

From: Helena Lindqvist <helena.lindqvist@regionstockholm.se>
Sent on: den 10 augusti 2026 15:53:22
To: Registrator <Registrator@spelinspektionen.se>
Subject: Remissvar 21Si540, Stöddlinjen för spelare och anhöriga
Attachments: Remissvar Stöddlinjen för spelare och anhöriga 260810.docx (42.21 KB)

Hej!

Tack för möjligheten att lämna synpunkter. Stöddlinjens remissvar bifogas.

Med vänlig hälsning,
Helena Lindqvist

Helena Lindqvist
Telefon: 08-123 455 47

Stöddlinjen för spelare och anhöriga
Centrum för psykiatrforskning
Stockholms läns sjukvårdsområde – SLSO
Region Stockholm

Besök: Norra Stationsgatan 69, plan 7

Remissvar med hänvisning till föreslagna föreskrifter

Stödlinjen för spelare och anhöriga lämnar följande synpunkter på Spelinspektionens förslag till föreskrifter om spelansvar.

Sammanfattning

Stödlinjen ställer sig positiv till att Spelinspektionen vill tydliggöra omsorgsplikten och precisera licenshavares ansvar. Det är positivt att förslaget innehåller bestämmelser om bedömning av spelbeteende, individanpassade åtgärder, uppföljning, handlingsplan, utbildning, information till spelare och möjlighet till realtidskommunikation i frågor om spelansvar.

Stödlinjen bedömer samtidigt att flera centrala delar av förslaget är för vaga och lämnar alltför stort tolkningsutrymme åt licenshavarna. Detta gäller särskilt 1 kap. 2 § p. 9 om begreppet "överdrivet spelande", 2 kap. 2–7 §§ om bedömning och åtgärder, samt 3 kap. 1 § om handlingsplanens innehåll.

Vår övergripande synpunkt är att omsorgsplikten inte kan bära hela det skadeförebyggande ansvaret. Individbaserad identifiering och intervention behöver vila på ett tydligt fundament av generella skyddsåtgärder som bland annat rör marknadsföring, produktdesign, tillgänglighet och globala eller licensövergripande förlustgränser.

Synpunkter på 1 kap. 2 § p. 9 – Begreppet "överdrivet spelande"

I 1 kap. 2 § p. 9 definieras "överdrivet spelande" som ett spelbeteende som medför eller riskerar att medföra negativa ekonomiska, sociala eller hälsomässiga konsekvenser för spelaren.

Stödlinjen avstyrker användningen av begreppet "överdrivet spelande". Begreppet är otydligt och riskerar att uppfattas som normativt eller moraliserande. Det kan också bidra till att fokus flyttas till individen, snarare de strukturella faktorer som bidrar till att skada uppkommer.

Stödlinjen föreslår att begreppet ersätts med:

spelbeteende som medför eller indikerar risk för spelrelaterad skada

En sådan terminologi är mer precis och tydligare kopplad till det som regleringen bör förebygga: ekonomisk, social och hälsomässig skada för spelaren och dennes närstående.

Synpunkter på 2 kap. 1–3 §§ – Bedömning av spelbeteende

I 2 kap. 1 § anges att licenshavaren ska bedöma om den individuella spelarens spelbeteende innebär ett överdrivet spelande. I 2 kap. 2 § anges att bedömningen ska göras genom en sammanvägning av samtliga uppgifter om spelarens spelbeteende som är kända eller borde ha varit kända för licenshavaren. Bestämmelsen anger även ett antal omständigheter som särskilt ska beaktas, bland annat långa spelsessioner, nattspel, ökade insättningar eller insatser, högre insättningsgräns än 10 000 kronor per månad - som motsvarar 37% av nettomedianinkomsten i Sverige - ökade insättningar, återupptaget spel efter avstängning, uttryckt behov av att vinna tillbaka förluster och tecken på psykisk ohälsa.

Stödlinjen anser att de föreslagna indikatorerna är relevanta, men att bestämmelserna är för oprecisa. Det framgår exempelvis inte:

- vad som avses med långa spelsessioner,
- vad som avses med att spela flera gånger per dag eller vecka,
- hur stor ökning av insättningar eller insatser som ska utlösa åtgärd,
- hur flera samtidiga riskindikatorer ska vägas samman,
- vilka indikatorer som alltid ska leda till ingripande.

Stödlinjen föreslår därför att 2 kap. 2 § kompletteras med tydligare tröskelvärden, risknivåer eller minimikrav för när licenshavaren ska agera.

Synpunkter på 2 kap. 3 § – Insättningar, uttag, insatser och vinster

I 2 kap. 3 § anges att licenshavaren vid värdeautomater och onlinespel ska beakta skillnaden mellan spelarens insättningar och uttag. Vid onlinespel ska även skillnaden mellan spelarens insatser och vinster beaktas.

Stödlinjen ser positivt på att nettoutfall ska beaktas. Samtidigt bör det tydliggöras hur dessa uppgifter ska användas i riskbedömningen. Stora nettoförluster under kort tid, upprepade nettoförluster eller snabbt accelererande förluster bör utgöra starka riskindikatorer och utlösa obligatoriska åtgärder.

Synpunkter på 2 kap. 4–7 §§ – Åtgärder och åtgärdstrappa

I 2 kap. 4 § anges att licenshavaren omgående ska vidta individanpassade åtgärder om spelbeteendet innebär ett överdrivet spelande. I 2 kap. 5 § anges att åtgärderna ska innefatta återkoppling, inhämtande av information, restriktioner eller tillträdesbegränsningar. I 2 kap. 6 § anges att mer ingripande åtgärder ska vidtas om spelbeteendet fortsätter. I 2 kap. 7 § anges att licenshavaren ska säkerställa att spelaren tar del av återkopplingen och att tillträdesbegränsning ska tillämpas om detta inte kan säkerställas.

Stödlinjen ser positivt på att förslaget anger en skyldighet att agera och följa upp åtgärder. Bestämmelserna bör dock förtydligas. Det framgår inte tillräckligt tydligt när återkoppling är tillräcklig, när restriktioner ska krävas och när tillträdesbegränsning ska tillämpas.

Stödlinjen föreslår att 2 kap. 4–7 §§ kompletteras med en tydligare minsta åtgärdstrappa. Exempelvis bör vissa indikatorer alltid leda till obligatoriska skyddsåtgärder, såsom:

- nekad insättning på grund av otillräckliga medel,
- återupptaget spel efter avstängning,
- snabb ökning av förluster,
- tecken på psykisk ohälsa,
- uteblivet svar på spelansvarskontakt.

Begreppen “omgående” och “skyndsamt” bör också preciseras. Vid onlinespel kan skador uppstå snabbt och betydande förluster kan ackumuleras under kort tid. Därför bör det framgå inom vilken maximal tidsram olika åtgärder ska vidtas.

Synpunkter på 2 kap. 8 § – Suicidtankar

I 2 kap. 8 § anges att licenshavaren omedelbart ska vidta en tillträdesbegränsning i minst sex månader om en spelare uttrycker suicidtankar.

Stödlinjen tillstyrker att bestämmelsen är tydlig och bindande. Den visar också att det är möjligt att i föreskrifterna ange konkreta åtgärder vid särskilt allvarliga riskindikatorer. Motsvarande tydlighet bör övervägas även för andra skadeindikatorer. Det bör även åligga spelbolagen att erbjuda stöd och hänvisning till en lämplig aktör, såsom en vårdgivare eller en hjälplinje där spelaren kan vara anonym.

Synpunkter på 3 kap. 1 § – Handlingsplan

I 3 kap. 1 § anges vad licenshavarens handlingsplan minst ska innehålla, bland annat ansvarsfördelning, vilka omständigheter som används för att identifiera spelare vars spelbeteende innebär överdrivet spelande, vilka åtgärder som ska vidtas och när, samt hur särskild hänsyn tas till spelare mellan 18 och 24 år.

Stödlinjen ser positivt på att handlingsplanen konkretiseras. Samtidigt bör kraven skärpas så att handlingsplanen blir mer tillsynsbar. Det bör krävas att planen innehåller:

- tydliga risknivåer,
- tröskelvärden för ingripande,
- tidsfrister för åtgärder,
- minimikrav på åtgärder vid olika risknivåer,
- dokumentation av beslut,
- uppföljning av åtgärdernas effekt,

Utan sådana krav riskerar handlingsplanen att bli ett formellt dokument snarare än ett praktiskt styrinstrument.

Synpunkter på 3 kap. 1 § och 2 kap. 4 § – Unga vuxna 18–24 år

I 2 kap. 4 § anges att hänsyn ska tas till om spelaren är mellan 18 och 24 år. I 3 kap. 1 § anges att handlingsplanen ska beskriva hur licenshavaren tar särskild hänsyn till spelare i denna åldersgrupp.

Stödlinjen ser positivt på att unga vuxna särskilt nämns. Det är angeläget att denna grupp omfattas av ett förstärkt skydd och att det tydliggörs vad särskild hänsyn innebär i praktiken.

Samtidigt vill Stödlinjen framhålla att spelrelaterad skada kan drabba personer i alla åldrar. Sårbarhet för skadeverkningar från spel är inte statisk och kan påverkas av livsomständigheter som licenshavaren normalt inte känner till. Det kan exempelvis handla om förändringar i ekonomi, hälsa, relationer, arbete eller social situation. Eftersom licenshavaren i regel saknar sådan information bör skyddet inte vara beroende av att bolaget kan identifiera individuell sårbarhet.

Stödlinjen anser därför att särskilda skydd för unga vuxna bör införas, men att detta inte får ersätta generella skyddsåtgärder som gäller automatiskt för alla spelare. Grundläggande skydd bör vara inbyggda i spelmiljön och inte enbart aktiveras efter individuell bedömning.

Vi föreslår att föreskrifterna förtydligas så att unga vuxna omfattas av:

- lägre trösklar för ingripande,
- snabbare kontakt,
- mer restriktiv bedömning av insättningsgränser,
- särskild uppmärksamhet vid nattspel,
- särskild uppmärksamhet vid snabb ökning av insättningar eller förluster.
- förbud av all form av marknadsföring som riktar sig direkt till individen

Därutöver bör föreskrifterna tydliggöra att vissa skyddsåtgärder ska gälla generellt och automatiskt för alla spelare, oavsett ålder eller känd individuell sårbarhet. Detta gäller exempelvis tydliga förlustgränser, begränsningar av tid mellan spelomgångar, friktion vid spel med riskhöjande egenskaper, begränsad marknadsföring (framför allt till personer som uppvisar riskabla spelbeteenden) och krav på tydliga åtgärder vid objektiva riskindikatorer.

Synpunkter på 4 kap. 1–2 §§ – Utbildning

I 4 kap. 1 § anges att utbildningen ska utgå från aktuell kunskap om förhållanden relevanta för den svenska spelmarknaden och innehålla bland annat kännetecken på spelproblem, förekomst av spelproblem, samband med annat beroende, spelets utformning och konsekvenser på individ- och samhällsnivå. I 4 kap. 2 § anges när utbildningen ska genomföras.

Stödlinjen tillstyrker att det införs tydligare krav på utbildning. Samtidigt anser vi att föreskrifterna bör lägga större vikt vid att personalen faktiskt har tillgodogjort sig relevant kunskap, snarare än enbart att utbildning har erbjudits eller genomförts. Det bör därför ställas krav på att utbildningen avslutas med någon form av kunskapskontroll eller examination.

Det är särskilt viktigt för personal som arbetar operativt med omsorgsplikten, eftersom deras bedömningar och åtgärder kan få direkt betydelse för om riskfyllt eller skadligt spelbeteende upptäcks och hanteras i tid. En genomförd utbildning är inte i sig tillräckligt om det inte säkerställs att kunskapen förstås och kan omsättas i praktiken.

Stödlinjen anser även att utbildningen bör tillhandahållas eller kvalitetssäkras av en oberoende part. Utbildningens innehåll bör inte ensidigt utformas av licenshavaren eller av aktörer med kommersiella intressen i spelmarknaden. En oberoende utbildningsaktör kan bidra till att utbildningen utgår från aktuell forskning, folkhälsoperspektiv och kunskap om spelrelaterad skada, snarare än från branschens egna tolkningar av spelansvar.

Vi föreslår därför att 4 kap. 1–2 §§ kompletteras med krav på att:

- utbildningen tillhandahålls, granskas eller kvalitetssäkras av en oberoende part,
- utbildningen avslutas med kunskapskontroll eller examination,
- godkänt resultat krävs för personal som arbetar operativt med omsorgsplikten,
- utbildningen regelbundet uppdateras utifrån aktuell forskning och tillsynserfarenheter,
- licenshavaren dokumenterar både genomförd utbildning och resultat av kunskapskontroll.

Vi föreslår också att utbildningen uttryckligen bör omfatta:

- spelrelaterad skada ur ett folkhälsoperspektiv,
- risker med datadriven marknadsföring,
- produktdesignens betydelse för skadeutveckling,
- begränsningar i automatiserade riskmodeller och AI,
- bemötande av personer med psykisk ohälsa eller suicidtankar,
- kunskap om relevanta aktörer att hänvisa vidare till,
- anhörigperspektivet.

Synpunkter på 6 kap. 1–2 §§ – Kommunikation om spelansvar

I 6 kap. 1 § anges att spelaren vid onlinespel ska ges möjlighet till kommunikation i realtid med en fysisk person hos licenshavaren i frågor om spelansvar. Kommunikationen ska erbjudas via telefon och chatt eller liknande kommunikationssätt, kunna föras på svenska och finnas minst åtta timmar per dygn. I 6 kap. 2 § anges att kontaktuppgifter ska vara lättillgängliga och synliga.

Stödlinjen ser positivt på kravet på realtidskommunikation och tydliga kontaktuppgifter. Detta ligger också i linje med vad Stödlinjen tidigare framfört om att spelare ofta har svårt att hitta kontaktuppgifter, avregistrera sig från utskick eller förstå vilken aktör som är avsändare av kommunikationen.

Samtidigt kan kravet på tillgänglighet minst åtta timmar per dygn vara otillräckligt. Förslaget anger själv nattspel mellan kl. 00.00 och 06.00 som en riskindikator i 2 kap.

2 §. Om riskfyllt spelande ofta sker kvälls- och nattetid bör tillgången till kvalificerad spelansvarskommunikation bättre motsvara de tider då risken är störst.

Synpunkter på 9 kap. 1–4 §§ – Gränser för insättningar, förluster och inloggningstid

I 9 kap. 1 § anges att spelarens egna begränsningar ska gälla för samtliga spelkonton hos licenshavaren, om spelaren har flera spelkonton hos samma licenshavare. I 9 kap. 2 och 4 §§ anges att licenshavaren inte får ge spelare förslag på insättnings-, förlust- eller tidsgränser, med undantag för åtgärder inom ramen för omsorgsplikten. I 9 kap. 3 § anges att spelaren ska erbjudas möjlighet att begränsa sin inloggningstid per dag, vecka och månad.

Stödlinjen tillstyrker att gränser ska gälla samtliga konton hos samma licenshavare. Samtidigt löser detta inte problemet att spelare kan fortsätta spela och förlora pengar hos andra licenshavare.

Stödlinjen föreslår därför att Spelinspektionen verkar för att globala eller licensövergripande förlustgränser utreds och införs. En licenshavares omsorgsåtgärder kan inte fullt ut skydda spelaren om spelaren samtidigt kan fortsätta förlora betydande belopp hos andra licenshavare.

Synpunkter på 10 kap. 1–3 §§ – Information och meddelanden till spelare

I 10 kap. 1–3 §§ anges att spelaren ska få information om spelansvarsåtgärder, egna begränsningar, ackumulerade förluster samt regelbundna meddelanden om vinster, förluster och inloggningstid. Meddelandena ska bekräftas av spelaren.

Stödlinjen ser positivt på ökad transparens kring förluster och speltid. Samtidigt är information inte tillräckligt som skadeförebyggande åtgärd om den reduceras till meddelanden som spelaren snabbt klickar förbi.

Stödlinjen föreslår att informationskraven tydligare kopplas till aktiva skyddsåtgärder.

Synpunkter på 12 kap. 1–3 §§ – Utformning av spel

I 12 kap. 1 § anges att spel inte får ge intryck av att spelaren kan påverka sin vinstchans om vinstchansen uteslutande beror på slumpen. I 12 kap. 2 § anges krav vid automatiska val, och i 12 kap. 3 § anges att autoplay vid spel enligt 7 kap. spellagen endast får erbjudas om funktionen begränsas till som mest 60 spelomgångar.

Stödlinjen ser positivt på att produktutformning regleras, men anser att området bör ges större betydelse. Omsorgsplikten riskerar att bli otillräcklig om spelprodukter samtidigt tillåts vara snabba, intensiva, kontinuerligt tillgängliga och utformade för att förlänga spelande.

Stödlinjen föreslår att Spelinspektionen överväger ytterligare reglering av:

- tid mellan spelomgångar

- insatsstorlek,
- friktion mellan spelomgångar,
- återinsättningar efter förlust,
- nattspel,
- autoplay,
- produktfunktioner som förstärker förlustjakt,
- design som gör det svårt att avbryta spel.

Synpunkter på AI och automatiserad riskidentifiering

Förslaget innehåller inte någon särskild reglering av AI-modeller eller automatiserade riskbedömningssystem. Samtidigt kan sådana system i praktiken få stor betydelse för hur licenshavare uppfyller kraven i 2 kap. 1–7 §§ om bedömning och åtgärder samt 3 kap. 1 § om handlingsplan.

Stömlinjen ser med oro på att omsorgsplikten i praktiken är beroende av licenshavarnas egna AI-modeller och automatiserade system. Sådana modeller är icke-transparenta och svåra att utvärdera. Det bör därför inte vara tillräckligt att en licenshavare anger att ett automatiserat system används.

Stömlinjen föreslår att föreskrifterna kompletteras med krav på att AI-modeller och automatiserade system som används inom omsorgsplikten ska vara:

- dokumenterade,
- validerade,
- transparenta för tillsyn,
- föremål för oberoende granskning,
- möjliga att utvärdera utifrån faktisk skadeförebyggande effekt.

Licenshavare bör kunna redovisa vilka datakategorier modellen använder, vilka riskindikatorer som vägs in, hur modellen har validerats, hur falskt negativa utfall hanteras, hur ofta modellen omprövas och vilka åtgärder modellen faktiskt leder till.

Stömlinjen föreslår även att Spelinspektionen överväger om en gemensam riskmodell bör utvecklas, ägas eller förvaltas av Spelinspektionen, alternativt av en oberoende aktör på uppdrag av myndigheten. En sådan modell skulle kunna fungera som en miniminivå för hela marknaden och bidra till mer likvärdig tillämpning, bättre transparens och effektivare tillsyn.

Övergripande synpunkt – behov av generella skyddsåtgärder före individuell omsorgsplikt

Stömlinjen vill särskilt framhålla att omsorgsplikten inte kan ersätta generella skadeförebyggande skyddsåtgärder. Detta är en övergripande synpunkt som berör flera delar av förslaget, särskilt 2 kap. om bedömning och åtgärder, 3 kap. om handlingsplan, 9 kap. om gränser, 10 kap. om information och 12 kap. om spelutformning.

Individbaserade åtgärder är viktiga, men de bör ses som ett kompletterande skyddslager. För att omsorgsplikten ska kunna fungera effektivt behöver det först

finnas ett starkt fundament av generella skyddsåtgärder som minskar skadepotentialen i spelmiljön.

Detta bör omfatta bland annat:

- begränsningar alternativt förbud av marknadsföring,
- reglering alternativt förbud av datadrivna erbjudanden,
- säkrare produktdesign,
- reglering av tid mellan spelomgångar,
- friktion vid spel med riskhöjande egenskaper,
- globala eller licensövergripande förlustgränser,
- tydliga åtgärdströsklar,
- oberoende granskning av automatiserade riskmodeller.

Ytterligare områden för beaktan och utvärdering

Stödlinjen föreslår att Spelinspektionen särskilt beaktar följande i det fortsatta arbetet:

1. Att begreppet "överdrivet spelande" i 1 kap. 2 § p. 9 ersätts med en mer precis och mindre normativ term.
2. Att 2 kap. 2 § kompletteras med tydligare tröskelvärden och risknivåer.
3. Att 2 kap. 4–7 §§ kompletteras med en tydligare minsta åtgärdstrappa.
4. Att begreppen "omgående" och "skyndsamt" i 2 kap. preciseras.
5. Att 3 kap. 1 § kompletteras med krav på mätbara och tillsynsbara handlingsplaner.
6. Att 6 kap. 1 § ses över i fråga om tillgänglighet till realtidskommunikation, särskilt kvälls- och nattetid.
7. Att 9 kap. kompletteras eller följs upp med arbete om globala eller licensövergripande förlustgränser.
8. Att 10 kap. kompletteras så att information till spelare kopplas till faktiska skyddsåtgärder.
9. Att 12 kap. utvecklas med starkare krav på säkrare produktdesign.
10. Att föreskrifterna kompletteras med krav på transparens, validering och oberoende granskning av AI-modeller och automatiserade riskbedömningssystem.

Avslutande bedömning

Stödlinjens erfarenhet är att en betydande andel av verksamhetens klientel har utvecklat spelproblem uteslutande genom spel inom det svenska licenssystemet. Vi ser därför att det finns mycket mer att göra för att skydda konsumenter, och välkomnar Spelinspektionens ambition att tydliggöra omsorgsplikten. Förslaget innehåller flera viktiga steg i rätt riktning. Samtidigt behöver föreskrifterna skärpas för att bli mer effektiva, likvärdiga och tillsynsbara.

Stödlinjens huvudsakliga invändning är att förslaget fortfarande lämnar för stort utrymme till licenshavarnas egna bedömningar. Detta är särskilt problematiskt om bedömningarna i praktiken bygger på AI-modeller eller automatiserade system som inte är transparenta, oberoende granskade eller möjliga att utvärdera.

För att omsorgsplikten ska bli effektiv behöver den vila på ett starkare fundament av generella skyddsåtgärder. Spelrelaterad skada bör inte i första hand hanteras genom att spelbolag i efterhand identifierar individer som redan uppvisar riskbeteenden. Regleringen bör i större utsträckning förebygga att skada uppstår genom att minska riskerna i spelmiljön som sådan.

För Stödlinjen för spelare och anhöriga

Helena Lindqvist

Enhetschef

Stödlinjen
för spelare och anhöriga