

Videoslots Ltd
The Space Level 2 o 3, Alfred
Craig Street
PTA 1320 Pieta
Malta

Varning och sanktionsavgift – brister i omsorgsplikten

Beslut

1. Spelinspektionen meddelar Videoslots Ltd, C 49090, svenskt organisationsnummer 502081-1849 en varning.
2. Spelinspektionen beslutar att Videoslots Ltd ska betala en sanktionsavgift på 12 000 000 kronor.

Hur man överklagar, se [bilaga 1](#).

Sammanfattande bedömning

Videoslots Ltd har brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen (2018:1138) genom att bolaget inte har hjälpt sina kunder att minska sitt spelande när det funnits anledning till det. Videoslots Ltd har inte vidtagit tillräckligt effektiva åtgärder för att motverka överdrivet spelande, har inte följt upp effekten av vidtagna åtgärder och har inte heller agerat tillräckligt skyndsamt. Bolaget ska därför meddelas en varning förenad med sanktionsavgift.

Beskrivning av ärendet

Spelinspektionen inledde tillsyn mot Videoslots Ltd (Videoslots) under våren 2024 för att kontrollera hur bolaget efterlever kraven i 14 kap. 1 § spellagen, omsorgsplikten, och 11 kap. 1 § spelförordningen (2018:1475) om fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks.

Inom ramen för tillsynen har Spelinspektionen begärt in bolagets handlingsplan som ska redovisa hur omsorgsplikten ska fullgöras samt, om det inte ingår i handlingsplanen, de dokument som innehåller gällande rutiner för efterlevnaden av 11 kap. 1 § spelförordningen. Bolaget har gett in den handlingsplan ("Policy & Rutin för Ansvarsfullt Spelande") som varit gällande under granskningsperioden.

Spelinspektionen har också begärt in kunduppgifter för tolv utvalda kunder under granskningsperioden.

Urvalet av kunder har gjorts enligt följande:

- de fem spelare i åldersgruppen 18 – 24 år som har förlorat mest pengar under granskningsperioden
- de sju spelare från 25 år och uppåt som har förlorat mest pengar under granskningsperioden.

Sammanfattningsvis har följande kunduppgifter inkommit:

- födelseår
- insättningsgränser under perioden
- ändringar av insättningsgränser under perioden
- samtliga insättningar och uttag under perioden
- nekade insättningar under perioden
- förluster under perioden
- lagda onlinespel, inklusive insatser och förluster, under perioden
- vid vilka tidpunkter kunden varit inloggad på spelplattformen under perioden
- samtliga spelansvarsåtgärder som bolaget har vidtagit för kunden under perioden med specifikation för vilken typ av åtgärd och datum för åtgärden
- uppgift om kunden har gjort självtest under perioden
- vilken riskklass kunden har haft under perioden 1 januari 2023 – 31 mars 2024
- uppgift om kunden har varit avstängd någon gång under perioden 1 januari 2023 – 31 mars 2024.

Spelinspektionen har gått vidare med samtliga tolv kunder i urvalet. I [bilaga 2](#) finns en redogörelse för de kunduppgifter som lagts till grund för beslutet.

Om Videoslots arbete med omsorgsplikten

Videoslots har ett automatiserat system för övervakning av kundernas spelbeteende. Systemet utlöser riskindikatorer, så kallade "flaggor", som kan leda till att vissa åtgärder initieras. Riskindikatorerna är förenade med en riskpoäng och det är allvarlighetsgraden av dessa som avgör vilken riskpoäng som en riskindikator innehar. Vilka åtgärder som bolaget vidtar med anledning av riskindikatorerna beror på vilken poängnivå som kunden får genom sitt spelande. Enligt bolagets handlingsplan har bland annat unga kunder (18-24 år) automatiskt en högre riskpoäng. De åtgärder som systemet kan utlösa är till exempel att popup-meddelanden skickas till kunden eller att en manuell granskning av kunden inleds. Detta kan i sin tur leda till personlig kontakt och mer ingripande åtgärder. Bolaget har en arbetsmetod för riskklassificering av sina kunder som delas upp i antingen "social gambler", "low risk", "medium risk" eller "high risk". Dessa riskklasser är kopplade till poängsättningen och baseras på de riskindikatorer som utlöses för kunden i bolagets system för övervakning.

Innehållet i de popup-meddelanden som skickas till kunden är kopplade till de riskindikatorer som systemet har identifierat. Kunden behöver aktivt svara på meddelandet genom att trycka på "Fortsätta", "Ändra gränser" eller "Ta en paus". Om kunden väljer "Fortsätta" ökar kundens riskpoäng.

Bolaget använder sig av begreppet "veckobrev", vilket innebär att kunden läggs till i en veckovis uppföljning för att utvärdera och följa kunden.

Bolaget har en funktion som hindrar kunder från att göra ytterligare insättningar när vissa tröskelvärden har uppnåtts. För unga kunder, det vill säga kunder mellan 18 och 24 år, används ett tröskelvärde för nettoförlust på 15 000 kronor per månad. Det värdet beräknas genom summan av insättningar minus uttag. När en kund överskrider tröskeln hindras denne från att göra ytterligare insättningar, om inte kunden först gör kompenserande uttag.

Sammanfattning av Videoslots yttrande över Spelinspektionens preliminära bedömning

Spelinspektionen skickade den 18 december 2024 en preliminär bedömning av omständigheterna i ärendet till Videoslots. Bolaget har inkommit med yttrande över denna skrivelse. Vad bolaget har anfört anges sammanfattningsvis i kommande avsnitt.

Videoslots anser att bolaget inte har brutit mot omsorgsplikten

Videoslots har inledningsvis framfört att omsorgsplikten är en av de högst prioriterade frågorna i bolagets verksamhet och mot bakgrund av det har bolaget investerat i både system och personella resurser för att kunna efterfölja regelverket.

Bolaget framhåller att de anser att de uppfyller omsorgsplikten i sin ordalydelse i 14 kap. 1 § spellagen. De mer detaljerade krav som ska omfattas av omsorgsplikten, såsom tillträdesbegränsningar och restriktioner, följer inte av ordalydelsen och för att det ska bli möjligt att ingripa med anledning av dessa krävs att det finns föreskrifter. Vägledning från myndigheter ersätter inte föreskrifter på det sätt som lagstiftaren har avsett. Bolaget anger att avsaknaden av föreskrifter åtminstone borde leda till att eventuella överträdelser bedöms som ringa eller ursäktliga.

Bolaget menar att de domar som Spelinspektionen hänvisar till, i den preliminära bedömningen, gällande en skyldighet för licenshavaren att stänga av spelare och att så ska ske med tillräcklig skyndsamhet, inte är prejudicerande. Dessa domar var inte heller meddelade under granskningsperioden och bolaget har inte haft möjlighet att beakta och analysera betydelsen av dessa i sitt arbete med omsorgsplikten.

Bolaget menar att de har åstadkommit en varaktig förändring i form av kraftigt minskat spelande hos kunderna med de åtgärder som de har vidtagit under en period om en till tre månader, och det är inte rimligt att kunna förvänta sig förändring i spelbeteendet hos kunderna på en kortare tid än så. Som en grund för det minskade spelandet har bolaget redogjort för de granskade kundernas

omsättning under en elvamånadersperiod under 2024 (januari-november). Av redogörelsen framgår att kundernas omsättning under elvamånadersperioden har minskat från april och framåt. Bolaget anser att den tremånadersperiod som Spelinspektionen använder sig av för att granska kunder därför inte är rättvisande för att se hur den långsiktiga relationen mellan bolaget och dess kunder är och hur denna har utvecklats både före och efter granskningsperioden. Ett exempel på detta är kund 9 som vid granskningsperiodens början hade flera hundratusen kronor från tidigare vinster att disponera.

Bolaget vänder sig också mot uppgiften att Spelinspektionen anger att de inte har vidtagit tillräckligt ingripande åtgärder för att påverka kundernas spelande förutom popup-meddelanden samt e-post och telefonsamtal. Ytterligare åtgärder som vidtagits är den nettoförlustgräns som bolaget använder sig av för unga spelare, att två av spelarna har tvingats till självtest, samt att tre av kunderna har fått spel- och insättningsblockeringar. Bolaget framhåller därutöver att bolaget mellan januari och mars 2024 faktiskt införde restriktioner på 1002 konton som inte har omfattats av granskningen, vilket enligt bolaget, visar att de jobbar aktivt med omsorgsplikten.

Videoslots invändningar mot bedömning av överdrivet spelande och omständigheter i kundbeskrivningarna

Videoslots delar Spelinspektionens bedömning om att flera av indikatorerna för överdrivet spelande som framförs för kunderna i den preliminära bedömningen kan indikera problemspelande. Bolaget har dock anført, utifrån indikatorerna "spel på natten" och "flera gånger i veckan", att kunderna själva får välja när på dygnet de ska spela. Det är även upp till kunderna själva att välja hur mycket pengar de ska spela för, eftersom regelverket inte anger hur mycket en kund får spela för per månad. Bolaget ifrågasätter vidare var i lagstiftningen det anges att 10 000 kronor per månad är en för hög insättningsgräns. I detta sammanhang anser bolaget att vid bedömningen av kundernas förluster, ska även vinster över längre tid beaktas. Ett exempel på detta är kund 7 som varit aktiv kund i flera år och bolaget har, under tiden som kunden varit aktiv, sett till att dennes spelande skett på ett ansvarsfullt och hälsosamt sätt.

Spelinspektionen uppfattar det som att Videoslots anser att den speltid som bör beaktas vid bedömningen av överdrivet spelande är den faktiska speltiden, det vill säga hur lång tid ett spel tar, och att övrig tid, det vill säga den tid som uppstår mellan de lagda spelen, är irrelevant och ska inte tas med vid bedömningen av kundernas speltider.

Bolaget anser att Spelinspektionen inte har tagit hänsyn till de spelansvarsåtgärder som vidtagits för kunderna 2, 4, 5 och 9. Bolaget framhåller här tröskelvärdet om 15 000 kronor i maximala insättningar per månad som de unga kunderna har, samt att kunderna mottar popup-meddelanden från bolaget när de uppnår denna gräns. Bolaget har, redan innan första speltillfället, begränsat kundernas förluster. Bolaget har inte godkänt höjningar av denna begränsning, har begränsat vidare insättningar den aktuella månaden samt har även haft kontakt med kunderna via popup- och e-postmeddelanden.

Videoslots har vidtagit och ska vidta flera åtgärder för att förbättra sitt arbete med omsorgsplikten

Videoslots har angett att de redan har vidtagit och avser att vidta ytterligare omfattande åtgärder med hänvisning till Spelinspektionens bedömning. Detta arbete har till viss del påbörjats under granskningsperioden, innan Spelinspektionen inledde denna tillsyn. Bolaget har infört nya processer för uppföljning och utvärdering av tidigare utförda åtgärder, tillämpning av mer ingripande åtgärder, såsom åtkomstbegränsningar och insättningsbegränsningar och permanent avstängning som en sista utväg och effektivisering av spelarbedömningar för att kunna vidta snabbare åtgärder. Bolaget kommer även att göra vissa förtydliganden i sin handlingsplan, med anledning av Spelinspektionens synpunkter avseende bolagets passiva inställning till omsorgsplikten och att det inte finns ett särskilt avsnitt om unga kunder i den handlingsplan som var gällande under granskningsperioden.

Videoslots anser inte att de har brutit mot 11 kap. 5 § spellagen

Videoslots har framfört att kund 12 inte har överskridit sin insättningsgräns om 80 000 kronor per dag någon gång under granskningsperioden. Bolaget tillämpar ett 24-timmarsfönster som insättningsgräns och den dagliga

insättningsgränsen kan således sträcka sig över två datum beroende på när den aktiverats. Eftersom 24-timmarsfönstret har sträckt sig över två datum för den aktuella kunden har det vid en beräkning per datum sett ut som att kunden har överskridit sin insättningsgräns.

Omständigheter som Videoslots anser ska beaktas vid valet av ett eventuellt ingripande

Sammanfattningsvis anger Videoslots följande centrala omständigheter som enligt dem gör att förseelsen är ursäktlig eller ringa alternativt förmildrande vid val av sanktion:

- Det finns en regulatorisk oklarhet, det vill säga det finns inga föreskrifter som förutsattes av lagstiftaren när generella formuleringar i spellagen antogs. Detta innebär att det är svårt att veta vad som krävs i fråga om åtgärder, skyndsamhet och liknande för att inte riskera påföljder.
- Relationen till dataskyddsförordningen var osäker under granskningsperioden – bolaget var tvungna att göra noggranna analyser och överväganden av vilka personuppgifter som kunde hanteras i arbetet med omsorgsplikt utan att bryta mot dataskyddsförordningen.
- De domar i tillsynsärenden som Spelinspektionen hänvisar till är inte prejudicerande och de meddelades efter granskningsperioden och Videoslots har därför inte kunnat beakta dem.
- Bolaget anser att de har kunnat visa att de vidtagit åtgärder som medfört att samtliga granskade kunder har minskat sitt spelande och detta varaktigt.

Tillämpliga bestämmelser

En redogörelse för tillämpliga bestämmelser finns i [bilaga 3](#).

Spelinspektionens bedömning

Inledningsvis konstaterar Spelinspektionen att myndigheten och Videoslots är överens om de sakomständigheter som framgår av kundbeskrivningarna i bilaga 2. Med anledning av att bolaget, efter upprättandet av den preliminära bedömningen, har inkommit med nya uppgifter gällande kund 2, 4, 5 och 9 har kundbeskrivningarna justerats i denna del.

Frågor som Spelinspektionen inte går vidare med

Av de inlämnade handlingarna framgår att bolaget har rutiner på plats för efterlevnaden av 11 kap. 1 § spelförordningen. Spelinspektionen saknar därför skäl att gå vidare i denna del.

I den preliminära bedömningen ansåg Spelinspektionen att bolaget hade brutit mot 11 kap. 5 § spellagen då kund 12 såg ut att ha kunnat överskrida sin insättningsgräns per dag. Bolaget har därefter inkommit med en förklaring till hur bolagets insättningsgräns per dag fungerar. Spelinspektionen bedömer inte längre att någon överträdelse har skett av 11 kap. 5 § spellagen varför det saknas skäl att gå vidare i denna del.

Kunderna har haft ett överdrivet spelande

Omsorgsplikten innebär att licenshavaren 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 (14 kap. 1 § spellagen). Mot bakgrund av de tolv kundernas spelmönster, insättningsmönster och stora förluster bedömer Spelinspektionen att alla tolv granskade kunder har haft ett överdrivet spelande. Indikatorerna på överdrivet spelande har varit flera för samtliga kunder.¹

¹ Se om indikatorer för överdrivet spelande i Spelinspektionens vägledning, Omsorgsplikt Vägledning, s. 6–8.

Kundernas spelmönster talar för överdrivet spelande

Flera omständigheter i kundernas spelmönster talar för att de har haft ett överdrivet spelande. Hälften av kunderna har spelat flera gånger i veckan (kund 1, 6, 7, 8, 9 och 10), varav tre har spelat nästan varje dag under sin aktiva spelperiod (kund 6, 8 och 10). Drygt hälften av kunderna har också haft ett spelmönster som inneburit att de återkommit i spel flera gånger under dygnet eller spelat kontinuerligt under många timmar i sträck (kund 1, 2, 3, 4, 6, 9 och 10). Två av dem har vid flera tillfällen spelat mer eller mindre hela dygn i sträck (kund 4 och 6). Vid bedömningen av kundernas speltid har Spelinspektionen utgått från hur ofta och när kunderna har startat spel under en dag. Vidare har nio av kunderna i urvalet spelat på natten (kund 1, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 och 12). Flera kunder har spelat med höga insatser i spel. Exempelvis förekommer insatser om fyra miljoner kronor på en månad (kund 6) och 264 800 respektive 928 000 kronor på en dag (kund 4 och 12). För tre av kunderna har även Videoslots själva gjort bedömningen att spelmönstret tyder på att de jagar förluster, det vill säga att de upprepat gör nya insatser och insättningar i spelet efter att ha förlorat pengar (kund 9, 10 och 11).

Kundernas insättningsmönster talar för överdrivet spelande

Flera omständigheter i kundernas insättningsmönster talar för ett överdrivet spelande. Alla kunder har haft mycket höga insättningsgränser. Exempelvis förekommer månatliga insättningsgränser om 1 000 000 kronor (kund 1, 6 och 7), 4 500 000 kronor (kund 8) och 300 000 000 kronor (kund 9). Alla kunder har också satt in höga belopp under granskningsperioden. Exempelvis 1 800 000 kronor (kund 8) och 1 300 000 kronor (kund 6). Bland de unga kunderna förekommer insättningar om över 100 000 kronor under perioden (kund 1). I flera fall har höga belopp satts in på kort tid, exempelvis 80 000 kronor på en dag (kund 11).

Flera kunder har haft ett insättningsmönster som inneburit att uttagna belopp har satts in igen kort efter att de tagits ut (kund 6, 7, 8 och 9). Hos flera kunder förekommer också ett stort antal insättningar på kort tid. Vissa kunder har regelbundet gjort flera insättningar per speldag (exempelvis kund 5, 8 och 9) och hos en kund förekommer dagar med upp till 28 insättningar (kund 6). Ett

annat exempel är kund 4, en ung kund, som gjorde 16 insättningar om totalt 44 500 kronor inom loppet av ett dygn, med början från natten till kvällen efter. Fyra av de fem unga kunderna har gjort insättningsförsök som nekats på grund av att de överskridit den nettoförlustgräns om 15 000 kronor som bolaget tillämpar för de unga kunderna (kund 1, 2, 4 och 5). Tre av de unga kunderna (1, 2 och 5) har bett om att få höja nettoförlustgräns.

Kunderna har förlorat stora belopp under perioden

Samtliga kunder har förlorat stora belopp under granskningsperioden. En av kunderna har förlorat 470 000 kronor (kund 7) och fem av kunderna har förlorat över 300 000 kronor (kund 6, 8, 10, 11 och 12). Även kund 9 har förlorat över 300 000 kronor under granskningsperioden. Summan av insättningar och uttag över perioden visar dock för denna kund ett positivt resultat. Detta på grund av ett stort uttag i början av granskningsperioden av vinster som genererats innan granskningsperiodens början. De unga kunderna har förlorat mellan 31 000 – 45 000 kronor (kund 1, 2, 3, 4 och 5) vilket även det bedöms vara höga belopp.

Videoslots invändningar har inte förändrat bedömningen

Videoslots har framfört att de anser att den speltid som ska beaktas vid bedömningen av överdrivet spelande är den faktiska tid som ett spel tar och att tid som uppstår mellan två spel inte ska tas med i bedömningen av kundernas speltider. Spelinspektionen anser att eftersom det handlar om att bedöma kundens upptagenhet av spel så behöver även tid mellan lagda spel beaktas och att en helhetsbild av kundens spelande över en dag ska bedömas. Spelinspektionen anser även att det inte är relevant i sammanhanget att titta på genomsnittliga speltider över längre tid, särskilt eftersom kunderna har spelat onlinekasino där spelandet kan få mycket stora negativa konsekvenser för kunderna inom loppet av i vissa fall timmar eller några dagar.

Det är, enligt Spelinspektionen, inte heller relevant vid bedömningen av kundernas förluster att beräkna genomsnittlig förlust över längre tid eller beakta att stora belopp vunnits vid ett tidigare tillfälle, såsom Videoslots anför. Bolagets förhållningssätt ligger inte i linje med det arbetssätt som

omsorgsplikten kräver och det möjliggör tvärtom att kunderna kan jaga förluster och förlora stora belopp på kort tid.

Spelinspektionen vidhåller även att insättningsgränser över 10 000 kronor är höga, särskilt eftersom lagstiftaren uttryckligen i 11 kap. 5 § spelförordningen har ställt upp krav på att licenshavaren ska kontakta spelare som anger en gräns för insättningar som är högre än 10 000 kronor. Det är Spelinspektionens uppfattning att lagstiftaren genom detta krav har indikerat att insättningsgränser över detta belopp är höga och att det därför är viktigt att vara uppmärksam på andra indikatorer för överdrivet spelande.

Till skillnad från Videoslots anser Spelinspektionen, med utgångspunkt i att ett av syftena med spellagen är att begränsa de ekonomiska skadeverkningarna för kunderna, att bolaget inte utan vidare har kunnat lämna över ansvaret på kunden och utgå från att de har haft möjlighet att spela för de aktuella beloppen utan att lida ekonomisk skada.

Sammanfattande bedömning

Mot bakgrund av det ovan anförda bedömer Spelinspektionen att alla kunder har haft ett överdrivet spelande under granskningsperioden. Bolaget har påpekat att enskilda indikatorer var för sig inte nödvändigtvis är tecken på överdrivet spelande. Enligt Spelinspektionen är alla ovan nämnda indikatorer tecken på överdrivet spelande och det är en samlad bedömning av samtliga indikatorer som utgör grunden för bedömningen.

Videoslots har inte hjälpt kunderna att minska sitt spelande när det funnits anledning till det

Spelinspektionen konstaterar att omsorgspliktens innebörd framgår av ordalydelsen i 14 kap. 1 § spellagen och förarbetena till spellagen. Av det sistnämnda framgår att licenshavare ska ha en långtgående skyldighet att skydda spelare mot överdrivet spelande.²

² Prop. 2017/18:220 *En omreglerad spelmarknad* s. 1.

Omsorgsplikten enligt 14 kap. 1 § spellagen, vilken har befasts i praxis³, innebär således att licenshavaren har en skyldighet att:

- a) så fort det behövs vidta de åtgärder på individnivå som krävs för att motverka de skador som överdrivet spelande kan innebära för en enskild (innefattande att vid behov självant begränsa en kunds spelande genom tillträdesbegränsningar eller restriktioner)
- b) aktivt följa upp effekten av vidtagna åtgärder på individnivå
- c) om uppföljningen visar att åtgärden inte gett tillräcklig effekt, så fort det behövs vidta ytterligare (vanligtvis andra typer av) åtgärder i det enskilda fallet.

De tolv kunderna har alla haft ett överdrivet spelande och har uppvisat ett omfattande riskbeteende i förhållande till spel. Det har därför krävts att bolaget agerar med effektiva åtgärder för att hjälpa dem att minska sitt spelande. Åtgärderna ska vidtas i samma takt som spelandet sker.⁴ Spelinspektionen bedömer att bristerna i bolagets omsorgspliktsarbete på ett övergripande plan har bestått i att de åtgärder bolaget har vidtagit inte har varit effektiva, att bolagets uppföljning av vidtagna åtgärder inte har varit tillräcklig, och att bolaget har dröjt för länge med att vidta åtgärder och följa upp effekten av dem.

Videoslots åtgärder har inte varit effektiva alternativt vidtagits för sent

Videoslots har till merparten av kunderna skickat popup- eller e-postmeddelanden med generella upplysningar om olika typer av spelansvarsåtgärder, beroende på vilka riskindikatorer/flaggor som har utlösts. Meddelandena har inte haft någon varaktig effekt på kundernas spelmönster och har därför inte varit effektiva.

³ Förvaltningsrätten i Linköpings dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21, Kammarrätten i Jönköpings dom meddelad den 27 maj 2024 i mål nr 2039-22 och Förvaltningsrätten i Linköpings domar den 13 juni 2024 i mål nr 4060-23 och 4078-23.
⁴ Förvaltningsrätten i Linköpings domar den 13 juni 2024 i mål nr 4060-23 och 4078-23 s. 22-23 i respektive dom.

För fyra kunder (kund 1, 6, 8 och 10) har bolaget också försökt att genomföra, eller genomfört, vårdsamtal. Tre kunder (kund 1, 6 och 10) har lagts upp på en lista för uppföljning ("veckobrev") och bolaget har använt sig av en tvingande nettoförlustgräns för de fem unga kunderna. När tre av dessa unga kunder önskade höja sin gräns har bolaget nekat dem höjning (kund 2, 4 och 5). Utöver dessa åtgärder har bolaget använt sig av självutvärderingstest för två kunder (kund 7 och 8) och stängt av en kund (kund 12) då den inte kunde verifiera sin betalningsförmåga. Varken vårdsamtalen, listan för uppföljning eller nettoförlustgränsen har haft mer än en tillfällig effekt. Nettoförlustgränsen har förvisso begränsat de unga kundernas spelande i viss mån, i vart fall när det gäller de insatta beloppen, men Spelinspektionen bedömer att kundernas spelande trots det har varit överdrivet. Trots att ingen av dessa åtgärder har haft en varaktig effekt på kundernas spelbeteende har bolaget inte använt några mer ingripande eller tvingande åtgärder i syfte att hjälpa kunderna att minska sitt spelande under granskningsperioden. Att bolaget har stängt av kund 12 i slutet av granskningsperioden och att bolaget har ombett, respektive tvingat, kunderna 7 och 8 att göra självutvärderingstester, har lett till att kundernas spelande har minskat. Spelinspektionen konstaterar dock att även om åtgärderna verkar ha haft effekt så har de vidtagits för sent eftersom kunderna, när åtgärderna vidtogs, hade haft ett överdrivet spelande i nästan tre månader.

Exempel på att vidtagna åtgärder har varit ineffektiva och vidtagits för sent är kunderna 6, 7 och 8. De har haft ett överdrivet spelande under i stort sett hela granskningsperioden och bolagets system för övervakning har vid flera tillfällen utlöst riskindikatorer. Trots det har bolaget inte vidtagit någon spelansvarsåtgärd för kunderna under januari och februari. Den kontakt som i mars månad togs med kunderna bestod av ett stort antal popup- och e-postmeddelanden samt misslyckade försök till vårdsamtal med två av kunderna. Åtgärderna hade inte någon effekt på kundernas spelbeteende. Spelinspektionen noterar dock att kund 7 och 8 inte har spelat de sista dagarna under granskningsperioden, och det kan därför inte uteslutas att den sista spelansvarsåtgärden har haft effekt. Om den har haft effekt, är Spelinspektionens bedömning att den i vart fall har vidtagits för sent.

För kund 6 och 8 godtog bolaget dessutom, utan att vidta mer ingripande åtgärder, kundernas egen uppgift om att de hade kontroll över sitt spelande. Detta trots att spelmönstret tvärtom tydde på att spelandet var överdrivet. Ett sådant agerande är enligt Spelinspektionen inte förenligt med syftena med omsorgsplikten.

Spelinspektionen ser särskilt allvarligt på att bolaget inte har agerat i tid när det gäller de unga kunderna. Exempelvis vidtog bolaget ingen åtgärd för kund 3 under perioden den 1 januari till 8 februari då kunden, av bolaget, bedömdes ha haft ett överdrivet spelande. Åtgärden vidtogs först en månad efter att kunden senast hade spelat och bestod då av ett popup-meddelande som skickades till kunden.

Att en licenshavare, så som Videoslots anfört, inte ska kunna förvänta sig resultat av vidtagna spelansvarsåtgärder förrän efter cirka en till tre månader, strider enligt Spelinspektionen mot omsorgspliktens innebörd. Det möjliggör också så som angetts ovan under rubriken "*Videoslots invändningar har inte förändrat bedömningen*" att kunderna kan jaga förluster och förlora stora belopp på kort tid. Förhållningssättet innebär även att Videoslots inte vidtar åtgärder i samma takt som spelandet sker. Uppgiften att kundernas omsättning ska ha minskat efter granskningsperioden förändrar inte Spelinspektionens bedömning att vidtagna åtgärder inte är tillräckliga eller att de har vidtagits för sent.

Videoslots övervakning och uppföljning av vidtagna åtgärder har inte varit tillräcklig

Generellt har bolagets övervakningssystem indikerat på flertalet riskindikatorer för samtliga spelare under granskningsperioden. Det är därför särskilt anmärkningsvärt att bolaget inte har vidtagit några spelansvarsåtgärder för en av kunderna (kund 9) trots att kunden har haft ett överdrivet spelande, med flera riskindikatorer, under hela granskningsperioden. Riskindikatorerna avsåg längden på kundens spelsessioner, ökade insatser och ökade förluster. Vid två tillfällen gjordes manuella granskningar av kunden, där bolaget bedömde att kunden behövde kontaktas för ett vårdssamtal. Vid ett av tillfällena noterade bolaget att det fanns tecken på att kunden jagade förluster eller hade bristande kontroll. Bolaget tog dock ingen kontakt med kunden och vidtog inga

begränsande åtgärder under granskningsperioden, trots att kunden spelade intensivt i tre månaders tid. Det här tyder på att det finns brister i bolagets rutiner när det gäller hur identifierade indikatorer på överdrivet spelande tas omhand och följs upp.

Videoslots har även i flera fall inte följt upp om vidtagna spelansvarsåtgärder har haft effekt. I de fall uppföljning har gjorts har det inte resulterat i att bolaget vidtagit åtgärder som fått effekt på kundernas spelbeteende. Det innebär att bolaget inte har levt upp till skyldigheterna att följa upp och säkerställa att vidtagna åtgärder får till följd att kundens spelbeteende förändras på så sätt att det inte längre är överdrivet.

Spelinspektionen noterar att bolaget har gjort uppföljningar i flera fall, såtillvida att bolaget har övervakat kundernas spelbeteende och vidtagit flera spelansvarsåtgärder efter varandra. Åtgärderna har bestått av både manuella granskningar och kontaktförsök i form av popup-meddelanden, e-post och samtal. Det är dock en brist i bolagets omsorgspliktsarbete att bolaget inte i sin uppföljning har säkerställt att åtgärderna faktiskt har fått effekt på spelmönstret. Uppföljningen har inte heller lett fram till att bolaget vidtagit mer ingripande eller tvingande åtgärder, trots att redan vidtagna åtgärder visat sig vara ineffektiva. Istället har kunderna tillåtits fortsätta spela på samma nivå som tidigare, även efter det att bolaget har inlett åtgärder med anledning av överdrivet spelande (kund 1, 6, 7, 8, 10, 11 och 12) och under tiden som bolaget försökt komma i kontakt med kunden för att genomföra vårdsamtal (kund 1, 6, 8 och 10). Att en kund söks för vårdsamtal tyder på att bolaget har identifierat, eller i vart fall sett en risk för, att kundens spelande är överdrivet. Under sådana omständigheter ska bolaget vidta de begränsningsåtgärder som krävs för att kundens spelande ska avta, fram till dess att bolaget genomfört vårdsamtalet. Bolagets agerande, att tillåta kunden fortsätta spela under den tid som bolaget försöker komma i kontakt med kunden, är enligt Spelinspektionen inte proaktivt i omsorgspliktshänsyn och inte förenligt med syftena med omsorgsplikten.

Kund 10 är ett exempel på en kund som har fortsatt spela på samma nivå även efter det att bolaget identifierat att kunden har ett överdrivet spelande. Den 23 januari bedömde bolaget att kunden behövde kontaktas för ett vårdsamtal. När kunden inte svarade skickades istället två e-postmeddelanden och bolaget

antecknade att kundens spelbeteende tydde på jagande av förluster och bristande självkontroll. I februari gjordes ytterligare en manuell granskning och bedömning som resulterade i att ett e-postmeddelande skickades till kunden. I mars skickade bolaget ett stort antal popup-meddelanden, försökte nå kunden för ett vårdsamtal och skickade ett e-postmeddelande. Ingen av spelansvarsåtgärderna hade någon varaktig effekt på spelmönstret. Exempelvis satte kunden in över 500 000 kronor från det att bolaget först bedömde att kunden behövde kontaktas för ett vårdsamtal fram till granskningsperiodens slut, cirka tio veckor senare. Trots det vidtog bolaget inte några mer ingripande åtgärder för att hjälpa kunden att minska sitt spelande.

Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd

Videoslots har anfört att de anser att de uppfyller omsorgsplikten i sin ordalydelse i 14 kap. 1 § spellagen. De mer detaljerade krav som Spelinspektionen angett ska omfattas av omsorgsplikten, såsom tillträdesbegränsningar och restriktioner, följer inte av ordalydelsen och Videoslots har framfört att för att det ska bli möjligt att ingripa med anledning av dessa krävs det att det finns föreskrifter.

Som Spelinspektionen konstaterat ovan under rubriken "*Videoslots har inte hjälpt kunderna att minska sitt spelande när det funnits anledning till det*" framgår omsorgspliktens innebörd av ordalydelsen i 14 kap. 1 § spellagen och förarbetena till spellagen. Enligt uttalanden från förvaltningsrätten får det anses följa direkt av 14 kap. 1 § spellagen, att en licenshavare har en skyldighet att så fort det behövs, vidta de åtgärder som krävs för att på individnivå motverka överdrivet spelande.⁵ Det inkluderar enligt Spelinspektionen olika former av restriktioner och tillträdesbegränsningar.⁶ Vilken typ av restriktioner och tillträdesbegränsningar som krävs styrs, enligt Spelinspektionen, av kundens spelmönster och individuella behov.

Eftersom 14 kap. 1 § spellagen trädde ikraft den 1 januari 2019 får det under granskningsperioden anses ha varit klarlagt hur omsorgsplikten ska tillämpas och att omsorgsplikten inbegriper att licenshavaren vid behov ska införa

⁵ Förvaltningsrätten i Linköpings dom meddelad den 5 maj 2022 i mål nr 7081-21.

⁶ Prop. 2017/18:220 s 148.

restriktioner och tillträdesbegränsningar. Spelinspektionen delar härmed inte bolagets uppfattning att det saknas lagstöd för restriktioner och tillträdesbegränsningar eller när i tid sådana ska vidtas. Det som har framhållits av bolaget ändrar därför inte Spelinspektionens bedömning av att det är en överträdelse eller bedömningen av dess allvarlighet.

Dataskyddsförordningen har inte förhindrat Videoslots från att utöva omsorgsplikten

Videoslots har anfört att det under granskningsperioden inte fanns någon bestämmelse i spellagen som tillät bolaget att behandla personuppgifter som rör hälsa och ekonomi. Det här, menar bolaget, begränsade deras möjligheter att hantera sådana uppgifter i arbetet med omsorgsplikten. Spelinspektionen är av uppfattningen att de uppgifter som bolaget har behövt hantera i sitt arbete med omsorgsplikten inte är sådana uppgifter om hälsa och ekonomi som regleras av Dataskyddsförordningen. Enligt Spelinspektionen begränsar därför inte Dataskyddsförordningen bolagets skyldighet att efterleva spelregleringens bestämmelser om omsorgsplikt. Vad som påtalats i den delen förändrar därför inte Spelinspektionens bedömning av överträdelsen.

Videoslots ska meddelas en varning

Videoslots har åsidosatt sina skyldigheter enligt spellagen genom att ha brutit mot omsorgsplikten i 14 kap. 1 § spellagen. Spelinspektionen ska därför besluta om ingripande mot bolaget (18 kap. 12 § spellagen).

Vid valet av ingripande ska Spelinspektionen i första hand utgå från hur allvarlig överträdelsen är. Ju större betydelse en bestämmelse har för att uppnå lagens syften, desto allvarligare är en överträdelse av den.⁷ Omsorgsplikten är central för att ett av de främsta syftena med spelregleringen ska kunna förverkligas: att begränsa de negativa konsekvenserna av spelande. Spelproblem är ett folkhälsoproblem som kan orsaka mycket allvarliga hälsomässiga, sociala och ekonomiska konsekvenser. Det drabbar både personen som spelar, närstående och samhället i stort. Det finns också ett tydligt samband mellan psykisk ohälsa

⁷ Prop. 2017/18:220 s 340 och s 352.

och spelproblem.⁸ Spelregleringen är tänkt att motverka den typen av sociala och ekonomiska skadeverkningar och problemspelande. Överträdelser av bestämmelserna om spelansvar, där omsorgsplikten är en del, nämns även uttryckligen i spellagens förarbeten som exempel på allvarliga överträdelser av regleringen.⁹ En överträdelse av omsorgsplikten ska således både typiskt sett och i det aktuella fallet betraktas som allvarlig i enlighet med 18 kap. 12 § spellagen. Överträdelsen får betraktas som allvarlig i samma avseende eftersom den drabbat enskilda spelare negativt på så sätt att de har förlorat stora belopp under kort tid. Att överträdelsen delvis berott på systematiska brister i bolagets arbete med övervakning och uppföljning samt att bolaget i det avseendet har uppvisat ett passivt förhållningssätt innebär även det att överträdelsen är allvarlig.¹⁰ Uppgiften om att bolaget har infört restriktioner för 1 002 andra konton under granskningsperioden, förändrar inte Spelinspektionens bedömning att bristerna har varit systematiska. En försvårande omständighet är att fem av kunderna har varit unga kunder. Såsom det framgår av Spelinspektionens vägledning för omsorgsplikt är denna grupp extra skyddsvärd och bör därmed uppmärksammas särskilt vid genomförandet av omsorgsplikten. Att Spelinspektionen specifikt har efterfrågat uppgifter om unga kunder förtar inte omständigheterna som framkommit gällande bolagets arbete med dessa kunder.

Vid bedömningen av allvarligheten ska Spelinspektionen även beakta hur länge överträdelsen har pågått. Spelinspektionens granskning av kunderna omfattar perioden 1 januari till 31 mars 2024 varför det inte är möjligt att fastställa exakt hur länge överträdelsen pågått. Spelinspektionen gör däremot bedömningen att överträdelsen i vart fall har pågått under hela granskningsperioden, tre månader. Det får i sammanhanget betraktas som lång tid, särskilt sett till att samtliga kunder spelat onlinekasino, vilket kan få mycket stora negativa konsekvenser för kunderna bara inom loppet av i vissa fall timmar eller några dagar.

⁸ Spel om pengar är en folkhälsofråga – Kunskapsstöd för att förebygga spelproblem, en publikation från Folkhälsomyndigheten, 2022, s. 2–4.

⁹ Prop. 2017/18:220 s 352.

¹⁰ Jfr Kammarrätten i Jönköpings dom meddelad den 15 oktober 2020 i mål nr 3745-19.

I förmildrande riktning ska hänsyn tas till om verksamhetsutövaren samarbetat väl med myndigheten under utredningen och om verksamhetsutövaren snabbt har upphört med överträdelsen sedan den påtalats av Spelinspektionen.¹¹ Spelinspektionen konstaterar att bolaget har samarbetat med myndigheten i ärendet och kommit in med de uppgifter som myndigheten har begärt. Samarbetet kan dock inte anses ha varit annat än vad som vanligen kan förväntas av ett bolag som bedriver licenspliktig verksamhet under tillsyn. Bolaget har även, genom de förbättringsåtgärder som bolaget har framfört, beaktat Spelinspektionens bedömning och påbörjat ett förbättringsarbete för att bolaget ska bedriva ett omsorgspliktarbete som uppfyller kraven i spellagen. Förbättringsåtgärderna består framförallt i effektivisering av processerna för uppföljning och utvärdering av tidigare utförda åtgärder, tillämpning av mer ingripande åtgärder samt effektivisering av spelarbedömningar. Spelinspektionen bedömer att förbättringsåtgärderna sammantaget ger bolaget större möjligheter att följa upp och vid behov begränsa kundernas spelande.

Beträffande valet av ingripande har Videoslots anfört att det är förmildrande att det saknas tydliga föreskrifter och tidsangivelser för när åtgärder ska vidtas men också att bolaget i samtliga granskade fall har vidtagit omsorgspliktåtgärder. Videoslots har även anfört att det är förmildrande att det har varit oklart vilka personuppgifter bolaget har fått behandla och att det direkt har påverkat hur snabbt bolaget har kunnat hantera sina kunder.

Så som Spelinspektionen anfört ovan under rubriken "*Omsorgspliktens rättsliga innebörd har varit tillräckligt klarlagd*" håller Spelinspektionen inte med bolaget om att omsorgspliktens innebörd har varit otydlig. Avsaknad av föreskrifter är därför inte en förmildrande omständighet. Spelinspektionen anser inte heller att regler om personuppgiftsbehandling har begränsat bolaget från att fullfölja omsorgsplikten i spellagen varför det inte heller bedöms vara en förmildrande omständighet.

¹¹ Prop. 2017/18:220 s 352.

Sammantaget bedömer Spelinspektionen att överträdelsen är allvarlig i enlighet med 18 kap. 12 § spellagen. Utgångspunkten vid allvarliga överträdelser är att licensen ska återkallas, men om det är tillräckligt kan istället en varning meddelas. Vid bedömningen i det aktuella ärendet anser Spelinspektionen att de åtgärder som bolaget har initierat med anledning av myndighetens iakttagelser kan, om dessa införs fullt ut och efterlevs i praktiken, öka förutsättningarna för att skydda kunderna mot överdrivet spelande. Därför bedömer Spelinspektionen att en varning är ett tillräckligt ingripande.

Videoslots ska betala en sanktionsavgift om 12 000 000 kronor

När Spelinspektionen beslutar om varning får myndigheten även besluta att licenshavaren ska betala en sanktionsavgift. (19 kap. 10 § spellagen). Sanktionsavgiften är ett sätt att ytterligare gradera allvarlighetsgraden i varningen.

När sanktionsavgiftens storlek bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått (19 kap. 15 § spellagen). Spelinspektionen beaktar därvid att överträdelsen är allvarlig, att det funnits en förmildrande omständighet och flera försvårande omständigheter och att överträdelsen har pågått under lång tid.

Sanktionsavgiften ska också sättas i relation till licenshavarens omsättning i den licenspliktiga verksamheten det närmast föregående räkenskapsåret och bestämmas till ett belopp som uppgår till lägst 5 000 kronor och högst 10 procent av omsättningen. Videoslots har uppgett att bolagets nettoomsättning för år 2023 uppgick till 294 740 998 kronor. Det innebär att sanktionsavgiften inte får fastställas till ett högre belopp än 29 474 099 kronor.

Efter en proportionalitetsavvägning bedömer Spelinspektionen sammantaget att sanktionsavgiften ska bestämmas till 12 000 000 kronor.

Detta beslut har fattats av generaldirektören Camilla Rosenberg. Vid den slutliga handläggningen medverkade också chefsjuristen Johan Röhr, avdelningschefen Patrik Gustavsson, enhetschefen Lana Tomic Lindberg, utredande jurist Maria Ackland, utredaren Stina Lexell och utredaren Anna Rosner, föredragande.

Camilla Rosenberg

Anna Rosner

Bilaga 2 – Kundbeskrivningar

Granskningsperioden är mellan den 1/1 och 31/3 2024. Om inget annat anges har de nedan beskrivna omständigheterna ägt rum under år 2024. Samtliga kunder har spelat onlinekasino.

Kund 1, ung kund

Kunden är född 2002 och spelade 36 av 66 dagar mellan den 26/1 och 31/3. Insättningsgränserna var 100 000 kronor per dag, 500 000 kronor per vecka och 1 000 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler" fram till den 25/2, då kundens riskklass ändrades till "high risk". Under granskningsperioden satte kunden in sammanlagt 103 808 kronor och förlorade 44 566 kronor.

I januari spelade kunden tre dagar, satte in sammanlagt cirka 13 000 kronor och förlorade 10 000 kronor. Två av dagarna spelade kunden på natten. Den 27/1 spelade kunden från halv två på natten till cirka klockan nio på morgonen samt en timme vid lunchtid. Kunden gjorde tio insättningar om cirka 9 000 kronor denna dag. Även dagen efter, den 28/1, spelade kunden på natten.

I februari spelade kunden 14 dagar, satte totalt in 59 994 kronor fördelat på 54 insättningar och förlorade cirka 19 000 kronor. Spel på natten förekom vid strax över hälften av speldagarna. Ett exempel är den 2/2 då kunden började spela strax innan klockan fyra på morgonen och återkom i spel vid flera tillfällen under en stor del av dagen och fram till midnatt. Samma spelmönster återkom flera gånger under februari månad. Den 5/2 – 10/2 och den 21/2 – 25/2 la kunden spel varje dag. Den 9/2 och 23/2 gjorde kunden 14 respektive tio insättningar. Spelandet dessa dagar följde samma spelmönster som tidigare. Den 23/2 och 24/2 satte kunden in sammanlagt 28 900 kronor. Den 9/2, 23/2 och 24/2 gjorde kunden också uttag om cirka 41 000 kronor från sitt spelkonto. Därefter klassade bolaget kunden som "high risk" den 25/2.

Kunden gjorde förluster i spel med cirka 19 000 kronor under februari månad.

I mars spelade kunden 19 dagar, varav 17 dagar på natten. Under månaden satte kunden in sammanlagt 30 850 och förlorade 15 350 kronor. Mellan den 15/3 och 20/3 hade kunden ett något längre uppehåll i spelandet, men hade i övrigt som mest tre dagars uppehåll mellan speldagarna i mars. Från den 25/3 till 31/3 spelade kunden dagligen. Den 28/3 sticker ut då kunden började spela på natten och sedan återkom i spel under hela dagen fram till sen kväll. Under dagen gjorde kunden 14 insättningar om sammanlagt cirka 14 000 kronor.

Kunden gjorde ytterligare tre insättningsförsök, om 1 000 kronor vardera, som nekades.

Den 30/3 kontaktade kunden bolaget vid två tillfällen och bad om att få höja den nettoförlustgräns om 15 000 kr per månad som bolaget tillämpar för unga kunder (18-24 år).

Kunden gjorde förluster i spel med drygt 15 000 kronor under mars månad.

Spelansvarsåtgärder: Den 28/2 gjorde bolaget en bedömning av kunden med anledning av att kunden klassats som "high risk" tre dagar tidigare. Bolaget konstaterade att kunden hade höga insättningsgränser och bedömde att det fanns behov av ett vårdssamtal för att dels diskutera kundens ökade insättningar, speltid och spel nattetid, dels öka medvetenheten om ansvarsfullt spelande och uppmana kunden att se över sina gränser. Kunden lades till för "veckobrev", vilket innebär att kunden läggs till i en veckovis uppföljning för att utvärdera och följa kunden. Den 5/3 informerades kunden via popup att bolaget märkt en förändring i spelarens spelmönster genom att kunden ökade sina insatser. Kunden rekommenderades att använda verktyget "Max Bet protection" och även att se över sina gränser och hålla sitt spelande på en säker och rolig nivå. Bolaget försökte nå kunden för ett vårdssamtal den 6/3 men kunden svarade inte. Bolaget skickade då e-post för att boka om samtalet. Den 20/3 gjorde bolaget en ny bedömning av kunden där det noterades att kunden inte hade svarat på e-postmeddelandet men att kundens spelaktivitet hade minskat sedan den förra interaktionen. Bolaget bedömde att det inte fanns något behov av ytterligare åtgärder.

Kunden fortsatte spela efter bolagets åtgärder den 6/3. Fram till granskningsperiodens slut gjorde kunden 34 insättningar om sammanlagt cirka 27 000 kronor och fem uttag om 15 500 kronor.

Kunden omfattades av tröskelvärdet för nettoförlust på 15 000 kronor per månad, som bolaget tillämpar för kunder mellan 18 och 24 år. Det värdet beräknas genom summan av insättningar minus uttag. När en kund överskrider tröskeln hindras denne från att göra ytterligare insättningar, om inte kunden först gör kompenserande uttag.

Kund 2, ung kund

Kunden är född 2002 och spelade 24 av 62 dagar mellan den 28/1 och 29/3. Insättningsgränserna var 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler" under hela granskningsperioden.

Under granskningsperioden satte kunden in sammanlagt 45 740 kronor och förlorade 36 699 kronor. Kunden gjorde också uttag om sammanlagt 9 051 kronor.

I januari spelade kunden två dagar, gjorde fem insättningar om sammanlagt nästan 17 000 kronor och förlorade hela det insatta beloppet. Insättningarna gjordes den första speldagen som var den 28/1, då kunden la spel från klockan halv sex på kvällen fram till midnatt. Kunden försökte vid ytterligare nio tillfällen den dagen sätta in pengar, men insättningsförsöken nekades. Ett par dagar senare kontaktade kunden bolaget och bad om att nettoförlustgränsen om 15 000 kronor, som bolaget tillämpar för unga kunder, skulle höjas. Detta nekades av bolaget. Sammanlagt försökte kunden sätta in pengar vid tre tillfällen under januari, efter att tröskelvärdet hade uppnåtts.

I februari spelade kunden tio dagar, gjorde nio insättningar om sammanlagt cirka 7 000 kronor och förlorade cirka 4 100 kronor. Kunden spelade ungefär en till två timmar per dag.

I mars spelade kunden tolv dagar, med speltider på en till fyra timmar per speldag. Kunden gjorde 25 insättningar om sammanlagt cirka 22 000 kronor och förlorade cirka 15 949 kronor. Denna månad gjorde kunden vanligen flera insättningar per speldag, exempelvis den 25/3 då kunden gjorde sex insättningar om sammanlagt 4 500 kronor. Samma dag återkom kunden i spel flera gånger under dagen mellan klockan fyra på eftermiddagen och elva på kvällen. Under mars månad kontaktade kunden bolaget vid ett tillfälle och bad om att nettoförlustgränsen skulle höjas. Detta nekades av bolaget. Sammanlagt försökte kunden sätta in pengar vid tre tillfällen under mars, efter att tröskelvärdet hade uppnåtts. Sammanlagt under månaden gjorde kunden förluster i spel med totalt cirka 16 000 kronor.

Den 3/4, efter granskningsperioden, stängde kunden av sig från spel.

Spelansvarsåtgärder: *Bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder. Kunden omfattades dock det tröskelvärde för nettoförlust om 15 000 kronor per månad, som bolaget tillämpar för kunder mellan 18 och 24 år.*

Kund 3, ung kund

Kunden är född 2004 och spelade 16 av 39 dagar mellan den 1/1 och 8/2. Insättningsgränserna var 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som antingen "social gambler", "low risk" eller "medium risk" under granskningsperioden. Under perioden satte kunden in sammanlagt 53 805 kronor och förlorade 37 605 kronor. Uttag gjordes om sammanlagt 16 200 kronor.

I januari spelade kunden elva dagar, främst eftermiddagar och kvällar. Det mesta spelet skedde under två veckor mellan den 14/1 och 28/1. Kunden satte in sammanlagt 20 350 kronor.

I januari gjorde kunden förluster i spel med cirka 16 200 kronor.

I februari spelade kunden under totalt fem dagar mellan den 2/2–8/2. Speltiden var mellan två och fem och en halv timme per speldag. Kunden gjorde 14 insättningar om sammanlagt cirka 33 000 kronor, fördelat på fem dagar, och förlorade cirka 21 600 kronor. Mer än hälften av insättningarna, om nästan 12 000 kronor, gjordes den 6/2. Dagen innan, det vill säga den 5/2, gjorde kunden ett uttag om 12 000 kronor. Den 7/2 och 8/2 gjordes sammanlagt tre insättningar, varav två om cirka 8 000 kronor, och en om 10 000 kronor. Kunden gjorde förluster i spel med cirka 10 000 kronor per dag mellan den 6/2 och 8/2.

Kundens sista registrerade speldatum under granskningsperioden var den 8/2.

I februari gjorde kunden förluster i spel med cirka 21 600 kronor.

Spelansvarsåtgärder: *Drygt en månad efter att kunden senast hade spelat, den 4/3, skickade bolaget ett popup-meddelande till kunden med information om att bolaget hade uppmärksammat att kunden "spenderat ganska mycket på spel den här månaden". Kunden rekommenderades att ta en paus och se över sina gränser. Kunden omfattades av det tröskelvärde för nettoförlust på 15 000 kronor per månad, som bolaget tillämpar för kunder mellan 18 och 24 år.*

Kund 4, ung kund

Kunden är född 2001 och spelade 14 av 56 dagar mellan den 1/1 och 25/2. Insättningsgränserna var 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler" under hela granskningsperioden. Under granskningsperioden satte kunden in sammanlagt 87 400 kronor och förlorade 31 400 kronor. Uttag gjordes om sammanlagt 56 000 kronor.

I januari spelade kunden sex dagar, fyra dagar i början av månaden med start den 1/1, och två dagar i slutet av månaden. Första speldagen började kunden spela vid klockan fem på morgonen och sedan konstant fram till midnatt och vidare till klockan åtta morgonen efter. Den 6/1 spelade kunden från midnatt till cirka halv fem på morgonen. Även den 21/1 spelade kunden på natten. Vanligtvis spelade kunden med insatser på i genomsnitt cirka 20 000 kronor per dag. Den 1/1 uppgick dock insatserna till cirka 264 800 kronor.

Kunden gjorde förluster i spelet på cirka 15 600 kronor i januari. Endast vid ett av datumen, den 1/1, gick kunden plus i spelet, cirka 600 kronor. Kunden gjorde 21 insättningar om 16 200 kronor under månaden. Tio av dessa gjordes på natten.

Kunden uppnådde tröskelvärde för nettoförlustgränsen om 15 000 kronor per månad som bolaget tillämpar för unga kunder den 26/1 och försökte totalt göra två insättningar under januari.

I februari spelade kunden sju dagar mellan den 2/2 och 25/2, varav vid två tillfällen ett par dagar i följd, till exempel den 9/2–10/2 då kunden började spela vid tio på kvällen och spelade i princip hela dygnet med avbrott under eftermiddagen. Spel på natten förekom vid fyra datum. Under månaden gjorde kunden förluster i spel alla dagar utom två. Sammanlagt uppgick förlusterna i spel under månaden till 16 594 kronor. Kunden gick med förlust i spel alla dagar utom två. Den 3/2 gjorde kunden ett uttag om 55 000 kronor. Samma belopp sattes sedan in igen mellan den 9/2 och 25/2.

Totalt gjorde kunden 26 insättningar på sitt spelkonto i februari, om totalt 71 200 kronor. Insättningarna skedde vid sex olika datum. Den 10/2 gjordes nästan hälften av insättningarna, 16 stycken om totalt 44 500 kronor, vilket också är ett datum då kunden spelade nästan oavbrutet från midnatt till klockan fyra på eftermiddagen.

Kunden uppnådde åter tröskelvärde den 25/2 och försökte totalt göra fyra insättningar under februari.

Spelansvarsåtgärder: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste den 8/2 riskindikatorer om att kundens sessionstid ökade och insättningsmönstret förändrades. Kunden klassades som "social gambler" och bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder. Kunden omfattades av det tröskelvärde för nettoförlust på 15 000 kronor per månad, som bolaget tillämpar för kunder mellan 18 och 24 år.*

Kund 5, ung kund

Kunden är född 2004 och spelade 20 av 62 dagar mellan den 5/1 och den 6/3. Insättningsgränserna var 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler" under granskningsperioden. Under perioden satte kunden in 47 602 kronor och förlorade 42 602 kronor. Kunden gjorde sammanlagt uttag om 5 000 kronor.

I januari spelade kunden sammanlagt sju dagar, i början och i slutet på månaden, med ett uppehåll mellan den 11/1 och 25/1. Under tre av dagarna i början på månaden skedde spel nattetid. Den 26/1 och 27/1 spelade kunden med höga insatser. Den 26/1 spelade kunden cirka 20 minuter och gjorde under den tiden insatser i spel med cirka 14 000 kronor. Kunden gjorde ett uttag om 5 000 kronor samma dag. Följande dag, den 27/1, gjorde kunden sju insättningar mellan klockan fyra och halv sex på eftermiddagen, på totalt cirka 9 500 kronor. Den 27/1 lades betydligt fler spel än tidigare, drygt 1 300, och de totala insatserna var cirka 48 000 kronor. Kunden gjorde en förlust i spelet på cirka 9 600 kronor denna dag. Under januari gjorde kunden förluster i spel med sammanlagt 16 500 kronor.

I januari gjordes 24 insättningar på cirka 21 500 kronor vid sju olika datum. Tre datum sticker ut då kunden satte in större belopp, den 8/1 6 000 kronor, 26/1 6 000 kronor och den 27/1 9 400 kronor. Den 8/1 och 27/1 gjordes totalt sju stycken insättningar per dag.

Kunden uppnådde tröskelvärdet för nettoförlustgräns om 15 000 kronor per månad som bolaget tillämpar för unga kunder den 27/1 och försökte totalt göra två insättningar under januari.

I februari förekom spel vid tre datum. Ett av datumen, den 6/2, förekom spel på natten. Kunden satte in 9 400 kronor och förlorade hela beloppet. Den 1/2 skedde fem insättningar, med några minuters mellanrum, om sammanlagt 5 200 kronor. Den 3/2 sattes 3 000 kronor in på kontot och den 6/2 1 250 kronor. Den 1/2 och 6/2 gjordes insatser i spel på sammanlagt över 30 000 kronor. Även denna månad gjorde kunden förluster i spel motsvarande hela det insatta beloppet, cirka 9 400 kronor.

I mars spelade kunden tre dagar, den 1/3, 4/3 och 6/3. Insättningar gjordes vid 19 tillfällen under den 1/3 och 4/3 och uppgick till sammanlagt 16 600 kronor. Elva av insättningarna gjordes den 1/3. Då lades också 1 074 spel med insatser på sammanlagt 31 000 kronor. Resterande åtta insättningar gjordes den 4/3. Samma dag spelade kunden cirka fyra timmar och gjorde insatser med sammanlagt 33 000 kronor. Kunden förlorade hela det insatta beloppet om 16 600 kronor. Kunden uppnådde åter tröskelvärde för nettoförlust den 4/3 och försökte efter det göra fyra insättningar totalt under mars. Den 26/3 begärde kunden att få höja sin nettoförlustgräns. Detta nekades av bolaget.

Spelansvarsåtgärder: Bolaget skickade ett automatiskt e-postmeddelande till kunden den 5/1 med anledning av att kunden angett en insättningsgräns på mer än 10 000 kronor. Utöver det tog bolaget ingen kontakt med kunden. Kunden omfattades av det tröskelvärde för nettoförlust på 15 000 kronor per månad, som bolaget tillämpar för kunder mellan 18 och 24 år.

Kund 6

Kunden är född 1985 och spelade 84 av 91 dagar mellan den 1/1 och 31/3. Insättningsgränserna var 100 000 kronor per dag, 500 000 kronor per vecka och 1 000 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler", "low risk", "medium risk" och "high risk" under granskningsperioden.

Under granskningsperioden satte kunden in 1 327 640 kronor fördelat på 656 tillfällen och förlorade 302 940 kronor. Uttag skedde vid 178 tillfällen om sammanlagt 1 024 700 kronor.

Kunden spelade varje dag under januari. Speltiderna var långa och sessionerna många per dag. Exempel på dagar med mycket spel är den 12/1 och 17/1 då kunden återkom i spel flera gånger. Den 12/1 spelade kunden cirka tre timmar under natten, under förmiddagen och tre timmar på eftermiddagen/kvällen. Den 17/1 spelade kunden först tre timmar på natten, några timmar under dagen/kvällen, och följande kväll fram till midnatt.

16 av 31 speldagar spelade kunden på natten. Dagar som sticker ut denna månad är exempelvis den 12/1 då kunden återkom i spel flera gånger från midnatt till klockan nitton kvällen efter och den 17/1 då kunden la spel kontinuerligt på natten, på morgonen och på kvällen över till nästa natt.

Under januari månad gjorde kunden flera insättningar per dag, sammanlagt 204 stycken. Särskilt den 4/1 sticker ut, då kunden gjorde 18 insättningar på totalt cirka 34 000 kronor, och den 17/1 då kunden gjorde 28 insättningar om totalt cirka 78 000 kronor. Insättningarna uppgick till mellan 100 och 5 000 kronor vardera, och sammanlagt till cirka 340 000 kronor under hela månaden. Kunden gjorde 56 uttag under månaden på cirka 235 000 kronor, fördelat på 17 olika datum. Även uttagen var flera per dag och följdes av nya insättningar inom kort.

I januari gjorde kunden förluster i spel med cirka 100 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder januari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om att kunden hade förlorat mer än 5 000 euro på 30 dagar. Bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder och klassade kunden som "social gambler" hela månaden.*

I februari spelade kunden 24 dagar, varav åtta dagar på natten. Kunden gjorde insättningar alla dagar utom fem i februari. Sammanlagt gjorde kunden 91 insättningar med cirka 102 000 kronor och förlorade cirka 31 200 kronor. Kunden tog även ut pengar vid flera tillfällen, sammanlagt 70 800 kronor.

Även i februari gjorde kunden uttag som inom kort följdes av insättningar. Den 2/2 gjorde kunden ett uttag om 25 000 kronor, strax innan midnatt. Dagen efter spelade kunden på natten och till och från fram till eftermiddagen. Samma dag gjordes 14 insättningar om totalt 28 400 kronor. Den 18/2 spelade kunden många timmar mellan klockan fem på eftermiddagen till strax innan midnatt och gjorde nio insättningar. Den 22/2 gjorde kunden totalt åtta insättningar, varav tre gjordes på natten. Denna dag spelade kunden på natten, runt lunchtid och på kvällen.

I februari gjorde kunden förluster i spel med cirka 31 700 kronor.

Spelansvarsåtgärder februari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om att kundens genomsnittliga insats hade ökat från föregående spelomgång, samt att kunden förlorat mer än 5 000 euro de senaste 30 dagarna. Bolaget vidtog inte några spelansvarsåtgärder och klassade kunden som "social gambler".*

I mars spelade kunden alla dagar utom två. 24 av speldagarna spelade kunden nattetid. Kunden gjorde insättningar alla speldagar, totalt 361 insättningar.

Sammanlagt satte kunden in cirka 887 000 kronor och tog ut cirka 719 000 kronor fördelat på 103 tillfällen.

Den 5/3 återkom kunden i spel flera gånger under dagen, från midnatt till midnatt. Samma spelmönster upprepades ett flertal dagar under månaden. Den 5/3 gjorde kunden 20 insättningar om totalt 42 000 kronor, varav tre insättningar gjordes på natten. Kunden gjorde också två uttag som följdes av nya insättningar under samma dag. Den 10/3 gjorde kunden 24 insättningar om 49 500 kronor. Kunden gjorde även flera uttag under dagen som följdes av nya insättningar. Även speltiden var omfattande denna dag då kunden spelade en stund runt midnatt, cirka en timme på morgonen, samt återkommande från tre på eftermiddagen till elva på kvällen. Denna dag föregicks också av omfattande spel dagen innan då kunden var aktiv, återkommande, flera timmar från tio på morgonen till midnatt. Den totala förlusten i spel den 10/3 var 13 700 kronor. Den 13/3 spelade kunden hela dygnet, förutom ett uppehåll på natten mellan klockan ett och åtta. Kunden fortsatte att spela ett stort antal timmar per dag resten av månaden och hade en dags uppehåll.

Insatserna i spel denna månad uppgick till cirka 4 000 000 kronor, och förlusterna i spel uppgick till cirka 167 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder mars: *Den 4/3, 5/3 och 8/3 skickade bolaget popup-meddelanden till kunden och informerade om att kundens insatser i spel hade ökat i jämförelse med tidigare spelsessioner. Bolaget rekommenderade kunden att sänka sina insatser och att använda verktyget "Max Bet protection". Kunden uppmanades också att se över sina gränser. Den 10/3 fick kunden ett nytt popup-meddelande angående att bolaget sett att kunden spelat mycket under*

föregående månad och rekommenderade kunden att ta en paus men också att se över sina gränser. Den 11/3 gjorde bolaget bedömningen att spelarens status skulle ändras till "high risk" (något som därefter genomfördes den 13/3) och att ett vårdsamtal skulle planeras. Den 12/3 fick kunden en ny popup som informerade kunden om att bolaget sett en ökning av kundens insatser i spel. Bolaget rekommenderade kunden att sänka sina insatser, se över sina gränser och använda verktyget "Max Bet protection". Den 13/3 fick kunden två nya popup-meddelanden gällande att bolaget sett en ökning av antalet insättningar per dag och antalet spelsessioner per dag. Bolaget rekommenderade kunden att ta en paus. Samma dag gjorde bolaget ett försök till vårdsamtal men fick inget svar. Bolaget skickade då istället ett e-postmeddelande med information om att bolaget hade försökt nå kunden för att diskutera ökade insättningar, förluster, misslyckade insättningar och gränser.

Den 15/3 skickade bolaget tre nya popup-meddelanden till kunden angående längre spelsessioner, ökning av insatser och att bolaget sett att kunden hade "spenderat mycket på spel denna månad". Den 18/3 gjorde bolaget en bedömning av kunden och konstaterade att kunden hade kontroll över sitt spelande eftersom kunden själv hade uppgett det i ett svar på den e-post som skickades den 13/3. Bolaget gjorde därefter veckovisa uppföljningar av kunden, eftersom kundens risknivå fortsatt bedömdes som hög.

Den 19/3, 21/3 och 25/3 skickades fyra nya popup-meddelanden till kunden gällande att bolaget sett en ökning av insatser i spel och antalet spelsessioner per dag. Bolaget rekommenderade kunden att sänka storleken på sina insatser, se över sina gränser och använda verktyget "Max Bet protection". Den 29/3 sänktes kundens risknivå till "low risk". Bolaget skickade e-post till kunden samma dag för att diskutera insättningar och tid som spenderades på spel. Den 29/3 och 30/3 skickades ytterligare popup-meddelanden om ökade insatser. Bolaget rekommenderade kunden att sänka sina insatser, se över sina gränser och använda verktyget "Max Bet protection".

Kund 7

Kunden är född 1971 och spelade 59 av 87 dagar mellan den 3/1 och 27/3. Kundens insättningsgränser var 100 000 kronor per dag, 500 000 kronor per vecka och 1 000 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som antingen "social gambler", "low risk", "medium risk" och "high risk" under granskningsperioden. Kunden gjorde 310 insättningar på sammanlagt 861 500 kronor och förlorade totalt 470 389 kronor. Kunden gjorde också uttag om sammanlagt cirka 390 000 kronor under granskningsperioden.

I januari spelade kunden 26 dagar, mestadels sena kvällar. Kunden gjorde 132 insättningar med belopp som varierade mellan 2 500 kronor och 4 000 kronor. Sammanlagt satte kunden in 376 000 kronor i januari, och gjorde i genomsnitt fem insättningar per dag. Vissa dagar gjorde kunden flera insättningar och dagar som sticker ut med anledning av detta är exempelvis den 12/1 med elva insättningar, den 17/1 med tio insättningar och den 31/1 med 15 insättningar. Kunden gjorde också fyra uttag, vid fyra olika datum, på totalt 190 000 kronor. Samtliga uttag följdes av nya insättningar, som uppgick till det tidigare uttagna beloppet, inom kort. Exempelvis gjorde kunden ett uttag om 60 000 kronor den 16/1, vilket följdes av insättningar med motsvarande belopp inom tre dagar, ett uttag om 11 000 kronor den 22/1, vilket följdes av insättningar om 18 000 kronor följande dag, och ett uttag den 25/1 då kunden tog ut 100 000 kronor, vilket följdes av insättningar med motsvarande belopp inom sex speldagar.

I januari månad gjorde kunden förluster i spel med cirka 181 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder januari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste vid flera tillfällen riskindikatorer om att kundens förluster och speltid ökade. Bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder.*

I februari spelade kunden 17 dagar och gjorde 84 insättningar om sammanlagt 223 000 kronor, i genomsnitt fem insättningar per dag. Vissa dagar gjorde kunden fler insättningar, exempelvis den 24/2 då kunden gjorde 13 insättningar om sammanlagt 33 500 kronor.

Kunden gjorde två uttag i februari, 100 000 kronor den 18/2 och 60 100 den 25/2. Även denna månad gjordes ett flertal insättningar i nära anslutning till uttagen.

Under månaden gjorde kunden förluster i spel med 58 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder februari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om kundens stora förluster och spelsessionernas längd. Bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder.*

I mars spelade kunden 16 dagar. Kunden gjorde totalt 94 insättningar, i genomsnitt sex per dag, på totalt 262 500 kronor. Bolaget höjde kundens riskklass till "medium risk" den 7/3 samt vidare upp till "hög risk" den 12/3 med anledning av höga förluster, spelsessionernas längd och misslyckade insättningar. Den 20/3 blev spelaren åter klassad som "medium risk" av bolaget, men avslutade månaden den 28/3 på hög risk med anledning av att kunden gjorde förluster och hade en ökad sessionstid.

I mars gjorde kunden förluster i spel med totalt cirka 140 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder mars: *Bolaget skickade popup-meddelanden till kunden den 4/3, 8/3, 12/3, 17/3, 18/3, 22/3 och 27/3. Den 4/3 informerades kunden om att bolaget sett att hen "spenderat mycket på spelandet denna månad". Kunden rekommenderades att ta en paus, vilket också skedde under en dag. Kunden spelade återigen den 6/3 och spelade då cirka fyra timmar med insatser på sammanlagt nästan 200 000 kronor och med nio insättningar på 24 000 kronor mellan klockan sex och elva på kvällen. Den 8/3 skickades åter en popup med information om att bolaget sett en ökning i kundens insatser från tidigare spelsessioner. Kunden rekommenderades att sänka sina insatser och att använda bolagets verktyg "Max Bet protection". Den 12/3 informerades kunden återigen om att bolaget sett att hen "spenderat mycket på spel denna månad" och kunden ombads att "skyndsamt se över sina gränser". Kunden tog ett uppehåll från spel de nästkommande fem dagarna, men började igen den 17/3 och fortsatte sedan flera dagar i veckan på samma nivå som tidigare till månadens slut. Sammanlagt satte kunden in 96 000 kronor mellan den 17/3 och 27/3. Under samma period gjorde kunden ytterligare fyra insättningsförsök, som nekades.*

Den 17/3, 18/3 och 22/3 informerades kunden via popup om att bolaget sett att kundens speltid ökat. Den 25/3 skickade bolaget e-post till kunden för att diskutera förluster och dokumentation om betalningsförmåga. Kunden ombads också att göra ett självutvärderingstest. Den 27/3 skickades ytterligare en popup där bolaget uppmanade kunden att ta en paus och skyndsamt se över sina gränser.

Kund 8

Kunden är född 1958 och spelade 71 av 77 dagar mellan den 2/1 och 18/3. Kundens insättningsgränser var inledningsvis 150 000 kronor per dag, 1 050 000 kronor per vecka och 4 500 000 kronor per månad, men ändrades i slutet av mars till 20 000 kronor per dag, vecka och månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler", "low risk", "medium risk" och "high risk" under granskningsperioden.

Under granskningsperioden gjorde kunden 358 insättningar på sammanlagt 1 820 000 kronor och förlorade 362 595 kronor. Kunden gjorde också uttag om sammanlagt 1 457 405 kronor.

Kunden spelade alla dagar utom en i januari. Spelet skedde tidiga morgnar, vanligen runt klockan fem, men det förekom även dagar då kunden började spela klockan halvfyra på morgonen. Kunden gjorde 147 insättningar, vilket är i genomsnitt fem per dag, på totalt cirka 735 000 kronor under månaden. Den 7/1 gjorde kunden nio insättningar om sammanlagt 45 000 kronor, den 14/1 och 26/1 gjordes totalt åtta insättningar om 40 000 kronor per dag. Kunden gjorde också 57 uttag om sammanlagt nästan 600 000 kronor. I de allra flesta fall gjorde kunden nya insättningar i nära anslutning till uttagen, med belopp som motsvarade det tidigare uttagna beloppet.

Kunden gjorde förluster i spel med cirka 140 000 kronor i januari.

Spelansvarsåtgärder i januari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om att kunden gjorde stora förluster. Bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder och klassade kunden som "social gambler" hela månaden.*

I februari spelade kunden 26 dagar och även denna månad under tidiga morgnar. Antalet insättningar uppgick till 127 stycken på totalt cirka 650 000 kronor, och var till antalet mellan två och nio per dag. Kunden gjorde också 56 uttag på totalt cirka 670 000 kronor. Även denna månad gjorde kunden nya insättningar i nära anslutning till uttagen. Kunden gick med vinst i februari.

Spelansvarsåtgärder i februari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om kundens ökade förluster och längden på kundens spelsessioner. Bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder.*

I mars fortsatte spelandet nästan dagligen, med undantag för några enstaka dagar, fram till den 18/3 som var den sista speldagen. En insättning gjordes på morgonen den 19/3. Kundens speltider var fortsatt desamma som de andra månaderna i granskningsperioden, det vill säga tidiga morgnar, med ett fåtal undantag för spel på eftermiddagarna. Kunden gjorde 84 insättningar om sammanlagt cirka 435 000 kronor. Det förekom ofta flera insättningar per dag, till exempel den 7/3 då kunden gjorde elva insättningar om 55 000 kronor. Kunden gjorde också 25 stycken uttag med sammanlagt cirka 194 000 kronor. Dessa uttag följdes av nya insättningar inom ett kort tidsintervall.

Kunden gjorde förluster i spel med cirka 235 000 kronor i mars.

Den 17/3 klassade bolaget kunden som "high risk", vilket skedde genom en gradvis ökning av riskklassningen från "social gambler" till "low risk" den 8/3, till "medium risk" den 11/3.

Spelansvarsåtgärder i mars: *Den 4/3 gjorde bolaget en manuell bedömning av kunden och kom fram till att det fanns ett behov av att kontakta kunden genom ett vårdsamtal för att ta upp de höga insättningarna och speltiderna. Ett misslyckat försök till vårdsamtal gjordes den 5/3. Eftersom kunden inte svarade skickades istället ett e-postmeddelande till kunden. Under följande datum: 9/3, 11/3, 14/3, 16/3, 17/3, 18/3 skickades också popup-meddelanden till kunden med information om att bolaget sett att hen "spenderat mycket på spel denna månad", att insatserna ökat, att speltiderna ökat och att kunden uppmanades att ta en paus. Kunden gjorde som mest en paus på en dag i anslutning till popup-meddelandena.*

Den 18/3 gjordes en ny bedömning av kunden. Bolaget kom då fram till att det fanns ett behov av att göra veckovisa uppföljningar av kunden och genomföra ett vårdsamtal. Den 19/3 genomfördes två interaktioner med kunden via e-post, dels på grund av kundens betalningsförmåga och dels för att påtala att bolaget sett en ökning av kundens insättningar, förluster, speltid och nattsessioner. Kunden svarade på e-posten samma dag och meddelade att det "inte är någon fara" och att hen kan sänka sina gränser. Kunden blev även ålagd av bolaget att göra ett självvärderingstest ("force self assessment test") den 25/3. Det framgår inte av handlingarna om kunden genomförde testet.

Den 25/3 gjorde bolaget en ny bedömning av kunden. Kunden blev åter klassad som "low risk". Den 19/4 (utanför granskningsperioden) spärrades kontot på grund av att kunden inte skickat in begärda handlingar avseende betalningsförmåga.

Kund 9

Kunden är född 1970 och spelade 57 av 90 dagar mellan den 2/1 och 31/3. Aktuella insättningsgränser under tillsynsperioden var 10 000 000 kronor per dag, 70 000 000 kronor per vecka och 300 000 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler", "low risk", "medium risk" och "high risk".

Under granskningsperioden gjorde kunden 257 insättningar om sammanlagt 1 038 571 kronor och 46 uttag om sammanlagt 1 417 453 kronor. Kunden gjorde alltså en vinst på 378 882 kronor under perioden .

I januari spelade kunden 27 dagar. Vid 19 av dessa dagar förekom spel på natten och under flera dagar spelade kunden återkommande under dagen upp till cirka sex timmar totalt. Den 20/1 återkom kunden i spel ett flertal gånger under dagen, mellan klockan ett på natten och strax efter klockan åtta på kvällen. Den 25/1 spelade kunden på natten och återkom sedan i spel under stora delar av dagen och framförallt under eftermiddagen och kvällen. Kunden spelade fram till klockan ett på natten.

Kunden gjorde insättningar under 26 dagar i januari och i genomsnitt sju insättningar per dag. Vissa datum gjorde kunden fler insättningar än

genomsnittet. Exempel på detta är den 11/1 med 13 insättningar, 12/1 och 14/1 med tolv insättningar respektive dag och den 25/1 då kunden gjorde 14 insättningar. Vid nio datum gjordes insättningar på mellan cirka 40 000 kronor och 65 000 kronor .

Kunden gjorde uttag på 1 158 000 kronor i januari. 750 000 kronor av dessa uttag var vinster från spel som gjordes före granskningsperioden och togs ut innan det första spelet lades i granskningsperioden. Kunden gjorde därefter insättningar på totalt cirka 750 000 kronor i januari.

I januari gjorde kunden förluster i spel med 360 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i januari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om längden på kundens spelsessioner, ökade insatser och förluster. Kunden klassades därför som "high risk" i slutet av månaden. Bolaget kontaktade inte kunden, men gjorde en bedömning den 29/1 att ett vårdssamtal behövde genomföras.*

I februari spelade kunden 21 dagar, med spel nattetid under fem av dessa dagar. Under en av veckorna spelade kunden alla sju dagar.

Under februari gjorde kunden totalt 62 insättningar om sammanlagt cirka 232 000 kronor. Dessa insättningar gjordes vid 20 olika datum, vilket är i snitt tre insättningar per dag. Kunden gjorde tio uttag om totalt 109 800 kronor.

I februari gjorde kunden förluster i spel med 120 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i februari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste vid flera tillfällen riskindikatorer om längden på kundens spelsessioner och förluster. Bolaget vidtog inga spelansvarsåtgärder.*

I mars spelade kunden åtta dagar. Kunden gjorde ett uppehåll och spelade inte mellan den 5/3 och 19/3. Mellan den 20/3 och 31/3 spelade kunden sju dagar och satte in totalt 55 350 kronor. Det mesta spelandet denna månad förekom den 27/3 och 28/3.

Under mars gjorde kunden 14 insättningar om totalt 56 100 kronor under åtta olika datum. Kunden gjorde också sju uttag om totalt 150 000 kronor.

I mars gjorde kunden vinster i spel med 94 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i mars: *Bolaget gjorde en bedömning av kunden den 5/3 och kom fram till att kunden behövde kontaktas för ett vårdssamtal med anledning av förluster och höga insättningsgränser. Bolaget noterade också att den vinst kunden gjorde i februari har "ackumulerats i mars" vilket skulle kunna tyda på att "kunden jagade förluster eller hade bristande kontroll". Bolaget tog ingen kontakt med kunden med anledning av kundens spelmönster denna månad.*

Kund 10

Kunden är född 1992 och spelade 69 av 91 dagar mellan 1/1 och 31/3. Aktuella insättningsgränser var 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler", "low risk", "medium risk" och "high risk".

Kunden gjorde 108 insättningar om totalt 656 477 kronor och förlorade 326 439 kronor. Uttag skedde vid 35 tillfällen om sammanlagt cirka 330 000 kronor.

Kunden spelade 26 dagar i januari. Tio av dagarna skedde spel nattetid. Kunden återkom i spel flera gånger per speldag. Exempelvis den 9/1 spelade kunden återkommande mellan klockan tio på förmiddagen och midnatt. Även mellan den 22/1 och 24/1 hade kunden långa spelsessioner och spelade delvis nattetid. Den 23/1–25/1 klassade bolaget kunden som "high risk", främst på grund av ändringar i inloggningstider, insatser och förluster. Mellan den 23/1 och 26/1 gjorde kunden insättningar om 73 000 kronor, ett uttag om 20 000 kronor och spelade stora delar av dagen den 24/1 och 25/1.

Kunden gjorde 39 insättningar under 21 dagar i januari på mellan 129 kronor och 30 000 kronor per insättning. Den totala summan uppgick till cirka 248 000 kronor. Den 21/1 gjorde kunden fem insättningar. Beloppet på insättningarna ökade från mellan 129 – 3 000 kronor i början av månaden till summor på upp till mellan 12 000 – 30 000 kronor i slutet av månaden.

Kunden gjorde också 16 uttag på totalt cirka 121 000 kronor. I januari gjorde kunden förluster i spel med 122 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i januari: *Den 23/1, då kunden klassades som "high risk", gjorde bolaget en bedömning av kunden och kom fram till att kunden skulle läggas till i "veckobrev". Bolaget planerade även ett vårdsamtal med kunden. Den 26/1 försökte bolaget nå kunden per telefon, utan att få svar. Istället skickades ett e-postmeddelande med information om ökade insättningar, förluster, speltid och gränser. Den 31/1 gjorde bolaget bedömningen att kunden kunde tas bort från "veckobrev" eftersom kunden återgått till att vara en "social gambler". Bolaget gjorde också en anteckning om att kundens sätt att lägga höga insatser kunde tyda på att kunden jagar förluster och på bristande självkontroll. En ny e-post skickades till kunden med information om stora förluster och tillbringad tid på bolagets hemsida.*

I februari spelade kunden 23 dagar. Spel nattetid förekom vid sex av dessa dagar. Den 10/2 la kunden många spel mellan klockan fem på morgonen och elva på kvällen. Den 25/2 och 26/2 återkom kunden i spel ett flertal gånger mellan klockan halv nio på morgonen och midnatt respektive mellan klockan åtta på morgonen och halv elva på kvällen.

Antalet insättningar uppgick till 38 stycken på totalt cirka 184 000 kronor, med belopp som varierade mellan 150 och 14 000 kronor, fördelat på 18 dagar. Kunden gjorde också 14 uttag på totalt cirka 176 000 kronor. I februari gjorde kunden förluster i spel med 6 500 kronor.

Spelansvarsåtgärder i februari: *Den 28/2 gjorde bolaget en bedömning av kunden. Kunden hade då varit klassad som "high risk" i tre dagar. Med anledning av detta skickade bolaget en e-post till kunden gällande ökade insättningar, gränser och tillbringad tid.*

I mars hade kunden ett uppehåll den 11/3–20/3 men spelade totalt 20 dagar under månaden. Det förekom spel nattetid vid nio av dessa dagar. Kunden började månaden med långa speldagar. Exempel på detta är den 2/3 och 4/3 då

kunden återkom i spel från morgonen till kvällen, totalt cirka sex till tio timmar respektive dag.

Kunden gjorde 36 insättningar med belopp som varierade mellan 800 och 20 000 kronor. Totalt gjordes insättningar med cirka 258 000 kronor och fem uttag med totalt cirka 32 500 kronor under månaden. Kunden gjorde även två misslyckade insättningsförsök på totalt 30 000 kronor.

Efter det speluppehåll kunden hade mellan den 11/3 och 20/3 återupptog kunden sitt spelande och gjorde insättningar på totalt 95 800 kr fram till månadens slut. Kunden förlorade motsvarande belopp i spel. Inga uttag gjordes efter att spelandet återupptogs.

Mellan den 21/3 och 31/3 spelade kunden under tio dagar (alt alla dagar utom en). Kunden återkom i spel många gånger per dag under flera av dessa speldagar, till exempel den 26/3 då kunden spelade sju på morgonen, mellan två och halvfem på eftermiddagen och halvtåta och nio på kvällen. Flera av dagarna efter uppehållet spelade kunden också sena kvällar och sedan tidigt på morgonen efter, exempel på detta är den 27/3 då kunden la sitt sista spel klockan 23.50 och nästa spel den 28/3 klockan 05.58.

I mars gjorde kunden förluster i spel med cirka 200 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i mars: *Den 2/3, 6/3, 7/3, 9/3 och 22/3 skickades totalt åtta popup-meddelanden till kunden med uppmaningar om att ta en paus från spelandet alternativt se över sina gränser då bolaget noterat att kunden hade "spenderat mycket" på spel, hade höga och många insatser samt gjorde stora förluster. Utöver popup-meddelanden gjordes en bedömning av kunden den 23/3. Bedömningen resulterade i att bolaget ansåg att ett vårdsamtal behövde genomföras med kunden för att ta itu med de höga insättningarna, ökning av spel på obekväma tider, effekter av nattsessioner, brist på åtta timmars vila, sessionslängder, etc.*

Nya popup-meddelanden skickades till kunden den 26/3 gällande spenderade pengar, en ökning av insatser och den 28/3 gällande tid tillbringad på spel de senaste dagarna.

Kund 11

Kunden är född 1951 och spelade i sammanlagt 13 av 49 dagar mellan den 3/1 och 20/2. Insättningsgränserna var 50 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Bolaget riskklassade kunden som "social gambler", "low risk" och "medium risk".

Kunden gjorde 54 insättningar med totalt 419 900 kronor och förlorade 339 900 kronor. Uttag gjordes med sammanlagt 80 000 kronor.

Kunden spelade åtta dagar i januari mellan den 3/1 och 28/1, varav hälften nattetid. Kunden gjorde insättningar varje speldag med belopp som varierade mellan 1 000 och 10 000 kronor, totalt 244 000 kronor. Många dagar gjorde kunden många insättningar med höga belopp, exempel på detta är den 3/1 – fyra insättningar på totalt 35 000 kronor, den 14/1 – nio insättningar på totalt 70 000 kronor, den 19/1 – sex insättningar på totalt 50 000 kronor och den 28/1 – fyra insättningar på totalt 39 000 kronor. Kunden gjorde också två uttag i januari – den 6/1 och 9/1 på 10 000 kronor respektive 70 000 kronor.

I januari gjorde kunden förluster i spel med cirka 167 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i januari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om kundens speltid och ökade förluster. Bolaget skickade e-post till kunden den 8/1 med anledning av stora förluster de senaste 30 dagarna.*

I februari spelade kunden fem dagar spridda över hela månaden. Spel förekom nattetid vid tre av dessa dagar. Kunden gjorde insättningar på totalt 176 000 kronor och förlorade hela beloppet. Exempel på kundens spelbeteende är den 9/2, när kunden gjorde fyra insättningar på totalt 37 000 kronor och den 14/2 när kunden gjorde åtta insättningar på totalt 80 000 kronor. Den 20/2 spelade kunden flera timmar under natten och gjorde fem insättningar om 23 000 kronor under den tiden.

I februari gjorde kunden förluster i spel med cirka 176 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i februari: *Bolaget gjorde en bedömning av kundens spelmönster den 10/2 och noterade ökade förluster, höga insatser, tecken på jagande av förluster och bristande kontroll. Med anledning av detta skickade bolaget ett e-postmeddelande till kunden.*

Den sista speldagen under granskningsperioden var den 20/2. Dock skickade bolaget ett popup-meddelande till kunden den 8/3 gällande förluster under den senaste månaden och spelaren rekommenderades att ta en paus och se över sina gränser. Den 9/3 gjorde bolaget en ny bedömning av kundens spelmönster där det konstaterades att kunden återgått till "social gambler" eftersom kundens spelaktivitet hade minskat.

Kund 12

Kunden är född 1996 och spelade 9 av 35 dagar mellan 16/1 och 19/2. Insättningsgränserna var 80 000 kronor per dag, 150 000 kronor per vecka och 250 000 kronor per månad. Bolaget klassade kunden som "social gambler", "low risk" och "high risk".

Kunden gjorde 23 insättningar på totalt 500 000 kronor och förlorade 306 000 kronor. Kunden gjorde även uttag om totalt 194 000 kronor. I januari spelade kunden fem dagar, varav tre sen kväll och/eller natt. Dessa dagar spelade kunden med insatser på mellan 4 000 kronor och 928 000 kronor per dag. Totalt gjorde kunden elva insättningar i januari om sammanlagt 250 000 kronor. Antalet insättningar var ungefär två per dag, förutom den 22/1 då kunden gjorde fyra insättningar om totalt 100 000 kronor. Samma dag spelade kunden i två separata spelsessioner under natten och med insatser om sammanlagt 928 000 kronor.

I januari gjorde kunden förluster i spel med 56 000 kronor.

Spelansvarsåtgärder i januari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om att kunden spelat med insatser över 10 000 euro under obekväma tider. Bolaget tog ingen kontakt med kunden.*

I februari spelade kunden fyra dagar varav en av dagarna på natten. Kunden gjorde tolv insättningar på sammanlagt 250 000 kronor och förlorade hela beloppet. Tre av dagarna satte kunden in 50 000 kr totalt och den sista speldagen, 19/2, satte kunden in 100 000 kronor. Insatserna var mellan 50 000 kronor och 184 000 kronor per speldag. Den 19/2, då kunden spelade på natten, gjorde hen insättningar på 100 000 kronor och insatser i spelet på 184 000 kronor under dagen.

Spelansvarsåtgärder i februari: *Bolagets system för övervakning av spelbeteende utlöste riskindikatorer om att kunden gjorde stora förluster. Bolaget skickade e-post till kunden den 13/2 och 15/2 för att diskutera förlusterna och dokumentation avseende betalningsförmåga. Mellan den 14/2 och 19/2 fortsatte kunden spela och gjorde insättningar om 200 000 kronor.*

Den 14/3 skickades ett popup-meddelande som informerade kunden om att bolaget observerat att hen "spenderat mycket på spel" under månaden och uppmanade kunden att ta en paus från spel samt se över sina gränser. Kunden stängdes av från spel den 18/3 då hen inte kunde verifiera sin betalningsförmåga.