

Svenska Spel Sport & Casino AB  
62180 Visby

## Spelansvar - kundtjänst och regler för anställdas spel

### Spelinspektionens beslut

Spelinspektionen skriver av ärendet från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

### Beskrivning av ärendet

Svenska Spel Sport & Casino AB beviljades licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadhållning från den 1 januari 2019 i ärende med diarienummer 18Li7374 på webbplatsen spela.svenskaspel.se.

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 Svenska Spel Sport & Casino AB skulle redogöra för rutinerna för bolagets kundtjänst och de regler som gäller för anställdas spel på Svenska Spel Sport & Casino AB:s egna spel.

Svenska Spel Sport & Casino AB har i yttrande den 28 april och den 15 maj 2020 uppgett att Svenska Spel Sport & Casino AB:s kunder kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst dygnet runt. Kunderna kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst via telefon, e-post, chatt, brev samt på sociala medier. Svenska Spel Sport & Casino AB har redogjort för de rutiner som bolaget har när en spelare visar tecken på spelproblem. Enligt dessa rutiner framgår bl.a. vilken information som personalen i Svenska Spel Sport & Casino AB:s kundtjänst ska ge en spelare som visar tecken på spelproblem. Om personalen i kundtjänsten inte uppnår samförstånd med spelaren eller märker att det krävs ytterligare hjälp och stöd från Svenska Spel Sport & Casino AB, erbjuder personalen i kundtjänsten att någon av bolagets omsorgskommunikatörer kontaktar spelaren.

Svenska Spel Sport & Casino AB har i yttrandena även redogjort för de rutiner bolaget har när det gäller bestämmelser för anställda när det gäller spel på bolagets egna spel och hur bolaget säkerställer att dessa följs. Av redogörelsen framgår vilka befattningshavare som inte får delta i Svenska Spel Sport & Casino AB:s egna spel. Enligt Svenska Spel Sport & Casino AB finns en sammanställning över alla anställda som berörs av de interna reglerna på bolagets HR-avdelning. Det framgår även av rutinerna hur uppdatering och avstämning av sammanställningen hanteras. De anställda informeras om spelrestriktionerna vid nyanställning, förändrad anställning inom koncernen samt årligen i samband med medarbetardialog. Svenska Spel Sport & Casino AB har slutligen beskrivit hur bolaget säkerställer att de interna reglerna för spel följs. En intern avdelning ansvarar för att genomföra kontroller av de riktlinjer som Svenska Spel Sport & Casino AB tagit fram.

### **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 Svenska Spel Sport & Casino AB har en kundtjänst, rutiner för anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets egna spel samt rutiner för att säkerställa att dessa regler följs. Svenska Spel Sport & Casino AB har kommit in med rutiner för hantering av spelare som uppvisar tecken på spelproblem.

Spelinspektionen gör mot den angivna bakgrunden bedömningen att Svenska Spel Sport & Casino AB inte bryter mot det aktuella regelverket när det gäller kundtjänst samt anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets spel. Ärendet ska därför skrivas av från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

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

Patrik Gustavsson