

Spelinspektionens Författningssamling

## Remissvar Spelberoendes Riksförbund

### Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd om spelansvar

Spelberoendes Riksförbund (SBRF) är över lag mycket positiva till och välkomnar dessa förslag på förändringar. Följande paragrafer önskar vi dock betona vikten med eller göra justeringar i.

§4 – Bra förändringar, framför allt punkt 5 som vi anser är ett viktigt tillägg.

§5 – Här anser SBRF att utbildning enligt §4 bör genomföras inom tre månader. Vi anser även att Utbildning enligt 14 kap. 14 § spellagen (2018:1138) ska genomföras minst vartannat år. Detta för att förändringar på spelmarknaden sker snabbt samt att kunskapsnivån om spelansvar och spelberoende ökar. Detta är ett rimligt krav då det idag finns smarta och kostnadseffektiva lösningar till utbildning av personal genom till exempel onlineutbildningar. Vidare bör kraven på utbildningarna till personal differentieras. De som arbetar med marknadsföring och reklam behöver specifik kunskap som skiljer sig från de som sitter i support-/kundtjänst. Självklart ska styrelse och ledning i spelbolagen också utbildas.

§7 – En mycket viktig paragraf som SBRF fullt ut stödjer. Det finns forskning, se till exempel Jonsson, J. (2019). Preventing problem gambling: focus on overconsumption. Doctoral Thesis in Psychology at Stockholms University, Sweden 2019. ISBN 978-91-7797-743-8 och praktiska erfarenheter från spelbolag som visar på att direkt kommunikation med spelare om deras spelvanor påverkar deras beteenden.

§8 – Här anser SBRF att möjligheten till kommunikation bör speglas av tiden spelbolaget tillhandahåller spel. De flesta spelbolag tillhandahåller spel dygnet runt och bör således gå att kontakta i någon form dygnet runt. Det behöver inte betyda att det ska finnas personal dygnet runt, men 6 timmar är för lite. De spelare som hör av sig via sms/mejl/kundtjänst ska kontaktas senast inom 12 timmar. Varje anrop om hjälp har en tidsfaktor. Motivationen till förändring är störst just när det görs.

§13-15 – Bra tillägg som SBRF står helt bakom.

§21 – Här föreslår vi att spelaren får information om de 6 senaste månaderna och att den perioden delas upp så att hen ser hur varje enskild månad ser ut. Det ökar möjligheten för spelaren att se förändringar i sitt eget spelbeteende. I bekräftelsen med möjlighet att avbryta eller fortsätta sitt spel bör även länk till Stödlinjen och Spelpaus finnas med.

§23 – Mycket bra tillägg.

§24 – En bra förändring.

§26 – Ett efterlängtat tillägg som vi tycker är mycket viktigt.

§27 – Bra förändringar som kommer ge fördjupad information och kunskap om spelbeteende hos spelbolagets kunder.

§28 – Även detta bra förändringar som vi tror kommer ge Spelinspektionen bättre förutsättningar i sitt arbete.

Utöver föreslagna paragrafer hade Spelberoendes Riksförbund gärna sett en paragraf som behandlar och förbjuder användandet av bonusar i alla former, inkl. marknadsföring och vid skapande av konto. Detta då vi upplever att bonusar driver spelare att spela på flera bolag parallellt vilket avsevärt försvårar omsorgsplikten för samtliga.

Daniel Harre  
Förbundsordförande  
Spelberoendes Riksförbund