

Promemorian Vissa åtgärder för att effektivisera Allmänna Reklamationsnämndens verksamhet (dnr Fi2024/01706)

1 Sammanfattning

Spelinspektionen anser att värdegränsen i ARN för tvister om spel om pengar bör lämnas oförändrad med hänsyn till konsumentintresset på spelmarknaden (Förslaget i avsnitt 2 på sidan 4 i promemorian om ändring i 8 § andra punkten b) i förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden).

I avsnitt 2 lämnar Spelinspektionen en bakgrundsbeskrivning av spelmarknaden och tvister om spel vid ARN. I avsnitt 3 redovisar Spelinspektionen skälen för inställningen ovan.

2 Bakgrund

Den svenska spelmarknaden omreglerades den 1 januari 2019 när den nya spellagen (2018:1138) trädde i kraft. Genom omregleringen ersattes den tidigare monopolmodellen med en reglering som i stället bygger på att spelmarknaden delas upp i en konkurrensutsatt del, en del som är förbehållen spel för allmännyttiga ändamål och en del som är förbehållen staten. Efter omregleringen har ett stort antal spelbolag etablerat sig på den svenska licensierade marknaden. Den totala omsättningen av spel hos aktörer med svensk licens eller tillstånd uppgick under år 2023 till ca 27,1 miljarder kronor.

Spelinspektionens kontaktcenter tar emot frågor, klagomål och tips om spelmarknaden och spelbolag. Under perioden den 1 september 2023 till den 31 augusti 2024 rörde det vanligaste klagomålet¹ kunder som inte kunde ta ut vinster från spelbolag, dvs. ett klagomål som gäller det avtalsrättsliga förhållandet mellan kunden och spelbolaget.

¹ 404 av totalt 1 853 antal klagomål, dvs. 23 %

Tvister som gäller spel om pengar sorterar under den allmänna avdelningen vid ARN. Spelinspektionen har tagit del av statistik över totalt antal mål i ARN, antal mål i den allmänna avdelningen och i kategorin "Spel, tips, lotterier" under åren 2021-2023 och första halvåret 2024. Spelinspektionen har i tabellen nedan sammanställt antal ärenden. Av tabellen framgår även hur stor andel av totalt antal ärenden i ARN som rör spel om pengar.

| År/period | Totalt antal ärenden | Allmänna avdelningen | Spel, tips, lotterier | Andel spelärenden |
|---------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|
| 2021 | 19 699 | 4 052 | 140 | 0,7 % |
| 2022 | 26 041 | 4 590 | 236 | 0,9 % |
| 2023 | 32 303 | 5 955 | 251 | 0,8 % |
| 2024-01-01- 2024-06-30 | 15 034 | 3 012 | 150 | 1 % |

3 Spelinspektionens synpunkter på förslaget att höja värdegränsen för spel

Det är endast drygt fem år sedan spelmarknaden avreglerades. Ett stort antal aktörer har efter avregleringen etablerat sig på den svenska spelmarknaden. De avtalsvillkor som dessa spelbolag tillämpar mot konsumenterna har med hänsyn till att marknaden ännu är ung inte hunnit prövas av myndigheter och domstolar i någon större utsträckning.

ARN:s kategori "Spel, tips och lotterier" har redan idag en högre värdegräns än övriga ärenden i den allmänna avdelningen (1 000 kronor jämfört med 500 kronor). Redan 1 000 kronor kan betraktas som betydande för personer med begränsade ekonomiska resurser.

De ärenden som rör spel om pengar är en mycket liten del av alla mål som kommer in till ARN. Med hänsyn till att förslaget om att höja värdegränserna huvudsakligen görs i syfte att hantera den ökade ärendetillströmningen, att den avreglerade spelmarknaden endast funnits i fem år och att spelkategorin redan idag har en relativt hög värdegräns finns det enligt Spelinspektionen skäl att lämna värdegränsen för spel om pengar oförändrad.

Sammanfattningsvis anser Spelinspektionen att den nuvarande värdegränsen om 1 000 kronor även fortsättningsvis är rimlig för att konsumenter på den nya avreglerade spelmarknaden ska få en rimlig tillgång till en snabb och enkel tvistelösning.

Detta yttrande har beslutats av generaldirektören Camilla Rosenberg. Vid den slutliga handläggningen deltog också chefsjuristen Johan Röhr och rättsliga experten Charlotte Nothnagel, föredragande.

Camilla Rosenberg

Charlotte Nothnagel