sparande inte var tillräckligt för fortsatt spel. Kunden stängdes av i fem år.

Bilaga 2 Kundbeskrivning

Under granskningsperioden fick kunden 99 informativa varningar, varav en genererades av vinst, och resterande 98 av förluster nämligen 84 mycket små, en liten, fem medelstora och åtta stora förluster.

Efter att Spelinspektionen inlett denna granskning mot Svenska Spel Sport & Casino AB, sänkte bolaget den 5 januari 2022 månadsgränsen från 250 000 kr till 18 075 kr, baserat kundens senast kända deklarerade inkomst. Vid denna tidpunkt hade dock AML-avdelningen sedan den 13 december stängt av kunden från spel.

Kund 2

Kund 2 fyllde 24 år under 2021. Enligt såväl Spelinspektionen som Svenska Spel Sport & Casino AB anses kunden som en ung spelare. Kunden hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (mörkröd under hela perioden). Kundens taxerade inkomst uppgick enligt notering till 294 000 kr. Under granskningsperioden satte kunden in cirka 244 000 kr på spelkontot och förlorade 274 207 kr.

Kunden hade under granskningsperioden fram till den 6 december insättningsgränser på 999 999 kr per dag, 99 999 kr per vecka och 999 999 kr per månad. Efter att kunden spärrats från spel av bolagets AML-avdelning den 30 november sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB den 6 december den dagliga gränsen till 100 000 kr. Under perioden gjordes 38 stycken insättningar mellan den 20 oktober och 28 november och vanligast var att en eller två insättningar gjordes per insättningsdag. Den 27 november gjordes dock fyra. Insättningarnas storlek varierade mellan 100 kr och 20 000 kr.

Kunden spelade varje dag utom cirka fem under granskningsperioden fram till AML-avstängningen den 30 november. Spel skedde således flera gånger i veckan.

Av handlingarna i ärendet framkommer att bolaget vid tre tillfällen i början av juli försökt komma i kontakt med kunden med hänsyn till att den förlorat 10 000 kr den senaste månaden. Då bolaget inte fick kontakt med kunden skickades istället ett brev. Därefter eskalerade kunden från riskfärg orange till mörkorange

Bilaga 2 Kundbeskrivning

i slutet av juli, till ljusröd i augusti och september utan att någon ytterligare kontakt togs med kunden, förutom via olika meddelanden om ökad risknivå vid inloggning. Kunden besökte i augusti och september Mina spelvanor och kunde dels i augusti ta del av meddelande om att hen hade ett riskabelt spelbeteende, dels i september att hen hade en ökad risk för att utveckla spelproblem. Kunden uppmanades att göra självtest men något sådant gjordes inte.

Från och med den 4 oktober till och med den 30 november fick kunden vid varje besök av startsidan en röd notifikation och information om nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet var ett om ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red). Kunden ignorerade meddelandet.

Kunden spelade vid flera tillfällen för höga belopp, vilket framgår av vissa av de informativa varningarna. Exempelvis fick kunden den 18 oktober meddelande om att under en timme ha spelat för 23 174 kr (samt vunnit 0 kr). Den 20 oktober hade kunden under en timme spelat för 39 289,70 kr (och vunnit 0 kr), den 24 oktober hade kunden under en timme spelat för 24 702 kr (och vunnit 0 kr) och den 27 november hade kunden under en timme spelat för 34 992 kr (och vunnit 0 kr).

Den 30 november spärades kunden av från spel av AML-avdelningen för en uppföljande kontroll om ekonomisk förmåga fanns för fortsatt spelande. Kunden ombads komma in med kompletterande underlag då den taxerade inkomsten på 294 000 kr inte ansågs tillräcklig för fortsatt spel. Kunden återkopplade dock inte till Svenska Spel Sport & Casino AB, varför kundens konto spärades den 16 december och kunden stängdes av från spel i fem år.

Kunden fick under granskningsperioden 76 stycken informativa varningar under spelets gång, varav två stycken har genererats av vinster medan övriga 74 av förluster i olika storlekar; 27 höga, en medelstor, tre små och 43 mycket små.

Efter att Spelinspektionen inlett granskningen mot Svenska Spel Sport & Casino AB, sänkte bolaget den 3 januari 2022 kundens månatliga insättningsgräns till 1 000 kr, mot bakgrund av kundens låga inkomst alt. bolagets avsaknad av inkomstuppgift. Vid denna tidpunkt hade dock AML-avdelningen sedan den 16 december stängt av kunden från spel.

Kund 3

Kund 3 hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (mörkröd under hela perioden). Kundens taxerade inkomst uppgick enligt notering till 337 000 kr. Under granskningsperioden satte kunden in cirka 58 000 kr och förlorade 267 744 kr.

Kunden hade varierande insättningsgränser under granskningsperioden på mellan 10 000 kr och 20 000 kr per dag, mellan 4 000 kr och 50 000 per vecka samt 30 000 kr per månad mellan den 17 oktober och 3 december samt 100 000 kr per månad från och med den 4 december. Pengar sattes in på spelkontot mellan den 19 oktober och 3 december, och totalt gjordes 37 stycken insättningar. Vanligast var att kunden gjorde mellan en och tre insättningar per insättningsdag. Under två dagar gjordes dock fyra respektive sju insättningar. Insättningarnas storlek varierade mellan 50 kr och 7 000 kr.

Mellan den 17 oktober och 6 december lades spel varje dag förutom en. Spel skedde således flera gånger i veckan mellan dessa datum. Spel skedde dygnet runt, alltså även på natten.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden gjort en självavstängning på 24 timmar hos bolaget i slutet av augusti avseende casinospel och poker samt nått sin förlustgräns per dag avseende casinospel den 16 oktober. Den 3 september fick kunden vid inloggning meddelande om att en riskbedömning gjorts och hen ombads besöka Mina spelvanor. Det gjorde kunden och hen kunde där läsa ett meddelande om att hen ansågs ha en ökad risk för att utveckla spelproblem. Den 5 september fick kunden meddelande vid inloggning med uppmaning att göra självtest. Kunden gjorde dock inget självtest. Den 20 september och 6 oktober besökte kunden Mina spelvanor och kunde då ta del av meddelandet att kunden hade en tydligt ökad risk för att utveckla spelproblem. Vid de tre besöken på Mina spelvanor uppmanades kunden att göra självtest. Kunden gjorde inget självtest.

Den 20 oktober fick kunden ett meddelande vid inloggning om förhöjd risknivå och att hen haft en hög risknivå en längre tid (`long_time_red`). Kunden besökte Mina spelvanor och kunde där läsa följande meddelande.

Bilaga 2 Kundbeskrivning

Du har en tydligt ökad risk för att utveckla spelproblem
Du lägger ner mycket tid och/eller pengar på att spela. Det
kan betyda att spelet påverkar ditt liv på ett sätt att du inte är
helt nöjd med. Spel behöver inte bara påverka oss ekonomiskt
utan kan också ha konsekvenser för vårt mående och våra
relationer. Du har inte gjort ett självtest ännu. Gör det och få
information om hur ditt spelande påverkar dig.

Kunden gjorde inget självtest.

Den 26 oktober gjordes ett försök att ringa kunden för omsorgssamtal men hen svarade inte. Istället skickades ett SMS med information om att Svenska Spel Sport & Casino AB hade försökt nå kunden. Den 29 oktober genomfördes ett omsorgssamtal på grund av kundens höga förluster - på ett års tid hade kunden förlorat mer än 100 000 kr. I samtalet informerades kunden om sin spelhistorik och tillgängliga spelansvarstjänster såsom Mina spelvanor, spelpaus och spelgränser.

Den 1 november besökte kunden Mina spelvanor och kunde läsa samma meddelande som vid besöket den 20 oktober. Inte heller denna gång gjorde kunden något självtest.

Den 19 november fick kunden vid inloggning ett meddelande om att hen haft en hög risknivå en längre tid (`long_time_red`). Samma dag höjde kunden sin insättningsgräns från 30 000 kr till 90 000 kr per månad. Den 29 november höjde kunden på nytt sin insättningsgräns, denna gång från 90 000 kr till 100 000 kr per månad.

Den 7 december spärrades kunden från spel av AML-avdelningen för uppföljande kontroll om ekonomisk förmåga fanns för fortsatt spelande då den taxerade inkomsten inte ansågs tillräcklig. Den 22 december spärrades kundens konto eftersom inkommet underlag ansågs otillräckligt.

Under granskningsperioden fick kunden 131 informativa varningar under spelets gång, varav elva genererades av vinster och 120 av förluster, nämligen 71

Bilaga 2 Kundbeskrivning

mycket små, sex små, elva mellanstora och 32 mycket stora förluster. Kunden spelade under flera dagar för höga belopp, vilket framgår av vissa av de informativa varningarna. Exempelvis spelade kunden i drygt tre timmar efter midnatt den 3 november för sammanlagt 33 500 kr (och vann 25 567,24 kr).

Efter att Spelinspektionen inlett granskningen mot Svenska Spel Sport & Casino AB, sänkte bolaget den 5 januari 2022 kundens månadsgräns från 100 000 kr till 13 815 kr.

Kund 4

Kund 4 hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (både ljus- och mörkröd) förutom under en vecka i november då kunden hade riskfärgen mörkorange. Svenska Spel Sport & Casino AB hade under granskningsperioden ingen uppgift om vad lönen uppgick till. Under granskningsperioden satte kunden in cirka 1 500 kr och förlorade 324 953 kr.

Under granskningsperioden var insättningsgränsen per dag 50 000 kr fram till den 29 november sedan kunden höjt den till 100 000 kr. Insättningsgränsen per vecka var 100 000 kr fram till den 2 december sedan kunden höjt den till 150 000 kr. Insättningsgränsen per månad var 300 000 kr fram till den 25 november sedan kunden sänkt den till 250 000 kr. Under perioden gjorde kunden två insättningar på drygt 640 kr respektive drygt 860 kr, det vill säga på totalt omkring 1 500 kr. I övrigt har hen kunnat spela för de över 327 000 kr som per den 17 oktober redan fanns tillgängligt på spelkontot.

Spel lades vanligen flera gånger i veckan varje vecka fram till och med den 29 november, med undantag för drygt två veckor i november då kunden inte spelade. Kunden spelade dygnet runt, alltså även på natten.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden haft en historik med gjorda självttest med gult resultat, det vill säga att kunden upplevde vissa problem, samt att kunden flera gånger under ignorerade Svenska Spel Sport & Casino ABs uppmaningar att göra nytt självttest då det gått en tid sedan förra självttestet. Handlingarna visar även att Svenska Spel Sport & Casino AB vid tre tillfällen försökt komma i kontakt med kunden för omsorgssamtal under

Bilaga 2 Kundbeskrivning

februari och mars eftersom kunden hade förlorat 100 000 kr på ett år. Eftersom de inte kom i kontakt med kunden skickades i april ett brev istället. Den 6 september gjorde kunden efter uppmaning vid inloggning ett självtest. Resultatet visade att kunden inte upplevde problem. Kunden besökte Mina spelvanor den 6 september och kunde läsa om sin ökade risknivå för att utveckla spelproblem. Även den 21 september och den 14 oktober besökte kunden Mina spelvanor och hade då möjlighet att ta del av information om att hen hade en tydligt ökad risk att utveckla spelproblem. Kunden har vidare även eskalerat till samt haft en högriskfärg (ljus- och mörkröd) under sista dagarna av april, samt delar av juni-september.

Mellan den 21 och 29 oktober fick kunden vid varje besök av startsidan en röd notifikation och information om ett nytt meddelande Mina spelvanor. Det bakomliggande meddelandet var ett om hög risknivå under längre tid (long_time_red). Kunden ignorerade meddelandena.

Den 28 oktober fick kunden meddelande vid inloggning om att hen förlorat 187 007 kr den senaste månaden och uppmanades att göra ett självtest. Kunden gjorde självtestet samma dag och fick ett "gult" resultat, vilket indikerade att kunden upplevde vissa problem. Samma dag besökte även kunden Mina spelvanor och kunde ta del av följande meddelande.

Du har en tydligt ökad risk för att utveckla spelproblem

Du lägger mycket tid och/eller pengar på att spela och det verkar som att du inte mår helt bra av ditt spelande. Kanske är det så att du vill spela mindre än du gör? Vi rekommenderar att du ser över dina spelgränser och/eller tar en spelpaus. Kontakta vår Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden sänkte inte sina spelgränser och tog ingen spelpaus.

Mellan den 4 och 20 november spelade kunden ingenting. Måndagen den 22 november klassificerades kundens risknivå om från ljusröd till mörkororange, och behöll denna riskklassificering till och med söndagen den 28 november. Under

Bilaga 2 Kundbeskrivning

den veckan fick kunden direktmarknadsföring. Den 29 november klassades kundens risknivå om som ljustöd, och kunden slutade då att få direktmarknadsföring.

Strax efter klockan 03.30 den 25 november, förändrade kunden sina insättningsgränser, bland annat på sätt att gränsen per månad sänktes från 300 000 kr till 250 000 kr.

Samma dag, strax efter kl. 04.30 den 25 november, fick kunden en informativ varning om att hen varit inloggad i en timme och att hen under denna tid spelat för 512 700 kr (och vunnit 413 695 kr). Samma dag upprättades ett ärende till omsorgskommunikatörerna utifrån särskild uppföljning av eskalerande förluster vid spelövervakning av nätcasino under dagarna 23 november till kl. 8.00 25 november (förluster på 99 600 kr). Svenska Spel Sport & Casino AB gjorde den 25, 26 och 29 november ett försök per dag att nå kunden per telefon för att hålla omsorgssamtal. Kunden svarade dock inte. Den 25 november skickade bolaget även ett sms och den 29 november skickades ett brev till kunden. Den 25 november besökte kunden Mina spelvanor och hade möjlighet att läsa följande meddelande.

Du har ett riskabelt spelbeteende
Du tillhör en grupp som spelar på ett riskfyllt sätt.
Det kan få konsekvenser både för dig själv och för
personer i din omgivning, vilket dina svar på ditt
senaste självtest bekräftar. Hur länge har du känt
så? Var uppmärksam på hur mycket energi, tid och
pengar du lägger på att spela. För att kontrollera
ditt spelande rekommenderar vi också att du sätter
spelgränser och håller koll på din spelhistorik.

Mellan den 28 och 29 november spärrade realtidssystemet av kunden från casinospel då hen förlorat mer än 50 000 kr på ett år och i avvaktan på att kunden skulle utföra ett självtest. Den 29 november gjorde kunden detta med ett "gult" resultat, vilket indikerade att kunden upplevde vissa problem. Samma dag fick kunden meddelande vid inloggning om ökad risknivå (up_to_red).

Samma dag besökte kunden Mina spelvanor och kunde ta del av detta meddelande.

Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem
Du lägger mycket tid och/eller pengar på att spela
och det verkar som att du inte mår helt bra av ditt
spelande. Kanske är det så att du vill spela mindre
än du gör? Vi rekommenderar att du ser över dina
spelgränser och/eller tar en spelpaus. Kontakta vår
Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden sänkte inte sina spelgränser, och tog ingen spelpaus.

Den 1 december tillträdesbegränsade Svenska Spel Sport & Casino ABs tills vidare kunden från allt spel eftersom bolaget inte kommit i kontakt med kunden för omsorgssamtal. Tillträdesbegränsningen var relaterad till det upprättade ärendet den 25 november.

Svenska Spel Sport & Casino AB sänkte den 3 januari 2022 månadsgränsen till 1 000 kr, mot bakgrund av kundens låga inkomst alt. bolagets avsaknad av kundens inkomstuppgift.

Kund 5

Kund 5 hade under nästan hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (ljusröd under de fem första veckorna, och mörkröd under de fyra sista) förutom under periodens två första dagar som kunden var gul. Kundens taxerade inkomst uppgick enligt notering till 3 600 000 kr. Under perioden satte kunden in cirka 602 000 kr och förlorade 574 403 kr.

Insättningsgränserna var fram till den 1 december på 500 000 kr per dag, 500 000 kr per vecka och 500 000 kr per månad. Den 1 december ändrade och låste Svenska Spel Sport & Casino AB gränsen per månad till 180 000 kr, baserat på senast kända deklarerade inkomst. Den 6 december sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB insättningsgränsen per dag till 100 000 kr.

Bilaga 2 Kundbeskrivning

Under granskningsperioden gjordes insättningar mellan den 23 oktober och 3 december, fördelat på 41 tillfällen. Mellan den 23-31 oktober sattes drygt 65 000 kr in, drygt 356 000 kr sattes in mellan den 14-30 november, och omkring 180 000 kr mellan den 1-3 december. Insättningarna var på mellan 1 000 kr och 25 000 kr. 18 av insättningarna var på 20 000 – 25 000 kr. Vanligast var en insättning per insättningsdag. Det förekom även att två eller tre insättningar gjordes vissa dagar och under två dagar gjordes fem insättningar samt under en annan dag gjordes sju.

Under granskningsperioden fram till mitten av november spelade kunden åtminstone en eller två dagar i veckan. Fram till och med den 15 november var kunden avstängd från kommersiellt onlinespel. Spelandet ökade därefter till mellan fyra och fem speldagar i veckan fram till och med den 3 december som var den sista speldagen under perioden.

Av handlingarna i ärendet framkommer bland annat följande. Kunden var under februari-mars riskklassificerad som röd samt mörkröd samt benämndes i slutet av perioden som "long time red". Kunden gick under våren ner till grön samt återvände uppåt till gul nivå. Kunden gjorde självtest i februari och april som visade att kunden inte upplevde några problem. Kunden besökte Mina spelvanor den 8 februari och kunde där läsa meddelandet om sin ökade risk för att utveckla spelproblem, samt den 11 oktober där kunden kunde läsa om att kundens spelbeteende kunde vara på väg att bli riskabelt. Enligt notering har kunden en historik med nätcasino.

Mellan den 16 och 23 oktober möttes kunden vid varje besök av startsidan av en röd notifikation och information om nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet var en uppmaning att göra självtest. Kunden ignorerade meddelandena. Den 23 oktober fick kunden meddelande vid inloggning att hen förlorat 43 016 den senaste månaden och uppmanades göra självtest. Kunden genomförde inte självtestet.

Den 19 oktober fick kunden ett meddelande vid inloggning om ökad risknivå (up_to_red_forced). Samma dag besökte kunden Mina spelvanor och kunde där läsa följande meddelande.

Bilaga 2 Kundbeskrivning

Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem
Spelandet verkar ta upp en stor del av ditt liv och ditt
spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt upplever du
enligt ditt senaste självtest att du har kontroll över ditt
spelande. Om du fortsätter att spela på den här nivån kan
det ganska snabbt påverka din ekonomi, hur du mår och
dina relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser över
dina spelgränser och håller koll på din spelhistorik. Kontakta
vår Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden sänkte inte sina gränser.

Den 23 oktober fick kunden ett meddelande vid inloggning med uppmaning att
göra självtest på grund av den senaste månadens förluster om 43 016 kr.
Kunden genomför inget självtest.

Från och med den 16 november kunde hen återigen spela på kommersiellt
onlinespel och detta datum lades cirka 192 spel och den 17 november lades
omkring 162 spel.

Kunden spelade vid flera tillfällen för höga belopp, exempelvis den 17 november
då kunden fick informativ varning om att hen under en timme spelat för
290 600 kr (och vunnit 265 598 kr). Mellan den 17 och 18 november stängde
Svenska Spel Sport & Casino ABs realtidssystem av kunden från casinospel
under ett dygn efter att ha förlorat över 150 000 kr på ett år.

Den 21 november lade kunden omkring 145 spel under drygt två timmar, och
fick som informativ varning att hen under en timme spelat för 99 085,25 kr (och
vunnit 70 284,75 kr). Den 22 november under omkring två timmar på
förmiddagen lades sammanlagt cirka 447 spel, och under en av dessa timmar
fick kunden informativ varning om att hen spelat för 2 018 375 kr (samt vunnit
1 378 779,50 kr).

Mellan den 22 och 23 november spärrade realtidssystemet av kunden från
casinospel i avvaktan på att kunden skulle utföra självtest efter att ha förlorat

mer än 50 000 kr på ett år. Den 23 november besökte kunden Mina spelvanor och kunde där läsa nedanstående meddelande.

Du har en tydligt ökad risk för att utveckla spelproblem
Spelandet verkar ta upp en stor del av ditt liv och ditt spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt upplever du enligt ditt senaste självtest att du har kontroll över ditt spelande. Om du fortsätter att spela på den här nivån kan det ganska snabbt påverka din ekonomi, hur du mår och dina relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser över dina spelgränser och håller koll på din spelhistorik. Kontakta vår Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden utförde självtestet denna dag. Testresultatet visade att kunden inte upplevde problem. Kunden sänkte inte sina spelgränser.

Mellan den 22 och 23 november möttes kunden vid varje besök av startsidan en röd notifikation och information om nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet var ett om ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red). Kunden ignorerade meddelandena. Den 23 november fick kunden vid inloggning meddelande om ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red).

Den 24 november (klockan 08:48) genomförde Svenska Spel Sport & Casino AB ett spelkollssamtal med kunden på grund av att kunden för första gången förlorat mer än 1 000 kr på poker på en vecka och uppvisat tecken på riskfyllt spelbeteende. Samma dag mellan kl. 11:20-11:58, lades 158 spel. Kunden fick som informativ varning att hen under den timmen spelat för 275 197,50 kr (och vunnit 266 196,50 kr). Den 29 november lades 222 stycken spel.

Mellan den 26 och 30 november sattes omkring 125 000 kr in på spelkontot.

Den 30 november upprättades ett internt ärende till omsorgskommunikatörerna utifrån särskild uppföljning av eskalerande förluster via spelövervakning och

Bilaga 2 Kundbeskrivning

ärendet vidarebefordrades till spelansvarsutredare för ekonomisk utredning. En tjänsteanteckning gjordes av en som förstås vara omsorgskommunikatör, om att ärendet skulle stängas eftersom kunden kontaktats i närtid. Ärendet skickades dock vidare för kontroll av kundens inkomst samt sänkning av gränser, vilket också gjordes i dagarna som följde avseende insättningsgränser per dag och månad.

Den 2 och 3 december lades 113 respektive 50 spel. Mellan den 1 och 3 december sattes omkring 180 000 kr in på spelkontot.

Under granskningsperioden har kunden under spelets gång fått 23 informativa varningar, varav ett avser vinst och resterande förluster i olika storlekar, nämligen elva mycket små och en medelstor förlust samt tio mycket höga förluster.

Kund 6

Kund 6 hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (ljusröd de sju första veckorna och mörkröd under de två sista). Kunden skickade under år 2021 in underlag på tillgångar från sin engelska bank på 890 000 pund och från sitt konto på svensk bank på 1 477 000 kr till Svenska Spel Sport & Casino AB. På kontoutdrag från den svenska banken framgick även uttag från spelbolag på 20 000 000 kr. Under perioden satte kunden in cirka 680 000 kr och förlorade 569 860 kr.

Insättningsgränserna var under granskningsperioden fram till 6 december på 1 000 000 kr per dag, 1 000 000 kr per vecka och 1 000 000 kr per månad. Den 6 december sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB insättningsgränsen per dag till 100 000 kr. Under samma period gjordes insättningar, fördelat på 28 tillfällen. 27 av dessa var på 25 000 kr. Mellan den 17-31 oktober sattes cirka 300 000 kr in, mellan 1 och 30 november sattes omkring 230 000 kr in och mellan 1 och 6 december sattes cirka 150 000 kr in. Vanligast var att kunden gjorde en insättning per dag, men en dag gjordes tre.

Kunden spelade varje dag utom fyra under granskningsperioden. Spel skedde således flera gånger i veckan.

Bilaga 2 Kundbeskrivning

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden under 2021 har kunnat vara inloggad under lång sammanhängande tid, exempelvis den 4 mars 144 timmar, 17 mars 298 timmar, 13 april 382 timmar, 10 maj 252 timmar, 26 juli 232 timmar, 1 augusti 155 timmar. Vidare framgår även bland annat följande. Kunden besökte Mina spelvanor dels den 12 februari och kunde läsa om uppmaningen om att i framtiden göra självtest samt att sätta spelgränser, dels den 4 juni 2021 och den 3 januari 2022 och kunde läsa om att hen hade en ökad risk för att utveckla spelproblem. Kundens riskklassificering övergick från gul till röd under början av mars 2021 och kunden var röd resten av året samt även en bit in på år 2022. Kunden fick meddelande vid inloggning om sin ökade risknivå till röd i mars, maj och juni. I april 2021 genomfördes omsorgssamtal sedan kunden förlorat mer än 100 000 kr på ett år, samt informerades om sin spelhistorik, dvs. om sina förluster, och om spelgränser. Kunden fick meddelande om sin höga risknivå under längre tid (long time red) den 19 augusti 2021 och fick notifikationer om detta fram till den 11 januari 2022, med undantag för december 2021. I december ökades dock kundens risknivå till mörkröd.

Den 18 oktober besökte kunden Mina spelvanor och kunde där ta del av följande meddelande.

Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem
Spelandet verkar ta upp en stor del av ditt liv och
ditt spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt
upplever du enligt ditt senaste självtest att du har
kontroll över ditt spelande. Om du fortsätter att
spela på den här nivån kan det ganska snabbt
påverka din ekonomi, hur du mår och dina
relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser
över dina spelgränser och håller koll på din
spelhistorik. Kontakta vår Kundservice så hjälper vi
dig vidare.

Kunden förändrade dock inte sina spelgränser.

Bilaga 2 Kundbeskrivning

Vid varje besök av startsidan dels mellan den 19 och 20 oktober, dels mellan den 19 och 21 november fick kunden en röd notifikation samt information om nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet var om hög risknivå en längre tid (long_time_red). Kunden ignorerade meddelandena. Den 20 oktober samt den 21 november fick kunden vid inloggning meddelande om att hen haft en hög risknivå en längre tid (long_time_red).

Den 25 november besökte kunden Mina spelvanor och kunde där ta del av samma meddelande som den 18 oktober, det vill säga att kunden hade en ökad risk för att utveckla spelproblem. Fyra dagar senare, den 29 november omkring kl. 12.50, satte kunden tidsgräns för inloggad tid per dag, vecka och månad.

Mellan den 19 oktober till den 28 november satsade kunden enligt de informativa varningarna vanligen 20 000 kr eller 40 000 per speldag (utan att vinna något). Mellan den 17 oktober och 28 november spelade kunden varje dag, utom en. Fram till den 6 november, satte kunden in cirka 450 000 kr.

Mellan kl. 12:55 och 16:03 den 29 november la kunden omkring 854 spel. Enligt tre informativa varningar som gick ut till kunden mellan kl. 13.49 och 15:54, ska hen ha spelat för sammanlagt omkring 840 000 kr (och vunnit omkring 645 850 kr). Därefter spärrade realtidssystemet av kunden från casinospel i avvaktan på utfört självtest eftersom kunden förlorat över 50 000 kr på ett år. Kunden besökte Mina spelvanor och kunde där ta del av samma meddelande som den 18 oktober och 25 november, det vill säga att hen hade en ökad risk för att utveckla spelproblem. Kunden sänkte inte sina spelgränser. Denna dag utförde kunden självtestet och resultatet visar att kunden inte upplevde problem. Realtidssystemet spärrade även kunden från casinospel under 24 timmar då kunden förlorat mer än 150 000 kr på nätcasino på ett år. Samma dag upprättades ett ärende till omsorgskommunikatörerna utifrån en särskild uppföljning av eskalerande förluster vid spelövervakning. På kvällen dagen därpå, det vill säga den 30 november, fortsatte kunden att spela och hade under en timme spelat för 20 000 kr (och vunnit 0 kr). Kunden fortsatte spela de kommande dagarna och spelade bland annat den 2 december för 19 499 kr, den 3 december för 20 000 kr, den 5 december för totalt 36 430 kr samt den 6 december för 20 000 kr (inga vinster gjordes).

Den 30 november, 1 och 6 december försökte Svenska Spel Sport & Casino AB nå kunden för omsorgssamtal. Den 6 december skickade Svenska Spel Sport & Casino AB även ett sms till kunden. Mellan den 1 och 6 december satte kunden in cirka 150 000 kr på spelkontot och fortsatte spela.

Vid varje besök av startsidan mellan den 6 och 11 december möttes kunden av en röd notifikation och information om ett nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet rörde ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red). Kunden ignorerade meddelandet.

Efter kl. 23.00 den 6 december tillträdesbegränsas kunden från allt spel i avvaktan på att omsorgssamtal skulle genomföras.

Den 9 december genomfördes omsorgssamtalet och tillträdesbegränsningen hävdes. Kunden fortsatte detta datum fram till granskningsperiodens slut att spela för höga belopp. Den 9-11 och 13 december satsades åtminstone 20 000 kr per dag samt den 12 december över 44 000 kr samt den 15 december 40 000 kr (inga vinster gjordes).

Den 11 december fick kunden meddelande vid inloggning om ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red_forced). Samma dag besökte kunden Mina spelvanor och kunde där ta del av samma meddelande som den 18 oktober, 25 och 29 november. Kunden sänkte inte sina spelgränser.

Under granskningsperioden fick kunden 65 informativa varningar och meddelanden, varav ett utgör meddelande om vinst, och resterande 64 varningar om förluster, nämligen fem mycket små, två små, och 57 mycket stora förluster.

Den 5 januari 2022 sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB månadsgränsen till 546 750 kr, med hänsyn till kundens tillgångar.

Kund 7

Kund 7 hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (ljusröd de sex första veckorna och mörkröd under de tre sista). Enligt notering har kunden från

Bilaga 2 Kundbeskrivning

sitt bolag utöver lön fått aktieutdelning på 1 100 000 kr i september 2020. Svenska Spel Sport & Casino AB hade under granskningsperioden uppgift om en årlön på drygt 420 000 kr. Under perioden satte kunden in cirka 426 000 kr och förlorade 396 477 kr.

Insättningsgränserna var under granskningsperioden 100 000 kr per dag, 300 000 kr per vecka och 500 000 kr per månad. Under perioden gjordes 30 insättningar. Omkring 134 200 kr sattes in mellan den 19-31 oktober, 153 000 kr mellan den 3-27 november och 139 000 kr mellan den 2-17 december. Insättningarna var på mellan 1 000 kr och 25 000 kr. Vanligast var en insättning per insättningsdag. Som mest gjordes tre insättningar per insättningsdag, vilket skedde under tre dagar. Insättningarna var då på 10 000 kr, 25 000 kr och 25 000 kr vid första tillfället, på 1 000 kr, 10 000 kr och 25 000 kr vid andra tillfället och 4 000 kr, 10 000 kr samt 25 000 kr vid tredje tillfället.

Under granskningsperioden lades spel flera gånger i veckan, utom under en vecka. Kunden hade även flera dagar som helt var utan spel, nämligen omkring åtta i oktober, 17 i november samt sju i december.

Av handlingarna i ärendet framgår bland annat följande. Kunden var under flera månader under högriskklassificerad som röd. Den 16 oktober klassades kunden som hög risk under längre tid (long time red). Den 24 februari genomfördes ett omsorgssamtal på grund av att kunden förlorat mer än 100 000 kr på ett år. Kunden ville dock inte prata om sina spelvanor. Den 5 mars flaggade Svenska Spel Sport & Casino ABs AML-avdelning till bolagets omsorgskommunikatörer om behov av uppföljning av kundens spelbeteende som kunde indikera på överdrivet spelande. Eftersom omsorgsavdelningen hade haft ett samtal med kunden den 24 februari ansåg de att ett nytt samtalsförsök inte skulle göras. Detta trots att kunden inte hade velat prata om sina spelvanor den 24 februari. Den 18 maj flaggade AML-avdelningen på nytt till omsorgskommunikatörerna för att göra en uppföljning av kundens spelbeteende som kunde indikera på överdrivet spelandes. Omsorgskommunikatörerna skickade ett brev till kunden i vilket den uppmanades att kontakta bolaget för ett förutbetalningslöst samtal om spelvanorna. I brevet anges även att bolaget försökt nå kunden per telefon tre gånger men Spelinspektionen kan konstatera att det inte finns någonting

dokumenterat kring att sådana samtalsförsök har föregått brevet. En anteckning gjordes även, vilken lyder:

Skickar brev pga att vi har varit i kontakt med kunden vid flera gånger under de senaste månaderna. Stora förluster de senaste 12 månaderna, men har hög taxerad inkomst eller andra verifikat som täcker förlusterna efter granskning från AML. Omsorgssamtal skulle dock rekommenderas till dessa kunder i och med deras omsättning/förlust.

Vid varje besök av startsidan mellan den 16 och 17 oktober fick kunden en röd notifikation och information om nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet var ett om hög risknivå en längre tid (long_time_red). Kunden ignorerade meddelandet. Den 17 oktober fick kunden meddelande vid inloggning om att denne förlorat 270 868 kr den senaste månaden samt uppmanades att göra självtest. Kunden genomförde självtestet som visade resultatet att kunden inte upplevde problem. Samma dag besökte kunden Mina spelvanor. Följande meddelande visades där:

Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem
Spelandet verkar ta upp en stor del av ditt liv och ditt
spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt upplever du
enligt ditt senaste självtest att du har kontroll över ditt
spelande. Om du fortsätter att spela på den här nivån kan
det ganska snabbt påverka din ekonomi, hur du mår och
dina relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser över
dina spelgränser och håller koll på din spelhistorik. Kontakta
vår Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden sänkte inte sina spelgränser.

Den 23 och 30 oktober samt 6 november fick kunden under spelets gång informativa varningar om att kunden under en timmes inloggningstid spelat för 57 366 kr, 49 572 kr respektive 36 171 kr (och vunnit 0 kr vid samtliga tre tillfällen.)

Den 15 november förändrade kunden vissa spelgränser rörande pokerspel.

Vid varje besök av startsidan mellan den 19 och 20 november möttes kunden bland annat av en röd notifikation om ett nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet från Mina spelvanor var ett om hög risknivå en längre tid (long_time_red). Kunden ignorerade meddelandet. Den 20 november fick kunden meddelande vid inloggning om att hen haft en hög risknivå en längre tid (long_time_red).

Den 22, 23, 25 och 27 november fick kunden informativ varning under spelets gång att hen under 2 timmars inloggningstid hade spelat för 20 000 kr (och vunnit 18 229,47 kr), att hen under en timmes inloggningstid hade spelat för 23 960 kr (och vunnit 7 400 kr), att hen under tre timmars inloggningstid hade spelat för 50 549,19 kr (och vunnit 7 342,57 kr) respektive att hen under en timmes inloggningstid hade spelat för 38 880 kr (och vunnit 0 kr).

Vid varje besök av startsidan mellan den 2 och 4 december möttes kunden bland annat av en röd notifikation om ett nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandet från Mina spelvanor var ett om ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red). Kunden ignorerade meddelandet. Den 4 december fick kunden meddelande vid inloggning om ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red_forced). Samma dag besökte kunden Mina spelvanor och fick samma meddelande som hen fått den 17 oktober. Någon förändring av spelgränserna skedde inte.

Den 11 december fick kunden informativ varning under spelets gång att hen dels under två timmars inloggningstid spelat för 37 550 kr (och vunnit 37 700,34 kr), dels under tre timmars inloggningstid spelat för 57 643,82 (och vunnit 29 462,03 kr). Den 14 december fick kunden informativ varning under spelets gång att hen under fem timmars inloggningstid spelat för 45 000 kr (och vunnit 39 888,20 kr).

Under granskningsperioden fick kunden 74 automatiskt genererade informativa varningar, varav 13 utgör meddelande om vinst (även om vissa av dessa vinster egentligen utgjort nettoförluster efter avdrag för de pengar som det spelades

för), och resterande 61 varningar om förluster, nämligen 21 mycket små, en liten, och 39 mycket stora förluster.

Av handlingarna i ärendet framgår även att Svenska Spel Sport & Casino AB den 21 december gjorde en manuell kontroll som visade att kunden under den senaste tolv månadersperioden hade ett positivt resultat på 646 000 kr. Den 3 januari 2022 sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB insättningsgränsen per månad från 400 000 kr till 118 540 kr.

Kund 8

Kund 8 hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (ljusröd). Kundens taxerade inkomst uppgick till över 1,7 miljoner kr. Utöver detta hade kunden dels tillgångar hos bank, dels tillgångar under förvaltning hos annan bank på sammanlagt drygt 12 miljoner kr. Under perioden satte kunden in cirka 360 000 kr och förlorade 357 791 kr.

Insättningsgränserna var under granskningsperioden 50 000 kr per dag, 200 000 kr per vecka och 500 000 kr per månad. Under samma period fram till och med den 20 november gjordes 16 insättningar på spelkontot. Mellan den 17-31 oktober sattes cirka 199 500 kr in, och mellan den 4 och 20 november sattes cirka 162 213 kr in. Insättningarna var på mellan 10 000 kr och 25 000 kr. Det gjordes en eller två insättningar per insättningsdag. Under fem insättningsdagar gjordes två insättningar. Vid tre av dessa insättningsdagar sattes totalt 50 000 kr in per dag, på den fjärde 39 500 kr och under den femte 48 567 kr.

Under granskningsperioden spelade kunden varje dag utom cirka elva spridda dagar under perioden. Kunden spelade flera gånger i veckan vid varje vecka.

Av handlingarna i ärendet framgår bland annat följande. Kunden fick meddelande om att hen riskklassificerats som någon form av röd (ljus eller mörk) från slutet av januari fram till och med augusti 2021, samt mellan oktober 2021 och januari 2022. Mellan den 25 januari och 8 mars 2021 ignorerade dock kunden notifikationer och information om nytt meddelande på Mina spelvanor där bakomliggande meddelande var ett om ökad risknivå (up_to_red). Den 8

Bilaga 2 Kundbeskrivning

mars fick kunden meddelande om den ökade risknivån direkt vid inloggning. Hen fick vidare löpande meddelanden om sin status som hög risknivå under längre tid (long time red) direkt vid inloggning från och med april 2021 till och med januari 2022, med undantag för september månad. Den 8 mars 2021 genomfördes ett omsorgssamtal på grund av att kunden förlorat mer än 100 000 kr på ett år. I samtalet informerades kunden om sin spelhistorik (dvs. om sina förluster) och om spelgränser. Den 9 mars fick kunden meddelade vid inloggning om att hen förlorat över 208 000 kr den senaste månaden och uppmanades göra ett självtest. Kunden genomförde självtestet. Resultatet visade att kunden inte upplevde några problem. Den 25 mars flaggade AML-avdelningen, samt upprättade ärende till omsorgskommunikatörerna, för behov av uppföljning av kunden på grund av kundens spelbeteende som kunde indikera på överdrivet spelande. Beslut om att inte ringa kunden togs dock då samtal nyligen hade genomförts. Den 18 augusti flaggade AML-avdelningen på nytt, samt upprättade ärende till omsorgskommunikatörerna, för behov av uppföljning av kund på grund av spelbeteendet som kunde indikera på överdrivet spelande. Omsorgskommunikatör ringde upp kunden sedan spelandet ökat den sista tiden. I samtalet informerades kunden om sin spelhistorik (dvs. om sina förluster), om spelgränser och spelpaus. Den 5 september fick kunden meddelande vid inloggning om att hen förlorat över 379 000 kr den senaste månaden och uppmanades att göra ett självtest. Kunden genomförde självtestet. Resultatet visade att kunden inte upplevde några problem. Den 23 september gjorde AML-avdelningen en anteckning om att den vid detta datum gjort en granskning. Av anteckningen framgår storleken på kundens lön samt tillgångar och förmögenhet enligt ovan. Den 29 september flaggade AML-avdelningen ännu en gång, samt upprättade ärende till omsorgskommunikatörerna, för behov av uppföljning på grund av kundens spelbeteende som kunde indikera på överdrivet spelande. Beslut om att inte ringa kunden togs då samtal nyligen genomförts, alltså senast den 18 augusti.

Den 17, 24 och 31 oktober fick kunden informativa varningar under spelets gång att hen under en timmes inloggningstid spelat för 45 791,00 kr, 54 929 kr respektive 66 865 kr (och vunnit 0 kr vid samtliga tillfällen).

Den 4 november och 6 december fick kunden meddelande vid inloggning om att hen haft en hög risknivå en längre tid (long_time_red). Dessa dagar besökte kunden Mina spelvanor och kunde ta del av följande meddelande.

Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem
Spelandet verkar ta upp en stor del av ditt liv och ditt
spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt upplever du
enligt ditt senaste självtest att du har kontroll över ditt
spelande. Om du fortsätter att spela på den här nivån kan
det ganska snabbt påverka din ekonomi, hur du mår och
dina relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser över
dina spelgränser och håller koll på din spelhistorik. Kontakta
vår Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden förändrade dock inte sina spelgränser.

Den 21 november, samt den 8, 11 och 15 december fick kunden informativa varningar under spelets gång att hen under en timmes inloggningstid spelat för 39 474 kr (och vunnit 67 929 kr), 29 468 kr (och vunnit 0 kr), 29 875 kr (och vunnit 0 kr) respektive 28 341 kr (och vunnit 0 kr).

Kunden besökte, utöver vad som framgår ovan, Mina spelvanor löpande under 2021, och kunde då läsa meddelanden om att hens spelbeteende kunde vara på väg att bli riskabelt, samt om ökad och tydligt ökad risk för att utveckla spelproblem.

Under granskningsperioden fick kunden sammanlagt 54 automatiskt genererade informativa varningar varav två utgör meddelande om vinst, och resterande 52 varningar om förluster, nämligen 23 mycket små, en liten, en medelstor, och 27 mycket stora förluster.

Av handlingarna framgår även bland annat följande. Den 3 januari 2022 sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB insättningsgränsen per månad till 73 390 kr. Dock skedde detta enligt Svenska Spel Sport & Casino AB av misstag varför bolaget den 5 januari 2022 åter höjde och låste gränsen till 500 000 kr per

månad, en gräns som kunden ursprungligen själv valt. Höjningen gällde omedelbart.

Kund 9

Kund 9 hade under hela granskningsperioden hög riskfärg, röd (mörkröd). Kunden skickade under 2020 och 2021 in underlag på spelvinster som uppgick till närmare 6 000 000 kr. Svenska Spel Sport & Casino AB hade under granskningsperioden uppgift om en årslön på drygt 94 000 kr. Under perioden satte kunden in cirka 366 000 kr och förlorade 333 760 kr.

Insättningsgränserna var under granskningsperioden på 900 000 kr per dag, 1 000 000 kr per vecka, och 1 000 000 per månad fram till den 6 december. Den 6 december sänktes insättningsgränsen per dag till 100 000 kr av Svenska Spel Sport & Casino AB. Efter klockan 23.00 den 7 december sänkte kunden insättningsgränsen per vecka till 240 000 kr och per månad till 399 999 kr. En kort stund senare sänkte kunden även insättningsgränsen per dag till 77 777 kr. Under granskningsperioden gjordes 50 stycken insättningar. Mellan den 17 och 31 oktober sattes cirka 111 270 kr in, mellan den 1 och 30 november cirka 210 780 kr, och mellan cirka 2-16 december 44 650 kr. Insättningarnas storlek varierade mellan 50 kr och 24 800 kr. Typiskt sett sattes flera tusen in per gång. Vanligast var en insättning per insättningsdag, totalt omkring 18 stycken, men det förekom även flera insättningsdagar med två insättningar samt några med tre insättningar.

Under granskningsperioden spelade kunden varje vecka, som bestod av minst två och som mest av sex speldagar. Kunden spelade dygnet runt och ofta på nätterna, då en betydande andel spel lades.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden, utöver vad som framgår nedan, att kunden spelat ofta och regelbundet under hela året och fått meddelanden om att hen haft en hög risknivå under längre tid (long_time_red) under januari-augusti samt oktober 2021 och januari 2022. Bortsett från en e-post med begäran om kundinformation från AML-avdelningen har sammantaget en personlig kontakt tagits med kunden mellan januari 2021 och januari 2022, och det var samtalet i december 2021. I övrigt har det handlat om notifikationer och

Bilaga 2 Kundbeskrivning

meddelanden på spelsidan, informativa varningar, och uppmaningar att göra självtest. Den 28 februari samt den 4 september fick kunden meddelande vid inloggning om att hen förlorat över 34 500 kr respektive över 50 000 kr den senaste månaden och uppmanades att göra självtest. Kunden gjorde inget självtest i februari men gjorde självtest den 4 september 2021 med resultatet att kunden inte upplevde några problem. Mellan januari 2021 och 11 januari 2022, besökte kunden utöver vad som framgår nedan Mina spelvanor löpande och kunde vid sammantaget tolv tillfällen (vid 14 tillfällen om granskningsperioden räknas med) ta del av meddelandet om att hen hade en tydligt ökad risk för att utveckla spelproblem.

Under granskningsperioden spelade kunden vid flera tillfällen för höga belopp, vilket framgår av vissa av de informativa varningarna som gått ut till kunden under spelet gång. Exempelvis den 20, 23 respektive 24 oktober fick kunden meddelande att hen under en timmes inloggningstid spelat för över 19 000 kr (och vunnit 0 kr vid samtliga tillfällen). Den 25 oktober fick kunden meddelande att hen under en timmes inloggningstid spelat för 37 221,04 kr (och vunnit 0 kr), den 5 november under en timmes inloggning spelat för 26 633,20 kr (och vunnit 16 464 kr), den 19 november under sju timmars inloggning spelat för 121 688,08 (och vunnit 92 750,58 kr), den 28 november under 4 timmars inloggningstid spelat för 188 987,45 (och vunnit 142 160,61 kr), den 2 december under 3 timmar spelat för 111 929,81 kr (och vunnit 124 146,80 kr), samt mellan sen kväll den 2 december och natt den 3 december under 9 timmar spelat för 225 822,60 kr (och vunnit 219 707,96 kr).

Den 4 november och 4 december fick kunden meddelande vid inloggning om att hen haft en hög risknivå en längre tid (`long_time_red`). Dessa dagar besökte kunden Mina spelvanor och kunde där läsa följande meddelande.

Du har en tydligt ökad risk för att utveckla spelproblem

Spelandet verkar ta upp en stor del av ditt liv och ditt spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt upplever du enligt ditt senaste självtest att du har kontroll över ditt spelande. Om du fortsätter att spela på den här nivån kan det ganska snabbt påverka din ekonomi, hur du mår och dina relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser över dina spelgränser

och håller koll på din spelhistorik. Kontakta vår Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden sänkte inte sina gränser efter besöket på Mina spelvanor den 4 november. Den 15 november satte kunden dock gränser för sitt pokerspel. Den 7 december fick kunden meddelande vid inloggning om att Svenska Spel Sport & Casino AB sänkt insättningsgränsen per dag (från 900 000 kr till 100 000 kr). Samma dag upprättades ett internt ärende till omsorgskommunikatörer utifrån särskild uppföljning av eskalerande förluster vid spelövervakning. Ett samtal genomfördes och i detta informerades kunden om sin spelhistorik (det vill säga om sina förluster) och om spelgränser. På kvällen efter kl. 23.00 sänkte kunden sina insättningsgränser från 100 000 kr till 77 777 kr per dag, från 1 000 000 kr till 240 000 kr per vecka och från 1 000 000 kr till 399 999 kr per månad.

Efter samtalet den 7 december fortsatte kunden efter några dagar att spela och spelade nästan varenda dag året ut för stundtals höga belopp. Den 13 december fick kunden fyra informativa varningar under spelets gång. Sammanlagt hade kunden under totalt fyra timmars inloggningstid spelat för 109 460 kr (och vunnit 62 795,10 kr).

Under granskningsperioden får kunden 88 informativa varningar, varav 20 utgör meddelande om vinst (en av dessa utgör egentligen en nettoförlust efter att avdrag gjorts för det satsade beloppet), och resterande 68 varningar om förluster, nämligen 13 mycket små, en liten, två mellanstora, och 52 mycket stora förluster.

Den 3 januari 2022 sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB månadsgränsen till 103 437 kr. Den 11 januari 2022 stängde kunden av sig själv från pokerspel i tre månader.

Kund 10

Kund 10 hade under granskningsperiodens inledande tre veckor mörkorange riskfärg. Därefter följde två veckor med ljusröd riskklassificering, och sedan tre

Bilaga 2 Kundbeskrivning

med mörkröd. Enligt notering från den 23 december, det vill säga efter granskningsperiodens slut, skickade kunden in verifikat från bankkonto och spelkonto till AML-avdelningen på närmare 1 000 000 kr, samt från pokersida med kundens summerade vinster på över 1 260 000 dollar. Svenska Spel Sport & Casino AB hade under perioden ingen uppgift om lön. Under granskningsperioden satte kunden in cirka 330 000 kr och förlorade 270 356 kr.

Insättningsgränserna var under granskningsperioden fram till den 6 december på 1 000 000 kr per dag, 1 000 000 kr per vecka och 1 000 000 per månad. Den 6 december sattes insättningsgränsen per dag ned till 100 000 kr av Svenska Spel Sport & Casino AB. Under granskningsperioden gjordes 22 insättningar. Mellan den 3 och 20 november sattes cirka 61 447 kr in, och mellan den 6 och 14 december sattes cirka 268 654 kr in. Storleken på insättningarna varierande på mellan 300 kr och 25 000 kr. Vanligast var att en insättning gjordes per insättningsdag, men det förekom att även två insättningar gjordes. Elva av 22 insättningar var på 25 000 kr. Kundens näst sista insättningsdag, den 13 december sticker ut, då totalt 100 000 kr sattes in, fördelat på fyra stycken insättningar á 25 000 kr. I och med detta nådde kunden sin insättningsgräns per dag. Strax efter midnatt den 14 december gjordes ytterligare insättningar på totalt 50 000 kr, fördelat på två insättningar á 25 000 kr.

Under granskningsperioden lades spel mellan den 3 och 20 november, med undantag för sju dagar under perioden, samt mellan den 10 och 17 december, med undantag för en dag under den perioden. Kunden spelade dygnet runt, även vid upprepade tillfällen på nätter. Kunden kunde vara inloggad under många sammanhängande timmar, ibland upp till 24 timmar (den 11 december). Under sådana sessioner tycktes spel inte ha förekommit under samtliga dessa inloggade timmar (se mer om detta nedan).

Av handlingarna i ärendet framkommer bland annat följande. Den 31 augusti fick kunden ett meddelande vid inloggning om att kunden ökat sin risknivå till gul. Den 13 september fick kunden meddelande vid inloggning om att hen förlorat 17 320 kr den senaste månaden och uppmanades att göra ett självtest. Kunden genomförde självtestet som visade att hen inte upplevde problem. Kundens risknivå ökade till mörkorange och hen fick notifikationer om meddelanden om detta mellan den 18 och 20 september. Kunden ignorerade

meddelandena. Detsamma skedde sedan mellan den 20 september och 8 oktober sedan kundens risknivå stigit till röd, samt mellan den 8 och 16 oktober då riskklassificeringen sjönk till mörkorange. Kunden ignorerade dessa meddelanden. Mellan augusti och september besökte kunden Mina spelvanor och kunde läsa om att hans spelbeteende kunde vara på väg att bli riskabelt respektive att han hade ett riskabelt spelbeteende.

Vid varje besök av startsidan mellan den 16 oktober och 3 november möttes kunden bland annat av en röd notifikation om ett nytt meddelande. Det bakomliggande meddelandena från Mina spelvanor var sådana om ökad risknivå (up_to_deep_orange). Kunden ignorerade meddelandena. Den 2 och 3 november fick kunden meddelande vid inloggning om ökad risknivå (up_to_deep_orange).

Den 3 november besökte kunden Mina spelvanor och kunde där ta del av följande meddelande.

Du har ett riskabelt spelbeteende
Du lägger mycket tid och/eller pengar på att spela. Riskfyllt spelande under en kortare period behöver inte betyda att du har problem, men var vaksam på hur ditt spelande ser ut över tid. Det kan leda till att spelet påverkar ditt liv på ett negativt sätt. I ditt senaste självtest svarade du att du upplever att du har kontroll över ditt spelande. Ta det säkra före det osäkra och sätt gränser för hur mycket tid och pengar du vill lägga på spel. Det hjälper dig att behålla kontrollen.

Kunden satte dock inga nya gränser och förändrade inte heller några gamla.

Den 8 november fick kunden meddelande vid inloggning om ökad risknivå, ljusröd (up_to_red). Samma dag besökte kunden Mina spelvanor och kunde där läsa följande meddelande.

Du har en ökad risk för att utveckla spelproblem
Spelandet verkar ta upp en stor del av ditt liv och ditt spelande ser ut att vara riskfyllt. Samtidigt upplever du enligt ditt senaste självtest att du har kontroll över ditt spelande. Om du fortsätter

Bilaga 2 Kundbeskrivning

att spela på den här nivån kan det ganska snabbt påverka din ekonomi, hur du mår och dina relationer negativt. Vi rekommenderar att du ser över dina spelgränser och håller koll på din spelhistorik. Kontakta vår Kundservice så hjälper vi dig vidare.

Kunden förändrade dock inte sina spelgränser.

Kunden spelade vid flera tillfällen för höga belopp, vilket framgår av vissa av de informativa varningarna. Mellan den 6 och 15 november var kunden avstängd från kommersiellt onlinespel. Vid klockan 04.20 den 16 november fick kunden en informativ varning att hen hade varit inloggad de senaste 20 timmarna och under denna tid spelat för 127 552,25 kr (och vunnit 102 525,89 kr). Samma datum, på kvällen, fick kunden meddelande om att hen varit inloggad de senaste 15 timmarna och under denna tid spelat för 23 778,46 kr (och vunnit 14 968,85 kr).

Den 10 december fick kund meddelande vid inloggning om att Svenska Spel Sport & Casino AB sänkt insättningsgränsen per dag till 100 000 kr (från 1 000 000 kr). Samma dag besökte kunden Mina spelvanor och kunde ta del av samma meddelande som den 8 november. Kunden förändrade dock inte sina spelgränser.

Den 10 december fick kunden meddelande vid inloggning om ökad risknivå, mörkröd (up_to_deep_red).

Strax efter kl. 19.30 den 11 december fick kunden informativ varning om att hen varit inloggad de senaste 24 timmarna och under denna tid spelat för 417 589,37 kr (och vunnit 433 524,04 kr). Strax före 01.00 den 12 december hade kunden varit inloggad de senaste fem timmarna, och hade under denna tid spelat för 209 842,52 kr (och vunnit 38 792,50 kr). Kunden fortsatte att vara inloggad i åtminstone ytterligare 18 timmar, det vill säga i totalt 23 timmar, utan att spela för mer eller vinna ytterligare. Som nämnts ovan satte kunden den 13 december in 100 000 kr och efter midnatt den 14 december ytterligare 50 000 kr på sitt spelkonto. Fram till och med det sist nämnda datumet hade kunden i december satt in totalt omkring 268 000 kr. Strax efter kl. 10.00 den

14 december fick kunden informativ varning om att hen varit inloggad de senaste 15 timmarna och hade spelat för 334 765 (och vunnit 331 900,88 kr). Kunden fortsatte att vara inloggad i åtminstone ytterligare 8 timmar, det vill säga i totalt 23 timmar, utan att spela för mer eller vinna ytterligare.

Den 15 december försökte Svenska Spel Sport & Casino AB nå kunden för omsorgssamtal på grund av att kunden förlorat mer än 100 000 kr på ett år. Ett sms skickades då till kunden istället. Den 16 december gjorde Svenska Spel Sport & Casino AB ett nytt samtalsförsök.

Den 17 december på kvällen fick kunden informativ varning om att hen varit inloggad de senaste nio timmarna och spelat för 233 464,13 kr (och vunnit 162 056,79 kr).

Under granskningsperioden fick kunden 102 informativa varningar, varav sju utgjorde meddelande om vinst (fyra av dessa utgjorde egentligen nettoförlust efter att avdrag för det satsade beloppet), och resterande 95 varningar om förluster, nämligen nio mycket små, en liten, två mellanstora och 83 mycket stora förluster.

Av handlingarna i ärendet framgår att kunden den 19 december fick informativ varning om att hen varit inloggad de senaste 28 timmarna och spelat för 398 113,07 kr (och vunnit 307 993,31 kr). Svenska Spel Sport & Casino AB skickade den 20 december först ett sms till kunden och sedan genomfördes omsorgssamtal. I samtalet informerades kunden om sin spelhistorik (dvs. om sina förluster) och tillgängliga spelansvarstjänster såsom Mina spelvanor. Kunden fortsatte spela året ut vid stundtals många sammanhängande timmar och höga belopp dock inte på samma nivå som tidigare. Den 21, 23 och 28 december fick kunden informativ varning om att hen varit inloggad 23 timmar, 2 timmar respektive 2 timmar och under denna tid spelat för 14 000 kr, 38 824,87 kr respektive 62 628,06 kr (och vunnit 13 675 kr, 40 161,42 kr respektive 19 998 kr). Den 3 januari 2022 sänkte Svenska Spel Sport & Casino AB insättningsgränsen per månad till 35 011 kr.