

Hillside (Sports) ENC  
Office 1/2373, Level G, Quantum House 75,  
Abate Rigord Street  
XBX 1120 Ta'xbiex  
Malta

## Varning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

### Beslut (att meddelas den 27 april 2023)

1. Spelinspektionen meddelar Hillside (Sports) ENC, P1811 en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Hillside (Sports) ENC ska betala en sanktionsavgift på 65 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

### Beskrivning av ärendet

Hillside (Sports) ENC, i fortsättningen Hillside Sports, beviljades den 27 november 2018 licens för att tillhandahålla vadhållning enligt spellagen (2018:1138) från och med den 1 januari 2019. Licensen gäller till och med den 31 december 2023.

Spelinspektionen inledde den 21 december 2021 tillsyn över Hillside Sports för att kontrollera hur bolaget efterlever kraven på omsorgsplikt enligt 14 kap. 1 § spellagen. Tillsynen har omfattat hur bolaget arbetar med omsorgsplikten och om bolaget uppfyller kravet på att spelare av onlinespel ska ange en övre insättningsgräns per dag, vecka och månad enligt 14 kap. 7 § spellagen och 11 kap. 3 § spelförordningen (2018:1475).

Hillside Sports delar webbplatsen [www.bet365.com](http://www.bet365.com) för spel med sitt systerbolag Hillside (Gaming) ENC som har granskats parallellt och som erbjuder kommersiellt onlinespel med stöd av licens. På webbplatsen väljer spelaren personliga spelansvarsåtgärder som insättningsgränser och gräns för inloggningstid. Spelaren har ett spelkonto dit samtliga insättningar görs för båda spelformerna och överför från det medel till respektive spelforms så kallade gamingsaldo. Hillside Sports spelmonitoreringssystem (ERDS) är programmerat att inkludera data från både kommersiellt onlinespel och vadhållning.

Hillside Sports har den 20 februari 2023 kommit in med uppgifter gällande bolagets omsättning.

Hillside Sports har tagit del av Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar. Bolaget har den 5 januari 2023 kommit in med yttrande samt kompletterande handlingar.

### **Dokumentation av arbetet inom omsorgsplikt**

Hillside Sports har besvarat Spelinspektionens frågor om bland annat bolagets arbete med omsorgsplikten och kommit in med dokumentation över spelansvarsåtgärder som vidtagits. Bolaget har också kommit in med sin handlingsplan för omsorgsplikt och en uppdaterad version av den, där rutiner och riktlinjer som används för övervakning av kundens spelbeteende framgår och även för hur kontakt med spelaren ska tas vid identifiering av problemspelande.

### **Granskade kunder**

Spelinspektionen har begärt in kundakter/kundkort för de tio kunder som har förlorat mest pengar under perioden den 17 oktober 2021 till den 17 december 2021.

Spelinspektionen har därutöver begärt in följande:

- Uppgift om respektive kunds födelseår
- Uppgift om respektive kunds aktuella insättningsgränser under perioden
- Information om avstängningar för respektive kund under 2021
- Transaktionslistor där insättningar, uttag och nekade insättningar framgår
- Speldata för perioden den 17 oktober 2021 till den 17 december 2021. (med speldata avses antal spel lagda per dag, den totala summan kunderna har spelat för per dag och nettoresultat per dag)
- All kundkommunikation mellan licenshavaren och respektive kund under granskningsperioden.

Av tio kunder i urvalet har Spelinspektionen valt att gå vidare med fem. Nedanstående beskrivningar av dessa fem kunder har sin grund i den dokumentation och de handlingar som Spelinspektionen har tagit del av och är avsedda att visa kundens spelmönster samt Hillside Sports arbete med omsorgsplikten.

Spelinspektionen noterar att samtliga kunder har fått ett årligt meddelande om ansvarsfullt spelande som påminner kunderna om de verktyg och kontroller som finns tillgängliga.

#### Kund 1

Kund 1 är född 2001 och har varit kund hos Hillside Sports sedan den 22 september 2019. Kunden hade en dags- respektive veckogräns på 1 000 000 kronor och en månadsgräns på 5 000 000 kronor. Under den granskade perioden om två månader satte kunden in pengar 53 av de 62 granskade dagarna och förlorade 261 593 kronor.

#### *Speldata m.m. under den granskade perioden*

Under de första tre veckorna av granskningsperioden, 17 oktober till den 8 november, spelade kunden varje dag. Spel har skett utspritt över dygnet och under tio dygn av perioden även nattetid. Insättningarna och antalet lagda spel har kontinuerligt ökat och kunden har ofta satt in pengar flera gånger per dag.

Under den första veckan i granskningsperioden gjorde kunden 61 insättningar på totalt 91 167 kronor och lade 66 spel för det beloppet.

De två efterföljande veckorna fortsatte spelandet dagligen, insättningarna ökade och den första veckan satte kunden in 134 918 kronor vid 90 tillfällen. Den andra veckan satte kunden in 368 559 kronor fördelat på 85 tillfällen. Kunden lade under vecka två och tre i granskningsperioden 91 respektive 85 spel. Den 26 oktober gjorde kunden 13 insättningar på totalt 14 130 kronor och den 27 oktober 11 insättningar på 15 200 kronor. Samma vecka, den 28 oktober ombads kunden fylla i ett obligatoriskt självvranskanstest för spelproblem, detta enligt Hillside Sports i syfte att mana till eftertanke gällande sin spelaktivitet. Kunden fyllde i ett självtest och Hillside Sports har

dokumenterat att kunden svarade på ett sätt som inte gav bolaget någon anledning till oro. Samma dag gjorde kunden 12 insättningar på totalt 17 200 kronor.

Den 30 oktober, två dagar senare, ökade insättningarna ytterligare till 19 insättningar på totalt 31 300 kronor för att nästa dag öka till 24 insättningar på 43 300 kronor, belopp som kunden spelade för och förlorade. Ytterligare en dag senare, 1 november satte kunden in 45 800 kronor vid 15 tillfällen. Den 2 november skickade Hillside Sports ut ytterligare ett meddelande till kunden med anledning av frekvensen av insättningar. Samma dag som meddelandet skickades gjorde kunden 23 insättningar på totalt 164 100 kronor. Samma vecka, den 4 november kontaktade Hillside Sports kunden via live-chatt efter att kunden hade nått sin gräns för inloggningstid. Det framgick dock inte för vilken period gränsen gällde. Samma dag, den 4 november fick kunden även ett meddelande om att hen kunde ta en paus från spel i form av en timeout om kunden kände sig oroad av nivån på sitt spelande. Detta meddelande var en uppföljning, eller en eskalering som Hillside Sports uttrycker det, av ett meddelande som aktiverades den 22 maj 2021 för att uppmärksamma kunden om dennes nettoinsättningar på över 10 000 kronor under en fyraveckorsperiod. I det eskalerade meddelandet uppmanades kunden att granska sina existerande insättningsgränser.

De kommande två veckorna minskade kundens spelande. Istället för att spela varje dag i veckan spelade kunden fyra respektive fem dagar i veckan och antalet insättningar minskade.

Efter den 21 november, den sjätte veckan i granskningsperioden, ökade kundens spelande igen och under två veckor fram till den 5 december spelade kunden alla dagar utom två. Kunden gjorde nya insättningar varje dag hen spelade och ofta flera insättningar per dag.

Den 27 december 2021 stängdes kundens konto automatiskt av till följd av en bekräftad matchning gentemot det nationella självavstängningsregistret, Spelpaus.

## Kund 2

Kund 2 är född 1997 och blev kund hos Hillside Sports den 15 oktober 2021, två dagar innan granskningsperioden började. Under den granskade perioden höjde spelaren insättningsgränsen per dag från 10 000 till 20 000 till 50 000 kronor och veckogränsen från 20 000 till 50 000 till 100 000 kronor och månadsgränsen från 20 000 till 50 000 till 100 000 till 250 000 kronor. Under den granskade perioden om två månader förlorade kunden 386 400 kronor.

### *Speldata m.m. under den granskade perioden*

Den första dagen i granskningsperioden, den 17 oktober 2021, lade kunden 377 spel för 732 012 kronor. Dagen efter, den 18 oktober suspenderade Hillside Sports proaktivt kontot för att förhindra att fler spel eller insättningar accepterades. Spelkontot återaktiverades efter ett telefonsamtal där ett självvransakanstest gällande spelproblem gjorts. Kunden hade under dagen den 18 oktober lagt 146 spel för 771 486 kronor och dagen efter, den 19 oktober 202 spel för 1 140 427 kronor.

I den andra granskningsveckan, den 31 oktober 2021, la hen 98 spel på totalt 100 350 kronor.

Under de tre dagarna som kunden spelade följande vecka, den 1 november 2021 till den 7 november 2021, ökade spelandet till 230 lagda spel och 40 000 kronor sattes in vid 20 tillfällen. Hillside Sports reagerade på att kundens spelande trappades upp genom att den 5 november skicka ett meddelande med en enligt spelbolaget "lätt framtoning" med information om spelarens spelbeteende och inkluderade information om ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer för spelproblem.

Följande vecka, den fjärde granskningsveckan, spelade kunden på fortsatt hög nivå i fyra dagar och lade 154 spel för 119 264 kronor. Kunden satte under dessa fyra dagar in 37 500 kronor fördelat på 23 tillfällen. Den 13 november 2021 fick kunden ett meddelande om att ta en paus från spel i form av en timeout om hen kände sig oroad över nivån på sitt spelande. Meddelandet var en uppföljning, eller en eskalering som Hillside Sports uttrycker det, av ett meddelande till kunden som aktiverades den 16 oktober för att uppmärksamma

kunden på gjorda nettoinsättningar på över 10 000 kronor under en fyraveckorsperiod med en uppmaning att granska sina nuvarande insättningsgränser.

### Kund 3

Kund 3 har varit kund hos Hillside Sports sedan den 31 december 2018. Kunden hade inga insättningsgränser under den granskade perioden och förlorade 259 372 kronor på två månader och lade totalt 240 spel. Kunden spelade dagligen under fyra av de granskade veckorna.

#### *Speldata m.m. under den granskade perioden*

De två första veckorna, mellan den 17 oktober 2021 och den 31 oktober spelade kunden varje dag. Under den första veckan i den granskade perioden, den 17 oktober till den 24 oktober lade kunden 54 spel och satte in 219 500 kronor, ofta gjordes flera insättningar per dag.

Av den dokumentation som Spelinspektionen fått in från Hillside Sports framgår det att ERDS under 2021 skickat meddelanden till kunden vid fem tillfällen på grund av dennes spelmönster redan innan den granskade perioden. I maj 2021 uppmanades till exempel kunden att ta en timeout om hen kände oro för omfattningen på sitt spelande. I september 2021 behövde kunden bekräfta att hen hade kontroll över sitt spelande innan denne tilläts spela vidare. Det finns dock ingen information i det ingivna materialet om att det skett några interaktioner med kunden under den granskade perioden.

### Kund 4

Kund 4 har varit kund hos Hillside Sports sedan den 5 januari 2019. Kunden hade i början av den granskade perioden inga insättningsgränser per dag respektive vecka, men en månadsgräns på 500 000 kronor som sedan ändrades till ingen gräns den 4 november 2021. Under den granskade perioden mellan den 22 oktober och den 4 november införde kunden en insättningsgräns per dag som uppgick till 20 000 kronor, för att den 4 november ta bort insättningsgränsen igen. Under den granskade perioden om två månader förlorade kunden 314 490 kronor. Kunden spelade nästan alla dagar under den

granskade perioden. Antalet insättningar och summan av insättningarna ökade under början av den granskade perioden.

*Speldata m.m. under den granskade perioden*

Under de fyra första veckorna gjorde kunden 99 insättningar på totalt 251 462 kronor. Den första veckan spelade kunden dagligen, satte in 76 654 kronor och lade 552 245 kronor på spel vid 233 tillfällen.

Veckan därefter, andra granskningsveckan, fortsatte spelandet dagligen på samma nivå. Insättningarna uppgick denna vecka till 77 112 kronor och kunden lade 354 spel för 514 369 kronor.

Under den andra veckan i den granskade perioden, den 26 oktober 2021 identifierade ERDS kundens konto på grund av ändrad betalningsmetod. Hillside Sports skickade den 26 oktober 2021 ett meddelande till kunden med en enligt bolaget "lättsam framtoning". Meddelandet innehöll information om kundens spelbeteende, och inkluderade information om ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer för spelproblem.

Dagarna efter, den 27 oktober 2021, gjorde kunden 9 insättningar på totalt 20 000 kronor och lade 61 spel för 75 232 kronor och den 28 oktober gjorde kunden fyra insättningar på totalt 6 500 kronor och lade 70 spel för totalt 106 831 kronor.

Samma meddelande med en enligt bolaget "lättsam framtoning", som skickades till kunden i oktober, skickades också den 18 november 2021. Även denna vecka spelade kunden dagligen. Ytterligare ett likadant meddelande skickades den 15 december under en vecka då kundens spelande hade minskat till tre dagar per vecka.

## Kund 5

Kund 5 har varit kund hos Hillside Sports sedan den 31 december 2018. Under den granskade perioden om två månader, hade kunden inga insättningsgränser och gjorde under samma period en förlust på 283 644 kronor. Kunden spelade flera gånger i veckan.

*Speldata m.m. under den granskade perioden*

De tre första av de granskade veckorna spelade kunden varje dag förutom en och de två efterföljande veckorna spelade kunden fem dagar respektive sex dagar för att veckan efter suspenderas från kontot av Hillside Sports. I dokumentation som Spelinspektionen har tagit del av avseende tiden innan den granskade perioden framgår det att kunden vid två tillfällen under 2021 har fått meddelanden på grund av insättningar på över 10 000 kronor under en fyraveckors period.

Under de första fyra veckorna av den granskade perioden satte kunden in mer än 10 000 kronor men inget meddelande skickades.

Innan den granskade perioden, den 23 september 2021, skickade Hillside Sports ett meddelande till kunden med anledning av att ERDS hade identifierat en eskalering av kundens insättningar. Meddelandet innehöll information om kundens nyliga spelbeteende, samt information om ansvarsfullt spelande och länkar till stödorganisationer relaterade till spelproblem. På grund av en fortsatt uppvisning av samma beteende, eskalerade den andra interaktionen den 28 oktober 2021 i innehåll, och Hillside Sports krävde att kunden bekräftade att hen hade kontroll över sitt spelande innan fler spel och/eller insättningar kunde accepteras. Kunden bekräftade att hen hade full kontroll över sitt spelande, dagen efter att meddelandet skickats.

Veckan efter att meddelandet hade skickats, den tredje veckan i granskningsperioden, spelade kunden fortsatt varje dag och lade fler spel än föregående vecka. Spelandet minskade sett till antalet insättningar, som den här veckan var 0, och kunden minskade lagda summor på spel från 418 029 kronor till 97 000 kronor.

De två följande veckorna lade kunden spel för ca 100 000 kronor per vecka, fem dagar den första veckan respektive sex dagar den andra veckan. Kunden gjorde också insättningar på 34 000 kronor respektive 47 000 kronor under dessa två veckor. Den 22 november stängde Hillside Sports kontot.



## **Hillside Sports yttrande avseende Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar**

Hillside Sports har i yttrande över Spelinspektionens iakttagelser och preliminära bedömningar i huvudsak anfört följande. Bolaget delar inte Spelinspektionens uppfattning och anser att myndigheten "kan ha nått sina slutsatser på missuppfattad information".

Gällande de fem granskade kunderna uppger Hillside Sports att bolaget genomfört fullständiga riskbedömningar inklusive överväganden kring unga spelare och tidigare självavstängda spelare. Riskbedömningen görs utifrån en rad indikatorer som används inom ERDS och är uppdelad på tre kategorier, tidig risk, medium risk och hög risk.

I detta skede har Hillside Sports även kompletterat tidigare inskickat material med kundkort med enligt bolaget fullständiga riskbedömningar av samtliga fem kunder för den granskade perioden och av fyra kunder för perioden som är efter den granskade perioden. Detta för att visa att man följer sina egna policyer och processer, att kunderna har mottagit interaktioner och att kunder har stängts av. Detta i syfte att visa att bolaget inte är emot att ingripa och vidta åtgärder för sina kunder.

Hillside Sports håller inte med om Spelinspektionens preliminära bedömning att bolaget inte har följt kraven gällande insättningsgränser. Mellan den 1 januari 2019 och den 19 april 2022 tillät bolaget sina kunder alternativet "ingen gräns" vid val av insättningsgräns men systemet hade en övre gräns på 500 000 000 kronor. Hillside Sports menar att de har tillämpat bestämmelser om kravet på insättningsgräns i enlighet med Spelinspektionens vägledning genom samtal med myndigheten före lanseringen på marknaden. Detta i kombination med noggrann övervakning av marknaden i syfte att förstå hur andra operatörer tillämpar reglerna för insättningsgränser. Hillside Sports anger att de inte ser några indikationer på att andra aktörer på marknaden avviker från den vägledning som myndigheten inledningsvis tillhandahöll bolaget. För att tillmötesgå Spelinspektionens iakttagelser har Hillside Sports den 19 april 2022 genomfört en ändring som innebär att alla kunder nu måste välja ett fast insättningsvärde för alla tre tidsperioderna. Utöver detta har Hillside Sports

uppdaterat sin handlingsplan för att förtydliga för Spelinspektionen att arbets sätt redan finns i verksamheten som gör att omsorgsplikten är uppfylld. Bolaget har också uppdaterat handlingsplanen med åtgärder som ska tillämpas framöver. Hillside Sports anger att bolaget redan behandlade unga spelare och spelare som stängt av sig annorlunda än den breda kundbasen. Detta står nu inskrivet i den uppdaterade handlingsplanen. Hillside Sports skriver att den ändrade handlingsplanen visar att bolaget framöver avser att mer noggrant granska aktiviteten hos kunder som förlorar mer än 10 000 kronor på en månad, särskilt de som även visar tecken på riskabelt beteende genom ERDS. Detta inkluderar närmare granskning av unga kunder och de som tidigare stängt av sig. Kunder måste numera när de registrerar sig, ställa in en övre gräns per dag, vecka och månad. Unga kunder och de som återvänt från tidigare självavstängning har sänkta tröskelvärden så att de fångas av förstärkta kontroller tidigare.

Hillside Sports avser även att göra en ytterligare ändring av insättningsgränser så att ett tomt textfält med inga synliga värden presenteras istället för ett fast värde. Denna ändring var redan i färd med att genomföras vid tidpunkten för myndighetens granskning, men kommer nu genomföras tidigare.

Hillside Sports anger i sitt yttrande att ERDS fångar upp spelproblem så att relevanta åtgärder i enlighet med bolagets handlingsplan, kan vidtas i tid. Bolaget anger även att det inte är någon segmentering av speldata mellan de båda systembolagen, allt övervägs tillsammans. Hillside Sports har i sitt yttrande detaljerat förklarat hur ERDS fungerar för kunderna som myndigheten har granskat och Hillside Sports har även genomfört ändringar i handlingsplanen för att tydligare förklara ERDS systemet för myndigheten. Hillside Sports vill särskilt i sitt yttrande uppmärksamma Spelinspektionen på att Hillside Sports förnekar att bolaget inte har uppfyllt omsorgsplikten men som ansvarsfull licenshavare är de angelägna om att samarbeta med myndigheten. Hillside Sports anser att myndighetens preliminära bedömning har gett bolaget möjlighet att bättre förstå förväntningarna på licenshavarna som de tidigare ansåg var otydliga i vägledning och förordning.

## Tillämpliga bestämmelser

För en redogörelse för tillämpliga bestämmelser, se bilaga 2.

## Spelinspektionens bedömning

De negativa effekterna av spelande ska motverkas. Det finns därför behov av olika former av spelansvarsåtgärder, såsom information och andra proaktiva åtgärder, från en licenshavare. Licenshavarna bör vidare vara skyldiga att ge återkoppling på spelarens spelbeteende samt tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar (se prop. 2017/18:220 s. 148). Spelinspektionen har tagit fram en vägledning med syftet att ge stöd till licenshavarna på området omsorgsplikt. Vägledningen publicerades på Spelinspektionens hemsida den 21 september 2021. I den anges exempel på indikatorer som kan vara tecken på överdrivet spelande, bland annat aktiv speltid, jagande av förluster, höjning av insättningsgränser, avbrutna uttag, nekade insättningar samt vilken tid på dygnet spelet sker med mera. Indikatorerna är valda då de med vetenskapligt stöd och beprövad erfarenhet kan visa på spelmönster som indikerar överdrivet spelande. Vägledningen är dock inte uttömmande och det är licenshavarens ansvar att avgöra vilka indikatorer för överdrivet spelande som är relevanta för att på ett effektivt sätt skydda spelare mot överdrivet spelande vilket också framgår av Spelinspektionens vägledning.

Nedan specificeras vilka indikatorer som beaktas i denna granskning för att följa hur licenshavaren uppfyllt omsorgsplikten. Det är även viktigt att notera att det är den sammantagna bilden av de olika indikatorerna som utgör grunden för Spelinspektionens bedömning. Då syftet med omsorgsplikten är att skydda spelare mot överdrivet spelande är effekterna av de åtgärder som licenshavaren vidtar i fokus för Spelinspektionens bedömning.

## Bristande insättningsgränser per dag, vecka och månad

Vid onlinespel är det obligatoriskt för tillhandahållaren av spel att tillse att spelaren anger en övre gräns för sina insättningar per dag, vecka och månad. Insättningsgränserna ska säkerställa att spelaren får en överblick över sitt

spelande och möjlighet att fatta aktiva beslut och på så sätt minska risken för att spela för mer pengar än vad som var tänkt från början (jfr prop. 2017/18:220 s. 152).

Enligt Hillside Sports ursprungliga version av handlingsplanen för omsorgsplikt var det enbart obligatoriskt att ange insättningsgränser för de kunder som kom tillbaka från självavstängning. Övriga kunder uppmanades att *överväga* att välja insättningsgränser enligt handlingsplanen. Av de tio kunder som hos Hillside Sports förlorat mest pengar under den granskade två månaders perioden saknade sex insättningsgränser på en eller flera av dag, vecko- eller månadsgränserna. Fyra saknade gränser helt. En saknade vecko- och månadsgräns och en har under perioder inte haft några gränser.

Av de fem kunder som Spelinspektionen gått vidare med i sin granskning saknade två av dessa gränser helt och en hade periodvis delvis saknat insättningsgränser. Dels har kunden inte haft någon veckogräns och under perioder valt bort insättningsgräns för dag och månad. Enligt uppgift från Hillside Sports har alternativet "ingen gräns" erbjudits från och med den 1 januari 2019. Där kunden har valt alternativet "ingen gräns", fanns det enligt bolaget en teknisk gräns på 500 000 000 kronor inställt i Hillside Sports system som inte kunden kunde se.

Det har varit Hillside Sports uppfattning att nuvarande lag och regulatoriska krav inte tydligt kräver att en specificerad insättningsgräns måste sättas av kunden. Kunden måste bestämma en gräns innan den ska spela vilket i teorin skulle kunna vara "ingen gräns" enligt bolaget. Vad det gäller Hillside Sports påstående att bolaget har tillämpat bestämmelser om insättningsgränser i enlighet med Spelinspektionens vägledning genom samtal med myndigheten före lanseringen på marknaden vill myndigheten klargöra följande. Spelinspektionen kan inte lämna bindande förhandsbesked och har inte heller några noteringar om att det av bolaget påstådda samtalet med myndigheten har ägt rum.

Spelinspektionen bedömer att det ligger i sakens natur att spellagens krav på insättningsgräns rimligtvis måste tolkas som att kunden ska sätta en gräns för

sina insättningar, inte att kunden fritt kan välja. Ger Hillside Sports kunden möjlighet att spela utan insättningsgräns kan inte bolaget efterleva kravet i 11 kap. 5 § spelförordningen som stadgar att kunder som höjer sin insättningsgräns till över 10 000 kronor per månad ska kontaktas av licenshavaren.

### **Brister i omsorgsplikten**

Bestämmelserna om insättningsgränser är en del av omsorgsplikten och ett viktigt spelansvarsverktyg för att motverka överdrivet spelande. Det är mer effektivt om en licenshavare varnar en spelare utifrån spelarens egna angivna gränser än om spelaren får generella varningar som inte är direkt kopplade till honom eller henne. Spelaren kan mot bakgrund av en sådan varning ändra sin spelbudget (jfr prop. 2017/18:220 s. 152). Hillside Sports har tillåtit kunderna att spela utan att ange en insättningsgräns per dag, vecka och månad. Insättningsgränser är en viktig skyddsåtgärd och genom att tillåta kunderna att spela utan att ha angivna gränser har Hillside Sports satt denna skyddsåtgärd ur spel. Spelinspektionen anser att om en licenshavare tillåter höga insättningsgränser behöver andra indikatorer i spelmönstret övervakas särskilt noggrant.

Enligt förarbetsuttalanden bör innebörden av överdrivet spelande bland annat avgöras med hänsyn till spelarens egna uppställda gränser för insättningar. Spelinspektionen kan inte se att Hillside Sports har haft särskild uppmärksamhet på kunderna i urvalet med höga gränser eller inga gränser alls. För kund 3 har Hillside Sports inte vidtagit några individuellt anpassade spelansvarsåtgärder, trots att kunden har spelat på en hög nivå och uppvisat tecken på upptagenhet vid spelet genom att spela varje dag och göra flera insättningar per dag. På flera av kunderna som tas upp som exempel nedan har Hillside Sports vidtagit åtgärder som har följts av ett minskat spelande hos kunden, men åtgärderna borde ha vidtagits betydligt tidigare i kundrelationen. Såväl återkoppling på spelbeteende som restriktioner och tillträdesbegränsningar bör tillämpas i ett tidigt skede och inte när spelandet redan har vållat spelaren skada (jfr SOU 2017:30 del 1 s. 608).

Av utredningen framgår att de fem kunder som varit föremål för en fördjupad granskning har haft ett spelbeteende som innebär att de visat tecken på överdrivet spelande. Samtliga av de granskade kunderna hade spelat flera gånger i veckan, vilket är en av indikatorerna på upptagenhet vid spel. Till exempel har kund 1 spelat dagligen under de tre första av de granskade veckorna och också gjort insättningar varje dag, ofta flera insättningar samma dag. Kund 1 spelar även nattetid som även det är en indikation på överdrivet spelande. Under den första av de granskade veckorna spelar kunden på en hög nivå, både vad gäller tid och pengar. Spelandet eskalerar ytterligare under de efterföljande två veckorna, både sett till antal insättningar, summor kunden spelar för samt antalet lagda spel. Även kund 3 och kund 5 har under flera av de granskade veckorna ett dagligt spelande då kunderna gör flera insättningar per dag. Kunderna 2 och 4 höjer under den granskade perioden sina insättningsgränser vilket är en indikation på ett ökat risktagande i spelandet. Båda kunderna höjer även insättningsgränserna från redan höga belopp och kund 4 ändrar sina insättningsgränser till ingen gräns under perioden.

I syfte att fullgöra sin omsorgsplikt, ska licenshavaren ta kontakt med spelare som höjer en insättningsgräns eller anger en högre gräns än 10 000 kronor per månad. Hillside Sports har valt att låta den kontakten ske genom en automatiserad så kallad spenderingspåminnelse. Hillside Sports har för kunderna 1 och 2 via ERDS skickat meddelanden för att informera kunderna om det faktum att de har haft nettoinsättningar på över 10 000 kronor under en fyraveckorsperiod. Dessa meddelanden har därefter följts upp, eller eskalerats som Hillside Sports uttrycker det, till ett uppföljningsmeddelande där kunderna uppmanas att ta en time-out om de är oroade över sitt spelande. Spelinspektionen noterar att kunderna för den period som granskningsperioden omfattar har satt in belopp högre än 10 000 kronor innan åtgärden avseende kundens nettoinsättningar har följts upp. Det ska understrykas att omsorgsplikten avser att skydda spelarnas liv, hälsa och ekonomi samt indirekt även de anhöriga till spelarna (se prop. 2017/18:220 s. 148). Även om det inte anges någon konkret tidsgräns för när åtgärder ska vidtas så får det anses följa av 14 kap. 1 § spellagen att licenshavaren ska vidta de åtgärder som krävs på individnivå för att motverka överdrivet spelande och att åtgärderna ska vidtas så fort det behövs (jfr Förvaltningsrätten i Linköpings dom den 5 maj 2021 i mål nr 7081-21). Spelinspektionen bedömer att meddelandena som har till syfte att

skydda spelarna från skada, kommer för sent, när kunderna redan gjort omfattande insättningar. Åtgärderna behöver därmed sättas in i nära anslutning till de insättningar man vill uppmärksamma kunden i fråga på. Kund 1 har gjort insättningar på 486 376 kronor och kund 2 insättningar på 135 000 kronor i tidsperioden mellan det inledande pop-up meddelandet och att den uppföljande interaktionen sker. För kund 1 ska dock noteras att Spelinspektionen inte har data för hela tidsperioden mellan de två åtgärderna. Spelinspektionen noterar att varken kund 2, 4 eller 5 har nåtts av någon av dessa två åtgärder under den granskade perioden. Spelinspektionen bedömer att det uppföljande meddelandet kommit i ett sent skede för kund 1 och 2, och borde även ha sänts ut till övriga kunder. Spelinspektionen kan inte urskilja att det som bolaget benämner som spenderingspåminnelser följs upp systematiskt i de fall då kunden inte förändrar sitt spelmönster. Det är den effekt meddelandena har på kundens spelbeteende som har betydelse i bedömningen av om omsorgsplikten ska anses vara uppfylld. I de fall information om ansvarigt spelande, länkar till [spelpaus.se](https://spelpaus.se) och spenderingspåminnelser inte påverkar kundens spelbeteende, måste mer ingripande åtgärder vidtas av bolaget. Detta har dock inte skett, förutom då kund 5 blir avstängd. När mer ingripande åtgärder väl vidtas sker det enligt Spelinspektionens uppfattning alldeles för sent. Utredningen i ärendet visar att det endast är undantagsvis som Hillside Sports följer upp och eskalerar åtgärderna när spenderingspåminnelser inte leder till ändrat beteende hos kunden. Oftast har bolaget enbart skickat ut ytterligare informationsmeddelanden till spelaren.

I Hillside Sports yttrande till Spelinspektionen har bolaget kompletterat med riskbedömningar för respektive kund och Spelinspektionen noterar att dessa riskbedömningar inte var med i den ursprungliga dokumentationen som Hillside Sports skickade in. Spelinspektionen anser det anmärkningsvärt att Hillside Sports gjort riskbedömningen "tidig risk" för kund 2, 3 och 4 trots dessa kunders indikationer på överdrivet spelande. Spelinspektionen anser att dessa kunder borde ha utgjort högre risk. Kund 1 utgör enligt den riskbedömning som Hillside Sports kommit in med i sitt yttrande medium risk. På grund av sin ringa ålder och de indikatorer som kunden uppvisar i sitt spelande anser Spelinspektionen att det föreligger hög risk för även denna kund. Att kunden sedan väljer självavstängning är ännu ett tecken på detta. Kund 5 har enligt den riskbedömning Hillside Sports kommit in med bedömts utgöra hög risk, vilket är

en bedömning Spelinspektionen delar. Dock kan inte Spelinspektionen se att åtgärderna som Hillside Sports vidtagits motsvarar den riskbedömning de gjort av kunden. Spelinspektionen anser att det dröjer för länge mellan åtgärderna för att de ska anses nå önskad effekt.

### Sammanfattande bedömning

Vid en samlad bedömning anser Spelinspektionen att samtliga granskade kunder under tillsynsperioden har uppvisat ett spelande som enligt Spelinspektionens bedömning är att anse som överdrivet. Spelinspektionen anser att Hillside Sports inte har vidtagit tillräckliga åtgärder för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det har funnits anledning till det. Spelinspektionen anser vidare att Hillside Sports inte har arbetat tillräckligt proaktivt och riskbaserat för att säkerställa att bolaget identifierar kunder för att vidta individuellt anpassade spelansvarsåtgärder i de fall då kunderna uppvisar ett spelbeteende som bedöms som problematiskt.

Spelinspektionens bedömning är att Hillside Sports arbete gällande omsorgsplikten, med avsaknaden av en insättningsgräns per dag, vecka och månad för kunderna samt den bristande övervakning och uppföljning av, och interaktion med, de granskade kunderna som redogörs för ovan, inte har varit tillräcklig ur ett spelansvarsperspektiv. Hillside Sports har inte tillräckligt skyndsamt återkopplat på kundernas spelbeteende. Hillside Sports har enligt Spelinspektionen heller inte i tillräcklig omfattning vidtagit restriktiva åtgärder och infört tillträdesbegränsningar och/eller restriktioner för de granskade kunderna. Spelinspektionen anser att det generellt tar för lång tid innan Hillside Sports vidtar åtgärder för att förhindra fortsatt riskfyllt spelande. Genom detta har Hillside Sports brutit mot 14 kap. 1 och 7 §§ spellagen och 11 kap. 3 § spelförordningen.

Spelinspektionen noterar att i den ursprungliga handlingsplanen saknades två viktiga grupper av spelare och en beskrivning av de åtgärder som ska vidtas vid överdrivet spelande i just dessa två grupper. Det gäller dels tidigare avstängda spelare, dels unga spelare i gruppen 18-24 år. Efter att Spelinspektionen har påtalat den bristen har licenshavaren kompletterat sin handlingsplan där dessa



grupper framgår som särskilt viktiga att ta hänsyn till. I handlingsplanen saknas dock fortfarande information om *hur* särskild hänsyn tas till dessa grupper.

De ursprungliga bristerna i handlingsplanen ger avtryck i bolagets hantering av de granskade kunderna. Vissa av ovannämnda brister hade eventuellt kunnat undvikas med en mer utvecklad handlingsplan.

### Hillside Sports ska meddelas en varning

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarlig överträdelsen är (prop. 2017/2018:220 s. 340). Ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften (jfr kraven på spel i 3 kap. 1 § spellagen), desto allvarligare är en överträdelse av den (prop. 2017/18:220 s. 352). Med hänsyn till att syftet med den aktuella bestämmelsen är att skydda spelare är en överträdelse av bestämmelsen, både typiskt sett och i det aktuella fallet, att bedöma som allvarlig (prop. 2017/2018:220 s. 352).

Spelinspektionens granskning av kunder omfattar perioden den 17 oktober till den 17 december 2021 med vissa kompletteringar varför det inte är möjligt att fastställa exakt hur länge överträdelsen pågått. Utifrån Hillside Sports beskrivning av hur de under den granskade perioden har arbetat med att motverka överdrivet spelande bedömer Spelinspektionen att bristerna beror på att Hillside Sports har åsatt de granskade kunderna en för låg risknivå för att ha möjlighet att upptäcka ett misstänkt problemspelande och agera tillräckligt snabbt. Dessutom när kundernas spelmönster inte har förbättrats har licenshavaren en skyldighet att självant begränsa kundens spelande för att motverka skador för den enskilde. Så har inte skett och det utgör en allvarlig överträdelse av bestämmelsen om omsorgsplikt. En bristande uppföljning av ett omfattande spelande hos spelarna innebär att bestämmelserna om omsorgsplikten inte har följts och utgör därmed en allvarlig överträdelse av spellagen (jfr Kammarrätten i Jönköpings dom den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19).

Hillside Sports har medgivit att spel med valet "ingen gräns" har erbjudits från det att Hillside Sports fick licens den 1 januari 2019 till och med den 18 april 2022, knappt fyra månader efter det att Spelinspektionen inledde sin tillsyn. Att

tolka en lagregel som stadgar att kunderna ska ha en insättningsgräns på så sätt att den utgör en öppning för att tillåta kunden att göra valet "ingen gräns" är inte bara felaktigt, det är också uppseendeväckande och nonchalant mot de självklara skyldigheter ett spelbolag har att följa regelverket och skydda kunderna. Insättningsgränser är ett viktigt spelansvarsverktyg som Hillside Sports har gett samtliga sina kunder möjlighet att välja bort under en mycket lång tid. Det utgör en såväl allvarlig som systematisk överträdelse av spellagen.

Allvarliga överträdelser ska resultera i att licensen återkallas, om inte en varning anses tillräcklig. Spelinspektionen bedömer att Hillside Sports har genomfört förbättringar av sin verksamhet inom området spelansvar genom att ta bort möjligheten att välja "ingen gräns" som insättningsgräns, låt vara att denna förbättring har genomförts i ett mycket sent skede. Bolaget har även tidigarelagt införandet av ett fritextfält för insättningsgräns där kunden själv fyller i önskat tak för insättningar till spelkontot. Hillside Sports har gjort ändringar i handlingsplanen för omsorgsplikt som enligt bolaget ska leda till en mer noggrann uppföljning av de kunder som förlorar mer än 10 000 kronor per månad, särskilt av de kunder som uppvisar ett riskabelt spelbeteende. Hillside Sports har också infört sänkta tröskelvärden i ERDS för unga spelare respektive spelare som återgår i spel efter en period av självavstängning. Dessa två grupper är numera identifierade som spelare förenade med högre risk i bolagets handlingsplan för omsorgsplikt. Spelinspektionens bedömning är att om dessa åtgärder efterlevs i praktiken ökar det förutsättningarna för att skydda kunder mot överdrivet spelande. Med tanke på hur Hillside Sports hittills betraktat sina skyldigheter att iaktta spelansvarsreglerna, särskilt att "ingen gräns" för insättningar skulle motsvara kraven, kan det med fog ifrågasättas om bolaget har den nödvändiga viljan att efterleva regelverket i praktiken. Spelinspektionen stannar dock vid att de klarlägganden om myndighetens syn på spelbolags skyldigheter som ges genom detta beslut, är tillräckliga för att för närvarande utgå från att Hillside Sports i fortsättningen kommer att följa reglerna. Mot denna bakgrund anser Spelinspektionen att en varning får anses som ett tillräckligt ingripande.

Hillside Sports ska betala en sanktionsavgift om 65 000 000 kronor

Varningen ska förenas med en sanktionsavgift. När sanktionsavgiftens storlek bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått.

Sanktionsavgiften ska sättas i relation till bolagets omsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret i förhållande till det år när överträdelsen ägde rum. Sanktionsavgiften ska bestämmas till ett belopp som uppgår till lägst 5 000 kronor och högst 10 procent av omsättningen. Hillside Sports bruttoomsättning för år 2021 uppgick enligt bolaget till 8 845 644 242 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 884 564 424 kronor. Generellt sett är det stor skillnad mellan licenshavares bruttoomsättning och dess intäkter minus utbetalda vinster, vilket i spelbranschen benämns *Gross Gaming Revenue* (GGR). Spelinspektionen har därför även hämtat in uppgifter från Hillside Sports om bolagets GGR för att säkerställa att sanktionsavgiften inte blir oproportionerlig och för föregående räkenskapsår uppgick Hillside Sports GGR till 724 572 794 kronor.

Vid bedömningen av sanktionsavgiftens storlek beaktar Spelinspektionen sammanfattningsvis överträdelsens allvar, hur länge den har pågått samt Hillside Sports omsättning. Som tidigare nämnts har det inte varit möjligt för Spelinspektionen att fastställa hur länge överträdelsen rörande omsorgsplikten pågått. Vad gäller överträdelserna avseende reglerna rörande insättningsgränser, har dessa pågått under flera år. Myndigheten har också konstaterat att överträdelserna är av allvarligt slag då de rör licenshavarens spelansvar. Mot den bakgrunden bedömer Spelinspektionen att sanktionsavgiften ska uppgå till 65 000 000 kronor. Spelinspektionen bedömer att denna sanktionsavgift är proportionerlig även sett till Hillside Sports GGR.

Detta beslut har fattats av Spelinspektionens styrelse Per Håkansson, ordförande, Camilla Rosenberg, generaldirektör, Håkan Wall, Andreas Prochazka, Fredrik Holmberg och Doris Högne Rydheim. Vid den slutliga handläggningen medverkade också chefsjuristen Johan Röhr, avdelningschefen Patrik Gustavsson, enhetschefen Christina Engbrink, utredaren Maria Vinberg och utredaren Eva-Britt Öberg, föredragande.

Camilla Rosenberg

Eva-Britt Öberg