

More Tech Group Ltd
Odinsgatan 13
41103 Göteborg

Spelansvar - kundtjänst och regler för anställdas spel

Spelinspektionens beslut

Spelinspektionen skriver av ärendet från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

Beskrivning av ärendet

More Tech Group Ltd beviljades licens för att tillhandahålla vadhållning från och med den 17 januari 2019 i ärende med diarienummer 18Li7441 på webbplatsen superlottoclub.com.

Spelinspektionen har enligt 18 kap. 1 § första stycket spellagen (2018:1138) och Spelinspektionens instruktion tillsyn över att spellagen och de föreskrifter och villkor som meddelats med stöd av spellagen följs. Under våren 2020 inledde Spelinspektionen tillsyn mot ett antal licenshavare i syfte att granska licenshavarnas rutiner för hantering av kundtjänst och anställdas spel enligt 14 kap. 13 och 15 §§ spellagen.

Inom ramen för tillsynen begärde Spelinspektionen den 6 april och den 12 maj 2020 att More Tech Group Ltd skulle redogöra för rutinerna för bolagets kundtjänst och särskilda bestämmelser för anställda när det gäller spel på More Tech Group Lts egna spel.

More Tech Group Ltd har i yttrande den 24 april och den 12 maj 2020 uppgett att More Tech Group Lts kunder kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst dagtid under vardagar. Kunderna kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst via telefon, e-post, chatt och kontaktformulär på bolagets webbplats. More Tech Group Ltd har redogjort för de rutiner som bolaget har när en spelare visar tecken på spelproblem. Av dessa rutiner framgår hur personalen hos More Tech Group Lts kundtjänst ska kontakta en kund som visar tecken på spelproblem. Andra åtgärder som bolaget kan komma att vidta vid tecken på spelproblem hos en kund inkluderar loggning och övervakning av transaktioner. Vid behov kan kundens spelkonto komma att stängas. More Tech Group Ltd har uppgett att bolaget har en insättningsgräns på maximalt 3 000 kr per månad för

sina spelare, vilket enligt bolaget ger en låg sannolikhet för att stöta på kunder med spelproblem.

More Tech Group Ltd har i yttrandena till Spelinspektionen även redogjort för de regler och rutiner som bolaget har när det gäller bestämmelser för anställdas spel på bolagets egna spel och hur bolaget säkerställer att dessa regler och rutiner följs. Av redogörelsen framgår att ingen anställd personal eller entreprenör till More Tech Group Ltd får delta i bolagets egna spel. More Tech Group Ltd har en kontrollfråga på sin webbsida när man registrera ett spelkonto hos More Tech Group Ltd där det intygas att man inte är anställd eller entreprenör till bolaget samt att eventuella vinster inte betalas ut till dessa personer. More Tech Group Ltd har slutligen beskrivit hur bolaget säkerställer att de interna reglerna för anställdas spel följs. Eftersom det enligt bolaget rör sig om relativt få personer är det bolagets direktörer som övervakar att de interna reglerna följs.

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 14 kap. 13 § spellagen ska en licenshavare ha rutiner och bemanning för hantering av klagomål och andra frågor om de spel som tillhandahålls.

En licenshavare ska vidare enligt 14 kap. 15 § spellagen ha regler som anger vilka anställda och uppdragstagare som inte får delta i licenshavarens spel och säkerställa att dessa inte deltar i spelen.

Spelinspektionens bedömning

Av utredningen i ärendet framgår att More Tech Group Ltd har en kundtjänst, rutiner för anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets egna spel samt rutiner för att säkerställa att dessa regler följs. More Tech Group Ltd har inkommit med rutiner för hantering av spelare som uppvisar tecken på spelproblem.

Spelinspektionen gör mot den angivna bakgrunden bedömningen att More Tech Group Ltd inte bryter mot det aktuella regelverket när det gäller kundtjänst

samt anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets spel. Ärendet ska därför skrivas av från handläggning utan ytterligare åtgärder.

Detta beslut har fattats av avdelningschefen Patrik Gustavsson. Vid den slutliga handläggningen medverkade enhetschefen Nicklas Hjertonsson och handläggare Karin Ardell, föredragande.

Patrik Gustavsson