

Varning och sanktionsavgift – brister i arbetet mot penningtvätt och finansiering av terrorism samt brister i omsorgsplikten

Beslut (att meddelas den 25 augusti 2021 kl. 08.00)

Beslut avseende överträdelser av lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

1. Spelinspektionen meddelar Mr Green Limited, C 59314, en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Mr Green Limited ska betala en sanktionsavgift om 1 500 000 kr.

Beslut avseende överträdelser av spellagen (2018:1138)

1. Spelinspektionen meddelar Mr Green Limited, en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Mr Green Limited ska betala en sanktionsavgift om 30 000 000 kr.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

Beskrivning av ärendet

Mr Green Limited (Mr Green) har sedan den 1 januari 2019 licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadhållning enligt spellagen. Licensen omfattar tillhandahållande av spel på webbplatsen mrgreen.com.

Ärendet påbörjades efter att Spelinspektionen den 18 november 2019 mottagit klagomål som riktats mot Mr Green. Därefter begärde Spelinspektionen in material om den kund som riktade klagomål mot Mr Green. Materialet granskades sedan av Spelinspektionen som skickade en begäran om yttrande över sina iakttagelser till Mr Green den 12 februari 2020. Den 28 februari 2020 återkom Mr Green med ett yttrande över Spelinspektionens iakttagelser.

Spelinspektionen har undersökt hur Mr Green efterlever vissa krav i lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen), spellagen (2018:1138) och spelförordningen (2018:1475). Spelinspektionen har i ärendet tagit del av uppgifter avseende kundkännedom och kundkontakter för de 15 kunder som satt in mest pengar på respektive spelkonto under perioden den 1 januari 2019 till och med den 1 juni 2020 samt kompletterande material om sex av dessa kunder för granskning av Mr Greens hantering av omsorgsplikten och insättningsgränser.

Spelinspektionen har inhämtat uppgifter om Mr Greens omsättning från Skatteverket.

Mr Green har yttrat sig över Spelinspektionens iakttagelser i ärendet.

Vidtagna kundkännedomsåtgärder

I ärendet har följande framkommit avseende vidtagna kundkännedomsåtgärder gällande de 15 kunder som omfattas av Spelinspektionens granskning. Varje kund hos Mr Green har en egen kundakt, som innehåller ett faktablad (JIRA-ticket), vilken innehåller sammanställningar av inhämtad kundkännedom och kommentarer från Mr Greens penningtvätsutredare. I faktabladet anges när dokumentet har upprättats, vilka åtgärder som har vidtagits och vilka dokument som har inhämtats samt sparats i kundakten. De kundakter som Spelinspektionen tagit del av innehåller således, utöver ett faktablad, även de dokument med utdrag som har gjorts i samband med kundkännedomsåtgärderna. För kunderna nr 1, 4, 5, 7 och 8 upprättades kundakterna efter att Mr Green tagit del av Spelinspektionens begäran om ytterligare information den 18 juni 2020.

Mr Green har rapporterat flera av de granskade kunderna till Finanspolisen. Spelinspektionen anser att det är relevant att nämna att kunder har rapporterats till Finanspolisen, eftersom det visar att Mr Green har bedömt att det föreligger misstankar om penningtvätt kopplad till några av de granskade kunderna.

Nedan ges en sammanställning av respektive kunds insättningar, förluster och insättningsgränser under den period personen har varit kund hos Mr Green, tillsammans med information om när fördjupade kundkännedomåtgärder har vidtagits. Spelinspektionen har valt att redovisa kundernas totala insättningar inklusive insättningar som har gjorts innan Mr Green fick en svensk spellicens, eftersom Mr Green ska beakta all vetskap som finns om kunderna. Spelinspektionen granskar dock endast de kundkännedomåtgärder och spelansvarsåtgärder som vidtagits under perioden den 1 januari 2019 till och med den 1 juni 2020. I de fall det finns omständigheter avseende kundkännedomåtgärder eller spelansvarsåtgärder som Spelinspektionen finner relevanta för vidare bedömning av ärendet anges även dessa. Vid hänvisning till fördjupade kundkännedomåtgärder syftar Spelinspektionen på ytterligare kundkännedomåtgärder än att Mr Green har kontrollerat kundernas e-legitimation.

Åtgärder mot penningtvätt

Kund nr 1 har varit kund hos Mr Green sedan den 14 januari 2019. Kunden har gjort insättningar på totalt 803 800 kr och förlorat lika mycket. Kunden stängde själv sitt spelkonto den 19 februari 2019. Kunden har angett insättningsgränser på 300 000 kr per dag och 1 000 000 kr per vecka och månad. Fördjupade kundkännedomåtgärder påbörjades av Mr Green den 25 juni 2020, det vill säga efter att Mr Green tagit del av Spelinspektionens begäran om ytterligare information. Vid fördjupade kundkännedomåtgärder konstaterade Mr Green bland annat att kunden har en negativ deklarerad inkomst och är verksam inom bilförsäljning. Kunden gjorde insättningar på över 800 000 kr på ca en månad från det att kontot öppnades. Kunden är skriven på samma adress som en nära anhörig, som dömts för narkotika- och vapenbrott. Det har inte varit någon aktivitet på kundens konto sedan den 19 februari 2019.

Kund nr 2 har varit kund hos Mr Green sedan den 5 februari 2013. Kunden har gjort insättningar på totalt 11 588 260 kr och förlorat totalt 4 746 860 kr. Kunden angett insättningsgränser på 200 000 kr per dag, 1 000 000 kr per vecka och 2 000 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomåtgärder påbörjades av Mr Green den 24 juni 2019, efter att kunden ditintills hade förlorat 755 800 kr under 2019. Vid fördjupade kundkännedomåtgärder framkom att kunden är

aktiv inom byggbranschen och att den beskattningsbara förvärvsinkomsten (taxerad inkomst) inte täcker spelförlusterna. Då kunden på begäran av Mr Green inte hade skickat in några dokument över Source of Funds (SOF, det vill säga medlens ursprung)/eller Source of Wealth (SOW, det vill säga finansieringskälla) var det inte möjligt för kunden att göra fler insättningar eller uttag från spelkontot efter den 24 juli 2019. Mr Green stängde spelkontot den 26 augusti 2019, 60 dagar efter att Mr Green efterfrågade SOF/SOW-dokumentation.

Kund nr 3 har varit kund hos Mr Green sedan den 25 augusti 2010. Kunden har gjort insättningar på totalt 1 632 875 kr och förlorat 1 592 375 kr enligt den upprättade kundakten. Det framgår emellertid i faktabladet att kunden under 2019 förlorat totalt 1 358 500 kr och under 2020 (fram till och med den 23 februari 2020) förlorat ytterligare 898 000 kr, alltså mer än den totala summan som står angiven i kundakten. Kunden har angett insättningsgränser på 100 000 kr per dag, 250 000 kr per vecka och 1 000 000 kr per månad. Fördjupad kundkännedom påbörjades av Mr Green den 27 december 2019. I februari 2020 konstaterade Mr Green att kunden vunnit 2 200 000 kr hos ett annat spelbolag. Mr Green stängde kundens konto den 27 mars 2020 och konstaterade att kundens spelförluster översteg både den tidigare spelvinsten och den taxerade inkomsten för år 2019. Mr Green vidtog inte några ytterligare penningtvättsåtgärder avseende kunden.

Kund nr 4 har varit kund hos Mr Green sedan den 17 mars 2014. Kunden har gjort insättningar på totalt 3 625 106 kr och förlorat 1 957 952 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 30 000 kr per dag, 5000 kr per vecka (veckoinsättningsgräns med anledning av regeringens tillfälliga förordning under Covid-19) och 500 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomsåtgärder påbörjades av Mr Green den 30 juni 2020, det vill säga efter att Mr Green tagit del av Spelinspektionens begäran om ytterligare information. Kunden är dömd för bokföringsbrott. Kunden har sedan 2015 förlorat mer än sin nettoinkomst varje år fram till och med 2019. Mr Green stängde av kunden den 2 juli 2020. Den 23 juli 2020 konstaterade Mr Green att kunden inte kommit in med efterfrågad SOF/SOW-dokumentation och kunden är fortsatt avstängd.

Kund nr 5 har varit kund hos Mr Green sedan den 28 november 2012. Kunden har gjort insättningar på totalt 1 439 331 kr och förlorat 954 906 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 100 000 kr per dag, 500 000 kr per vecka och 1 000 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomsgärder påbörjades av Mr Green den 24 juni 2020, det vill säga efter att Mr Green tagit emot Spelinspektionens begäran om ytterligare information. Kunden har enligt kundakten förlorat 573 000 kr under 2019. Kunden är tidigare dömd för narkotikabrott och har under 2019 spelat för ett högre belopp än sin taxerade inkomst för 2019. I slutet av juni 2020 blockerade Mr Green kundens spelkonto.

Kund nr 6 har varit kund hos Mr Green sedan den 25 juli 2019. Kunden har gjort insättningar på totalt 1 272 100 kr och förlorat 667 100 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 55 000 kr per dag, 350 000 kr per vecka och 1 500 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomsgärder påbörjades av Mr Green den 18 november 2019. Efter att kunden mellan den 25 juli och 11 december 2019 förlorat sammanlagt 801 100 kr, efterfrågade Mr Green SOF/SOW-dokumentation från kunden. Kunden hade sedan tidigare ställt sig motvillig till att överlämna SOF/SOW-dokumentation. När kunden sedan i december 2019 kom in med dokumentation visade den deklarerade inkomsten att kunden förlorat mer än 60 procent av sin för 2018 år taxerade inkomst. I slutet av december 2019 valde kunden att stänga spelkontot på grund av missnöje med Mr Greens kundtjänst.

Kund nr 7 har varit kund hos Mr Green sedan den 22 juli 2019. Kunden har gjort insättningar på totalt 935 990 kr och förlorat 874 627 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 500 000 kr per dag, 3 500 000 kr per vecka och 15 000 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomsgärder påbörjades av Mr Green den 24 juni 2020, det vill säga efter att Mr Green tagit emot Spelinspektionens begäran om ytterligare information. Kunden har totalt förlorat motsvarande 3,5 gånger sin taxerade inkomst under 2019, sedan personen blev kund i juli samma år. Kundens spelkonto har inte varit aktivt sedan den 3 februari 2020. Den 30 juni 2020 avslutade Mr Green spelkontot och noterade att SOF/SOW-dokumentation behövs om kunden kommer tillbaka för att spela.

Kund nr 8 har varit kund hos Mr Green sedan den 15 augusti 2018. Kunden har gjort insättningar på totalt 1 377 894 kr och förlorat 827 287 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 20 000 kr per dag, 50 000 kr per vecka och 150 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomsgärder påbörjades av Mr Green den 25 juni 2020, det vill säga efter att Mr Green tagit del av Spelinspektionens begäran om ytterligare information. Kunden har vid några insättningar till spelkontot använt Swish kopplat till sitt företagskonto som betalningsmedel. Det framkom vid de fördjupade kundkännedomsgärderna att kunden är skuldsatt och har ett bolag som har gått med förlust. Kunden har i kommunikation med Mr Green sagt att denne inte är intresserad av att skicka in ytterligare dokument och har begärt att spelkontot stängs permanent. Mr Green stängde kontot för vidare spel den 3 juli 2020 och begärde sedan att kunden skulle tillhanda SOF/SOW-dokumentation, men kunden kom inte in med den efterfrågade dokumentationen.

Kund nr 9 har varit kund hos Mr Green sedan den 7 maj 2019. Kunden har gjort insättningar på totalt 1 250 000 kr, vilket även är summan som kunden har förlorat. Kunden har angett insättningsgränser på 1 000 000 kr per dag, 1 250 000 kr per vecka och 2 500 000 kr per månad. Kunden förlorade 1 000 000 kr inom 24 timmar från det att personen blivit kund hos Mr Green. Fördjupade kundkännedomsgärder påbörjades av Mr Green den 8 maj 2019. De fördjupade kundkännedomsgärderna visade att kunden var verkställande direktör för flera olika bolag. Mr Green valde att begära in ytterligare SOF/SOW-dokumentation, eftersom kunden förlorat en så stor summa pengar under en mycket kort tid. Kunden förlorade sedan ytterligare 250 000 kr inom två veckor efter förlusten på 1 000 000 kr. Efter 60 dagar, den 21 juli 2019, hade kunden inte kommit in med efterfrågad SOF/SOW-dokumentation och spelkontot blockerades av Mr Green.

Kund nr 10 har varit kund hos Mr Green sedan den 18 mars 2012. Kunden har gjort insättningar på totalt 6 478 006 kr och förlorat 4 220 734 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 50 000 kr per dag, 150 000 kr per vecka och 300 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomsgärder påbörjades av Mr Green den 15 januari 2020. Kunden har under 2019 spelat för mer än sin taxerade inkomst för samma år. Kunden visade dokumentation på att denne

hade tagit lån och sålt djur. Kunden har mellan januari 2019 och januari 2020 förlorat totalt 889 076 kr, vilket innebär att förlusten överstiger den totala summan av den taxerade inkomsten, årets skatteåterbäring och intäkterna för sålda djur. Mr Green efterfrågade mer SOF/SOW-dokumentation den 30 januari 2020. Den 6 februari 2020 blockerades kunden från vidare spel. Om kunden vill återuppta sitt spel hos Mr Green, måste kunden komma in med SOF/SOW-dokumentation.

Kund nr 11 har varit kund hos Mr Green sedan den 29 oktober 2019. Kunden har gjort insättningar på totalt 1 428 149 kr och förlorat 891 149 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 200 000 kr per dag, 700 000 kr per vecka och 3 000 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomåtgärder påbörjades av Mr Green den 30 december 2019. Kunden har under de få månader som personen varit kund hos Mr Green förlorat mer än motsvarande sin dubbla taxerade inkomst för 2019, och har haft ett bolag som försatts i konkurs under samma år. Kunden kom inte in med efterfrågad SOF/SOW-dokumentation till Mr Green och spelkontot avslutades.

Kund nr 12 har varit kund hos Mr Green sedan den 8 januari 2019. Kunden har gjort insättningar på totalt 999 000 kr och förlorat hela den summan. Kunden har angett dagliga, veckovisa och månatliga insättningsgränser på 999 999 kr. Kunden stängde av sig själv efter att ha förlorat 999 000 kr inom en vecka från det att spelkontot öppnades. Fördjupade kundkännedomåtgärder påbörjades av Mr Green den 16 januari 2019 och konstaterade samma dag i kundakten att om kunden återkommer från sin självavstängning ska SOF/SOW-dokumentation begäras in.

Kund nr 13 har varit kund hos Mr Green sedan den 17 juni 2017. Kunden har gjort insättningar på totalt 2 675 753 kr och förlorat totalt 1 703 824 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 15 000 kr per dag, 105 000 kr per vecka och 301 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomåtgärder påbörjades av Mr Green den 31 december 2019. Kunden har under 2019 förlorat mer än motsvarande tre gånger den taxerade inkomsten för samma år. Under januari 2020 förlorade kunden 144 000 kr. Den 6 januari 2020 antecknade Mr Green i kundkännedomdokumentet en misstanke om att kundens son utnyttjade kundens spelkonto. Mr Green konstaterade att kunden förlorat

ca 1 300 000 kr under 2019, och misstänkte att sonen använde kundens konto för att spela samt att även sonen har förlorat stora summor pengar från sitt eget spelkonto. Mr Green stängde kundens konto den 14 februari 2020.

Kund nr 14 har varit kund hos Mr Green sedan den 6 april 2010. Kunden har gjort insättningar på totalt 5 507 665 kr och förlorat totalt 2 180 111 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 1 000 000 kr per dag, 6 000 000 kr per vecka och 900 000 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomåtgärder påbörjades av Mr Green den 23 januari 2020. Kunden har under tolv månader (mellan januari 2019 och januari 2020) förlorat över 1 000 000 kr, vilket motsvarar ca sex gånger kundens taxerade inkomst för 2018. Kunden kom inte in med efterfrågad SOF/SOW-dokumentation till Mr Green och kundens spelkonto stängdes den 28 januari 2020.

Kund nr 15 har varit kund hos Mr Green sedan den 25 april 2017. Kunden har gjort insättningar på totalt 39 318 776 kr och förlorat totalt 3 192 666 kr. Kunden har angett insättningsgränser på 500 000 kr per dag, 2 000 000 kr per vecka och 9 000 000 kr per månad. Fördjupade kundkännedomåtgärder påbörjades av Mr Green den 1 april 2019. Kunden arbetade med bilförsäljning. Kunden har även under en kort tidsperiod satt in stora summor pengar från två olika konton. Kunden har under 2019 förlorat 1 276 000 kr och spelförlusterna täcks knappt av samma års taxerade inkomst. Kunden spelade inte efter den 29 mars 2019 och Mr Green beslutade sig för att inte vidta några vidare åtgärder avseende utredning av misstänkt penningtvätt.

Åtgärder för att uppfylla omsorgsplikten

Vidtagna spelansvarsåtgärder

Mr Green har kommit in med uppgifter om de spelansvarsåtgärder som har utförts för 6 av de 15 granskade kunderna. Informationen som Mr Green kommit in med föranleder att Spelinspektionen vidare utreder vidtagna spelansvarsåtgärder beträffande fem av dessa kunder.

De fem granskade kunderna har haft insättningsgränser mellan 15 000 kr och 1 000 000 kr per dag och mellan 150 000 kr och 900 000 000 kr per månad. Vid Spelinspektionens granskning lämnade Mr Green initialt endast in dokumentation om vilka datum som e-postmeddelanden skickats ut till respektive kund med anledning av deras insättningsgränser, men skickade inte in de kopior på kontakterna med kunderna som Spelinspektionen begärde. I sitt yttrande avseende Spelinspektionens preliminära bedömning kom dock Mr Green in med en kopia på ett e-postmeddelande som skickats till kunderna. E-postmeddelandet ska ha skickats ut till kunderna med anledning av att de höjt sina insättningsgränser alternativt satt högre gränser än 10 000 kr i månaden. Nedan återges mailet som skickats till berörda kunder.

Hej xx,

Vi hoppas att allt är bra med dig.

Du har nyligen uppdaterat en eller flera av dina insättningsgränser hos Mr Green.

Om du har valt att höja din insättningsgräns ber vi dig att uppmärksamma att det tar 3 dagar för din nya gräns att träda i kraft.

Logga in på ditt konto nu för att se dina insättningsgränser. Direktlänk finner du nedan

-insättningsgräns

Du kan läsa mer om hur Green Gaming-gränser fungerar här.

För mer information om våra Green Gaming-verktyg, vänligen besök vår Green Gaming sida.

Eller kontakta vår vänliga kundsupport på kundservice@mrgreen.com.

Med vänliga hälsningar

Mr Green

Av utredningen framgår det att samtliga fem kunder har varit föremål för spelansvarsåtgärder i form av kontakter via e-post eller telefonsamtal, utifrån att Mr Green noterat ett upptrappat spelande. Utredningen visar att Mr Green har vidtagit följande spelansvarsåtgärder för respektive kund.

Med anledning av den riskpoäng som kund nr 4 uppvisade, kontaktade Mr Green kunden via e-post vid fem tillfällen under 2019. I den dokumentation som Mr Green lämnat till Spelinspektionen, finns ingen information om att kunden besvarat något e-postmeddelande och kunden fortsatte spela. I den lista över transaktioner som Mr Green kommit in med till Spelinspektionen framgår att kund nr 4 vid flera tillfällen gör ett flertal insättningar till sitt spelkonto per dag. I den utredning som Mr Greens penningtvättsavdelning påbörjade i slutet av april 2020 konstaterade Mr Green att kunden har spelat för mer än sin taxerade inkomst under flera års tid. I Mr Greens utredning konstaterades också att kunden utgjorde en större risk ur ett spelansvarsperspektiv, än ur ett penningtvättsperspektiv och att kunden har en riskpoäng som indikerar att denne har ett möjligt spelproblem. I samma kommentar i kundens faktablad noterades att det har varit konstant hög omsättning av pengar i jämförelse med kundens taxerade inkomst föregående år. Mr Green stängde kundens konto den 2 juli 2020.

Kund nr 8 återaktiverade sitt spelkonto den 1 maj 2020 efter en tio månader lång självavstängning. Kunden har innan sin självavstängning varit föremål för spelansvarsåtgärder från Mr Green. Utifrån den riskbedömning som Mr Green gjorde, kontaktades kunden tre gånger via e-post under maj 2020. Kunden svarade inte på något av kontaktförsöken. Mr Green kontaktade kunden via telefon den 19 maj 2020 och kunden uppgav då att dennes spelande var under kontroll. Kunden sätter in pengar till sitt spelkonto större delen av dagarna i maj. Vid flera dagar i maj gör kunden flera insättningar under samma dag, varav vissa insättningar inte medges. Ett exempel är den 24 maj när kunden gör åtta insättningar på sammanlagt 18 000 kr. Kundens insättningsgräns på 20 000 kr per dag gör att en ytterligare insättning nekas. Riskbedömningen av kunden föranledde att Mr Green skickade ett e-postmeddelande till kunden den 3 juni 2020 som kunden inte svarade på. Den 9 juni 2020 kontaktade Mr Green återigen kunden via telefon och kunden uppgav att spelsituationen

var under kontroll. Den 18 juni 2020 skickade Mr Green ett e-postmeddelande till kunden som inte besvarades. I den utredning som Mr Greens penningtvättsavdelning startade den 25 juni 2020 framkom att kunden är skuldsatt, att kundens spelande eskalerat och att denne sedan den kom tillbaka från självavstängningen förlorat över 300 000 kr, vilket är mer än kundens taxerade inkomst 2019. Mr Green stängde kundens konto i juli 2020.

Kund nr 10 har mellan februari 2019 och februari 2020 förlorat 849 607 kr. Kundens riskpoäng har föranlett att Mr Greens spelansvarsavdelning vid fyra tillfällen under december 2019 skickat e-post till kunden. Kunden har inte besvarat tre av dessa. På det fjärde e-postmeddelandet som skickades den 20 december 2019 svarade kunden att allt är under kontroll och kunden fortsatte att spela. På den lista över kundens transaktioner som Mr Green kommit in med framgår att kunden gör insättningar 27 av 31 dagar under december. De flesta dagarna görs flera insättningar per dag, inte sällan flera insättningar per timme. Den 4 december är det en särskilt hög frekvens på antalet insättningar, då gör kunden totalt 18 insättningar på sammanlagt 20 000 kr. Den 16 januari 2020 konstaterade Mr Green att kunden under flera år har spelat över sin inkomst och att ytterligare information om kundens ekonomiska förhållanden behöver inhämtas. I det fördjupade kundkännedomsdokumentet för Mr Green ett resonemang om att kunden troligtvis har tagit ett lån för att finansiera sitt spelande och att i samband med det nya lånet samt försäljning av djur år 2020, är nettoförlusten för kundens spelande täckt. Mr Green konstaterade att omständigheten att kunden troligen tagit ett lån enbart för att finansiera spelandet är oroande med hänsyn till de indikationer som redan uppmärksammats ur ett spelansvarsperspektiv. Mr Green stängde kundens konto den 6 februari 2020.

Kund nr 13 har under 2019 förlorat mer än 1 300 000 kr vilket motsvarar tre gånger dennes taxerade inkomst för samma år. Under januari 2020 förlorade kunden ytterligare 144 895 kr. Från juli 2019 till och med februari 2020 har Mr Green utifrån kundens riskpoäng gjort 13 kontaktförsök via e-post utan att få svar. Under samma period, den 13 december, gjorde Mr Green ett försök att nå kunden via telefon utan att få kontakt och kunden fortsatte spela. Vid tillfället för uppringsningsförsöket gör kunden flera insättningar per dag, vilket fortsätter

även efter att Mr Green har försökt kontakta kunden. Den 14 februari 2020 tillämpade Mr Green restriktioner avseende insättningar och uttag.

Kund nr 14 har enligt Mr Greens dokumentation förlorat 1 100 000 kr under 2019 vilket är motsvarande sex gånger kundens taxerade inkomst för år 2018. Mr Green har i inkomna handlingar konstaterat att kunden uppvisade tecken på spelproblem och att denne också varit föremål för spelansvarsåtgärder mellan april 2019 och januari 2020. Under denna period skickades totalt 14 e-postmeddelanden till kunden. Sex av dessa e-postmeddelanden skickades i april till och med juli 2019 utan att kunden svarade. I listan över kundens transaktioner till spelkontot syns att det är hög aktivitet till spelkontot under perioden som kunden är föremål för spelansvarsåtgärder. Insättningar görs flera gånger i veckan och ofta flera gånger per dag. Exempelvis gör kunden den 19 april 2019 totalt 29 insättningar till sitt spelkonto på sammanlagt 18 000 kr. I samband med ett kontaktförsök via telefon i juli 2019 upp gav kunden att spelandet var under kontroll. Under november 2019 och januari 2020 skickade Mr Green e-post till kunden vid åtta tillfällen, varav kunden vid ett tillfälle, den 21 januari svarade att denne har spelsituationen under kontroll. Den 28 januari 2020 stängde spelansvarsavdelningen kundens konto efter att ha mottagit information från penningtvättsavdelningen om att kunden spelar för mer än sin taxerade inkomst och är skuldsatt.

Sammanfattningsvis har samtliga av de granskade kunderna varit föremål för spelansvarsåtgärder i form av kontakt eller kontaktförsök med anledning av riskfyllda spelmönster. Mr Green har stängt av fyra av kunderna i samband att utredningar från penningtvättsavdelningen visat att information om kundens ekonomiska situation eskalerats.

Mr Greens yttrande angående vidtagna kundkännedomåtgärder för respektive kund

Mr Green har anfört i huvudsak följande angående de kundkännedomåtgärder som bolaget har vidtagit.

Kunderna nr 2, 3, 4, 5, 8, 10, 13, 14 och 15 öppnade konton hos Mr Green innan den 1 januari 2019. Mr Green var vid den tidpunkten licensierad av spelmyndigheten på Malta. Kundernas aktivitet övervakades och granskades i enlighet med Mr Greens rutiner för penningtvätt och finansiering av terrorism som utvecklats i enlighet med gällande regelverk på Malta fram till och med den 1 januari 2019 när kontona flyttades till den svenska licensen.

Den 28 april 2019 implementerades nya system med förbättrade rutiner. Samtliga av Spelinspektionen granskade kunder hade uppmärksamats av Mr Green redan i ett tidigare skede i enlighet med de nya flaggningsvillkor som införts för Mr Greens penningtvättsprogram. Flera av kunderna hade således begränsats tidigare som ett resultat av att de förlorat eller gjort insättningar motsvarande en hög procent av sin inkomst.

I samband med införandet av det nya systemet och ett automatiserat riskklassificeringssystem uppstod tekniska problem. För fyra av kunderna (nr 2, 4, 10 och 14) påverkades riskklassificeringen. Alla nämnda kunder skulle annars ha flaggats för granskning den 28 april 2019. Detta var en engångsföreteelse som inträffade under genomförandefasen och påverkade endast några få av Mr Greens kunder.

Kunderna 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11 och 13 har använt banköverföringar som den huvudsakliga eller enda betalningsmetoden vilket är en betalningsmetod med låg risk. När uttag har gjorts har detta skett till samma bankkonton vilket inneburit att en så kallad *closed loop* har etablerats och som enligt Mr Green även är en indikation på låg risk för penningtvätt och finansiering av terrorism. På grund av ett mänskligt misstag skickades inte begäran om SOF/SOW-dokumentation ut till en kund förrän en och en halv månad efter att det skulle ha gjorts (kund nr 13). Sedan år 2019 har rutinerna för att förhindra penningtvätt förbättrats genom att automatiserade processer införts, vilket

säkerställer att alla konton som flaggas automatiskt ställs i kö för granskning. Detta innebär att mänskliga misstag och tekniska problem inte kan resultera i att konton som flaggas för granskning inte blir granskade av penningtvättsteamet.

Mr Greens yttrande angående utökad övervakning avseende penningtvätt

Mr Green har anfört i huvudsak följande angående utökad övervakning avseende penningtvätt.

Mr Green bekräftar att de initiala system och rutiner som fanns på plats när verksamheten under den svenska licensen startade hade utrymme för förbättringar. De allra flesta av de kundärenden som förekommer och som har granskats av Spelinspektionen, är från tidiga stadier av licensperioden. Granskar man dessa ärenden idag, utifrån de verktyg och rutiner som nu finns tillgängliga, så medger Mr Green att samtliga granskade kunder hade kunnat få restriktioner på sina spelkonton eller blivit exkluderade från spel hos Mr Green på ett tidigare stadium än vad som skedde.

Mr Green har bland annat implementerat ett bättre system för ärendehantering som hjälper penningtvättsteamet vid utförandet av riskbedömningen av kunder. I april 2019 introducerades även ett automatiserat riskklassificeringssystem som dagligen tilldelar alla kunder en risknivå.

Mr Green har succesivt utökat antalet penningtvättsutredare för att kunna hantera ökningen av kunder som var i behov av profilering med anledning av de nya systemen som implementerats. Det var svårt att helt kunna förutspå hur många kunder som skulle flaggas till följd av de nya systemen och det har varit ett större antal kunder än vad som ursprungligen förväntades, inklusive konton med låg risk. När en flaggning av en kund utlöstes placerades kundkontona i kö för granskning där de konton som utgjorde högsta risken profilerades först inom normala tidsramar, medan övriga konton stod i kö där de placerades i förhållande till vilken risknivå de utgjorde. Denna prioriteringsprocess användes fram till september 2020 och gjorde således att några av kunderna inte granskades förrän under sommaren 2020.

I januari 2020 skapades en ny varningssignal som testades på svenska kunder. Varningssignalen var utformad för att flagga för kunder som gjorde större insättningar under en 24-timmarsperiod. Införandet av denna varningssignal skedde som ett direkt resultat av den interna granskning som gjordes efter undersökningen av den första kunden i Spelinspektionens ärende. Mr Green svarade Spelinspektionen den 28 februari 2020 och informerade Spelinspektionen om detta. Efter införandet av den nya varningssignalen har totalt 71 konton flaggats för granskning fram till den 30 juni 2020.

I mars 2021 blev penningtvätt- och terrorfinansieringsprocessen förstärkt med ett system som syftar till att förbättra effektiviteten i arbetet kring penningtvätt och leda till snabbare responstid för att genomföra profilering av kunder. Denna förändring möjliggör även för penningtvätteamet att utföra en mer detaljerad granskning av kundens konto/transaktioner genom att minska det administrativa arbetet kring profilering jämfört med tidigare.

Mr Greens yttrande angående vidtagna spelansvarsåtgärder inom ramen för omsorgsplikten

Mr Green har anfört i huvudsak följande angående vidtagna spelansvarsåtgärder.

Vid de tillfällen när kontakt inte togs med kunderna nr 4, 13 och 14 berodde det på att kundens beteende ansågs innebära lägre risk eller att Mr Green nyligen tagit kontakt med kunden. Enligt dagens rutiner kan en kund inte neka till att svara på upprepade kontaktförsök. Om en kund inte svarar på e-post eskaleras ärendet och kontakt tas per telefon. Om samtalet inte besvaras stängs kunden av till dess att ett sådant samtal kan genomföras.

Vad gäller kund nr 8 fick kunden tala med kundsupporten via telefon för att vägledas genom den befintliga processen för kunder som återkommer från självavstängning, vilket innebär att kunden bekräftar att denne känner sig bekväm med att återuppta sitt spelande givet den tidigare självavstängningen. Efter att ha gett en andra bekräftelse efter 24 timmar, vilket är ett krav, återaktiverades kontot. Spelansvarsavdelningen bevakade löpande kundens spelbeteende enligt de rutiner som fanns på plats då. Kunden granskades vid

21 olika tillfällen vilket resulterade i sju kontakter varav två skedde per telefon. Kunden bekräftade för Mr Green att denne var bekväm med sin spelnivå och de insättningsgränser som denne angett. Spelansvarsteamet observerade inte några märkbara beteendeförändringar under perioden och risknivån för kundens beteende låg stabilt på mellan låg och medel, enligt de uppgifter som samlats in från kundens spelbeteende. Mr Green anger även att kunden, utifrån dagens förbättrade processer, hade flaggats för granskning i ett tidigare skede, som ett resultat av att kunden förlorat en hög procent av sin inkomst.

Mr Greens yttrande angående skärpta spelansvarsåtgärder och utökad övervakning avseende omsorgsplikten

Mr Green har anfört i huvudsak följande angående skärpta spelansvarsåtgärder.

Vid tidpunkten för omsorgspliktens införande fanns det inte någon vägledning tillgänglig från Spelinspektionen, utöver det som framgår av lagstiftningen och förarbetena till lagen.

Skyldigheten att övervaka, och vid behov, ingripa mot kunder i avsaknad av samtycke från kunden i syfte att skydda kunder från negativa effekter av överdrivet spelande är en komplicerad uppgift. Det är nödvändigt att licenshavare får tid och ett visst spelrum att utveckla sitt arbete med omsorgsplikten över tid. Utifrån de verktyg och rutiner som Mr Green implementerat sedan 2019 skulle restriktioner eller tillträdesbegränsningar ha tillämpats för de granskade kunderna på ett tidigare stadium än som är fallet.

Mr Green har i sitt yttrande avseende Spelinspektionens preliminära bedömning kommit in med en beskrivning av det ramverk de hade på plats och som Mr Green anser uppfyller lagkravet på omsorgsplikt. Mr Green bekräftar samtidigt i yttrandet att de initiala system och rutiner som fanns på plats när verksamheten startade under den svenska licensen hade utrymme för förbättringar och att de flesta av de kundärenden som förekommer i Spelinspektionens granskning, härrör från tidiga stadier av licensperioden.

Mr Green har genomfört förbättringar i verksamheten sedan 2019. Dessa har fokuserat på utökade kontroller och övervakning för att åtgärder ska kunna vidtas i ett tidigare skede. När en kund kontaktas vid flera tillfällen ska Mr Green numera ringa kunden snarare än att förlita sig på att kunden svarar på e-post. Mr Green har under 2020 infört restriktioner och tillträdesbegränsningar för kunder som inte svarar vid kontaktförsök. Mr Green anser inte att en bekräftelse från kund om att denne har kontroll över sitt spelande är tillräcklig information för att tillåta kunden att fortsätta spela. Ett sådant uttalande används i den övergripande riskbedömningen och vägs mot andra riskindikatorer när riskbedömningen av kunden görs.

Tillämpliga bestämmelser

För en redogörelse för tillämpliga bestämmelser, se [bilaga 2](#).

Spelinspektionens bedömning avseende överträdelser av penningtvättslagen

Tillräcklig kundkännedom för att kunna hantera risken för penningtvätt har inte uppnåtts

Spelinspektionens bedömning är att Mr Greens kundkännedom avseende samtliga av de granskade kunderna i perioder av affärsförbindelsen har varit otillräcklig. Mr Green skulle således inte ha upprätthållit affärsförbindelsen eller utfört enstaka transaktioner avseende dessa kunder. Mr Green har inte tillräckligt skyndsamt vidtagit adekvata och fördjupade kundkännedomsåtgärder och således inte kunnat bedöma risken för att utsättas för penningtvätt. Skälen för Spelinspektionens bedömning är följande.

Ovanligt stora insättningar är en av flera indikationer på att en kund kan utgöra hög risk för att tvätta pengar (se 2 kap. 3 § Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd (SIFS 2019:2) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism). I förhållande till exempelvis en persons inkomst är höga insättningar en av flera riskfaktorer som ska beaktas och utredas. Trots höga insättningar, i flera fall betydligt högre än kundernas taxerade inkomster, i kombination med

höga insättningsgränser, har Mr Green först när kunderna spelat för stora summor pengar, kontrollerat om kunderna haft legala medel att spela för i den omfattning som har skett. Innan sådana åtgärder vidtas kan Mr Green inte anses ha haft tillräcklig kundkännedom. I fallet avseende kund nr 12 har Mr Green inte undersökt huruvida personen överhuvudtaget har medel att spela för 999 000 kr under en period om mindre än en vecka. Varken personens taxerade inkomst eller SOF/SOW har undersökts av Mr Green. Det har bara lämnats en notering i kundakten om att personen behöver komma in med SOF/SOW-dokumentation om denne åter vill spela. Spelinspektionen anser att det inte ska vara möjligt för en person att spela för ett sådant stort belopp och att medlens ursprung sedan inte kontrolleras av verksamhetsutövaren.

Indikationer på när fördjupade kundkännedomsåtgärder bör genomföras kan vara att utgå från medianen av den svenska nettoinkomsten och hur mycket personer i Sverige enligt statistik spenderar på nöjeskonsumtion (nettoinkomst är summan av en persons alla skattepliktiga och skattefria inkomster minus skatt och övriga negativa transfereringar (exempelvis återbetalt studielån). Exempelvis uppgick medianen av nettoinkomsten 2019 i Sverige till 274 400 kr (Enligt Statistiska centralbyrån (SCB)). Enligt SCB spenderade hushållen 11,3 procent av sina inkomster på fritid, underhållning och kultur år 2019. Mr Green har tillåtit kunder att göra stora insättningar i förhållande till personernas taxerade inkomst innan kundkännedomsåtgärder har vidtagits, flera av kunderna har kunnat göra insättningar på betydligt högre belopp än deras taxerade inkomster för samma år som insättningarna gjorts. Mr Green har även haft vetskapen om att flera av de granskade kunderna redan innan den svenska spellicensen, gjort stora insättningar till sina spelkonton.

En verksamhetsutövare får inte upprätthålla en affärsförbindelse eller utföra en enstaka transaktion om tillräcklig kundkännedom inte har uppnåtts (3 kap. 1 § penningtvättslagen). Vid Mr Greens fördjupade kundkännedomsåtgärder har i flera fall besvärande omständigheter om vissa kunders förehavanden framkommit. Det har framkommit att kunder bland annat är dömda för brott eller haft en nära anhörig, skriven på samma adress, som är kriminellt belastad. Kunderna kan således, under en längre tid i affärsrelationen med Mr Green, ha haft ett uppsåt att tvätta pengar. Kunderna har i alla de granskade fallen kunnat göra stora insättningar innan Mr Green har kontrollerat pengarnas ursprung.

Bland de granskade kunderna bör tre kunder (kund nr 1, 4 och 5) specifikt nämnas. Kund nr 1 driver ett eget bolag i en bransch där det kan vara attraktivt för kriminella att tvätta pengar (Rapport 2011: 4, Brottsförebyggande rådet, *Penningtvätt rapportering och hantering av misstänkta transaktioner*, 2011, s. 38-39), har en nära anhörig som är kriminellt belastad och är skriven på samma adress, har en negativ deklarerad inkomst och har under en kort tid spelat för en stor summa pengar i förhållande till den taxerade inkomsten. Kunden gjorde under 2019 insättningar på totalt 803 800 kr. Kund nr 4 är tidigare dömd för bokföringsbrott och har sedan 2015 och fyra år framåt förlorat mer än sin taxerade inkomst varje år. Kund nr 5 är tidigare dömd för narkotikabrott och har under 2019 gjort insättningar motsvarande mer än sin taxerade inkomst för samma år. Mr Green påbörjade fördjupade kundkännedomsgärder för ovan nämnda kunder efter att Mr Green mottagit Spelinspektionens begäran om mer information i juni 2020.

Fördjupade kundkännedomsgärder har i fem av de granskade fallen (kunderna nr 1, 4, 5, 7 och 8) påbörjats först efter att Mr Green tagit emot Spelinspektionens begäran om ytterligare information sommaren 2020. Enligt Mr Green påbörjades fördjupade kundkännedomsgärder retroaktivt för några av kunderna på grund av nyanställd personal, tekniska fel och andra prioriteringar. Mr Green har således under affärsförbindelsen till kunderna inte haft tillräckligt med information om kunden eller de insatta medlens ursprung för att kunna bedöma risken för att ha utnyttjats eller för att utnyttjas för penningtvätt (3 kap. 13 § penningtvättslagen).

Spelinspektionen är medveten om att förbättrad kundövervakning och kundkännedomsarbete är ett löpande arbete. Detta befriar dock inte Mr Green från kraven i penningtvättslagen. Mr Green anger själva att alla de av Spelinspektionen granskade kunderna hade flaggats och utretts vid ett tidigare skede efter förbättrade rutiner och att det är fyra kunder som på grund av tekniskt fel inte flaggades trots att så borde skett. Enligt Spelinspektionen tyder detta på att Mr Green är medvetna om sina tidigare brister i sitt arbete för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism.

Spelinspektionen konstaterar att Mr Green har vidtagit åtgärder för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism. Däremot har fördjupade kundkännedomsåtgärder utförts i ett sent stadie i affärsrelationen, trots förekomsten av höga insättningar och andra olika riskindikationer, som exempelvis uppvisande av irrationella spelmönster. Mr Green har inte arbetat tillräckligt proaktivt och riskbaserat för att kunna säkerställa att kundkännedomen är aktuell och tillräcklig för att således ha möjlighet att bedöma risken för att utsättas för penningtvätt (3 kap. 13 § penningtvättslagen).

Spelinspektionen bedömer således att Mr Green inte har säkerställt att kundkännedomen är aktuell och tillräcklig, varför Mr Green inte på ett relevant sätt kunnat bedöma risken för att utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism.

Val av ingripande när det gäller överträdelser av penningtvättslagen

Mr Green ska meddelas en varning

Vid en överträdelse som är allvarlig, upprepad eller systematisk får Spelinspektionen återkalla licensen för Mr Green. Om det är tillräckligt får Spelinspektionen istället meddela varning, vilken får förenas med en sanktionsavgift.

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen bland annat ta hänsyn till hur allvarlig överträdelsen är, hur länge den har pågått och graden av ansvar.

De brister som har konstaterats gällande kundkännedomsåtgärder innebär att Mr Green inte har arbetat på ett sådant riskbaserat sätt som föreskrivs i lagstiftningen. Detta har medfört betydande risker för att Mr Green kan ha utnyttjats för penningtvätt och finansiering av terrorism, vilket måste anses vara allvarligt och till viss del systematiska.

Spelinspektionens granskning omfattar endast perioden den 1 januari 2019 till och med den 1 juni 2020, varför det inte är möjligt att fastställa hur länge överträdelserna har pågått. Spelinspektionen anser dock att överträdelserna har

pågått under en längre tid. De konstaterade bristerna ligger vidare inom Mr Greens kontroll.

I förmildrande riktning ska beaktas om verksamhetsutövaren i väsentlig utsträckning genom ett aktivt samarbete har underlättat Spelinspektionens utredning och om verksamhetsutövaren snabbt har upphört med överträdelsen sedan den påtalats av Spelinspektionen. Mr Green har samarbetat med Spelinspektionen i ärendet och kommit in med de uppgifter som myndigheten har begärt. Samarbetet kan dock inte anses ha varit aktivt på ett annat sätt än vad man vanligen måste kunna förvänta sig av ett företag som valt att driva tillståndspliktig verksamhet under tillsyn. Mr Green har inte heller självmant fört fram viktig information som Spelinspektionen inte redan förfogat över (prop. 2016/17:173 s. 555). Mr Green kan alltså inte anses i väsentlig utsträckning ha underlättat Spelinspektionens utredning.

Mr Green har vidtagit omfattande åtgärder för att åtgärda brister i sitt arbete mot penningtvätt och finansiering av terrorism och som kan förhindra att liknande överträdelser sker igen. Mr Green har bland annat förbättrat sina rutiner och system samt anställt ny personal. Mot denna bakgrund bedömer Spelinspektionen att en varning är ett tillräckligt ingripande.

Mr Green ska betala en sanktionsavgift om 1 500 000 kr

Varningen ska förenas med en sanktionsavgift. Mot bakgrund av att det är svårt att uppskatta hur stor vinst Mr Green har gjort till följd av överträdelsen får sanktionsbeloppet högst uppgå till en miljon euro (7 kap. 14 § penningtvättslagen).

Vid bestämmande av sanktionsavgiftens storlek ska hänsyn även tas till verksamhetsutövarens finansiella ställning. Med finansiell ställning avses exempelvis årsomsättning (prop. 2016/17:173 s. 556). Under räkenskapsåret 2019 uppgick Mr Green bruttoomsättning till 5 898 138 483 kr och Mr Greens intäkter minus utbetalda vinster (i spelbranschen benämnt Gross Gaming Revenue, GGR) uppgick till 236 494 080 kr. Spelinspektionen bedömer mot denna bakgrund att Mr Green får anses ha en stark finansiell ställning.

Spelinspektionen har ovan konstaterat att bristerna är allvarliga och till viss del systematiska. Mot denna bakgrund och med hänsyn till verksamhetsutövarens starka finansiella ställning ska sanktionsavgiften bestämmas till 1 500 000 kr.

Spelinspektionens bedömning avseende överträdelser av spellagen

Mr Green har inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att hjälpa kunder att minska sitt spelande och har därmed brutit i omsorgsplikten

Utredningen visar att Mr Green inte har vidtagit tillräckliga åtgärder för att hjälpa kunderna att minska sitt spelande när det har funnits anledning till det. Åtgärder i form av återkoppling på spelarnas spelbeteende, restriktioner och tillträdesbegränsningar borde ha tillämpats redan när Mr Green bedömde att kunderna hade en riskpoäng som indikerar möjligt spelproblem, när kunderna hade ett spelbeteende som tyder på upptagenhet av spelet eller när Mr Green fann skäl att kontakta kunden på grund av dennes spelande. I flera av de granskade fallen har det istället gått flera månader innan nödvändiga restriktioner eller tillträdesbegränsningar har vidtagits. Mr Green kan därmed inte anses ha uppfyllt kraven på omsorgsplikt i spellagen och i spelförordningen. Skälen för Spelinspektionens bedömning är följande.

Mr Green har inte tillämpat spelansvarsåtgärder i form av restriktioner och tillträdesbegränsningar i tid

Kravet på omsorgsplikt innebär att licenshavaren ska skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det. I omsorgsplikten ingår att motverka överdrivet spelande genom fortlöpande kontroll av spelbeteende (14 kap. 1 § spellagen). För att skydda spelaren bör licenshavaren ge återkoppling på spelarens spelbeteende samt tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar (prop. 2017/18:220 s. 148). Innebörden av begreppet överdrivet spelande bör avgöras med hänsyn till spelarens uppställda gränser för insättningar, förlustgränser, inloggningstid och förändrat spelbeteende med mera (prop. 2017/18:220 s. 322).

Förarbetsuttalandet om gränser för insättningar visar på vikten av att licenshavaren iakttar särskild vaksamhet avseende de kunder som har angett

höga insättningsgränser. En jämförelse kan här göras med 11 kap. 5 § spelförordningen som anger att en licenshavare, i syfte att fullgöra sin omsorgsplikt, ska ta kontakt med spelare som höjer en insättningsgräns eller anger en högre gräns än 10 000 kr per månad. Lagstiftaren har således ansett att en insättningsgräns på mer än 10 000 kr per månad är så hög att gränsen i sig medför att licenshavaren måste vidta en särskilt utpekad spelansvarståtgärd. I det aktuella fallet hade kunderna som omfattades av granskningen gällande omsorgsplikt satt insättningsgränser mellan 15 000 kr och 1 000 000 kr per dag samt mellan 150 000 kr och 900 000 000 kr i månaden. Redan det förhållandet att dessa kunder har bestämt påfallande höga, i vissa fall extremt och helt verklighetsfrämmande höga insättningsgränser, borde ha gett Mr Green anledning att ta upp insättningsgränserna med kunderna och efter en gedigen utredning, i förekommande fall, inte tillåta kunderna att spela. Det är svårt att tolka bolagets brist på agerande när det gäller nu aktuella insättningsgränser på annat sätt än att Mr Green under den granskade perioden inte tagit bolagets omsorgsplikt på allvar.

Av utredningen framgår att samtliga fem kunder har haft ett spelbeteende som innebär att de visat tecken på upptagenhet av spelet. Vad gäller kund nr 4 har Mr Green självt konstaterat att kunden har en riskpoäng som indikerar möjligt spelproblem. Kunden gjorde flera insättningar till sitt spelkonto per dag under flera dagar. Kund nr 8 satte under en månad in pengar till sitt spelkonto under majoriteten av dagarna och gjorde dessutom flera insättningar under samma dag. Denna kund spelade dessutom på kort tid bort stora summor pengar efter det att kontot återaktiverades efter en självavstängning. Självavstängning är en av flera riskindikationer på problemspelande som bör beaktas. Kund nr 10 gjorde under en månad insättningar under 27 av de 31 dagarna. Under de flesta dagarna gjordes flera insättningar per dag, inte sällan flera per timme. Kund nr 13 gör flera insättningar per dag både vid tiden för Mr Greens försök att nå kunden per telefon och efter detta. Kund nr 14 hade hög aktivitet på sitt spelkonto under perioden då Mr Green försökte kontakta denne. Under en dag gjordes så många som 29 insättningar. Ingen av kunderna har svarat på Mr Greens kontaktförsök, utan har istället fortsatt att spela.

Mr Green har funnit skäl att kontakta samtliga fem kunder i ett spelansvarshänseende, men har ändå tillåtit kunderna att fortsätta spela trots att

de inte har besvarat kontaktförsöken och därtill haft ett sådant spelbeteende som tyder på upptagenhet av spelet. Det har funnits starka skäl för Mr Green att ge återkoppling till kunderna på deras spelbeteende samt att vidta restriktioner och/eller tillträdesbegränsningar gentemot dem. Först när Mr Greens spelansvarsavdelning får information från penningtvättsavdelningen om kundernas ekonomiska situation har Mr Green satt in adekvata spelansvarsåtgärder, innebärande att fyra av fem av spelkontona har avslutats. Att åtgärderna har vidtagits för sent är tydligt, eftersom informationen från penningtvättsavdelningen visar att fyra av de fem kunderna har spelat för mer än sina taxerade inkomster (kund nr 4, kund nr 10, kund nr 13 och kund nr 14) och att en har varit skuldsatt (kund nr 8). Mr Green har vidtagit åtgärder i form av kontaktförsök och det måste därför ha varit tydligt för Mr Green att de aktuella kunderna uppvisade ett spelmonster som krävde åtgärder. Mr Green borde således ha vidtagit adekvata spelansvarsåtgärder i form av återkoppling, restriktioner och tillträdesbegränsningar utifrån spelbeteendet, istället för att invänta information om kunderna från penningtvättsavdelningen. Att enbart försöka kontakta kunderna har inte varit tillräckligt. Mr Green har anfört att de efter 2019 har infört verktyg och rutiner som innebär att restriktioner och tillträdesbegränsningar skulle ha tillämpats på ett tidigare stadium än vad som var fallet för de granskade kunderna. Enligt Spelinspektionen har överträdelserna därmed inte bara drabbat de granskade kunderna utan även varit systematisk.

Mr Green har invänt att det inte har funnits någon tillgänglig vägledning gällande omsorgsplikten och att det är nödvändigt att licenshavare får tid att utveckla sitt arbete. Av bestämmelsen i 14 kap. 1 § spellagen framgår tydligt att licenshavaren har ett ansvar för att skydda spelare och att hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det. I förarbetena anges även olika åtgärder som licenshavaren bör vidta i syfte att skydda spelare, som till exempel att tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar. Det har därmed funnits tillräcklig vägledning för Mr Green att i aktuellt fall kunna vidta tillräckliga åtgärder gentemot de aktuella kunderna och därmed uppfylla kraven på omsorgsplikt. När ett spelbolag är osäkert på vad som krävs, om spelbolaget inte klarar av att skapa system för effektiv regelefterlevnad eller om avsatta resurser är otillräckliga, är inte lösningen att starta verksamheten och hoppas på att de eventuella problemen löser sig senare eller att problemen inte upptäcks. Lösningen är i stället att inte erbjuda spel till dess att spelbolaget med säkerhet

kan uppfylla de gällande reglerna. Mr Green har valt det första alternativet. Det finns ingenting i det Mr Green anför som kan föranleda Spelinspektionen att göra någon annan bedömning än att Mr Green överträtt reglerna.

Mr Green har inte tagit adekvat kontakt med de spelare som har en insättningsgräns över 10 000 kr

I 11 kap. 5 § spelförordningen anges att en licenshavare, i syfte att fullgöra sin omsorgsplikt, ska ta kontakt med spelare som höjer en insättningsgräns eller anger en högre gräns än 10 000 kr per månad.

Det e-postmeddelande som Mr Green har skickat till de granskade kunderna kan inte anses uppfylla kravet på en sådan kontakt. Meddelandet är riktat till de spelare som "nyligen har uppdaterat" en insättningsgräns. Meddelandet kan därmed inte anses riktat till dem som har höjt sin gräns, än mindre till dem som har höjt sin gräns till mer än 10 000 kr per månad. Informationen i meddelandet är vidare kortfattad, allmän och standardiserad. Det finns visserligen en hänvisning till Mr Greens spelansvarsverktyg, men meddelandet saknar återkoppling till kunden om exempelvis den höjda risk som en insättningsgräns på över 10 000 kr i månaden innebär. För att kunna anses vara ett led i att fullgöra Mr Greens omsorgsplikt måste den kontakt som bolaget tar innehålla en individuellt riktad återkoppling där spelaren varnas utifrån dennes egna angivna gränser (jfr prop. 2017/18:220 s. 152). Den kontakt som Mr Green har tagit med de berörda kunderna genom e-postmeddelandet kan därför inte anses vara tillräcklig för att Mr Green ska anses fullgjort omsorgsplikten.

Val av ingripande när det gäller överträdelser av spellagen

Mr Green ska meddelas en varning

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarig överträdelserna 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 allvarigare 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 omfattar endast perioden den 1 januari 2019 till och med den 1 juni 2020, varför det inte är möjligt att fastställa hur länge överträdelsen har pågått. Spelinspektionen anser dock att överträdelsen har pågått under en längre tid. Utifrån Mr Greens beskrivning om hur de under den granskade tidsperioden arbetat med att motverka överdrivet spelande får överträdelsen anses bero på att Mr Green inte haft fullgoda rutiner på plats och att bristerna har varit systematiska.

Allvarliga överträdelser ska resultera i att licensen återkallas, om inte en varning anses tillräcklig. Vid bedömningen i det aktuella ärendet anser Spelinspektionen att de nya system och rutiner som Mr Green infört i verksamheten avseende spelansvar och omsorgsplikt kan, om dessa efterlevs i praktiken, öka förutsättningarna för att skydda kunder mot överdrivet spelande. Det medför enligt Spelinspektionen att en varning får anses som ett tillräckligt ingripande.

Mr Green ska betala en sanktionsavgift om 30 000 000 kr

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, 19 kap. 15 § spellagen.

Sanktionsavgiften ska vidare sättas i relation till bolagets omsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret och bestämmas till ett belopp på som lägst 5 000 kr och som högst 10 procent av licenshavarens årsomsättning av det spel som licenserna omfattar, 19 kap. 13 § spellagen. Mr Greens bruttoomsättning för 2019 uppgick enligt inhämtade och med Mr Green kommunicerade uppgifter från Skatteverket till 5 898 138 483 kr. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 589 813 848,3 kr. Spelinspektionen har även begärt in uppgift om Mr Greens GGR för 2019, som enligt uppgift från Mr Green uppgick till 236 494 080 kr.

Vid bedömningen av sanktionsavgiftens storlek beaktar Spelinspektionen överträdelsernas allvar, hur länge de har pågått, Mr Greens omsättning samt uppgifterna om Mr Greens GGR. Spelinspektionen konstaterar att det har varit fråga om allvarliga överträdelser av omsorgsplikten i spellagen som pågått under en längre tid. Spelinspektionen bestämmer mot den bakgrunden sanktionsavgiften till 30 000 000 kr.

Detta beslut har fattats av Spelinspektionens styrelse Per Håkansson, ordförande, Camilla Rosenberg, generaldirektör, Håkan Wall, Madelaine Tunudd, Andreas Prochazka, Fredrik Holmberg och Doris Högne Rydheim. Vid den slutliga handläggningen medverkade också avdelningschefen Patrik Gustavsson, enhetschefen Robert Larsson, chefsjuristen Johan Röhr, juristen Lina Wiker, Lisa Runfors och Fanny Nyman, föredragande.

Camilla Rosenberg

Bilaga 1

Hur man överklagar till förvaltningsrätten

Om du inte är nöjd med beslutet kan du överklaga det till Förvaltningsrätten i Linköping, Box 406, 581 04 Linköping. Överklagandet ska vara skriftligt.

När du överklagar ska du

- tala om vilket beslut du överklagar, t ex genom att ange ärendets diarienummer,
- tala om varför du menar att beslutet är felaktigt och hur du anser att det ska ändras,
- ange dina kontaktuppgifter, namn, person- eller organisationsnummer, postadress, telefonnummer och e-postadress

Om du anlitar ett ombud ska kontaktuppgifter till ombudet anges.

Senaste dag att överklaga

Spelinspektionen måste ha fått ditt överklagande inom tre veckor från det att du fick ta del av beslutet, annars kan överklagandet inte behandlas.

Överklagandet ska skickas till Spelinspektionen

Överklagandet ska vara ställt till förvaltningsrätten, men skickas till Spelinspektionen. Du kan skicka ditt överklagande med post, e-post eller fax. Alla kontaktuppgifter till Spelinspektionen framgår nedan.

Bilaga 2

Omsorgsplikt, dokumentationsplikt och insättningsgränser

En licenshavare ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iakttas i spelverksamheten för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det (omsorgsplikt). I omsorgsplikten ingår att motverka överdrivet spelande genom fortlöpande kontroll av spelbeteende. Licenshavare ska i en handlingsplan redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras (14 kap. 1 § spellagen).

Licenshavaren ska dokumentera varje spelansvarsåtgärd som vidtas (11 kap. 2 § spelförordningen).

Licenshavaren ska säkerställa att angivna gränser enligt 3 och 4 §§ inte kan överskridas. Om en spelare höjer en gräns eller anger en högre gräns för insättningar än 10 000 kr per månad, ska licenshavaren kontakta spelaren i syfte att fullgöra sin omsorgsplikt enligt 14 kap. 1 § spellagen (2018:1138) (11 kap. 5 § spelförordningen).

Åtgärder för kundkännedom

En verksamhetsutövare får inte etablera eller upprätthålla en affärsförbindelse eller utföra en enstaka transaktion, om verksamhetsutövaren inte har tillräcklig kännedom om kunden för att kunna

1. hantera risken för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kan förknippas med kundrelationen, och
2. övervaka och bedöma kundens aktiviteter och transaktioner enligt 4 kap. 1 och 2 §§ (3 kap. 1 § första stycket penningtvättslagen).

En verksamhetsutövare ska vidta åtgärder för kundkännedom vid etableringen av en affärsförbindelse (3 kap. 4 § första stycket penningtvättslagen).

En verksamhetsutövare ska löpande och vid behov följa upp pågående affärsförbindelser i syfte att säkerställa att kännedomen om kunden enligt 7, 8 och 10-12 §§ är aktuell och tillräcklig för att hantera den bedömda risken för

penningtvätt eller finansiering av terrorism (3 kap. 13 § första stycket penningtvättslagen).

Spelinspektionens ingripande

Om licenshavaren åsidosätter sina skyldigheter enligt spellagen ska Spelmyndigheten ingripa. Om överträdelsen är allvarlig ska licensen återkallas. Om det är tillräckligt kan en anmärkning eller varning meddelas. Spelmyndigheten får avstå från ingripanden, om överträdelsen är ringa eller ursäktlig eller om licenshavaren vidtar rättelse (18 kap. 12 § spellagen)

Spelmyndigheten får ingripa mot den som tillhandahåller spel och som överträder en bestämmelse i lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism eller föreskrifter som har meddelats med stöd av den lagen (18 kap. 17 § spellagen).

Vid en överträdelse enligt 17 § får spelmyndigheten ingripa genom att utfärda ett föreläggande om att vidta rättelse.

Vid en överträdelse som är allvarlig, upprepad eller systematisk får spelmyndigheten förelägga den som tillhandahåller spelet att upphöra med verksamheten eller, om myndigheten har meddelat licens, återkalla licensen.

Om det är tillräckligt får spelmyndigheten i stället för ingripande enligt andra stycket meddela varning (18 kap. 18 § spellagen).

En varning enligt 18 § får förenas med sanktionsavgift (18 kap. 19 § spellagen).

Vid ingripande enligt 18-20 §§ ska 7 kap. 13-24 §§ lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism tillämpas (8 kap. 21 § spellagen).

Vid valet av ingripande ska tillsynsmyndigheten ta hänsyn till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått. Särskild hänsyn ska tas till skador som har uppstått och graden av ansvar.

I försvårande riktning ska det beaktas om verksamhetsutövaren tidigare har begått en överträdelse eller om den fysiska personen i verksamhetsutövarens ledning tidigare orsakat en sådan överträdelse.

I förmildrande riktning ska det beaktas om

1. verksamhetsutövaren eller den fysiska personen i verksamhetsutövarens ledning i väsentlig utsträckning genom ett aktivt samarbete har underlättat tillsynsmyndighetens utredning, och
2. om verksamhetsutövaren snabbt upphört med överträdelsen eller den fysiska personen i verksamhetsutövarens ledning snabbt verkat för att överträdelsen ska upphöra, sedan den anmälts till eller påtalats av tillsynsmyndigheten (7 kap. 13 § penningtvättslagen).

Sanktionsavgiftens storlek

Sanktionsavgiften för en verksamhetsutövare som är en juridisk person ska som högst fastställas till det högsta av

1. två gånger den vinst som verksamhetsutövaren gjort till följd av överträdelsen, om beloppet går att fastställa, eller
2. ett belopp i kronor motsvarande en miljon euro.

Sanktionsavgiften får inte bestämmas till ett lägre belopp än 5 000 kronor

När sanktionsavgiftens storlek fastställs, ska särskild hänsyn tas till sådana omständigheter som anges i 13 § samt till den juridiska eller fysiska personens finansiella ställning och, om det går att fastställa, den vinst som gjorts till följd av överträdelsen (7 kap. 16 § penningtvättslagen).

Om en licenshavare tilldelas en anmärkning eller varning får Spelmyndigheten besluta att licenshavaren ska betala en sanktionsavgift (19 kap. 10 § spellagen).

Sanktionsavgiften ska uppgå till lägst 5 000 kronor och högst tio procent av licenshavarens omsättning det närmast föregående räkenskapsåret. Om överträdelsen har skett under licenshavarens första verksamhetsår får omsättningen uppskattas. Hänsyn ska endast tas till omsättning från licenspliktig verksamhet enligt spellagen (19 kap. 13 § spellagen).

När sanktionsavgiftens storlek bestäms, ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått. Spelmyndigheten får helt eller delvis avstå från att ta ut avgiften, om överträdelsen är ringa eller ursäktlig eller om det annars med hänsyn till omständigheterna framstår som oskäligt att ta ut avgiften (19 kap. 15 § spellagen).