

Remissvar: 2017-08-04

Ert diarienumr: Fi2017/01644/OU

Finansdepartementet

103 33 Stockholm

Remissvar avseende betänkandet *En omreglerad spelmarknad (SOU 2017:30)*¹

Stödlinjen för spelare och anhöriga (Stödlinjen) lämnar följande yttrande avseende betänkandet *En omreglerad spelmarknad (SOU 2017:30)*. Utifrån Stödlinjens uppdrag som nationell hjälplinje för problemspelare och deras anhöriga, är fokus för detta yttrande konsumentskyddet. Övriga delar av utredningen lämnas utan kommentar.

Innehåll

Bakgrund – konsumentskydd som begrepp	1
Nuvarande konsumentskydd	1
Spellicensutredningens förslag avseende konsumentskydd	2
Stödlinjens överväganden och förslag	2
1. Omsorgsplikten	2
2. Utbildning	3
3. Information till spelare	3
4. Aktivt uppsökande och vägledning till hjälp	4
5. Ytterligare kommentarer	4
Referenser	5

Bakgrund – konsumentskydd som begrepp

När problematiskt spelbeteende uppstår, är det en utmaning för individen att själv ta ansvar för sitt beteende och sätta stopp för det, så att negativa konsekvenser undviks. En särskild utmaning för personer med problematiskt spelbeteende är den alltid närvarande möjligheten att vinna pengar – och att vinna tillbaka pengar som tidigare förlorats, s k *chasing losses*. Av dessa skäl behöver externa aktörer – som folkhälsoinformatörer, stöd- och behandlingsinstanser, och även spelbolagen själva – vidta åtgärder för att bistå personer med problematiskt spelbeteende med att dels inse sitt problem, dels begränsa dess skadeverkningar. Detta gäller oavsett varför spelproblemet uppstått, t ex utifrån försök att reglera negativa känslor, inrutade vanor, eller sökande efter spänning. När det är spelbolag som vidtar dessa preventiva/förebyggande åtgärder, ingår de i *konsumentskydd* för de spelare som konsumerar spelbolagets tjänster.

Nuvarande konsumentskydd

Idag finns ett visst konsumentskydd hos de reglerade bolagen, särskilt Svenska Spel, som erbjuder två huvudsakliga åtgärder. Den ena är hemsidan <https://www.spelalagom.se/> som innehåller rikligt med information om vad man själv kan göra för att begränsa sitt spelande,

¹ Remissvaret har skrivits av Anne H Berman, docent, leg psykolog, projektledare för Stödlinjen för spelare och anhöriga. Yttrandet omfattar synpunkter från Håkan Wall, doktorand, leg psykolog, Anders Nilsson, doktorand, leg psykolog, samt Clara Hellner, professor, verksamhetschef, alla från Centrum för psykiatriforskning.

samt var man kan få stöd och hjälp. Den andra är registreringsplikten för all lotteriverksamhet utom fysiska lotter, något som ger Svenska Spel "möjlighet att ta ansvar för att förhindra osunt spelande och erbjuda stöd för att hantera spelmissbruk" (utredningen, del 1, s. 601; min kursivering). ATG har ett avsnitt om spelansvar på sin hemsida (<https://www.atg.se/spelansvar/om-spelansvar>) med länkar, information och ett självtest med individualiserad återkoppling. Andra reglerade aktörer, som Kombispiel, Lottericentralen, Miljonlotteriet, Postkodlotteriet och Svebico ger alla lite information och framförallt hänvisning till Stödlinjen, medan andra som Bingolotto enbart ger hänvisning till Stödlinjen. Idrottens spel har ingen information relaterad till konsumentskydd. För att hitta informationen på hemsidorna behöver användaren ofta söka specifikt efter rubriken "spelansvar", något som inte torde ligga nära till hands för en person med spelproblem.

Spellicensutredningens förslag avseende konsumentskydd

Utredningen betonar konsumentskyddet starkt, något som framgår tydligt av att 1§ av den föreslagna nya Spellagen avser konsumentskydd: "spelen får ett högt konsumentskydd" (p. 1), samt "de negativa konsekvenserna av spelande begränsas" (p. 3). Mer specifikt föreslår utredningen att konsumentskyddet utökas och preciseras samt omfattar såväl "passiva" som "proaktiva" åtgärder. Här sammanfattas de åtgärder som är mest relevanta för Stödlinjens verksamhetsområde.

- Inom **omsorgsplikten** föreslås att reglerade spelföretag ska värna om konsumentskyddet genom att "sociala och hälsomässiga skyddshänsyn tas". Passiva åtgärder omfattar att registrera spelare och erbjuda information samt hänvisa till stöd. Aktiva åtgärder omfattar att följa spelares spelbeteende och initiera direkt kontakt med spelare som visat tecken på negativa konsekvenser, för att påverka spelarens beteende i mer konstruktiv riktning. För att bevaka omsorgspliktens fullföljande ska också omfattande statistik om spelarnas riskfyllda beteende rapporteras in varje månad och kvartal till den föreslagna Spelmyndigheten.
- Utredningen föreslår att spelbolagens personal får regelbunden **utbildning** för att skapa "medvetenhet och förståelse för riskerna med spel", så att konsumenter med risk för spelproblem ska kunna få adekvat hjälp och stöd av spelbolagen direkt, antingen proaktivt eller på spelarens begäran.
- Förslag om detaljerade innehållet i **information till spelare** på spelbolagens hemsidor ges i utredningen.
- Utredningen innehåller även förslag om **aktivt uppsökande och vägledning till hjälp**, där varje spelbolag ska bland annat erbjuda ett självtest, som ska vara väl synligt på bolagens hemsidor.
- I detta remissvar kommenteras inte uppenbart fördelaktiga befintliga och av utredningen föreslagna åtgärder, så som åldersgränser, förtroende, kreditförbud, insättnings- och tidsgränser, riskvärdering och kontinuerlig utvärdering av olika spel, självavstängningar med en knapp, samt begränsningar i marknadsföring.

Stödlinjens överväganden och förslag

1. Omsorgsplikten

Det är ett stort positivt steg att spelbolagen åläggs en omsorgsplikt, som är tänkt att likna omsorgsplikten på en krog som serverar alkohol. En utmaning är dock att se till att omsorgsplikten följs konsekvent. På en krog blir vinsten med att vägra servera en onycter person stor, i och med att övriga kunder samt personal får en trevligare upplevelse utan den

personens närvaro. Krogens vinst påverkas inte heller nämnvärt av att en onykter gäst försvinner. Däremot verkar problemspelare mer i tysthet, där ingen annan påverkas positivt av att problemspelaren försvinner.

- **Förslag 1:** Stärk omsorgsplikten med tydliga och enkla regler för uppföljning av den. Eventuellt kan utredningens statistikkrav för konsumentskyddet på spelbolagen bidra till ett underlag för uppföljning. Hur statistiken ska användas för uppföljning bör dock förtydligas. Brist på uppfylld omsorgsplikt bör också förenas med tydliga och kännbara sanktioner.
- **Förslag 2:** Stärk omsorgsplikten med krav på att spelbolagen tecknar en privatförsäkring av den typen som PAF på Åland har, där personer som utvecklat ett spelberoende och spelat bort mer än 120 euro får tillgång till psykologisk behandling för upp till 2300 euro (<https://se.paf.com/company-information/supportive-insurance.html>). I och med att Sverige för närvarande står inför en utveckling av lokala behandlingsinsatser i offentlig regi, skulle en sådan försäkring kunna gälla för de fall där tillgång till offentlig behandling saknas.

2. Utbildning

Förslaget om obligatorisk utbildning för stärkt konsumentskydd är positivt. Så som utredningen är skriven, är det dock oklart vem som bör anses behörig att erbjuda sådan utbildning till spelbolagen.

- **Förslag 3:** Förtydliga kriterierna för lämpliga utbildningsaktörer, till exempel att dessa, i och med kravet på att utbildningen ska bygga på aktuell forskning, är kopplad till ett universitetsanknutet forskningscentrum/grupp. Ytterligare krav på kunskap och erfarenhet av rådgivning och/eller behandling för spelproblem bör också formuleras bland kriterierna.
- **Förslag 4:** Avsätt medel för vetenskaplig uppföljning och utvärdering av utbildningsinsatser hos spelbolagen under en övergångstid efter att lagstiftningen införs. Denna ansats skulle kunna ingå i de forskningsrelaterade förslag kring uppföljning av omregleringen, som GARN-nätverket separat anfört.

3. Information till spelare

Att spelbolagen bör tillhandahålla information till spelare är ett positivt förslag. Samtidigt gör dessa redan ansatser i denna riktning, fast materialet skiljer sig från bolag till bolag. För att personer med spelproblem ska få tillförlitlig och uppdaterad information, bör informationen samordnas av följande exempel på aktörer som torde kunna samarbeta kring informationen.

- **Förslag 5:** Informationen till spelare (och deras anhöriga) på spelbolagens hemsidor bör bygga på ett fackgranskat samarbete mellan kunniga aktörer som Stödlinjen, Spelberoendes riksförbund, SPER, Spelmyndigheten, eventuellt Vårdguiden i samarbete med Folkhälsomyndigheten och Socialstyrelsen, samt aktiva forskargrupper kring spelproblem, t ex vid Karolinska Institutet, Lunds universitet, Stockholms universitet samt Uppsala universitet. Det är möjligt att ansvaret för informationen och dess uppdatering skulle varje år kunna rotera mellan Stödlinjen, Folkhälsomyndigheten, Socialstyrelsen och universitetsaktörer. De områden som är särskilt viktiga att samordna information om är riskerna med spel, råden och självtestet (se nedan).

4. Aktivt uppsökande och vägledning till hjälp

Vad gäller självtestet om spelproblem, nämner inte utredningen behovet av att följa upp effekterna av ett sådant självtest. Stödlinjens förslag är, att självtestet samlas på en länk, förslagsvis på Stödlinjens hemsida där ett sådant självtest redan finns (PGSI), och att testet blir föremål för forskning och utvärdering. Ett sådant självtest utgör en s k minimal intervention, en typ av insats som visats ha små effekter på beteende i metaanalyser kring alkoholbruk (Riper et al., 2014; Riper et al., 2011). Ett exempel är forskning om ett svenskt självtest med individualiserad återkoppling för alkohol- och drogproblem (<https://www.escreen.se/>), som visar att självtestet dels är förknippat med minskat alkoholbruk över tid samt ökad andel testade som talar med någon om sina alkoholproblem, jämfört med en kontrollgrupp (Sinadinovic, Wennberg, Johansson, & Berman, 2014), dels är förknippat med minskat drogbruk över tid samt även minskat alkoholbruk bland personer som testat sig för drogbruk (Sinadinovic, Wennberg, & Berman, 2014).

- **Förslag 6:** Eftersom Stödlinjen finansieras av Socialdepartementet och är en nationell tjänst för hjälp och stöd vore det naturligt och ändamålsenligt att placera självtestet där och att alla reglerade spelbolag i Sverige hänvisar dit. I och med att Stödlinjen bedrivs vid Centrum för psykiatriforskning ligger det nära till hands att även bedriva forskning på självtestets effekter över tid.

5. Ytterligare kommentarer

Några ytterligare kommentarer bör också noteras, angående forskningsmedel, identifiering av spelare, bonusar till spelare samt spelares användning av utbetalningar från spelbolagen.

- I och med att Stödlinjen finns på ett forskningscentrum (Centrum för psykiatriforskning), vill vi härmed även sälla oss till GARN:s separata remissvar angående forskning om spelberoendet. Utöver det som där står om långsiktig utvärdering av omregleringens effekter, vill vi påpeka att medel också bör öronmärkas för utredning av *omregleringens effekter på tillgång och utfall av behandling och stöd till personer med spelproblem*.
- Stödlinjen stödjer även identifiering av problemspelare och proaktivt stöd till dem via bolagens databanker, under förutsättning att detta är föremål för forskning, med särskilt fokus på eventuella negativa effekter av att detta uppfattas som integritetskränkande åtgärder. *Kvalitativa studier med spelare som fått proaktivt stöd från spelbolagen* torde vara i sin ordning.
- Utredningen lämnar utrymme för att bonusar till spelare blir kvar som marknadsföringsteknik hos spelbolagen. Aktörer som Svenska Spel har hittills inte använt denna teknik, och en risk finns att dessa inför bonusar i samband med att lagstiftning om omreglering införs. *Ökat införande av bonusar skulle kunna te sig olyckligt från ett konsumentskyddsperspektiv*.
- Idag kan spelares vinst hos ett spelbolag användas för nytt spel utan att vinsten betalats ut till spelarens konto. *Ett stärkt konsumentskydd skulle kunna omfatta en regel där nya vinster inte kan användas för nytt spel, utan att pengarna faktiskt förts över till spelarens konto*. Ett sådant förslag tycks saknas i utredningen och borde övervägas.

För Stödlinjen och Centrum för psykiatriforskning,

Anne H Berman

Anne H Berman, docent
Leg psykolog, leg psykoterapeut
Projektledare, Stödlinjen

Referenser

- Riper, H., Blankers, M., Hadiwijaya, H., Cunningham, J., Clarke, S., Wiers, R., . . . Cuijpers, P. (2014). Effectiveness of Guided and Unguided Low-Intensity Internet Interventions for Adult Alcohol Misuse: A Meta-Analysis. *PLoS ONE*, *9*(6), e99912.
doi:10.1371/journal.pone.0099912
- Riper, H., Spek, V., Boon, B., Conijn, B., Kramer, J., Martin-Abello, K., & Smit, F. (2011). Effectiveness of E-Self-help Interventions for Curbing Adult Problem Drinking: A Meta-analysis. *J Med Internet Res*, *13*(2), e42.
- Sinadinovic, K., Wennberg, P., & Berman, A. H. (2014). Internet-based Screening and Brief Intervention for Illicit Drug Users: A Randomized Controlled Trial with 12-month Follow-Up. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, *75*(2), 313-318.
- Sinadinovic, K., Wennberg, P., Johansson, M., & Berman, A. H. (2014). Targeting individuals with problematic alcohol use via web-based cognitive-behavioral self-help modules, personalized screening feedback or assessment only: A randomized controlled trial. *European Addiction Research*, *20*(6), 305-318.