

SPERS REKOMMENDATIONER FÖR:

Avtalsvillkor gentemot spelkund

Konsumentskyddet är en central fråga för Sper. Som ett komplement till de regler för konsumentskydd som finns i rådande lagstiftning och den praxis som skapats av bland annat myndigheter har vi tagit fram rekommendationer för avtalsvillkor. Alla medlemmar uppmanas att beakta innehållet i punkterna nedan i sina avtalsvillkor gentemot spelkunder. Syftet är att ge kunderna goda förutsättningarna i sitt spelande.

1. **Tydlighet:** En speloperatör ska tillhandahålla balanserade och skäliga villkor gentemot spelkunden. Avtalsvillkor ska utformas och presenteras så att spelkunden kan förutse vilka konsekvenser villkoren får för honom eller henne. Avtalsvillkor ska inte vara vilseledande.
2. **Dokumentation:** Spelkunden ska kunna förutse, genom att läsa avtalsvillkoren, vilka kunduppgifter och vilken dokumentation som hen kan behöva skicka in till speloperatören med anledning av kundförhållandet. Det ska även framgå vilka kontroller som kan komma att göras, när dessa kan göras och vad syftet är. Efterfrågan av kunduppgifter för att motverka penningtvätt och uppfylla omsorgsplikten måste vara rimliga och direkt hänförliga till sådana åtgärder som kan anses nödvändiga för ändamålet.
3. **Konsumentskydd:** Om en speloperatör valt att utländsk lag ska tillämpas på sina avtalsvillkor ska detta inte innebära att spelkunden berövas de rättigheter som hen har enligt tvingande svensk rätt. Om utländsk lag tillämpas ska speloperatören i sina avtalsvillkor informera spelkunden om detta samt att spelkunden trots detta besitter ett skydd enligt svensk rätt.
4. **Ändringar av avtalsvillkor:** Det ska finnas ett giltigt skäl till att ändra avtalsvillkoren och ett sådant skäl bör framgå av villkoren. Spelkunden bör bli meddelad ändringar, om ändringen inte är obetydlig, innan de träder i kraft. Informationen bör meddelas på ett tydligt sätt. Avtalsvillkor som innebär att speloperatör har rätt att ändra villkoren när som helst och att detta kan ske efter eget gottfinnande, ska undvikas.
5. **Insättningar och uttag:** Det ska vara tydligt för spelkunden vilka krav som gäller för insättningar av medel på spelkonto. Detsamma gäller för uttag av medel. Eventuella krav på dokumentation som spelkunden ska inkomma med ska vara desamma oavsett om det handlar om insättning av pengar eller uttag av vinstpengar. Vilka godkända metoder vid överföring av medel som speloperatören har ska framgå av villkoren. Oklara och otydliga villkor som begränsar spelkundens rätt till uttag av pengar ska undvikas.

6. **Avregistrering:** Spelkund ska ha rätt att muntligt eller skriftligt när som helst avsluta sitt spelkonto, begära avregistrering från Spelbolagets kundregister samt få en bekräftelse av att avslut av spelkonto har skett. Avtalsvillkoren ska tydligt ange under vilka förutsättningar speloperatören kan avsluta ett spelkonto och avregistrera en spelkund.
7. **Ansvarsfriskrivning:** En speloperatör ska inte friskriva sig från skadeståndsansvar men samtidigt kräva att spelkunden ska ersätta speloperatören. En speloperatör ska inte friskriva sig från grov vårdslöshet eller använda generellt formulerade friskrivningar där det är svårt att förutse vilken situation som omfattas.
8. **Reklamation:** En speloperatör får inte uppställa *krav* på att reklamation ska ske i viss form. Däremot är det tillåtet att *rekommendera* spelkunden en viss form av reklamation. Det ska inte ställas orimliga krav på omfattningen av den information som ska lämnas i samband med en reklamation. Tidsfristen för reklamation får inte vara för snäv. Reklamation inom två månader från den dagen spelkunden upptäckte felet anses vara en rimlig tid.
9. **Alternativ tvistelösning:** I avtalsvillkoren ska det finnas fullständig information om och kontaktuppgifter till ARN (Allmänna Reklamationsnämnden) samt till EU:s onlineplattform för tvistelösning ODR (Online Dispute Resolution). Informationen ska finnas både i villkoren och lättillgängligt på webbplatsen (med länk).

//