

NGG Nordic Ltd
Betsson Experience Center, Ta'Xbiex
Seafront
XBX 1027 Ta'Xbiex

Spelansvar - kundtjänst och regler för anställdas spel

Beslut

Spelinspektionen skriver av ärendet från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

Beskrivning av ärendet

NGG Nordic Ltd beviljades licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadhållning från den 1 januari 2019 i ärende med diarienummer 18Li7378 på webbplatserna www.nordicbet.com och www.nordicbet.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 13 maj 2020 att NGG Nordic Ltd skulle redogöra för rutinerna för bolagets kundtjänst och särskilda bestämmelser för anställda när det gäller spel på NGG Nordic Lts egna spel.

NGG Nordic Ltd har i yttrande den 5 maj och den 20 maj 2020 uppgett att NGG Nordic Lts kunder kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst dygnet runt. Kunderna kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst via live chatt, e-post och telefon. NGG Nordic Ltd har redogjort för de rutiner som bolaget har när en spelare visar tecken på spelproblem. Enligt dessa rutiner framgår bl.a. vilka tecken som kan indikera spelproblem hos en kund. Policyn innehåller instruktioner om hur kunder som uppvisar dessa tecken skall slussas vidare inom bolaget. Personalen i kundtjänsten har tillgång till de aktuella rutinerna, och är skyldiga att behandla varje kund i enlighet med den policy som finns.

NGG Nordic Ltd har en avdelning som arbetar med ansvarsfullt spelande, och det är den avdelningen som hanterar spelare som visar tecken på spel problem. NGG Nordic Ltd 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 kriterier som uppställs för att exkluderas från rätten att nyttja bolagets speltjänster annat än för test av bolagets produkter. Det framgår av rutinerna att anställda i sitt anställningsavtal informeras om spelrestriktionerna samt hur bolaget säkerställer att de interna reglerna för spel efterföljs. Ansvar för att tillse att reglerna efterföljs delas mellan två avdelningar. Vid indikation på betydande betalningstransaktioner som inte märkts upp som testkonto, övergår ansvaret för ärendet till den operativa chefen, samt chefsjuristen.

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 NGG Nordic Ltd har en kundtjänst, rutiner för anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets egna spel samt rutiner för att säkerställa att dessa regler följs. Bolaget har inkommit med rutiner för hantering av spelare som uppvisar tecken på spel problem.

Spelinspektionen gör mot den angivna bakgrunden bedömningen att NGG Nordic 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 vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

Detta beslut har fattats av avdelningschefen Patrik Gustavsson. Vid den slutliga handläggningen medverkade enhetschefen Nicklas Hjertonsson och

Patrik Gustavsson

Karin Ardell, föredragande.