

Till: Spelinspektionen

**Remiss**

Spelinspektionens förslag till föreskrift  
och allmänna råd om spelansvar

Dnr. 21Si540

Stockholm 14 oktober 2022

## Remissvar från branschorganisationen Spelbranschens Riksorganisation

Spelbranschens Riksorganisation (Sper) representerar 11 spelbolag; ATG, Bethard, Betsson, Comeon, Folkspel, Kombispiel, Miljonlotteriet, Svebico, Svenska Postkodlotteriet, Svenska Spel och Paf-koncernen samt tre leverantörer till spelbranschen. Sper har därutöver fyra samarbetspartners inom spelansvarsområdet.

---

Inledningsvis vill Sper betona att branschorganisationen alltid verkar för ett starkt konsumentskydd. Arbetet för att minimera riskerna med spel och att ta ansvar för spelarna är centralt i Spers arbete.

Sper är i huvudsak positiva till Spelinspektionens förslag med avsikten att stärka skyddet för spelare samt att tydliggöra kraven som licenshavarna har att följa. Vi efterlyser ytterligare förtydliganden inom flera områden, se nedan.

Sper vill också poängtera att spelbolagen kommer att behöva tid för implementering av vissa av förslagen, bland annat genom systemutveckling/tekniska omställningar och förberedelser för att kunna rapportera nya nyckeltal. Datum för ikraftträdande bör sättas med hänsyn tagen till detta.

Sper är av uppfattningen att det är bra om Spelinspektionen framöver samråder med branschen inför denna typ av viktiga ändringsförslag, för en dialog om motiv till förslagen och de önskvärda konsekvenserna. Ett kunskapsutbyte mellan myndighet och bransch kan då bidra till att föreslagna åtgärder verkligen kommer att leda till de syften som är avsedda.

Sper har inga synpunkter på de rent språkliga förändringar som föreslås.

## Spers synpunkter på föreslagna förändringar

Sper välkomnar Spelinspektionens förslag men lämnar följande synpunkter/önskemål om förtydliganden i syfte att spelbranschen ska ges möjlighet att efterleva kraven på ett likartat sätt.

**Nya 7 - 8 §§** - Sper anser att innebörden av förslaget om kommunikation i realtid bör förtydligas. Innebär det att spelbolag ska ha en kundtjänst som är öppen under minst sex timmar per dygn för att ge spelare möjlighet att i realtid kunna kommunicera med dem eller betyder förslaget sex timmar per dygn i genomsnitt på exempelvis en månad? För vissa av våra medlemmar är det inte relevant att ha en kundservice öppen på helger. Sper anser att förslaget bör gälla för de spelformer som erbjuds online via spelkonto.

**Ny 13 §** - Som Sper förstår kravet om automatisk utloggning från spelsida gäller det spelare som inte redan har satt gränser för sin inloggningstid. Spers uppfattning är att förslaget kan innebära tekniska utmaningar för spelbolagen. Möjligheten till automatisk utloggning är inbyggd i spelplattformen och kräver att plattformslieferantören utvecklar en teknisk lösning för detta.

Enligt spellagen och spelförordningen är det inte ett obligatoriskt krav att sätta en gräns för sin inloggningstid utan det är något som spelbolag ska erbjuda spelaren att ange. Innebär förslaget att det i praktiken införs en obligatorisk inloggningstidsgräns om två timmar? Ytterligare en fråga är också om förslaget innebär att de som satt en längre tidsgräns för sin inloggning också kommer att loggas ut automatiskt efter två timmar? Slutligen efterfrågar Sper en definition av vad som menas med att vara "aktiv" på spelsidan.

**Ny 14-15 §§** - Sper *avstyrker* förslaget att en licenshavare inte får ge spelare förslag på insättnings- eller förlustgränser (§ 14) eller gränser vad gäller inloggningstid (§ 15). Förslaget kan i dessa delar snarare vara till nackdel ur ett spelansvarshänseende än att stärka skyddet för spelarna.

Spelare kan ofta uppleva momentet att sätta gränser som svårt och tidsödande. Om det inte finns förslag att välja mellan är risken stor att spelarna sätter en högre gräns än vad de skulle ha satt om det fanns mer rimliga alternativ att välja bland. Dessutom skulle bestämmelsen förhindra licenshavarna att i omsorgskontakter med spelare som har uppvisat ett riskfyllt beteende föreslå att spelaren sätter en viss gräns baserat på kundens situation.

För det fall att den föreslagna regeln ändå införs efterfrågar Sper ett förtydligande av dess tillämpning. Om exempelvis spelaren sätter en dagtidsgräns, är det då möjligt för spelbolaget att automatiskt fylla i vecko – och månadsgräns baserat på dagtidsgränsen?

**21 §** - första stycket, Sper vill lyfta att rättningen av spel, för många spelare, är en viktig del av den totala spelupplevelsen. Spelarna vill kunna ta del av tävlingsresultat och därmed spelresultat successivt. Att redan i samband med inloggning tydligt upplysas om att spelet har gett vinst eller förlust förstör upplevelsen.

Sper anser *att* kravet på bekräftelse i andra stycket av 21 § bör förtydligas. Det är angeläget att det finns en definition av vad en bekräftelse innebär. Vidare bör det framgå om det med den senaste kalendermånaden avses innevarande kalendermånad eller föregående hela kalendermånad.

**Ny 26 §** - Sper vill lyfta frågan om vilken evidens Spelinspektionen lutar sig mot för att förbjuda funktionen autospel?

**27 § (ny numrering)** information till Spelinspektionen. Sper är positiva till att rapporteringen ska ske årsvis i stället för halvårsvis. Det finns dock ett stort behov av förutsägbarhet och långsiktighet i rapporteringen. Återkommande förändringar och nya parametrar leder till sämre förutsättningar att följa utvecklingen över tid. Det bör också noteras att alla förändringar i rapporteringen tar viss tid att implementera. Sper efterfrågar också tydliga definitioner av hur nyckeltalen ska beräknas så att tolkningsutrymmet begränsas och de rapporterade uppgifterna blir mer jämförbara.

Spelinspektionen redogör i myndighetens konsekvensutredning till föreslagna förändringar att det är oklart i vilken utsträckning en licenshavare får behandla personuppgifter inom ramen för sitt arbete med omsorgsplikten och att myndigheten därför har valt att ta bort de punkter som kräver sådan behandling. Sper ställer sig undrande till denna beskrivning då Spelinspektionen lagt till återrapporteringskrav som också kan komma att kräva behandling av den typen av personuppgifter. Detta gäller till exempel punkt 7 om rapportering av antal spelare som kontaktat licenshavaren och i kontakten uppgett information som innebär att licenshavaren har bedömt att spelaren har problem med att kontrollera sitt spelande.

**Punkt 7** - För att skapa tydlighet för kraven i denna punkt och andra punkter som refererar till kontakt till/från spelare och spelbolag vore det önskvärt med en definition av vad Spelinspektionen anser att en kontakt är. Spelinspektionen tydliggör i punkt 9 och 12 att popup-meddelanden inte räknas, men det är önskvärt att få mer vägledning. Sper vill också särskilt framföra att våra medlemmar anser att direktmeddelanden som exempelvis popup-meddelande är ett bra och effektivt sätt att kommunicera med spelare under en spelsession. Det är många gånger svårare att kommunicera med en spelare via epost eller telefon. Fördelen med popup-meddelanden är att spelaren får kommunikation i rätt tid med ett budskap som är relevant. Epost/sms läses förmodligen senare när spelaren inte är kvar i spelet.

**Punkt 9** – Punkten innebär att spelbolag ska kontakta alla spelare som återkommer efter en självavstängning oavsett avstängningsperiod. Finns detta krav angivet i spellag, spel-förordning eller i föreskrift? Det är inte rimligt att införa krav på åtgärder genom krav på information. Sådana krav måste regleras specifikt.

Sper anser även att rapporter enligt 27 och 28 §§ ska ges in till Spelinspektionen den 31 januari i stället för 20 januari. Detta på grund av att den årliga rapporteringen kommer att omfatta mer data än idag vilket kräver en större arbetsinsats.

---

Detta remissyttrande har beslutats av Spelbranschens Riksorganisations styrelse genom handläggning av föreningens vd: Maria Wennerberg Sedigh, mariaws@sper.se, 070-540 17 22.