

Videoslots Ltd
The Space Level 2 o 3, Alfred
Craig Street
PTA 1320 Pieta
Malta

Varning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

Beslut

1. Spelinspektionen meddelar Videoslots Ltd, C 49090, svenskt organisationsnummer 502081-1849 en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Videoslots Ltd ska betala en sanktionsavgift på 12 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

Sammanfattande bedömning

Videoslots Ltd har brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen (2018:1138) genom att bolaget inte har hjälpt sina kunder att minska sitt spelande när det funnits anledning till det. Videoslots Ltd har inte vidtagit tillräckligt effektiva åtgärder för att motverka överdrivet spelande, har inte följt upp effekten av vidtagna åtgärder och har inte heller agerat tillräckligt skyndsamt. Bolaget ska därför meddelas en varning förenad med sanktionsavgift.

Beskrivning av ärendet

Spelinspektionen inledde tillsyn mot Videoslots Ltd (Videoslots) under våren 2024 för att kontrollera hur bolaget efterlever kraven i 14 kap. 1 § spellagen, omsorgsplikten, och 11 kap. 1 § spelförordningen (2018:1475) om fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks.

Inom ramen för tillsynen har Spelinspektionen begärt in bolagets handlingsplan som ska redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras samt, om det inte ingår i handlingsplanen, de dokument som innehåller gällande rutiner för efterlevnaden av 11 kap. 1 § spelförordningen. Bolaget har gett in den handlingsplan ("Policy & Rutin för Ansvarsfullt Spelande") som varit gällande under granskningsperioden.

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

Urvalet av kunder har gjorts enligt följande:

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

Sammanfattningsvis har följande kunduppgifter inkommit:

- födelseår
- insättningsgränser under perioden
- ändringar av insättningsgränser under perioden
- samtliga insättningar och uttag under perioden
- nekade insättningar under perioden
- förluster under perioden
- lagda onlinespel, inklusive insatser och förluster, under perioden
- vid vilka tidpunkter kunden varit inloggad på spelplattformen under perioden
- samtliga spelansvarsåtgärder som bolaget har vidtagit för kunden under perioden med specifikation för vilken typ av åtgärd och datum för åtgärden
- uppgift om kunden har gjort självtest under perioden
- vilken riskklass kunden har haft under perioden 1 januari 2023 – 31 mars 2024
- uppgift om kunden har varit avstängd någon gång under perioden 1 januari 2023 – 31 mars 2024.

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

Om Videoslots arbete med omsorgsplikten

Videoslots har ett automatiserat system för övervakning av kundernas spelbeteende. Systemet utlöser riskindikatorer, så kallade "flaggor", som kan leda till att vissa åtgärder initieras. Riskindikatorerna är förenade med en riskpoäng och det är allvarlighetsgraden av dessa som avgör vilken riskpoäng som en riskindikator innehar. Vilka åtgärder som bolaget vidtar med anledning av riskindikatorerna beror på vilken poängnivå som kunden får genom sitt spelande. Enligt bolagets handlingsplan har bland annat unga kunder (18-24 år) automatiskt en högre riskpoäng. De åtgärder som systemet kan utlösa är till exempel att popup-meddelanden skickas till kunden eller att en manuell granskning av kunden inleds. Detta kan i sin tur leda till personlig kontakt och mer ingripande åtgärder. Bolaget har en arbetsmetod för riskklassificering av sina kunder som delas upp i antingen "social gambler", "low risk", "medium risk" eller "high risk". Dessa riskklasser är kopplade till poängsättningen och baseras på de riskindikatorer som utlöses för kunden i bolagets system för övervakning.

Innehållet i de popup-meddelanden som skickas till kunden är kopplade till de riskindikatorer som systemet har identifierat. Kunden behöver aktivt svara på meddelandet genom att trycka på "Fortsätta", "Ändra gränser" eller "Ta en paus". Om kunden väljer "Fortsätta" ökar kundens riskpoäng.

Bolaget använder sig av begreppet "veckobrev", vilket innebär att kunden läggs till i en veckovis uppföljning för att utvärdera och följa kunden.

Bolaget har en funktion som hindrar kunder från att göra ytterligare insättningar när vissa tröskelvärden har uppnåtts. För unga kunder, det vill säga kunder mellan 18 och 24 år, används ett tröskelvärde för nettoförlust på 15 000 kronor per månad. Det värdet beräknas genom summan av insättningar minus uttag. När en kund överskrider tröskeln hindras denne från att göra ytterligare insättningar, om inte kunden först gör kompenserande uttag.

Sammanfattning av Videoslots yttrande över Spelinspektionens preliminära bedömning

Spelinspektionen skickade den 18 december 2024 en preliminär bedömning av omständigheterna i ärendet till Videoslots. Bolaget har inkommit med yttrande över denna skrivelse. Vad bolaget har anfört anges sammanfattningsvis i kommande avsnitt.

Videoslots anser att bolaget inte har brutit mot omsorgsplikten

Videoslots har inledningsvis framfört att omsorgsplikten är en av de högst prioriterade frågorna i bolagets verksamhet och mot bakgrund av det har bolaget investerat i både system och personella resurser för att kunna efterfölja regelverket.

Bolaget framhåller att de anser att de uppfyller omsorgsplikten i sin ordalydelse i 14 kap. 1 § spellagen. De mer detaljerade krav som ska omfattas av omsorgsplikten, såsom tillträdesbegränsningar och restriktioner, följer inte av ordalydelsen och för att det ska bli möjligt att ingripa med anledning av dessa krävs att det finns föreskrifter. Vägledning från myndigheter ersätter inte föreskrifter på det sätt som lagstiftaren har avsett. Bolaget anger att avsaknaden av föreskrifter åtminstone borde leda till att eventuella överträdelser bedöms som ringa eller ursäktliga.

Bolaget menar att de domar som Spelinspektionen hänvisar till, i den preliminära bedömningen, gällande en skyldighet för licenshavaren att stänga av spelare och att så ska ske med tillräcklig skyndsamhet, inte är prejudicerande. Dessa domar var inte heller meddelade under granskningsperioden och bolaget har inte haft möjlighet att beakta och analysera betydelsen av dessa i sitt arbete med omsorgsplikten.

Bolaget menar att de har åstadkommit en varaktig förändring i form av kraftigt minskat spelande hos kunderna med de åtgärder som de har vidtagit under en period om en till tre månader, och det är inte rimligt att kunna förvänta sig förändring i spelbeteendet hos kunderna på en kortare tid än så. Som en grund för det minskade spelandet har bolaget redogjort för de granskade kundernas

omsättning under en elvamånadersperiod under 2024 (januari-november). Av redogörelsen framgår att kundernas omsättning under elvamånadersperioden har minskat från april och framåt. Bolaget anser att den tremånadersperiod som Spelinspektionen använder sig av för att granska kunder därför inte är rättvisande för att se hur den långsiktiga relationen mellan bolaget och dess kunder är och hur denna har utvecklats både före och efter granskningsperioden. Ett exempel på detta är kund 9 som vid granskningsperiodens början hade flera hundratusen kronor från tidigare vinster att disponera.

Bolaget vänder sig också mot uppgiften att Spelinspektionen anger att de inte har vidtagit tillräckligt ingripande åtgärder för att påverka kundernas spelande förutom popup-meddelanden samt e-post och telefonsamtal. Ytterligare åtgärder som vidtagits är den nettoförlustgräns som bolaget använder sig av för unga spelare, att två av spelarna har tvingats till självtest, samt att tre av kunderna har fått spel- och insättningsblockeringar. Bolaget framhåller därutöver att bolaget mellan januari och mars 2024 faktiskt införde restriktioner på 1002 konton som inte har omfattats av granskningen, vilket enligt bolaget, visar att de jobbar aktivt med omsorgsplikten.

Videoslots invändningar mot bedömning av överdrivet spelande och omständigheter i kundbeskrivningarna

Videoslots delar Spelinspektionens bedömning om att flera av indikatorerna för överdrivet spelande som framförs för kunderna i den preliminära bedömningen kan indikera problemspelande. Bolaget har dock anført, utifrån indikatorerna "spel på natten" och "flera gånger i veckan", att kunderna själva får välja när på dygnet de ska spela. Det är även upp till kunderna själva att välja hur mycket pengar de ska spela för, eftersom regelverket inte anger hur mycket en kund får spela för per månad. Bolaget ifrågasätter vidare var i lagstiftningen det anges att 10 000 kronor per månad är en för hög insättningsgräns. I detta sammanhang anser bolaget att vid bedömningen av kundernas förluster, ska även vinster över längre tid beaktas. Ett exempel på detta är kund 7 som varit aktiv kund i flera år och bolaget har, under tiden som kunden varit aktiv, sett till att dennes spelande skett på ett ansvarsfullt och hälsosamt sätt.

Spelinspektionen uppfattar det som att Videoslots anser att den speltid som bör beaktas vid bedömningen av överdrivet spelande är den faktiska speltiden, det vill säga hur lång tid ett spel tar, och att övrig tid, det vill säga den tid som uppstår mellan de lagda spelen, är irrelevant och ska inte tas med vid bedömningen av kundernas speltider.

Bolaget anser att Spelinspektionen inte har tagit hänsyn till de spelansvarsåtgärder som vidtagits för kunderna 2, 4, 5 och 9. Bolaget framhåller här tröskelvärdet om 15 000 kronor i maximala insättningar per månad som de unga kunderna har, samt att kunderna mottar popup-meddelanden från bolaget när de uppnår denna gräns. Bolaget har, redan innan första speltillfället, begränsat kundernas förluster. Bolaget har inte godkänt höjningar av denna begränsning, har begränsat vidare insättningar den aktuella månaden samt har även haft kontakt med kunderna via popup- och e-postmeddelanden.

Videoslots har vidtagit och ska vidta flera åtgärder för att förbättra sitt arbete med omsorgsplikten

Videoslots har angett att de redan har vidtagit och avser att vidta ytterligare omfattande åtgärder med hänvisning till Spelinspektionens bedömning. Detta arbete har till viss del påbörjats under granskningsperioden, innan Spelinspektionen inledde denna tillsyn. Bolaget har infört nya processer för uppföljning och utvärdering av tidigare utförda åtgärder, tillämpning av mer ingripande åtgärder, såsom åtkomstbegränsningar och insättningsbegränsningar och permanent avstängning som en sista utväg och effektivisering av spelarbedömningar för att kunna vidta snabbare åtgärder. Bolaget kommer även att göra vissa förtydliganden i sin handlingsplan, med anledning av Spelinspektionens synpunkter avseende bolagets passiva inställning till omsorgsplikten och att det inte finns ett särskilt avsnitt om unga kunder i den handlingsplan som var gällande under granskningsperioden.

Videoslots anser inte att de har brutit mot 11 kap. 5 § spellagen

Videoslots har framfört att kund 12 inte har överskridit sin insättningsgräns om 80 000 kronor per dag någon gång under granskningsperioden. Bolaget tillämpar ett 24-timmarsfönster som insättningsgräns och den dagliga

insättningsgränsen kan således sträcka sig över två datum beroende på när den aktiverats. Eftersom 24-timmarsfönstret har sträckt sig över två datum för den aktuella kunden har det vid en beräkning per datum sett ut som att kunden har överskridit sin insättningsgräns.

Omständigheter som Videoslots anser ska beaktas vid valet av ett eventuellt ingripande

Sammanfattningsvis anger Videoslots följande centrala omständigheter som enligt dem gör att förseelsen är ursäktlig eller ringa alternativt förmildrande vid val av sanktion:

- Det finns en regulatorisk oklarhet, det vill säga det finns inga föreskrifter som förutsattes av lagstiftaren när generella formuleringar i spellagen antogs. Detta innebär att det är svårt att veta vad som krävs i fråga om åtgärder, skyndsamhet och liknande för att inte riskera påföljder.
- Relationen till dataskyddsförordningen var osäker under granskningsperioden – bolaget var tvungna att göra noggranna analyser och överväganden av vilka personuppgifter som kunde hanteras i arbetet med omsorgsplikt utan att bryta mot dataskyddsförordningen.
- De domar i tillsynsärenden som Spelinspektionen hänvisar till är inte prejudicerande och de meddelades efter granskningsperioden och Videoslots har därför inte kunnat beakta dem.
- Bolaget anser att de har kunnat visa att de vidtagit åtgärder som medfört att samtliga granskade kunder har minskat sitt spelande och detta varaktigt.

Tillämpliga bestämmelser

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

Spelinspektionens bedömning

Inledningsvis konstaterar Spelinspektionen att myndigheten och Videoslots är överens om de sakomständigheter som framgår av kundbeskrivningarna i bilaga 2. Med anledning av att bolaget, efter upprättandet av den preliminära bedömningen, har inkommit med nya uppgifter gällande kund 2, 4, 5 och 9 har kundbeskrivningarna justerats i denna del.

Frågor som Spelinspektionen inte går vidare med

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

I den preliminära bedömningen ansåg Spelinspektionen att bolaget hade brutit mot 11 kap. 5 § spellagen då kund 12 såg ut att ha kunnat överskrida sin insättningsgräns per dag. Bolaget har därefter inkommit med en förklaring till hur bolagets insättningsgräns per dag fungerar. Spelinspektionen bedömer inte längre att någon överträdelse har skett av 11 kap. 5 § spellagen varför det saknas skäl att gå vidare i denna del.

Kunderna har haft ett överdrivet spelande

Omsorgsplikten innebär att licenshavaren ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iakttas i spelverksamheten för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det (14 kap. 1 § spellagen). Mot bakgrund av de tolv kundernas spelmönster, insättningsmönster och stora förluster bedömer Spelinspektionen att alla tolv granskade kunder har haft ett överdrivet spelande. Indikatorerna på överdrivet spelande har varit flera för samtliga kunder.¹

¹ Se om indikatorer för överdrivet spelande i Spelinspektionens vägledning, Omsorgsplikt Vägledning, s. 6–8.

Kundernas spelmönster talar för överdrivet spelande

Flera omständigheter i kundernas spelmönster talar för att de har haft ett överdrivet spelande. Hälften av kunderna har spelat flera gånger i veckan (kund 1, 6, 7, 8, 9 och 10), varav tre har spelat nästan varje dag under sin aktiva spelperiod (kund 6, 8 och 10). Drygt hälften av kunderna har också haft ett spelmönster som inneburit att de återkommit i spel flera gånger under dygnet eller spelat kontinuerligt under många timmar i sträck (kund 1, 2, 3, 4, 6, 9 och 10). Två av dem har vid flera tillfällen spelat mer eller mindre hela dygn i sträck (kund 4 och 6). Vid bedömningen av kundernas speltid har Spelinspektionen utgått från hur ofta och när kunderna har startat spel under en dag. Vidare har nio av kunderna i urvalet spelat på natten (kund 1, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 och 12). Flera kunder har spelat med höga insatser i spel. Exempelvis förekommer insatser om fyra miljoner kronor på en månad (kund 6) och 264 800 respektive 928 000 kronor på en dag (kund 4 och 12). För tre av kunderna har även Videoslots själva gjort bedömningen att spelmönstret tyder på att de jagar förluster, det vill säga att de upprepat gör nya insatser och insättningar i spelet efter att ha förlorat pengar (kund 9, 10 och 11).

Kundernas insättningsmönster talar för överdrivet spelande

Flera omständigheter i kundernas insättningsmönster talar för ett överdrivet spelande. Alla kunder har haft mycket höga insättningsgränser. Exempelvis förekommer månatliga insättningsgränser om 1 000 000 kronor (kund 1, 6 och 7), 4 500 000 kronor (kund 8) och 300 000 000 kronor (kund 9). Alla kunder har också satt in höga belopp under granskningsperioden. Exempelvis 1 800 000 kronor (kund 8) och 1 300 000 kronor (kund 6). Bland de unga kunderna förekommer insättningar om över 100 000 kronor under perioden (kund 1). I flera fall har höga belopp satts in på kort tid, exempelvis 80 000 kronor på en dag (kund 11).

Flera kunder har haft ett insättningsmönster som inneburit att uttagna belopp har satts in igen kort efter att de tagits ut (kund 6, 7, 8 och 9). Hos flera kunder förekommer också ett stort antal insättningar på kort tid. Vissa kunder har regelbundet gjort flera insättningar per speldag (exempelvis kund 5, 8 och 9) och hos en kund förekommer dagar med upp till 28 insättningar (kund 6). Ett

annat exempel är kund 4, en ung kund, som gjorde 16 insättningar om totalt 44 500 kronor inom loppet av ett dygn, med början från natten till kvällen efter. Fyra av de fem unga kunderna har gjort insättningsförsök som nekats på grund av att de överskridit den nettoförlustgräns om 15 000 kronor som bolaget tillämpar för de unga kunderna (kund 1, 2, 4 och 5). Tre av de unga kunderna (1, 2 och 5) har bett om att få höja nettoförlustgräns.

Kunderna har förlorat stora belopp under perioden

Samtliga kunder har förlorat stora belopp under granskningsperioden. En av kunderna har förlorat 470 000 kronor (kund 7) och fem av kunderna har förlorat över 300 000 kronor (kund 6, 8, 10, 11 och 12). Även kund 9 har förlorat över 300 000 kronor under granskningsperioden. Summan av insättningar och uttag över perioden visar dock för denna kund ett positivt resultat. Detta på grund av ett stort uttag i början av granskningsperioden av vinster som genererats innan granskningsperiodens början. De unga kunderna har förlorat mellan 31 000 – 45 000 kronor (kund 1, 2, 3, 4 och 5) vilket även det bedöms vara höga belopp.

Videoslots invändningar har inte förändrat bedömningen

Videoslots har framfört att de anser att den speltid som ska beaktas vid bedömningen av överdrivet spelande är den faktiska tid som ett spel tar och att tid som uppstår mellan två spel inte ska tas med i bedömningen av kundernas speltider. Spelinspektionen anser att eftersom det handlar om att bedöma kundens upptagenhet av spel så behöver även tid mellan lagda spel beaktas och att en helhetsbild av kundens spelande över en dag ska bedömas. Spelinspektionen anser även att det inte är relevant i sammanhanget att titta på genomsnittliga speltider över längre tid, särskilt eftersom kunderna har spelat onlinekasino där spelandet kan få mycket stora negativa konsekvenser för kunderna inom loppet av i vissa fall timmar eller några dagar.

Det är, enligt Spelinspektionen, inte heller relevant vid bedömningen av kundernas förluster att beräkna genomsnittlig förlust över längre tid eller beakta att stora belopp vunnits vid ett tidigare tillfälle, såsom Videoslots anför. Bolagets förhållningssätt ligger inte i linje med det arbetssätt som

omsorgsplikten kräver och det möjliggör tvärtom att kunderna kan jaga förluster och förlora stora belopp på kort tid.

Spelinspektionen vidhåller även att insättningsgränser över 10 000 kronor är höga, särskilt eftersom lagstiftaren uttryckligen i 11 kap. 5 § spelförordningen har ställt upp krav på att licenshavaren ska kontakta spelare som anger en gräns för insättningar som är högre än 10 000 kronor. Det är Spelinspektionens uppfattning att lagstiftaren genom detta krav har indikerat att insättningsgränser över detta belopp är höga och att det därför är viktigt att vara uppmärksam på andra indikatorer för överdrivet spelande.

Till skillnad från Videoslots anser Spelinspektionen, med utgångspunkt i att ett av syftena med spellagen är att begränsa de ekonomiska skadeverkningarna för kunderna, att bolaget inte utan vidare har kunnat lämna över ansvaret på kunden och utgå från att de har haft möjlighet att spela för de aktuella beloppen utan att lida ekonomisk skada.

Sammanfattande bedömning

Mot bakgrund av det ovan anförda bedömer Spelinspektionen att alla kunder har haft ett överdrivet spelande under granskningsperioden. Bolaget har påpekat att enskilda indikatorer var för sig inte nödvändigtvis är tecken på överdrivet spelande. Enligt Spelinspektionen är alla ovan nämnda indikatorer tecken på överdrivet spelande och det är en samlad bedömning av samtliga indikatorer som utgör grunden för bedömningen.

Videoslots har inte hjälpt kunderna att minska sitt spelande när det funnits anledning till det

Spelinspektionen konstaterar att omsorgspliktens innebörd framgår av ordalydelsen i 14 kap. 1 § spellagen och förarbetena till spellagen. Av det sistnämnda framgår att licenshavare ska ha en långtgående skyldighet att skydda spelare mot överdrivet spelande.²

² Prop. 2017/18:220 *En omreglerad spelmarknad* s. 1.

Omsorgsplikten enligt 14 kap. 1 § spellagen, vilken har befasts i praxis³, innebär således att licenshavaren har en skyldighet att:

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

De tolv kunderna har alla haft ett överdrivet spelande och har uppvisat ett omfattande riskbeteende i förhållande till spel. Det har därför krävts att bolaget agerar med effektiva åtgärder för att hjälpa dem att minska sitt spelande. Åtgärderna ska vidtas i samma takt som spelandet sker.⁴ Spelinspektionen bedömer att bristerna i bolagets omsorgspliktsarbete på ett övergripande plan har bestått i att de åtgärder bolaget har vidtagit inte har varit effektiva, att bolagets uppföljning av vidtagna åtgärder inte har varit tillräcklig, och att bolaget har dröjt för länge med att vidta åtgärder och följa upp effekten av dem.

Videoslots åtgärder har inte varit effektiva alternativt vidtagits för sent

Videoslots har till merparten av kunderna skickat popup- eller e-postmeddelanden med generella upplysningar om olika typer av spelansvarsåtgärder, beroende på vilka riskindikatorer/flaggor som har utlösts. Meddelandena har inte haft någon varaktig effekt på kundernas spelmönster och har därför inte varit effektiva.

³ Förvaltningsrätten i Linköpings dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21, Kammarrätten i Jönköpings dom meddelad den 27 maj 2024 i mål nr 2039-22 och Förvaltningsrätten i Linköpings domar den 13 juni 2024 i mål nr 4060-23 och 4078-23.
⁴ Förvaltningsrätten i Linköpings domar den 13 juni 2024 i mål nr 4060-23 och 4078-23 s. 22-23 i respektive dom.

För fyra kunder (kund 1, 6, 8 och 10) har bolaget också försökt att genomföra, eller genomfört, vårdsamtal. Tre kunder (kund 1, 6 och 10) har lagts upp på en lista för uppföljning ("veckobrev") och bolaget har använt sig av en tvingande nettoförlustgräns för de fem unga kunderna. När tre av dessa unga kunder önskade höja sin gräns har bolaget nekat dem höjning (kund 2, 4 och 5). Utöver dessa åtgärder har bolaget använt sig av självutvärderingstest för två kunder (kund 7 och 8) och stängt av en kund (kund 12) då den inte kunde verifiera sin betalningsförmåga. Varken vårdsamtalen, listan för uppföljning eller nettoförlustgränsen har haft mer än en tillfällig effekt. Nettoförlustgränsen har förvisso begränsat de unga kundernas spelande i viss mån, i vart fall när det gäller de insatta beloppen, men Spelinspektionen bedömer att kundernas spelande trots det har varit överdrivet. Trots att ingen av dessa åtgärder har haft en varaktig effekt på kundernas spelbeteende har bolaget inte använt några mer ingripande eller tvingande åtgärder i syfte att hjälpa kunderna att minska sitt spelande under granskningsperioden. Att bolaget har stängt av kund 12 i slutet av granskningsperioden och att bolaget har ombett, respektive tvingat, kunderna 7 och 8 att göra självutvärderingstester, har lett till att kundernas spelande har minskat. Spelinspektionen konstaterar dock att även om åtgärderna verkar ha haft effekt så har de vidtagits för sent eftersom kunderna, när åtgärderna vidtogs, hade haft ett överdrivet spelande i nästan tre månader.

Exempel på att vidtagna åtgärder har varit ineffektiva och vidtagits för sent är kunderna 6, 7 och 8. De har haft ett överdrivet spelande under i stort sett hela granskningsperioden och bolagets system för övervakning har vid flera tillfällen utlöst riskindikatorer. Trots det har bolaget inte vidtagit någon spelansvarsåtgärd för kunderna under januari och februari. Den kontakt som i mars månad togs med kunderna bestod av ett stort antal popup- och e-postmeddelanden samt misslyckade försök till vårdsamtal med två av kunderna. Åtgärderna hade inte någon effekt på kundernas spelbeteende. Spelinspektionen noterar dock att kund 7 och 8 inte har spelat de sista dagarna under granskningsperioden, och det kan därför inte uteslutas att den sista spelansvarsåtgärden har haft effekt. Om den har haft effekt, är Spelinspektionens bedömning att den i vart fall har vidtagits för sent.

För kund 6 och 8 godtog bolaget dessutom, utan att vidta mer ingripande åtgärder, kundernas egen uppgift om att de hade kontroll över sitt spelande. Detta trots att spelmönstret tvärtom tydde på att spelandet var överdrivet. Ett sådant agerande är enligt Spelinspektionen inte förenligt med syftena med omsorgsplikten.

Spelinspektionen ser särskilt allvarligt på att bolaget inte har agerat i tid när det gäller de unga kunderna. Exempelvis vidtog bolaget ingen åtgärd för kund 3 under perioden den 1 januari till 8 februari då kunden, av bolaget, bedömdes ha haft ett överdrivet spelande. Åtgärden vidtogs först en månad efter att kunden senast hade spelat och bestod då av ett popup-meddelande som skickades till kunden.

Att en licenshavare, så som Videoslots anfört, inte ska kunna förvänta sig resultat av vidtagna spelansvarsåtgärder förrän efter cirka en till tre månader, strider enligt Spelinspektionen mot omsorgspliktens innebörd. Det möjliggör också så som angetts ovan under rubriken "*Videoslots invändningar har inte förändrat bedömningen*" att kunderna kan jaga förluster och förlora stora belopp på kort tid. Förhållningssättet innebär även att Videoslots inte vidtar åtgärder i samma takt som spelandet sker. Uppgiften att kundernas omsättning ska ha minskat efter granskningsperioden förändrar inte Spelinspektionens bedömning att vidtagna åtgärder inte är tillräckliga eller att de har vidtagits för sent.

Videoslots övervakning och uppföljning av vidtagna åtgärder har inte varit tillräcklig

Generellt har bolagets övervakningssystem indikerat på flertalet riskindikatorer för samtliga spelare under granskningsperioden. Det är därför särskilt anmärkningsvärt att bolaget inte har vidtagit några spelansvarsåtgärder för en av kunderna (kund 9) trots att kunden har haft ett överdrivet spelande, med flera riskindikatorer, under hela granskningsperioden. Riskindikatorerna avsåg längden på kundens spelsessioner, ökade insatser och ökade förluster. Vid två tillfällen gjordes manuella granskningar av kunden, där bolaget bedömde att kunden behövde kontaktas för ett vårdssamtal. Vid ett av tillfällena noterade bolaget att det fanns tecken på att kunden jagade förluster eller hade bristande kontroll. Bolaget tog dock ingen kontakt med kunden och vidtog inga

begränsande åtgärder under granskningsperioden, trots att kunden spelade intensivt i tre månaders tid. Det här tyder på att det finns brister i bolagets rutiner när det gäller hur identifierade indikatorer på överdrivet spelande tas omhand och följs upp.

Videoslots har även i flera fall inte följt upp om vidtagna spelansvarsåtgärder har haft effekt. I de fall uppföljning har gjorts har det inte resulterat i att bolaget vidtagit åtgärder som fått effekt på kundernas spelbeteende. Det innebär att bolaget inte har levt upp till skyldigheterna att följa upp och säkerställa att vidtagna åtgärder får till följd att kundens spelbeteende förändras på så sätt att det inte längre är överdrivet.

Spelinspektionen noterar att bolaget har gjort uppföljningar i flera fall, såtillvida att bolaget har övervakat kundernas spelbeteende och vidtagit flera spelansvarsåtgärder efter varandra. Åtgärderna har bestått av både manuella granskningar och kontaktförsök i form av popup-meddelanden, e-post och samtal. Det är dock en brist i bolagets omsorgspliktsarbete att bolaget inte i sin uppföljning har säkerställt att åtgärderna faktiskt har fått effekt på spelmönstret. Uppföljningen har inte heller lett fram till att bolaget vidtagit mer ingripande eller tvingande åtgärder, trots att redan vidtagna åtgärder visat sig vara ineffektiva. Istället har kunderna tillåtits fortsätta spela på samma nivå som tidigare, även efter det att bolaget har inlett åtgärder med anledning av överdrivet spelande (kund 1, 6, 7, 8, 10, 11 och 12) och under tiden som bolaget försökt komma i kontakt med kunden för att genomföra vårdsamtal (kund 1, 6, 8 och 10). Att en kund söks för vårdsamtal tyder på att bolaget har identifierat, eller i vart fall sett en risk för, att kundens spelande är överdrivet. Under sådana omständigheter ska bolaget vidta de begränsningsåtgärder som krävs för att kundens spelande ska avta, fram till dess att bolaget genomfört vårdsamtalet. Bolagets agerande, att tillåta kunden fortsätta spela under den tid som bolaget försöker komma i kontakt med kunden, är enligt Spelinspektionen inte proaktivt i omsorgspliktshänsyn och inte förenligt med syftena med omsorgsplikten.

Kund 10 är ett exempel på en kund som har fortsatt spela på samma nivå även efter det att bolaget identifierat att kunden har ett överdrivet spelande. Den 23 januari bedömde bolaget att kunden behövde kontaktas för ett vårdsamtal. När kunden inte svarade skickades istället två e-postmeddelanden och bolaget

antecknade att kundens spelbeteende tydde på jagande av förluster och bristande självkontroll. I februari gjordes ytterligare en manuell granskning och bedömning som resulterade i att ett e-postmeddelande skickades till kunden. I mars skickade bolaget ett stort antal popup-meddelanden, försökte nå kunden för ett vårdsamtal och skickade ett e-postmeddelande. Ingen av spelansvarsåtgärderna hade någon varaktig effekt på spelmönstret. Exempelvis satte kunden in över 500 000 kronor från det att bolaget först bedömde att kunden behövde kontaktas för ett vårdsamtal fram till granskningsperiodens slut, cirka tio veckor senare. Trots det vidtog bolaget inte några mer ingripande åtgärder för att hjälpa kunden att minska sitt spelande.

Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd

Videoslots har anfört att de anser att de uppfyller omsorgsplikten i sin ordalydelse i 14 kap. 1 § spellagen. De mer detaljerade krav som Spelinspektionen angett ska omfattas av omsorgsplikten, såsom tillträdesbegränsningar och restriktioner, följer inte av ordalydelsen och Videoslots har framfört att för att det ska bli möjligt att ingripa med anledning av dessa krävs det att det finns föreskrifter.

Som Spelinspektionen konstaterat ovan under rubriken "*Videoslots har inte hjälpt kunderna att minska sitt spelande när det funnits anledning till det*" framgår omsorgspliktens innebörd av ordalydelsen i 14 kap. 1 § spellagen och förarbetena till spellagen. Enligt uttalanden från förvaltningsrätten får det anses följa direkt av 14 kap. 1 § spellagen, att en licenshavare har en skyldighet att så fort det behövs, vidta de åtgärder som krävs för att på individnivå motverka överdrivet spelande.⁵ Det inkluderar enligt Spelinspektionen olika former av restriktioner och tillträdesbegränsningar.⁶ Vilken typ av restriktioner och tillträdesbegränsningar som krävs styrs, enligt Spelinspektionen, av kundens spelmönster och individuella behov.

Eftersom 14 kap. 1 § spellagen trädde ikraft den 1 januari 2019 får det under granskningsperioden anses ha varit klarlagt hur omsorgsplikten ska tillämpas och att omsorgsplikten inbegriper att licenshavaren vid behov ska införa

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

⁶ Prop. 2017/18:220 s 148.

restriktioner och tillträdesbegränsningar. Spelinspektionen delar härmed inte bolagets uppfattning att det saknas lagstöd för restriktioner och tillträdesbegränsningar eller när i tid sådana ska vidtas. Det som har framhållits av bolaget ändrar därför inte Spelinspektionens bedömning av att det är en överträdelse eller bedömningen av dess allvarlighet.

Dataskyddsförordningen har inte förhindrat Videoslots från att utöva omsorgsplikten

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

Videoslots ska meddelas en varning

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

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarlig överträdelsen är. Ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften, desto allvarligare är en överträdelse av den.⁷ Omsorgsplikten är central för att ett av de främsta syftena med spelregleringen ska kunna förverkligas: att begränsa de negativa konsekvenserna av spelande. Spelproblem är ett folkhälsoproblem som kan orsaka mycket allvarliga hälsomässiga, sociala och ekonomiska konsekvenser. Det drabbar både personen som spelar, närstående och samhället i stort. Det finns också ett tydligt samband mellan psykisk ohälsa

⁷ Prop. 2017/18:220 s 340 och s 352.

och spelproblem.⁸ Spelregleringen är tänkt att motverka den typen av sociala och ekonomiska skadeverkningar och problemspelande. Överträdelser av bestämmelserna om spelansvar, där omsorgsplikten är en del, nämns även uttryckligen i spellagens förarbeten som exempel på allvarliga överträdelser av regleringen.⁹ En överträdelse av omsorgsplikten ska således både typiskt sett och i det aktuella fallet betraktas som allvarlig i enlighet med 18 kap. 12 § spellagen. Överträdelsen får betraktas som allvarlig i samma avseende eftersom den drabbat enskilda spelare negativt på så sätt att de har förlorat stora belopp under kort tid. Att överträdelsen delvis berott på systematiska brister i bolagets arbete med övervakning och uppföljning samt att bolaget i det avseendet har uppvisat ett passivt förhållningssätt innebär även det att överträdelsen är allvarlig.¹⁰ Uppgiften om att bolaget har infört restriktioner för 1 002 andra konton under granskningsperioden, förändrar inte Spelinspektionens bedömning att bristerna har varit systematiska. En försvårande omständighet är att fem av kunderna har varit unga kunder. Såsom det framgår av Spelinspektionens vägledning för omsorgsplikt är denna grupp extra skyddsvärd och bör därmed uppmärksammas särskilt vid genomförandet av omsorgsplikten. Att Spelinspektionen specifikt har efterfrågat uppgifter om unga kunder förtar inte omständigheterna som framkommit gällande bolagets arbete med dessa kunder.

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

⁸ Spel om pengar är en folkhälsofråga – Kunskapsstöd för att förebygga spelproblem, en publikation från Folkhälsomyndigheten, 2022, s. 2–4.

⁹ Prop. 2017/18:220 s 352.

¹⁰ Jfr Kammarrätten i Jönköpings dom meddelad den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19.

I förmildrande riktning ska hänsyn tas till om verksamhetsutövaren samarbetat väl med myndigheten under utredningen och om verksamhetsutövaren snabbt har upphört med överträdelsen sedan den påtalats av Spelinspektionen.¹¹ Spelinspektionen konstaterar att bolaget har samarbetat med myndigheten i ärendet och kommit in med de uppgifter som myndigheten har begärt. Samarbetet kan dock inte anses ha varit annat än vad som vanligen kan förväntas av ett bolag som bedriver licenspliktig verksamhet under tillsyn. Bolaget har även, genom de förbättringsåtgärder som bolaget har framfört, beaktat Spelinspektionens bedömning och påbörjat ett förbättringsarbete för att bolaget ska bedriva ett omsorgspliktarbete som uppfyller kraven i spellagen. Förbättringsåtgärderna består framförallt i effektivisering av processerna för uppföljning och utvärdering av tidigare utförda åtgärder, tillämpning av mer ingripande åtgärder samt effektivisering av spelarbedömningar. Spelinspektionen bedömer att förbättringsåtgärderna sammantaget ger bolaget större möjligheter att följa upp och vid behov begränsa kundernas spelande.

Beträffande valet av ingripande har Videoslots anfört att det är förmildrande att det saknas tydliga föreskrifter och tidsangivelser för när åtgärder ska vidtas men också att bolaget i samtliga granskade fall har vidtagit omsorgspliktåtgärder. Videoslots har även anfört att det är förmildrande att det har varit oklart vilka personuppgifter bolaget har fått behandla och att det direkt har påverkat hur snabbt bolaget har kunnat hantera sina kunder.

Så som Spelinspektionen anfört ovan under rubriken "*Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd*" håller Spelinspektionen inte med bolaget om att omsorgspliktens innebörd har varit otydlig. Avsaknad av föreskrifter är därför inte en förmildrande omständighet. Spelinspektionen anser inte heller att regler om personuppgiftsbehandling har begränsat bolaget från att fullfölja omsorgsplikten i spellagen varför det inte heller bedöms vara en förmildrande omständighet.

¹¹ Prop. 2017/18:220 s 352.

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

Videoslots ska betala en sanktionsavgift om 12 000 000 kronor

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

När sanktionsavgiftens storlek bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått (19 kap. 15 § spellagen). Spelinspektionen beaktar därvid att överträdelsen är allvarlig, att det funnits en förmildrande omständighet och flera försvårande omständigheter och att överträdelsen har pågått under lång tid.

Sanktionsavgiften ska också sättas i relation till licenshavarens omsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret och bestämmas till ett belopp som uppgår till lägst 5 000 kronor och högst 10 procent av omsättningen. Videoslots har uppgett att bolagets nettoomsättning för år 2023 uppgick till 294 740 998 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 29 474 099 kronor.

Efter en proportionalitetsavvägning bedömer Spelinspektionen sammantaget att sanktionsavgiften ska bestämmas till 12 000 000 kronor.

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

Camilla Rosenberg

Anna Rosner