

ImpactWin Partner Ltd  
20 Tadworth Parade  
HornchurchRM12 5AS  
Storbritannien

## Varning och sanktionsavgift – brister i efterlevnaden av kraven vid telefonförsäljning

### Beslut

1. Spelinspektionen meddelar ImpactWin Partner Ltd, 10095085, svenskt organisationsnummer 502081-2623 en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att ImpactWin Partner Ltd ska betala en sanktionsavgift på 400 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

### Sammanfattande bedömning

ImpactWin Partner Ltd har brutit mot kraven vid telefonförsäljning i 14 kap. 19 § spellagen (2018:1138). Under granskningsperioden har bolagets bekräftelse på erbjudande samt accept inte uppfyllt formkraven i spellagen. ImpactWin ska därför meddelas en varning förenad med sanktionsavgift.

### Beskrivning av ärendet

Spelinspektionen inledde tillsyn mot ImpactWin Partner Ltd (ImpactWin) med anledning av att ett stort antal tips gällande bolagets telefonförsäljning hade kommit in till Spelinspektionens kontaktcenter, samt utifrån Konsumentverkets skrivelse i ärende KOV 2025/407 gällande bolagets telefonförsäljning. Tipsen gällde dels inkassokrav som har skickats trots att personerna uppger att de har tackat nej per telefon eller ångrat sig, dels personer som har uppgett att de i samtal med bolaget har önskat få mer information men efter samtalet fått information som har uppfattats som att de varit tvungna att betala den faktura som skickats till dem.

Granskingen har omfattat hur bolaget efterlever kraven som framgår av spellagen gällande identifiering av spelare vid registrering och kontroll mot Spelpaus.se i samband med det, 12 kap. spellagen och 11 kap. 9 §

spelförordningen (2018:1475), hur kunder anger och bekräftar sin insats och anger en gräns för sina insättningar i enlighet med 14 kap. 6 och 7 §§ spellagen och om bolaget efterföljer kreditförbudet i 14 kap. 8 § spellagen. Granskningen har även omfattat hur bolaget uppfyller kraven vid telefonförsäljning i 14 kap. 18 och 19 §§ spellagen.

Inom ramen för tillsynen har Spelinspektionen begärt in bolagets säljmanus vid distansförsäljning av spelprenumerationer för varumärket Lottoexperten som användes under granskningsperioden, 1 januari – 30 april 2025. Bolaget har gett in två säljmanus, ett som har varit gällande under hela granskningsperioden och ett som började användas efter granskningsperioden. Bolaget har också inkommit med exempel på välkomstbrev och faktura som har skickats till kunderna under granskningsperioden.

Spelinspektionen har också begärt att ImpactWin skulle inkomma med en redogörelse och svar på frågor gällande de granskade bestämmelserna. ImpactWin inkom med yttrande. Spelinspektionen har därefter ställt kompletterande frågor vid två tillfällen och ImpactWin har inkommit med kompletterande svar. Härutöver har Spelinspektionen tillställt ImpactWin en preliminär bedömning som bolaget har yttrat sig över.

ImpactWin har inkommit med uppgift om bolagets nettoomsättning för räkenskapsåret 2024.

### **ImpactWins yttranden**

ImpactWin har i yttranden till Spelinspektionen i huvudsak anfört följande.

ImpactWin har beskrivit försäljningsprocessen och vilka rutiner bolaget hade under granskningsperioden vid försäljning av spel till befintliga kunder och till personer som vid försäljningstillfället inte var kunder hos bolaget. Av redogörelsen framgår hur bolaget inledningsvis kontrollerade personer i Spelpaus.se och vilken information kunder generellt erhöll vid kontakt med bolaget samt vilken information bolaget generellt inhämtade från personer de kontaktat. Det framgår att bolaget under granskningsperioden, om personen har önskat acceptera det per telefon givna anbudet, skickat en faktura samt ett

välkomstmeddelande till kunden. Kunden har därefter, genom att erlagga betalning, bekräftat och accepterat avtalet skriftligen. Betalningen har betraktats som en aktiv skriftlig handling från kundens sida, varigenom den ingångna överenskommelsen bekräftats.

ImpactWin har vidare anfört att det endast är kunder som har accepterat ett erbjudande per telefon som har registrerats som kunder. De uppgifter som har inkommit till Spelinspektionen i form av tips står därför inte i överensstämmelse med bolagets faktiska rutiner och arbetssätt. Bolaget har vidare beskrivit hur personerna identifierats vid registreringsprocessen och att en kund inte har kunnat spela förrän kunden är elektroniskt identifierad och har betalat fakturan.

ImpactWin har anfört att bolaget förvärvades av ett nytt moderbolag i december 2024. I och med förvärvet implementerades nya rutiner och förbättringsåtgärder löpande för att säkerställa regelefterlevnad. De nya rutinerna har lett till att bolaget införde ett nytt säljmanus från och med den 12 maj 2025. I och med den förändringen implementerade bolaget även en ny rutin för bekräftelse från kunderna vid telefonförsäljning som innebär att ett sms med fullständig information om erbjudandet skickas till kunden och avtalet ingås därefter genom att kunden svarar jakande på meddelandet.

ImpactWin har även anfört att bolaget under granskningsperioden genomförde ett byte av betalbolag vilket påverkade vissa delar av fakturerings- och betalningsflödet. Denna övergång medförde kortvariga störningar som har identifierats, analyserats och åtgärdats i sin helhet. Bolaget har vidare noterat att en enstaka avvikelse uppstod på grund av den mänskliga faktorn, varigenom vissa kunder som hade återkallat sitt köp av misstag inkluderades i ytterligare ett utskick av fakturor. Bolaget har analyserat och justerat rutinerna för att förhindra att liknande situationer ska kunna uppkomma i framtiden.

I bolagets yttrande över Spelinspektionens preliminära bedömning har ImpactWin i huvudsak uppgett följande.

Inledningsvis har ImpactWin framfört att de tillmäter stort fokus på regelefterlevnad och välkomnar den vägledning som framkommer i Spelinspektionens preliminära bedömning. Bolaget har anfört att

Spelinspektionen vid den fortsatta handläggningen ska beakta att bolaget vidtagit rättelse, att bristen avser en avgränsad granskningsperiod och avser i huvudsak formalia kring bekräftelse och accept. Bolaget anför vidare att det inte har varit en generell eller systematisk brist i bolagets regelefterlevnad, utan snarare en mer specifik tolknings- och utformningsfråga avseende avtalsflödet inom ramen för en i övrigt fungerande regelefterlevnad.

ImpactWin har vidare anført att eftersom det handlar om ny reglering som trädde ikraft den 1 juni 2024 fanns det en osäkerhet kring den praktiska tillämpningen eftersom vägledande praxis inte hade etablerats. Bolaget har hela tiden eftersträvat att uppfylla regelverkets bakomliggande konsumentskyddssyfte och bolaget har inhämtat yttranden från extern juridisk rådgivning avseende rättsläget för upplägget som fanns under granskningsperioden. Bolagets tolkning av rättsläget gjordes i god tro och i ett läge av rättslig osäkerhet. Bolaget har agerat utefter bästa förmåga och strävat efter proaktivt agerande samt agerat skyndsamt för att ändra sina rutiner och uppvisat samarbetsvilja med Spelinspektionen under handläggningen.

### **Tillämpliga bestämmelser**

En redogörelse för tillämpliga bestämmelser finns i [bilaga 2](#).

### **Spelinspektionens bedömning**

Spelinspektionen konstaterar att myndigheten och bolaget är överens om sakomständigheterna i ärendet avseende de rutiner och processer som bolaget har tillämpat under granskningsperioden vid avtalsingående vid telefonförsäljning. Tillvägagångssättet beskrivs ovan under rubriken *ImpactWins yttranden*. Bolaget har inte invänt mot sakomständigheterna i Spelinspektionens preliminära bedömning.

### **Frågor som Spelinspektionen inte går vidare med**

Spelinspektionen konstaterar inledningsvis att ImpactWin har kommit in med en beskrivning av hur de uppfyller kraven på identifiering och kontroller av spelare i Spelpaus.se i samband med registrering i enlighet med 12 kap. 2 § och 4 §

tredje stycket spellagen samt 11 kap. 9 § spelförordningen. Bolaget har även kommit in med en beskrivning av hur de uppfyller kraven på att kunder ska ange och bekräfta sina insatser och hur de anger sina insättningsgränser i enlighet med 14 kap. 6 och 7 §§ spellagen. Härutöver har bolaget inkommit med en beskrivning av hur de uppfyller kreditförbudet i 14 kap. 8 § spellagen och hur de uppfyller informationskravet vid telefonförsäljning i enlighet med 14 kap. 18 § spellagen. Spelinspektionen bedömer, utifrån vad bolaget har anfört, att det saknas anledning att anmärka på bolagets rutiner och processer för identifiering och kontroll i Spelpaus.se vid registrering, bekräftandet av insatser, angivandet av insättningsgränser, kreditförbudet och informationskravet vid telefonförsäljning.

### **ImpactWin har brutit mot kraven i 14 kap. 19 § spellagen**

Enligt 14 kap. 19 § spellagen ska en licenshavare, som på eget initiativ kontaktar en konsument via telefon i syfte att ingå ett distansavtal om spel, bekräfta sitt erbjudande i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Avtalet ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar licenshavarens erbjudande. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för något spel. Godkännandet från konsumenten ska ske efter att telefonsamtalet är avslutat. Regleringen trädde ikraft den 1 juni 2024 och syftet med regleringen är att stärka konsumentenskyddet vid telefonförsäljning av spelprodukter. Formkravet ger konsumenten större trygghet genom att hen tillförsäkras så fullständig information som möjligt om avtalets innebörd.

Av den information ImpactWin har lämnat framgår att bolaget under hela granskningsperioden har ingått avtal med kunder, som kontaktats per telefon för försäljning av spelprodukter, genom att bolaget efter samtalet har skickat en faktura samt ett välkomstmeddelande till de kunder som har velat acceptera det muntliga erbjudandet. Kunden har därefter, genom att erlägga betalning, bekräftat och accepterat avtalet. Betalningen har av ImpactWin betraktats som en aktiv skriftlig handling från kundens sida, varigenom den ingångna överenskommelsen bekräftats.

Spelinspektionen bedömer att det välkomstmeddelande och den faktura som bolaget uppgett att de har skickat till kunder som önskat acceptera det per telefon framförda anbudet, inte uppfyller kriterierna för en sådan anbudsbekräftelse som krävs enligt spellagen. Bland annat saknar anbudsbekräftelsen information om innebörden av att konsumenten inte skriftligen accepterar licenshavarens anbud, vilket är ett krav enligt bestämmelsen.<sup>1</sup>

Kundens accept av bolagets anbud ska vara skriftlig. En betalning kan inte anses vara en sådan accept som avses i lagen. Redan formuleringen i bestämmelsen om att en konsument inte är skyldig att betala för spel om avtalet inte har ingåtts på det sätt som föreskrivs i lagen visar på att lagstiftaren avsett att accepten och betalningen ska vara två separata ageranden. Detsamma framgår även av förarbetena till lagen där det bland annat anges att licenshavaren för att vara säker på att ha rätt till betalning, måste avvakta konsumentens skriftliga accept av anbudet.<sup>2</sup> Ett godkännande av en betalning som accept skulle vidare förta syftet med formkravet eftersom det inte leder till tydlighet gentemot konsumenten.

Spelinspektionen bedömer att ImpactWin genom sitt hanteringssätt har brutit mot kraven i 14 kap. 19 § spellagen.

Avslutningsvis konstaterar Spelinspektionen, utifrån det ImpactWin uppgett om den rutin som började tillämpas efter granskningsperioden, att bolaget numera har ett hanteringssätt som uppfyller kraven i 14 kap. 19 § spellagen.

### **ImpactWin ska meddelas en varning**

ImpactWin har åsidosatt sina skyldigheter enligt spellagen genom att ha brutit mot kraven i 14 kap. 19 § spellagen. Spelinspektionen ska därför besluta om ingripande mot bolaget.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Propositionen Åtgärder för att stärka konsumentskyddet och bekämpa kriminell verksamhet i samband med spel om pengar (prop. 2023/24:53) s. 42.

<sup>2</sup> Prop. 2023/24:53 s. 42.

<sup>3</sup> 18 kap. 12 § spellagen.

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarlig överträdelsen är. Ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften, desto allvarligare är en överträdelse av den.<sup>4</sup> ImpactWin har brutit mot kraven i 14 kap. 19 § spellagen. Bestämmelsen är till för att skydda konsumenter vid försäljning av spel per telefon. Konsumentskyddande bestämmelser är typiskt sett av sådan karaktär som är av stor betydelse för att uppnå lagens syfte om att begränsa negativa konsekvenser av spelande. Överträdelsen avser brister i bolagets rutiner som har legat till grund för bolagets generella arbete med försäljning per telefon. I motsats till vad ImpactWin har anfört bedömer Spelinspektionen därför att överträdelsen är systematisk. Dessa systematiska brister i rutinerna vid avtalsingåendet har lett till oklarheter för de personer som bolaget har kontaktat. Oklarheterna har inneburit, vilket har framkommit i tipsen till Spelinspektionen, att kunder har känt sig tvungna att betala den faktura som skickats ut med bolagets anbudsbekräftelse. Att ImpactWin har anfört att de inte har registrerat kunder utan deras uttryckliga godkännande förändrar inte bedömningen att överträdelsen har lett till otydligheter, som bestämmelsen är till för att motverka, och att den faktiskt har påverkat enskilda konsumenter negativt. Överträdelsen bedöms även ha pågått under lång tid eftersom den har pågått under hela granskningsperioden. Överträdelsen kan således inte anses vara ursäktlig eller ringa.

Vid bedömningen av allvarlighetsgraden ska Spelinspektionen väga in omständigheter som talar i förmildrande riktning. I det avseendet beaktar Spelinspektionen att överträdelsen har upphört. ImpactWin har vidare svarat på de frågor som Spelinspektionen har ställt. Samarbetet kan dock inte anses ha varit aktivt på ett annat sätt än vad som vanligen kan förväntas av ett bolag som bedriver licenspliktig verksamhet under tillsyn, och är därför inte förmildrande.

ImpactWin har anfört att det är en förmildrande omständighet att bestämmelsen är ny och att rättsläget därmed har varit oklart. De menar även att de varit i god tro om att de har följt regelverket och att det därmed skulle vara förmildrande. Som redogjorts för ovan (*ImpactWin har brutit mot kraven i 14 kap. 19 § spellagen*) framgår det redan av lagens ordalydelse och av förarbetena vilket innehåll som ska finnas i anbudsbekräftelsen och att betalningen ska vara ett separat led efter accept. Spelinspektionen bedömer

---

<sup>4</sup> Propositionen En omreglerad spelmarknad (prop. 2017/18:220) s. 340 och 352.

därför att de av ImpactWin anförda omständigheterna inte är förmildrande och de har inte påverkat valet av ingripande.

Sammantaget bedömer Spelinspektionen att överträdelsen är allvarlig i enlighet med 18 kap. 12 § spellagen. Utgångspunkten vid allvarliga överträdelser är att licensen ska återkallas, men om det är tillräckligt kan istället en varning meddelas. I det aktuella ärendet anser Spelinspektionen att det saknas anledning att befara att överträdelsen kommer att upprepas eftersom bolaget har infört nya rutiner sedan maj 2025. Därför bedömer Spelinspektionen att en varning är ett tillräckligt ingripande.

ImpactWin Partner Ltd ska betala en sanktionsavgift om 400 000 kronor

När Spelinspektionen beslutar om varning får myndigheten även besluta att licenshavaren ska betala en sanktionsavgift.<sup>5</sup> Sanktionsavgiften är ett ytterligare sätt att gradera allvarlighetsgraden av överträdelsen.

Spelinspektionen får helt eller delvis avstå från att ta ut denna avgift om överträdelsen är ringa eller ursäktlig eller om det framstår som oskäligt att ta ut avgiften med hänsyn till omständigheterna. Överträdelsen i det aktuella ärendet är inte ringa eller ursäktlig. Spelinspektionen bedömer att det inte heller finns någon omständighet som talar för att det skulle vara oskäligt att ta ut en sanktionsavgift. ImpactWin ska därför betala en sanktionsavgift.

När sanktionsavgiftens storlek ska bestämmas beaktar Spelinspektionen samma omständigheter som vid valet av ingripande. Sanktionsavgiften ska också sättas i relation till licenshavarens omsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret och bestämmas till ett belopp som uppgår till lägst 5 000 kronor och högst tio procent av nettoomsättningen. Spelinspektionen har inhämtat uppgift från ImpactWin om hur stor nettoomsättning bolaget hade under år 2024. ImpactWin har uppggett att bolagets nettoomsättning för år 2024 uppgick till 7 008 186 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 700 818 kronor.

---

<sup>5</sup> 19 kap. 15 § spellagen.



Mot bakgrund av ovanstående bedömer Spelinspektionen att sanktionsavgiften ska bestämmas till 400 000 kronor.

Detta beslut har fattats av vikarierande generaldirektören Johan Röhr. Vid den slutliga handläggningen medverkade också tf. chefsjuristen Lina Wiker, avdelningschefen Patrik Gustavsson, enhetschefen Lana Tomic Lindberg, utredarna Kima Shemoun och Stina Lexell och utredande juristen Maria Ackland, föredragande.

Johan Röhr

Maria Ackland