

Solna den 8 maj 2020

Till Finansdepartementet
via e-post till fi.remissvar@regeringskansliet.se
(kopia fredrik.sandstrom@regeringskansliet.se)

Svar remiss "Ett stärkt spelarskydd till följd av spridningen av sjukdomen covid-19", dnr Fi 2020/01934/OU

AB Svenska Spel inkommer härmed med Svenska Spelkoncernens svar på rubricerad remiss. Med Svenska Spel avses nedan såväl AB Svenska Spel som Svenska Spel Sport & Casino AB.

1. Sammanfattning av Svenska Spels synpunkter

Svenska Spel har vidtagit åtgärder för att övervaka om spelarnas beteende förändras under pandemin, och vid högre riskspelande vidtas adekvata åtgärder. Det finns redan i dag en omsorgsplikt som medför att spelbolag har en långtgående skyldighet att skydda spelare mot överdrivet spelande. Det kan därför ifrågasättas om ytterligare reglering är den mest effektiva åtgärden för att skydda spelare mot problemspelande.

Spel på värdeautomater (Vegas), lotterier och vadhållning bör överhuvudtaget inte omfattas av en ny reglering utifrån de syften som anges i promemorian. Dessa spelformer har inte en potentiell farlighet utifrån pandemisituationen, på det sätt som beskrivs i regeringens skäl för förslaget.

Om en begränsning av kommersiellt onlinespel/nätkasino ändå anses nödvändig, trots att det saknas evidens för att åtgärderna är verkningsfulla, föreslås i stället för en insättningsgräns att en förlustgräns införs för den spelformen.

Det finns en risk att vissa spel inte kan hållas öppna, om de föreslagna begränsningarna införs med så kort införandetid som föreslagits.

2. Allmänt om den föreslagna regleringen

Svenska Spel delar den oro som uttrycks i promemorian för att spridning av Covid-19, och de åtgärder som vidtas i anledning av denna, ska öka problemspelet. Vi övervakar därför spelarnas beteende, för att kunna vidta åtgärder som motverkar överdrivet spelande. Åtgärder som vidtas bör erfarenhetsmässigt vara så individanpassade som möjligt, för att vara verkningsfulla och till hjälp för den enskilde individen. Vi redovisar våra åtgärder mer i detalj nedan.

Det kan dock inledningsvis ifrågasättas om det är motiverat eller proportionerligt att utifrån en allmän oro, utan någon egentlig evidens för att spelproblemen ökar eller att de föreslagna åtgärderna är verkningsfulla, införa begränsningar som påverkar förutsättningarna för spelbranschen på ett så radikalt sätt. Spelbolagen lyder redan under sträng reglering och omsorgsplikten innebär att spelbolag ska vidta långtgående åtgärder för att motverka överdrivet spelande. Om en spelare spelar hos ett spelbolag kan det spelbolaget skapa en helhetsbild av spelarens beteende. Med en insättningsgräns uppmuntras ett beteende där spelare i riskzonen kan använda 5 000 kr i veckan hos många olika spelbolag, så helhetsbilden går förlorad, vilket vore mycket olyckligt. Samma resonemang kan anföras vad gäller obligatoriska tidsgränser. Spelinspektionen har, som tillsynsmyndighet, att säkra att spelbolagen uppfyller kraven enligt den nya spellagen. Det pågår dessutom en snabb utveckling av olika verktyg och metoder baserat på forskning inom området.

Förslaget avseende insättningsgräns hänvisar till 14 kap 7 spellagen och därmed regleras alla spelformer online, såväl vadhållning som lotterier, och inte bara kommersiellt onlinespel/nätkasino. (När begreppet "nätkasino" används i denna text avses "kommersiellt onlinespel" enligt spelregleringens terminologi.) En insättningsgräns får dessutom den effekten att spelbolag som har licens både för nätkasino och vadhållning i samma bolag får en total insättningsgräns på 5 000 kr, inte bara för nätkasino utan även för vadhållning. Ur konkurrenssynpunkt blir det märkligt, då det gynnar spelbolag som bara har en av spelformerna i sin licens, utan att denna förutsättning fanns med från början, när licenserna söktes.

Avsikten med regleringen är enligt promemorian att begränsa nätkasinospel, då det är den spelform som väcker oro. Vid kontakter med en ledande forskare inom området förordas förlustgräns före insättningsgräns, då det är bättre för spelarna ur spelansvarssynpunkt. Vi föreslår därför, om nu begränsningar ska införas, att en förlustgräns införs för just nätkasino, i stället för en allmän insättningsgräns för alla spelformer. Vadhållning är just nu hårt drabbat av bristen på spelobjekt, så det synes helt omotiverat att mot bakgrund av pandemin införa ytterligare begränsningar för den spelformen. Vad gäller lotterier, med generellt låg risk för spelproblem som tex Triss, Lotto och Eurojackpot, ser vi en viss ökning av antalet spelare online och spelet

under de senaste veckorna, och en samtidig minskning av spelandet via fysiska ombud. Under perioden har vi dock haft flera höga miljonvinster, vilket i regel alltid leder till en stigande försäljning, och därmed kan den ökade försäljningen inte härledas till en effekt av pandemin. Utifrån de syften som anges med förslaget kan vi därför inte se att det är motiverat att införa begränsningar för vadhållning eller lotterier online. Spel på värdeautomater/Vegas kommenteras särskilt nedan.

En helt annan viktig åtgärd för att hjälpa de som råkar riktigt illa ut, vore att ta till kraftfulla åtgärder mot de långgivare som lånar ut pengar till redan skuldsatta spelare. Det skulle även hjälpa personer med annan slags beroendeproblematik. Att det år 2020 inte finns ett krav på att kreditgivare i realtid ska rapportera in givna krediter till en gemensam central, och kontrollera en persons totala skuldsättning innan nya lån beviljas, är otidsenligt och tillåter oseriösa långgivare att fortsätta sin verksamhet på bekostnad av utsatta människor.

3. Särskilt om spel på värdeautomater (Vegas)

Vad gäller värdeautomater (Vegas) så är en reglering utifrån Covid-19-situationen med en oro för ökat nätkasinospel överhuvudtaget inte relevant. Spel på värdeautomater i restaurangmiljö och bingohallar sker inte i en isolerad hemmiljö, utan i en fysisk och social miljö med utbildad personal, vilket ur spelansvarssynpunkt bör vara att föredra framför spel på nätkasino. Det är dessutom många restauranger och bingohallar som har stora svårigheter just på grund av Covid-19 smittan, och nya begränsningar bidrar negativt till redan hårt drabbade branscher. Om de föreslagna åtgärderna införs beräknas preliminärt att intäkterna till restauranger och bingohallar minskar med ytterligare ca 16,5 Mkr redan innevarande år.

Eftersom många restauranger har fått stänga, har det i sig medfört att spelandet minskat, även i de grupper som spelar i riskzonen för att utveckla spelproblem. Det totala spelandet på värdeautomater (Vegas) har minskat med ca 14% och antalet riskspelare har under perioden minskat med ca 7% (beräknat vecka 10-17).

Det finns därutöver risk för negativa effekter utifrån spelansvarssynpunkt, då spelandet kan komma att förflyttas till just nätkasino, licensierade och olicensierade. En spelare kan då, som redan beskrivits, använda 5 000 kr i veckan hos många olika spelbolag, ett beteende som inte är önskvärt att uppmuntra. Vegas har dessutom redan i dag ett obligatoriskt krav på att en spelare måste ange en gräns för sitt spelande per dag för att få spela. Det är därmed även i denna del, vad avser förslaget att spelaren måste sätta tidsgränser för dag, vecka och månad för spel på Vegas, en oproportionerlig åtgärd utifrån de motiv som anges i promemorian.

Det är svårt att se hur de spelare som är i riskzonen kommer att gynnas av den föreslagna regleringen, då fokus måste läggas på åtgärder som inte på ett evidensbaserat sätt bidrar till att minska riskerna. Vegas har numer ett mycket starkt spelarskydd och marknadsförs inte mot konsument. Allt spel som sker på Vegas är registrerat, och spelaren måste redan idag sätta en gräns för speltid per dag och en gräns för förlust innan spel. De åtgärder som Vegas har vidtagit har visat sig ge bra effekt för att minska riskerna för spelproblem, och mer om vad som finns på plats redovisas nedan. Det finns redan en tydlig reglering av dessa frågor genom spellagstiftningen och genom ägardirektiv. Om ägaren så önskar för vi gärna en dialog om att införa ytterligare åtgärder, som är anpassade för att möta de risker som eventuellt uppstår till följd av den föreliggande situationen. Det kan också noteras att restaurangkasinon som finns i en liknande miljö som Vegas, som är spel med hög risk i aktuella avseenden och där spelet dessutom är helt oregistrerat, inte omfattas av de föreslagna åtgärderna.

4. Vårt spelansvar – Svenska Spel

Svenska Spel har väl utvecklade processer för sitt spelansvar och arbetar ständigt med att förstärka dessa ytterligare. Vi samarbetar med forskare, experter på spelproblem och beroendeföreningar för att få nya infallsvinklar. Effekten av våra åtgärder mäts genom både kvalitativa och kvantitativa metoder. Vi har ännu inte sett ett ökat riskspelande under pandemin, men vi är vaksamma inför att det, precis som med andra slags beroenden, kan ske förändringar i och med ökad isolering och försämrad ekonomi. På grund av detta har vi infört veckovisa möten med en expertgrupp, där vi följer upp våra kunders spelande genom att analysera speldata och med stöd av information från de som genomför omsorgssamtal med spelare. Proaktiva åtgärder har vidtagits, men vi är beredda att snabbt vidta ytterligare åtgärder om behov skulle uppstå. De åtgärder vi vidtar ska då vara faktabaserade och ha effekt på de förhöjda risker vi identifierat. För en spelare kan det vara problematiskt att spela för 1 000 kr i veckan, men för spelare som kanske spelar mer eller mindre professionellt på våra vadhållningsprodukter medför det inte några problem att spela för över 5 000 kr i veckan. Det är därför av vikt att åtgärder så långt som möjligt är individuellt anpassade.

Vi ser ett visst ökat intresse för nya spelare att spela bingo och poker online, som innefattas i begreppet "kommersiellt onlinespel", men vi ser än så länge inte ett ökat riskspelande. Snittkostnaden för de som väljer att spela har inte ökat. Enligt Stödlinjens halvårsrapport för första halvåret 2019 uppger 47% av de som ringer att det primära problemspelet är nätkasino, så visst finns det anledning till oro för just den spelformen.

Under senaste tiden har vi riktat särskilt fokus mot nätkasinokunder och kontaktat dem i större utsträckning än tidigare. Vi har justerat kriterierna för vilka kunder vi kontaktar och utökat antalet personer som arbetar med detta, för att säkerställa att vi agerar snabbt vid lägre förlustnivåer och kontaktar nya kunder som visat tecken på en förhöjd risk. Dessa

proaktiva samtal, som genomförs på flera olika språk, fokuserar på spelets riskfyllda karaktär och om spelandet sker på en önskad nivå. Syftet är att få kunden att reflektera över sitt spelbeteende och att ta medvetna beslut. Vi upplyser också om våra spelansvarsverktyg, möjligheten till spelpaus och stödlinjen.

Beträffande nätkasinospel har vi på grund av spelets snabba karaktär en process på plats i realtid med ett tekniskt system som stärker spelansvaret. Systemet vidtar automatiskt riktade åtgärder vid olika förlustnivåer (exempelvis obligatoriskt självtest eller obligatorisk spelpaus/avstängning på 24 timmar). Vid högre förlustnivåer har vi processer på plats för att göra individuella prövningar av spelarens förmåga att bära kostnaderna för alla spelformer inom koncernen. I vissa fall spärrar vi spelkontot för vidare spel, exempelvis om det framkommer att spelaren spelar för lånade pengar eller av annan anledning bedöms sakna ekonomisk förmåga för sitt spelande eller uppvisar ett riskfyllt spelbeteende på annat sätt.

5. Vårt spelansvar – särskilt om Vegas

Vegas har ett långtgående spelansvarsprogram och de åtgärder som beskrivs här vidtas oavsett pandemin, och är därmed en beskrivning av det ordinarie spelansvarsprogrammet. En ny funktionalitet är under utveckling som kommer medföra att Vegas, enligt GAMGARD, kan klassas som ett spel med medelhög risk. Vi ser ingen tendens till att spelandet skulle öka under Corona-perioden. Tvärtom har omsättningen, som redan nämnts, under v10 - v17 minskat med ca 14%. Vegas i bingomiljö har minskat med ca 29% och Vegas i restaurangmiljön har minskat med ca 12%. Antalet spelare med risk för spelproblem har minskat med ca 7% från v10 – v17, och motsvarande minskning för spelare med moderat risk är ca 14%.

Den allmänt omstridda reklamen i olika media för spel avser inte reklam för spel på Vegas. Vegas kommunicerar endast med konsumenter på spelplatserna, och då med mer informativa budskap.

Allt spel som sker på Vegas är registrerat, och för att kunna spela på värdeautomater måste spelaren sätta en förlustgräns per dag, vecka och månad. Spelaren är även tvungen att sätta en dagsgräns för sin tillåtna speltid. Gräns för speltid per vecka och månad är frivilliga val för spelaren.

Efter 60 minuters spelande får kunderna ett meddelande med information om hur mycket de har förlorat och hur länge de spelat samt en fråga om det är dags för en paus.

Vid förlust på 5 000 kr under en kalendermånad får spelaren ett meddelande med information om hur mycket förlusten uppgår till. Vi kommunicerar även hur länge spelaren

spelat, om spelaren spelar för större summor än en typisk Vegas-spelare, eller ger tips om att se över satta gränser.

Vi tar kontakt via telefon eller via brev med spelare mellan 18 till 25 års ålder och som har förlorat 5 000 kr på en månad, och alla spelare som är över 25 år och som har förlorat mer än 10 000 kr på en månad. Effekten av de omsorgskontakter som genomfördes 2019 resulterade i en minskning med 45% av nettoomsättning i snitt för de som fick ett samtal, och med 17% motsvarande minskning med för de som blev kontaktade via brev.

Spelare som ändrar sitt spelbeteende på ett riskfyllt sätt får meddelande i automaten med personliga rekommendationer på vad spelaren kan gör för att minska riskerna. Det kan vara att göra ett självtest, se över sina gränser eller ta en spelpaus.

6. Kommentar författningstext

3 § enligt författningsförslaget

Som redan anförts bör i stället för en insättningsgräns, om en reglering överhuvudtaget anses nödvändig, en förlustgräns införas för kommersiellt onlinespel. Regeringen bör kunna utfärda en sådan reglering med stöd av bemyndigandet enligt spellagen 21 kap 2 § första stycket femte punkten, om inte bemyndigandet enligt samma kapitel 13 § första stycket tredje punkten anses vara tillämpligt.

Vi föreslår därför att 3 och 4 §§ utgår ur förslaget och ersätts med följande text:

3 § En förlustgräns på 5 000 kr i veckan gäller för varje spelare per licenshavare vid spel på kommersiellt onlinespel enligt 7 kap 1 § spellagen (2018:1138).

5 § enligt författningsförslaget

Första stycket: Vi föreslår av ovan anförda skäl att spel på värdeautomater på andra platser än på ett kasino helt utgår ur skrivningen.

Vidare är det av vikt att spelbolag fortsatt kan erbjuda spelaren möjlighet att ange en övre gräns för sin speltid utifrån de olika spelformer som ryms inom begreppet kommersiellt onlinespel. En spelare kan exempelvis vilja begränsa sin speltid vad gäller datorsimulerat automatspel, men ändå ha möjlighet att delta i pokerturneringar, som är ett spel med en helt annan speldynamik. Det är i dessa fall värdefullt att kunna erbjuda spelaren en möjlighet att sätta en tidsgräns för datorsimulerat automatspel, och en ytterligare tidsgräns om spelaren väljer att spela poker. Ur spelansvarssynpunkt är det att föredra, för annars finns en risk att spelaren anger en alltför hög total tidsgräns, som egentligen inte ger spelaren det stöd som är önskvärt.

Tredje stycket: Den förändrade logiken vid höjning av tidsgräns är en komplicerande faktor för det tekniska införandet. Logiken vid höjning av de tidigare frivilligt satta gränserna är att en förlängning av tiden ska börja gälla tidigast efter 72 timmar från det att en satt tidsgräns löpt ut (se 9 § andra stycket LIFS 2018:2), nu ändras logiken till att ändringen ska börja gälla vid nästa månadsskifte, dock tidigast efter 72 tim. En sådan ändring kan synas liten, men innebär krav på ytterligare teknisk utveckling, utöver den som krävs för att införa tidsgräns som ett obligatoriskt val. Vi föreslår att texten ändras till det mest logiska från ett kundförståelseperspektiv (som då också medför att nuvarande metod kan behållas, utan att det blir en konflikt) nämligen:

”Om spelaren väljer att förlänga inloggningstiden ska ändringen börja gälla när satt tidsgräns löpt ut, dock tidigast efter 72 timmar. ”

7. Införandetid/konsekvenser

I promemorian beskrivs det som att det skulle vara enkelt och snabbt att tekniskt sett införa de föreslagna åtgärderna, då det är justeringar av befintliga system. Kostnaderna till följd av merarbetet bedöms i promemorian vara begränsade. Detta tyder på en okunskap om hur komplicerade IT-system, som på ett säkert sätt ska hantera stora mängder transaktioner, fungerar. Vid förändringar eller införandet av en ny funktionalitet, som kan synas vara små justeringar, måste i detta fall externa leverantörer vara inblandade. I dessa sammanhang är den svenska marknaden liten, och varje enskilt spelbolag än mindre, så det är inte självklart att leverantören prioriterar just den efterfrågade förändringen. Vid förändringar av spelsystemet måste dessutom krav på kvalitetskontroll, och i vissa fall krav på att ett ackrediterat organ granskar förändringen, uppfyllas. Det betyder att omfattande tester måste göras innan produktionssättning. Det innebär att det inte går att införa ny teknisk funktionalitet med några veckors framförhållning. Det krävs i normalfallet upp till sex månader för denna typ av utveckling, och nu, när många leverantörer och ackrediterade organ har korttidspermitteringar eller finns i andra länder med mycket stränga restriktioner som påverkar anställda, är det en än större utmaning. Det finns därför en uppenbar risk att vi måste stänga vissa spel under en period, då vi inte kommer kunna leva upp till kraven med så kort framförhållning som föreslagits.

8. Konsekvenser i övrigt

Vi beräknar att totala nettospelintäkterna (NSI) för samtliga spel inom koncernen kommer att minska med över 200 Mkr under 2020 om föreslagen reglering införs. (Beräkningen avser minskade intäkter från alla spelformer som erbjuds online inom koncernen, då regeringens förslag träffar alla spelformer online, samt påverkan på Vegas.) Kostnader utöver minskad NSI, som är den stora posten, är för utvecklings- och personalkostnader i



implementationsfasen. De är svåra att uppskatta men de är definitivt inte försumbara, dessutom påverkar det möjligheten att lansera andra förbättringar och utveckling, vilket också bidrar till minskade intäkter i förhållande till plan. Om Vegas slutligt omfattas av de föreslagna begränsningarna kommer det sannolikt medföra ett negativt resultat för Vegas-verksamheten.

En så dramatisk förändring av NSI får givetvis också en påverkan på antalet anställda, marknadsföring och sponsring, även att den slutliga effekten i denna del är svår att uppskatta i absoluta antal.

För frågor var vänlig kontakta:

Helene Cedertorn
Chef Koncernsäkerhet & Compliance
E-post: helene.cedertorn@svenskaspel.se
Tel: 072 451 50 24

Dag som ovan,

Patrik Hofbauer, VD AB Svenska Spel