

## Vägledning avseende innehållet i licenshavares handlingsplaner (omsorgsplikt)



För licenshavare med licens för spel som är förbehållet staten (5 kap. spellagen (2018:1138)), spel för allmännyttiga ändamål (6 kap spellagen), landbaserat kommersiellt spel (9 kap spellagen) och spel på fartyg i internationell trafik (10 kap spellagen).

# Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>3</b>
Olika delar som bör ingå i en handlingsplan	4
Indikatorer på problematiskt spelande	4
Licenshavare som inte träffar sina kunder fysiskt	4
Licenshavare som har fysiska möten med sina kunder	6
Åtgärder som ska vidtas inom ramen för omsorgsplikten	6
Återkoppling på spelbeteende	6
Restriktioner och tillträdesbegränsningar	6
Avslutande kommentarer	7



# Inledning

**Kraven gällande omsorgsplikt i 14 kap 1 § spellagen (2018:1138)** gäller för samtliga aktörer med licens att bedriva spel om pengar i Sverige. Det innebär att licenshavaren ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iakttas i spelverksamheten. Spelaren ska skyddas mot överdrivet spelande och få hjälp av licenshavaren att minska sitt spelande hos licenshavaren när det finns anledning till det. Licenshavaren ska i en handlingsplan beskriva hur omsorgsplikten ska uppfyllas. Detta krav gäller för samtliga aktörer med licens att bedriva spel om pengar i Sverige.

Spelinspektionen har bedömt att det finns behov av vägledning i syfte att ge stöd till licenshavaren enligt 5, 6, 9 och 10 kap. spellagen avseende utformningen av handlingsplanen och därmed arbetet med att skydda spelare mot överdrivet spelande.

Vägledningen tar upp konkreta exempel på hur ett riskfyllt spelande kan kännas igen och vilka åtgärder som kan vidtas av licenshavaren. Vägledningen är dock inte uttömmande utan ska ses som ett stöd för licenshavarna för att ta fram en handlingsplan. Det är varje licenshavares ansvar att fastställa vilka tecken på överdrivet spelande som kan utläsas i kontakten med spelarna och vilka spelansvarsåtgärder som kan vidtas inom den egna verksamheten. Syftet med

handlingsplanen är att säkerställa att berörd personal vet hur de förväntas agera för att uppfylla omsorgsplikten. Licenshavaren har det yttersta ansvaret även om man uppdrar åt tredje part att ta hand om försäljningen av spel. Det är viktigt att de delar som beskrivs i en licenshavares handlingsplan också genomförs av licenshavaren. En grundläggande förutsättning för att innehållet i handlingsplanen tillämpas i praktiken är att personalen har nödvändig utbildning.

Enligt 14 kap. 14 § spellagen ska licenshavaren kontinuerligt utbilda sin personal i syfte att skapa medvetenhet om och förståelse för riskerna med spel och för vilka faktorer som påverkar en spelares spelbeteende. Vad en utbildning ska innehålla är närmare specificerat i Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd om spelansvar LIFS 2018:2.<sup>1</sup>

En annan grundläggande förutsättning för att uppfylla omsorgsplikten är att licenshavaren är uppdaterad kring de krav som ställs på området. Utöver kraven på utbildning finns bestämmelser om omsorgsplikten i spellagen, och spelförordningen (2018:1475).

---

<sup>1</sup> Den som enbart har licens enligt 6 kap. 8 § eller 9 kap. 3 § behöver inte uppfylla kravet på utbildning enligt 14 kap. 14 § spellagen (2018:1138). På utbildning finns bestämmelser om omsorgsplikten i spellagen, och spelförordningen (2018:1475).

## Olika delar som bör ingå i en handlingsplan

Handlingsplanens fokus ska vara att beskriva hur licenshavaren praktiskt uppfyller lagkravet om omsorgsplikten enligt 14 kap. 1 §. Handlingsplanen ska vara utformad utifrån licenshavarens verksamhet. Det är stor skillnad mellan olika licenshavares verksamheter. En del licenshavare är ideella föreningar som tillhandahåller spel ett par gånger i månaden medan andra är större organisationer som tillhandahåller spel alla dagar i veckan. En stor organisation som hanterar ett stort antal kunder på daglig basis behöver ha en mer omfattande handlingsplan än en mindre verksamhet med ett fåtal kunder som spelar vid ett begränsat antal tillfällen. Oavsett hur verksamheten ser ut är det viktigt att licenshavaren i sin handlingsplan på ett konkret sätt beskriver hur licenshavaren ska agera vid misstänkt problemspelande och också vem som är ansvarig för hur arbetet bedrivs.

Spelinspektionen anser att handlingsplanen behöver ge direktiv om

- a) indikatorer på problematiskt spelande
- b) åtgärder som ska vidtas inom ramen för omsorgsplikten och i vilket skede åtgärderna ska vidtas.

På de följande sidorna ges exempel på tecken på överdrivet spelande och vilka åtgärder som kan vara lämpliga att vidta.



## Indikatorer på problematiskt spelande

För att kunna vidta åtgärder för att motverka överdrivet spelande behöver licenshavaren kunna känna igen tecken på överdrivet spelande, detta kallar vi för indikatorer. Indikatorer på överdrivet spelande kan identifieras genom att vara uppmärksam på spelarens spelbeteende. Med spelbeteende menar vi två saker, dels att licenshavaren iakttar spelarens spelmönster, alltså det beteende som spelaren har när denne spelar. Dels att licenshavaren uppmärksammar spelarens beteende i kontakten med licenshavaren. Vilka indikatorer som är möjliga att uppmärksamma beror i stor grad på om spelandet sker online eller om licenshavaren har fysiska möten med sina kunder. Nedan tar vi upp exempel på indikatorer som kan användas i licenshavarens arbete med att uppmärksamma överdrivet spelande.

### Licenshavare som inte träffar sina kunder fysiskt

Detta kan till exempel innebära att licenshavaren tillhandahåller spel via telefonförsäljning, försäljning via post eller försäljning online.

Nedan finns exempel på indikatorer som kan vara tecken på överdrivet spelande och som är möjliga att följa för licenshavare som inte träffar sina kunder fysiskt. Exempelen är inte uttömmande och det är upp till varje licenshavare att avgöra vad som är tillämpligt i den egna verksamheten.

**Antal spel.** Om en spelare köper ett stort antal spel.

**Spelaren uttrycker att denne spelar på ett ohälsosamt sätt.** Om spelaren till kundtjänst eller motsvarande personal hos licenshavaren ger uttryck för att den inte har råd att spela, eller på annat sätt att spelandet vållar denne problem är det något licenshavaren bör agera på.

**Spelarens ålder.** Att börja spela i ung ålder, 18-24 år, är en riskfaktor för att längre fram utveckla ett problematiskt spelande. Det är därför viktigt att licenshavaren har särskild uppmärksamhet vid unga personers spelande.

Exempel på ytterligare indikatorer som är möjliga att uppmärksamma för licenshavare som tillhandahåller onlinespel<sup>2</sup> och där kunderna har ett spelkonto:

**Aktiv speltid.** Om en spelare tillbringar lång tid med att spela på spelsidan kan det vara ett tecken på upptagenhet vid spelet.

**Jagande av förluster.** Om spelaren gör nya insatser i spelet efter att ha förlorat kan det vara ett tecken på problematiskt spelande.

**Höjning av insättningsgränser.** att höja en insättningsgräns kan vara ett tecken på att spelaren spelar för mer än vad som var tänkt från början.

**Nekade insättningar.** Nekade insättningar kan bero på att det inte finns pengar på spelarens konto och kan därför vara ett tecken på ett riskfyllt eller problematiskt spelande.

**Avbrutna uttag.** Om en spelare vid upprepade tillfällen avbryter sina uttag, d.v.s ångrar ett uttag från licenshavaren kan det vara ett tecken på att spelaren håller på att tappa kontrollen över sitt spelande.

---

<sup>2</sup> Med onlinespel menar vi att spelaren registreras enligt 12 kap. 1 § spellagen.



## Licenshavare som har fysiska möten med sina kunder

Exempel på indikatorer som kan vara tecken på överdrivet spelande och som är möjliga att följa för licenshavare som har fysiska möten med sina kunder. Det är upp till varje licenshavare att avgöra vilka indikatorer som är möjliga att följa i den egna verksamheten.

**Antal spel.** Köper någon fler spel än vad som kan anses vara rimligt (gränsvärdet för vad som anses vara rimligt behöver licenshavaren definiera utifrån sin spelverksamhet och kundsegment).

**Spelsessioners tid och antal.** Om licenshavaren har en särskild lokal för sin spelverksamhet bör tid som tillbringas i spellokalen vara en indikator för överdrivet spelande. Om någon uppehåller sig vid spel mer än tre gånger i veckan kan detta vara något att uppmärksamma. Likaså om någon har avvikande lång speltid.

**Jagande av förluster.** Om spelaren gör nya insatser i spelet efter att ha förlorat kan det vara ett tecken på problematiskt spelande.

**Hotfullt beteende vid förlust.** Om spelaren hävdar att spelen är riggade kan det vara ett tecken på problematiskt spelande.

**Uttryck för att inte ha råd att spela eller uttryck för att spelandet har fått negativa konsekvenser för personens liv.**

**Spelarens ålder.** Att börja spela i ung ålder, 18-24 år, är en riskfaktor för att längre fram utveckla ett problematiskt spelande. Det är därför viktigt att licenshavaren har särskild uppmärksamhet på unga personers spelande.

**Alkoholpåverkan.** Spelare som är berusade riskerar att spela för mer än vad de hade planerat att spela för. Påtagligt berusade personer kan därför utgöra en risk för överdrivet spelande.

## Åtgärder som ska vidtas inom ramen för omsorgsplikten

För att uppfylla sin omsorgsplikt behöver licenshavaren vidta åtgärder när tecken på överdrivet spelande har noterats. Vilka åtgärder som ska vidtas och också vem som ska vidta åtgärderna behöver framgå av licenshavarens handlingsplan. Oavsett om licenshavaren erbjuder spel i online- eller i landbaserad-miljö så är återkoppling på spelbeteende, restriktioner och tillträdesbegränsningar spelansvarsåtgärder som lagstiftaren har angett som relevanta inom ramen för omsorgsplikten.<sup>3</sup> Nedan ges exempel på vad sådana åtgärder kan innebära.

### Återkoppling på spelbeteende

När tecken på riskfyllt spelande har upptäckts behöver återkoppling ske på spelarens beteende. Det kan handla om återkoppling i en situation när någon tillbringar anmärkningsvärt lång tid i spellokalen eller andra tecken som gör att licenshavaren kan behöva få veta mer om spelarens spelvanor. Återkoppling kan ske genom ett samtal och det kan vara lämpligt att upplysa om vilken hjälp som finns att få om spelandet börjar bli problematiskt. Exempel på sådan upplysning kan vara hänvisning till Stödlinjen för spelare och anhöriga eller stödorganisation i närområdet.

### Restriktioner och tillträdesbegränsningar

Vid tydliga tecken på problemspel kan licenshavaren vidta restriktioner eller i förlängningen tillträdesbegränsningar. Licenshavarens personal behöver göra en helhetsbedömning av situationen. Det kan vara relevant att införa restriktioner eller tillträdesbegränsningar om licenshavaren till exempel får kännedom om att spelaren spelar för lånade pengar eller om spelaren uppvisar andra tecken på att spelandet sker på ett ohälsosamt sätt.

Exempel på restriktioner kan vara att begränsa den summa som spelaren tillåts att satsa på spel. Detta kan komma till uttryck genom att begränsa antal spel eller antal lotter som spelaren tillåts att köpa.

<sup>3</sup> Prop. 2017/18:220 s.148, En omreglerad spelmarknad.



## Avslutande kommentarer

Arbetet med omsorgsplikten handlar om att säkerställa sociala och hälsomässiga hänsyn genom att identifiera tecken på överdrivet spelande och att agera när sådana uppstår. För att spelare ska ha det skydd som lagstiftningen kräver är det viktigt att licenshavarna identifierar viktiga aspekter av hur omsorgsplikten kan tillämpas i den egna verksamheten. Det är därför av största vikt att det finns fullständiga handlingsplaner så att berörd personal ska veta hur och när de ska agera för att skydda spelare från negativa skadeverkningar.

Spelinspektionen anser att det är viktigt att de licenshavare det berör kontinuerligt ser över och håller sina handlingsplaner uppdaterade och levande i organisationen.



