



Folkhälsomyndigheten

## Remissyttrande

**Mottagare**  
Spelinspektionen

**Handläggare**  
Jessika Spångberg

**Vårt ärendenummer**  
02400-2021

**Ert ärendenummer**  
20Si2472

**Datum**  
2021-06-07

**Sida**  
1 (6)

# Remissyttrande över Spelinspektionens förslag till vägledning för omsorgsplikt

## Sammanfattning

Folkhälsomyndigheten ser positivt på att Spelinspektionen avser att ge ut en vägledning gällande omsorgsplikten och tillstyrker de förslag som ingår i förslaget till vägledning. Folkhälsomyndigheten har tidigare, till exempel i samband med omregleringen och utarbetandet av spelförordningen Fi2018/01640/OU (vårt dnr 01324-2018) påtalat att omsorgsplikten behöver förtydligas. I förslaget till vägledning betonas att den inte är uttömmande eller definierar vilka åtgärder som är tillräckliga för att omsorgsplikten ska bedömas uppfyllt. Vägledningen ska vara ett stöd i licenshavarnas egna bedömningar av lämpliga rutiner och åtgärder.

Folkhälsomyndigheten anser att förtydliganden behövs för att vägledningen ska fungera som ett sådant stöd. Behov av förtydliganden rör bland annat innebörden av helhetssyn och användning av olika begrepp för överdrivet spelande. Folkhälsomyndigheten anser även att det är otydligt varför vissa delar i vägledningen är mer utvecklade, som riskbedömning och åtgärder, medan andra, som handlingsplan och uppföljning, berörs i mindre utsträckning.

Folkhälsomyndigheten föreslår vidare att vägledningen tydligare i inledningen ska ange de utgångspunkter som vägledningen vilar på, vad den avser inkludera och varför samt klargöra vad som är licenshavarnas ansvar utifrån omsorgsplikten och hur den relateras till andra aktörers uppdrag. I det senare saknas en diskussion om tillsynens roll. Här bör även anges om det finns andra dokument eller pågående arbeten som är relaterade till vägledningen. Vidare föreslår Folkhälsomyndigheten att vägledningens exempel på indikatorer för tecken på överdrivet spelande och åtgärder kompletteras med ytterligare indikatorer, till exempel om anhöriga till personer med överdrivet spelande kontaktar licenshavaren och tidsramar för olika åtgärder och förtydligande i åtgärder kopplade till när spelare inte svarar på kontaktförsök.

## Folkhälsomyndighetens kommentarer

### Förtydliga innebörden av helhetssyn

Vägledningen lyfter vikten av att 1) licenshavarna har en helhetssyn på sin verksamhet och 2) gör en helhetsbedömning av kundernas/spelarnas behov. I Folkhälsomyndighetens tidigare yttrande på omsorgsplikten (Dnr SI 20Si2472, Dnr Fohm 0518-2020) efterfrågades ett förtydligande av vad ”helhetssyn” innebär. Folkhälsomyndigheten ser ett fortsatt behov av förtydligade då vägledningen ibland skriver om helhetssyn på verksamheten och ibland om bedömning av enskilda individers spelande.

Vi tolkar Figur 1 på sidan 14 som *ytterligare* en aspekt av omsorgsplikten. Detta då den tar in aspekter av omsorgsplikten som ligger utanför licenshavarnas kontroll som spellag och författning. Enligt figurtexten visar figuren ”byggstenar som utgör en stor andel av det som ingår i en helhetsbedömning av omsorgsplikten”: utbildning om spelproblem, rutiner för att spara kundinformation i syfte att uppfylla omsorgsplikten, handlingsplan och, som nämnts, spellag och författning. Spellag och författning är markerad som i viss mån utlyft i figuren, förmodligen för att visa att det är en faktor utanför spelbolagens kontroll. Om syftet med figuren är att illustrera omsorgsplikten väcks frågor om varför det inte finns vägledning till vissa byggstenar som visas i figuren. Det rör till exempel utbildning som hanteras i Spelinspektionens författningssamling (LIFS 2018:2) och rutiner för att spara kundinformation och det är här oklart om man menar systemtekniska frågor eller något annat. Handlingsplanen (se avsnitt om handlingsplan nedan) tas upp i vägledningen, men detta avsnitt är avsevärt kortare än de avsnitt som berör riskbedömning av den enskilda individens och de åtgärder som ingår i omsorgsplikten.

Om Figur 1 ska kvarstå behöver det bli tydligare vad den avser att illustrera. Om syftet är att illustrera omsorgsplikten utifrån ett bredare perspektiv än enbart licenshavarnas ansvar, anser Folkhälsomyndigheten att även andra centrala byggstenar som tillsyn (som en del i extern uppföljning, se eget avsnitt) och spelansvarsåtgärder inkluderas. Folkhälsomyndigheten föreslår att figuren antingen tas bort eller att vägledningen innehåller två figurer, en med omsorgsplikten utifrån licenshavarnas ansvar och en som tydliggör hur omsorgsplikten hänger samman med andra aktörers ansvar.

### Förtydliga begrepps användning

Folkhälsomyndigheten anser att det är bra att vägledningen understryker vikten av att använda accepterade begrepp inom området problem med spel om pengar och att man hänvisar till de publikationer om begrepp som Folkhälsomyndigheten tagit fram i samråd med bland andra Socialstyrelsen. Vi är medvetna om att spellagens skrivningar om omsorgsplikten använder *överdrivet spelande* medan spelförordningen använder *problemspelande* i skrivningen om omsorgsplikt. Det är därmed förståeligt att vägledningen använder dessa två begrepp. Man använder dock en rad andra begrepp som *ohälsosamt spelande*, *riskfyllt spelande*, *spelberoende*

och *spelproblem*. Folkhälsomyndigheten anser att begrepps användningen bör ses över, i vilket ingår att redogöra och motivera för val av begrepp, för att på så sätt göra texten mer enhetlig och konsekvent.

### Förstärk anhörigperspektivet i vägledningen

Folkhälsomyndigheten bedömer att anhörigas situation bör inkluderas i beskrivningen av de negativa konsekvenser av spel om pengar som utgör utgångspunkten i den svenska spelregleringen (s. 4, första stycket).

I flera länder har anhöriga till personer med spelproblem möjlighet att initiera avstängning av sin anhörige. Den möjligheten finns inte i Sverige. Det är dock sannolikt att anhöriga kontaktar licenshavarna med oro för en anhörig, vilket bör inkluderas som en indikator för överdrivet spelande. Folkhälsomyndigheten anser att anhöriga bör inkluderas under 2.1.2 (Spelarnas kontakter med licenshavaren) eller eventuellt under 2.1.3 (Övriga riskfaktorer). Om denna indikator inkluderas, bör vägledningen kompletteras även under 3.2 s.12 och punkten ”Om en spelare eller anhörig i sin interaktion med licenshavaren...”

### Behovet av ett centralt register för gränser

Spelbeteende i form av gränser och insättningar är centralt i omsorgsplikten. Eftersom Spelinspektionen som tillsynsmyndighet lyfter vikten av helhetssyn på omsorgsplikt bedömer Folkhälsomyndigheten att det finns skäl att åter lyfta Folkhälsomyndighetens bedömning att en utredning bör tillsättas för att undersöka möjligheten att införa ett gemensamt insats- och förlusttak för alla licensierade bolag.

Folkhälsomyndigheten har i tidigare remissvar (dnr 01196-2018, dnr 05250-2020, dnr 2021-04-21) bedömt att om konsumentskydd i form av begränsningar och omsorgsplikten ska få den effekt som regleringen avser bör ett gemensamt insats- och förlusttak för alla licensierade bolag införas, och inte per licenshavare som idag. En central spelportal föreslogs även i Jämlikhetskommissionens betänkande (SOU 2020:46). Idag har cirka 70 bolag licens för onlinespel. Enligt Spelinspektionens undersökning ”Allmänheten och spel 2020” har 10 procent av de som spelat via internet de senaste 12 månaderna tre eller fler konton. Över 30 procent har två konton. På grund av detta kan varje enskilt bolag endast ha en fragmenterad bild av kundernas spelande vilket försvårar genomförandet av intentionerna i omsorgsplikten.

### Spelbeteende och spelmönster

Kartläggningen av innehållet i licenshavarnas handlingsplaner – omsorgsplikt (dnr 20Si676, 20Si677, 20Si678. Promemoria Dnr SI 20Si2472, Dnr Fohm 0518-2020) påvisade en rad brister som rör hur kundernas spelbeteende följs upp. Kartläggningen lyfter att det är särskilt viktigt att bolagen har särskild uppmärksamhet på personer som har satt höga beloppsgränser för sitt spelande som de sällan eller aldrig når upp till, eftersom de inte fångas upp genom att nå sin gräns eller har behov av att höja den. Detta inkluderas i vägledningen med en skrivning om att licenshavarna ska uppmärksamma andra indikatorer för denna grupp. Folkhälsomyndigheten

föreslår att vägledning utvecklas i denna del. Folkhälsomyndigheten anser att även flera insättningar inom samma session bör inkluderas som indikator.

Folkhälsomyndigheten anser även att det i detta stycke ska framgå att spelförordningen anger att när en person höjer sin gräns eller anger en högre insättningsgräns än 10 000 kronor ska licenshavaren fullgöra sin omsorgsplikt. I vägledningen omtalas detta enbart under åtgärder som ett exempel på situationer då licenshavaren ska kontakta kunden. Folkhälsomyndigheten menar att det även bör inkluderas som indikator på spelbeteende som bör vara en del i helhetssynen, inte bara en engångsåtgärd som det går att uppfatta den som nu.

Folkhälsomyndigheten bedömer även att vägledningen bör vara tydligare om hur omsorgsplikten relaterar till de uppgifter som licenshavarna ska inrapportera till Spelinspektionen enligt §21 i LIFS 2018:2 (se avsnitt om uppföljning). När det gäller indikatorer ska spelbolagen till exempel uppge hur stor andel av den totala omsättningen som kommer från fem procent av de spelare som har högst omsättning, och hur stor andel av dessa spelare som kontaktats av licenshavaren. Folkhälsomyndigheten bedömer att en indikator på överdrivet spelande bör vara att tillhöra dessa 5 procent. Det är oklart om Spelinspektionen genom sin vägledning gör samma bedömning.

### Åtgärder inom ramen för omsorgsplikten

Folkhälsomyndigheten efterfrågar ökad tydlighet om *när* åtgärder förväntas sättas in. Det bör ingå i vägledningen och därmed även i handlingsplanerna.

Ett exempel är under 3.1 Återkoppling på spelbeteende där man anger att pop-up inte är tillräckligt som enda kontakt, utan att även mail- eller telefonkontakt bör tas upp. Vägledningen anger att ”En kontakt ska således ske på ett sätt som gör det möjligt för spelaren att svara”. Här föreslår Folkhälsomyndigheten att vägledningen anger om omsorgsplikten innebär att spelaren även måste svara på kontakten. Det faktum att det finns en möjlighet innebär inte att svar ges. Om spelaren inte svarar inom en viss tid uppkommer frågan om Spelinspektionen bedömer att licenshavaren då ska tillämpa restriktioner och tillträdesbegränsningar. Folkhälsomyndigheten föreslår att vägledningen uppger att handlingsplanerna ska ange licenshavarnas maximala tid innan återkoppling och vilka åtgärder som vidtas om en kund inte svarar på kontakt från licenshavaren.

### Handlingsplan

Alla licenshavare ska ha en handlingsplan som redovisar hur de avser fullgöra omsorgsplikten. Vägledningen anger syfte med handlingsplanen och att den bör inkludera fastställda indikatorer på överdrivet spelande tillsammans med en beskrivning av vilka åtgärder som bör vidtas. Vägledningen tar även upp att handlingsplanen med fördel kan ha med kopplingar till andra rutiner och policys, som marknadsföring. Detta är kopplat till helhetssyn på omsorgsplikten och bolagens verksamhet.

Folkhälsomyndigheten menar dock att Spelinspektionens vägledning ger för lite stöd för vad bolagens handlingsplaner ska/bör inkludera. Det är möjligt att en separat vägledning för handledningsplanerna behövs. Detta är något som även den tidigare nämnda kartläggningen av handlingsplanerna från 2020 indikerar.

### Uppföljning och tillsynsfrågor

Uppföljning av åtgärder och system för uppföljning är viktigt för att utvärdera effekten av åtgärderna och för att utveckla arbetet med omsorgsplikten. I vägledningen diskuteras uppföljning men enbart utifrån ett individuellt perspektiv, det vill säga om åtgärderna har varit gynnsamma för den enskilda individen eller om det behövs andra åtgärder. Det är en central del. Folkhälsomyndigheten saknar dock ett mer strukturerat synsätt på uppföljning, där uppföljningen används för att utveckla det spelförebyggande arbetet och arbetet med omsorgsplikten på en mer organisatorisk (t.ex. inom spelbolagen och inom Branschorganisationerna) och på en mer strukturell (t.ex. efterlevnad omsorgsplikt och handlingsplaner där systemfrågor på tillsynsmyndigheten ingår) nivå.

Relationen mellan individbaserad data och den uppföljning som Spelinspektionen kan göra utifrån data som inrapporteras från licenshavarna utifrån § 21 i LIFS 2018:2 behöver klargöras. Enligt föreskriften ska licenshavarna bland annat uppge antal spelare som kontaktats av licenshavaren för problemspelande och vidare om dessa minskat sitt spelande och/eller stängt av sig. Detta är tydligt kopplat till omsorgsplikten liksom att licenshavarna ska uppge hur stor andel av den totala omsättningen som kommer från de fem procent av spelarna som har högsta omsättningen och hur stor andel av dessa som kontaktats av licenshavaren. I vårt yttrande på betänkandet Ökat skydd och stärkt reglering på den omreglerade spelmarknaden (SOU 2020:77) påtalade Folkhälsomyndigheten vikten av att de uppgifter som lämnas enligt LIFS 2018:2 kvalitetssäkras (vårt dnr 00377-2021). Kvaliteten på de inrapporterade data bedöms idag som låg, både av Spelinspektionen och Folkhälsomyndigheten. Vidare använder bolagen olika sätt att mäta och olika tidsperioder vilket försvårar jämförelser mellan bolag och över tid och omöjliggör sammanställning av data från olika bolag.

Folkhälsomyndigheten föreslår att vägledningen förtydligas när det gäller vilken data som inrapporteras. Detta för att öka möjligheten till en mer systematisk uppföljning av omsorgsplikten.

Tillsyn är generellt en central del i det förebyggande arbetet kring alkohol, narkotika, dopning, tobak och spel (ANDTS). Folkhälsomyndigheten ser tillsyn av omsorgsplikten som en viktig del för Spelinspektionen. Detta nämns dock inte i vägledningen. Folkhälsomyndigheten efterfrågar både att vikten av tillsynen synliggörs generellt i vägledningen, och att Spelinspektionens uppdrag om tillsyn av omsorgspliktens olika delar tydliggörs.

### Övriga kommentarer

Under 2.1.3 Övriga riskfaktorer, Folkhälsomyndigheten inleds med versal (F, inte f).

Under 3.2, stycke 2 (s 11) står det att behandling för spelproblem är centralt för problemspelare. Folkhälsomyndigheten föreslår att ”stöd” läggs till då även andra och kortare interventioner kan vara tillräckligt. Under samma rubrik, första punkten i punktlistan, står det att när spelare visar

tecken på riskfyllt spelande. Folkhälsomyndigheten föreslår följande lydelse: ”Om en person visar tecken på överdrivet spelande enligt 2.2.1-2.2.3.

---

Beslut om detta yttrande har fattats av avdelningschef Anna Bessö. I den slutliga handläggningen har enhetschefen Anna Månsdotter deltagit. Utredare Jessika Spångberg har varit föredragande.

Enligt Folkhälsomyndighetens beslut

Jessika Spångberg