

Kartläggning av innehållet i licenshavarnas handlingsplaner - omsorgsplikt

Innehåll

1	Inledning	3
2	Syftet och genomförandet av kartläggningen.....	4
3	Resultat från kartläggningen.....	4
3.1	Uppföljning av spelarnas spelmönster	5
3.2	Uppföljning av spelarnas beteende	5
3.3	Omsorgsplikten i relation till uppsatta gränser.....	5
3.4	Bolagens uppföljning av spelarnas tidigare avstängning	6
3.5	Bolagens information till spelare	6
3.6	Åtgärder i form av restriktioner och tillträdesbegränsningar	7
4	Avslutande kommentarer	7
5	Källförteckning.....	9

1 Inledning

Den 1 januari 2019 trädde en ny spellag (2018:1138) i kraft. Enligt spellagen 14 kap. 1 § ska en licenshavare 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 (omsorgsplikt). I omsorgsplikten ingår att motverka överdrivet spelande genom fortlöpande kontroll av spelbeteende. Licenshavare ska i en handlingsplan redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras.

Med anledning av den nya spelregleringen anser Spelinspektionen att det finns ett behov av att göra en kartläggning av och granska handlingsplanerna som är upprättade av de bolag som innehar licens för vadhållning och kommersiellt onlinespel. Kartläggningen syftar till att undersöka handlingsplanernas innehåll och utformning utifrån reglerna i spellagen. Resultatet av kartläggningen sammanfattas i denna promemoria. Promemorian kommuniceras med branschen för att bl.a. tydliggöra Spelinspektionens bedömning av vad en handlingsplan som minimum ska innehålla.

Inom ramen för denna kartläggning har Spelinspektionen endast granskat innehållet i handlingsplanerna. Kartläggningen omfattar inte någon bedömning av hur själva genomförandet av handlingsplanerna ser ut hos de individuella bolagen. I en handlingsplan kan ett bolag exempelvis på ett adekvat sätt ha identifierat riskfaktorer för överdrivet spelande och ha fastställt hur de ska hjälpa spelaren att minska sitt spelande. Detta innebär dock inte per automatik att bolaget även i genomförandet uppfyller omsorgsplikten. En sådan bedömning av hur handlingsplanen efterlevs i praktiken måste göras i varje enskilt fall och inom ramen för uppföljande tillsynsaktiviteter.

Det bör vidare noteras att kartläggningen inte är uttömmande på så sätt att den detaljerat behandlar samtliga aspekter av vad en handlingsplan ska innehålla. Respektive bolag behöver anpassa sin handlingsplan bl.a. utifrån det kundsegment och de produkter som bolaget tillhandahåller.

2 Syftet och genomförandet av kartläggningen

Spelinspektionen begärde i mars 2020 in samtliga handlingsplaner från bolag som har licens enligt spellagen för vadhallning- och kommersiellt onlinespel. Samtliga bolag har lämnat in sina handlingsplaner (67 stycken) till Spelinspektionen. Kartläggningen redovisar de brister i handlingsplanerna som Spelinspektionen uppmärksammat generellt utan koppling till vilka bolag det avser.

Resultatet av kartläggningen syftar till att ge stöd och vägledning till bolagen om kraven gällande omsorgsplikt och kan användas som stöd för att utveckla arbetet med att skydda spelarna mot överdrivet spelande. Resultatet av kartläggningen kan även användas av Spelinspektionen som en del i ett riskbaserat urval vid tillsyn av hur bolagen uppfyller omsorgsplikten i spellagen.

3 Resultat från kartläggningen

Kravet på omsorgsplikt innebär att licenshavaren ska skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande. Detta ska redovisas i en handlingsplan. Licenshavaren bör vidare vara skyldig att ge återkoppling på spelarens spelbeteende samt tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar (prop. 2017/18:220 s. 148). Innebörden av begreppet överdrivet spelande bör avgöras med hänsyn till spelarens uppställda gränser för insättningar, förlustgränser, inloggningstid och förändrat spelbeteende m.m. (prop. 2017/18:220 s. 322).

I Spelinspektionens beslut ([diarienummer 19Si365 och 19Si934](#)) förtydligas att nätkasino är en spelform där det typiskt sett går mycket snabbt att omsätta stora belopp. Detta ställer enligt Spelinspektionen särskilt höga krav på licenshavarna att följa kundernas spelbeteenden och skyndsamt vidta lämpliga åtgärder för att begränsa spelandet när detta bedöms nödvändigt.

Spellagen kapitel 14 handlar om olika spelansvarsåtgärder som bolagen ska följa. Majoriteten av handlingsplanerna innehåller en detaljerad beskrivning som förklarar att bolagen följer spellagstiftningens bestämmelser för spelansvar. Då detta är ett lagkrav, anser Spelinspektionen att handlingsplanerna inte behöver

innehålla upprepningar av det som redan är lagkrav. De flesta bolag har dock till största delen fyllt sina handlingsplaner med denna typ av information. Det som i så fall skulle ha varit relevant att ta med i sin handlingsplan är om ett bolag väljer att gå längre än lagkraven som ett led i att förbättra sitt arbete med omsorgsplikten. Spelinspektionen anser att handlingsplanens fokus ska vara att beskriva hur bolagen rent praktiskt uppfyller lagkravet om omsorgsplikt i spellagen 14 kap. 1 §.

3.1 Uppföljning av spelarnas spelmönster

Licenshavarna ska fortlöpande kontrollera spelarnas spelbeteende och agera för att minska överdrivet spelande. Ett tiotal av bolagen har i sin handlingsplan angett att de följer spelarnas spelbeteende, men har inte angett vilka indikatorer som används för att följa spelarnas spelbeteende. Spelinspektionen anser att det är nödvändigt för bolagen att identifiera och ange vilka indikatorer som bolaget bedömer att de behöver följa för att hitta spelare som visar tecken på ett överdrivet spelande. Handlingsplanen bör även innehålla en beskrivning av hur det system som enligt LIFS 2018:8 8 kap. 2 § ska generera rapporter avseende spelarnas spelmönster fungerar. Majoriteten av bolagen saknar en sådan beskrivning i sin handlingsplan.

3.2 Uppföljning av spelarnas beteende

Förutom att följa spelarnas spelmönster genom deras faktiska spelande anser Spelinspektionen även att bolagen bör ha ett system för att följa spelarnas beteende vid kontakter med spelaren och ta hänsyn till detta genom en helhetsbedömning. Detta innebär att bolagen även behöver fastställa vilka indikatorer som kan vara tecken på ett överdrivet spelande och som kan utläsas vid kontakter med spelarna. Kartläggningen visar att det är ett tiotal bolag som inte har sådana indikatorer i sin handlingsplan.

3.3 Omsorgsplikten i relation till uppsatta gränser

I Spelinspektionens beslut ([diarienummer 19Si365 och 19Si934](#)) förtydligas att det tydligt framgår av lagens förarbeten att begreppet överdrivet spelande bland annat bör avgöras med hänsyn till spelarens uppställda gränser för

insättningar. Spelinspektionen anser att uttalandet i författningskommentaren visar på vikten av att licenshavaren iakttar extra vaksamhet gällande de kunder som angett höga insättningsgränser då det ofta kan finnas skäl att följa dessa kunders spelbeteenden särskilt noggrant.

Kartläggningen visar att nästan alla bolag, enligt sina handlingsplaner, tar hänsyn till att det är en indikation på ökad risk när spelare gör förändringar i sina spelgränser.

Spelinspektionen anser dock att det även är viktigt att bolagen har särskild uppmärksamhet på de spelare som har satt höga gränser (som de sällan eller aldrig når upp till) då dessa spelare inte fångas upp genom att nå sin gräns eller har behov av att höja sin gräns. Endast en handfull av bolagen i kartläggningen tar med spelare som har satt höga gränser som en indikator i sin handlingsplan.

3.4 Bolagens uppföljning av spelarnas tidigare avstängning

Kartläggningen visar att det bara är drygt hälften av bolagen som följer upp och har med tidigare avstängningar hos bolaget som en indikator. Spelinspektionen anser att spelare som tidigare har stängt av sig hos bolaget ska följas upp.

3.5 Bolagens information till spelare

I prop. 2017/18:220 s. 149 står att tre grupper av spelare identifieras: nöjesspelare, riskspelare och problemspelare. För spelare som visar tecken på ett riskspelande bör spelaren bli hänvisad till information som syftar till att motverka det riskabla spelande.

Kartläggningen visar att nästan alla bolag har dokumenterat i handlingsplanen att information ska ges till spelare som visar tecken på ett riskabelt eller problematiskt spelande.

3.6 Åtgärder i form av restriktioner och tillträdesbegränsningar

I prop. 2017/18:220 s. 149 står att för problemspelare är avstående från spel och vägledning för behandling av spelproblem centralt.

I spelutredningen En omreglerad spelmarknad (SOU 2017:30) s. 608 står även att ett aktivt genomförande av omsorgsplikten innebär att spelföretaget ska övervaka spelbeteenden och ingripa vid behov genom minskning av spel eller tillfällig avstängning från spel för att förhindra utvecklingen av problematiskt spelande. Det innebär att restriktioner och tillträdesbegränsningar ska göras för både gruppen som visare tecken på riskspelandet och för de som visar tecken på problemspelare.

Kartläggningen visar att ett tiotal av bolagens handlingsplaner saknar uppgifter om att restriktioner och tillträdesbegränsningar tillämpas. En handfull av bolagens handlingsplaner har bristfälliga beskrivningar av de restriktioner och tillträdesbegränsningar som tillämpas. I vissa fall tillämpas restriktionerna och tillträdesbegränsningarna enbart om spelaren själv kontaktar bolaget och uppger att hen har spelproblem eller om det finns en koppling mot tidigare avstängningar.

Spelinspektionen anser att åtgärderna som bolaget vidtar i dessa delar är centrala för att kunna uppfylla omsorgsplikten och att handlingsplanerna bör vara tydligare för att uppfylla kraven i spellagen.

4 Avslutande kommentarer

Bolagens arbete med att skydda spelarna mot överdrivet spelande är ett ständigt pågående arbete där det är viktigt att ha alla delar på plats för att uppfylla omsorgsplikten gentemot spelarna. De olika aspekterna som Spelinspektionen har beskrivit i denna kartläggning är alla väsentliga för att arbetet med omsorgsplikten ska ge önskat resultat. Nedan följer några förbättringsåtgärder för företagen som Spelinspektionen identifierat och kommer att följa upp i framtida tillsyn och i sitt förebyggande arbete.

- Uppföljning av spelarnas spelmönster ska utgå från av bolagen identifierade indikatorer och handlingsplanen ska redogöra för hur systemet som genererar rapporter fungerar.
- Vid uppföljning av spelarnas beteende vid kontakter ska bolagen göra en helhetsbedömning av kundens spelmönster.
- Spelinspektionen anser att det är av yttersta vikt att bolagen har särskild vaksamhet på de spelare som har satt höga gränser då dessa spelare inte fångas upp genom att nå sin gräns eller har behov av att höja sin gräns. Omsorgsplikten i relation till uppsatta gränser ska bevakas oavsett nivå på uppsatt gräns.
- Spelinspektionen anser att bolagens uppföljning av spelarnas tidigare avstängning hos bolaget ska följas upp som ett led i omsorgsplikten.
- Bolagen ska ge spelare som visar tecken på ett riskabelt eller problematiskt spelande information som syftar till att skydda spelaren mot överdrivet spelande. Bolagen ska hjälpa dessa spelare att minska sitt spelande när det finns anledning till det.
- Bolagen ska vidta åtgärder i form av restriktioner och tillträdesbegränsningar ska för både spelare som visar tecken på riskspelandet och för de som visar tecken på problemspelande. Spelinspektionen anser att åtgärderna som bolagen vidtar är centrala för att kunna uppfylla omsorgsplikten.

Konsekvenserna av att bolagen inte identifierar relevanta aspekter av omsorgsplikten och har ofullständiga handlingsplaner är att spelarna inte har det skydd som lagstiftningen på området kräver. Spelinspektionens tillsyn över bolagens uppfyllelse av omsorgsplikten är prioriterad och underlaget i kartläggningen är en del av Spelinspektionens riskbedömning av bolagen tillsammans med de tips/anmälningar som kommer från allmänheten gällande brister i omsorgsplikten. Det är därför av yttersta vikt att bolagen tar del av detta dokument och utifrån det vidtar relevanta förbättringsåtgärder i sina respektive handlingsplaner.

Även om bolagens handlingsplaner tar upp grundläggande delar så säger det inget om hur bolaget i praktiken uppfyller kraven i lagen. Endast en uppföljande tillsyn av det praktiska genomförandet kan ge sådan information. Att ett bolag i en handlingsplan på ett adekvat sätt har identifierat riskfaktorer för överdrivet spelande och har fastställt hur de ska hjälpa spelaren att minska sitt spelande innebär inte per automatik att bolaget uppfyller omsorgsplikten. En sådan bedömning måste göras i varje enskilt fall.

Kontaktuppgifter: Sara Näselius 0152 650 109

5 Källförteckning

Spellagen (2018:1138)

En omreglerad spelmarknad, prop. 2017/18:220

En omreglerad spelmarknad (SOU 2017:30)

Lotteriinspektionens föreskrifter och allmänna råd (LIFS 2018:8) om tekniska krav samt ackreditering av organ för den som ska kontrollera, prova och certifiera spelverksamhet