Konsument verket • KO



Granskning av avtalsvillkor på spelområdet

Sammanfattning

Konsumentverket har under år 2020 genomfört en granskning avseende licensierade spelbolags avtalsvillkor. Syftet med granskningen var att utreda om spelbolag tillämpar avtalsvillkor som kan anses oskäliga gentemot konsumenter. Konsumentverkets sammantagna bedömning är att det förekommer avtalsvillkor hos de granskade bolagen som kan anses oskäliga. I granskningen av avtalsvillkoren har Konsumentverket bedömt hur dessa förhåller sig till avtalsvillkorslagen. Konsumentverket har bedömt villkoren utifrån huruvida de strider mot tvingande lag eller allmänna rättsprinciper om villkoren orsakar en betydande obalans mellan parterna samt om villkoren är vilseledande eller oklart presenterade.

I granskningen kunde Konsumentverket konstatera att det förekom brister i avtalsvillkoren. Utifrån de brister som uppmärksammats har Konsumentverket valt att fokusera på ett antal utvalda villkor.

När det gäller spelbolagens rätt att begära in dokumentation från konsumenten anser Konsumentverket att bolagen i vissa fall kräver in allt för omfattande dokumentation. Ett flertal bolag tillämpar även avtalsvillkor som innebär att bolagen begränsar konsumentens rätt till uttag av pengar från spelkontot genom att begära in ytterligare dokumentation från konsumenten.

Konsumentverket har uppmärksammat avtalsvillkor som innebär att utländsk lag ska tillämpas på avtalen samt att utländsk domstol ska vara behörig. Det förekom vidare brister i avtalsvillkor beträffande information angående alternativ tvistlösning och vilka möjligheter konsumenten har i en sådan situation. Bristerna avsåg bland annat ofullständig eller obefintlig information om Allmänna reklamationsnämnden och EU:s onlineplattform för tvistlösning.

Konsumentverket har även upptäckt brister i spelbolags avtalsvillkor gällande reklamation. I granskningen uppvisade majoriteten av de granskade bolagen bland annat brister i hur en reklamation ska ske, där ett skriftligt formkrav var vanligt förekommande.

I granskningen kunde Konsumentverket vidare konstatera brister när det gäller ändringar av spelbolags avtalsvillkor. Flertalet av bolagen angav i villkoren att de har rätt att ändra villkoren när som helst utan att något giltigt skäl framgår av avtalet.

Konsumentverket har slutligen uppmärksammat att majoriteten av spelbolagen tillämpar avtalsvillkor där bolagen i varierande omfattning friskriver sig från ansvar.

Innehållsförteckning

1 Inledning 3
2 Genomförande 4
3 Tillämpliga regler angående bedömningen av avtalsvillkor 5
3.1 Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK 5
3.1.1 Avtalsvillkor i strid med tvingande lag eller allmänna rättsprinciper 5
3.1.2 Avtalsvillkor som orsakar en betydande obalans mellan parterna 5
3.1.3 Avtalsvillkor som är vilseledande eller oklart presenterade 5
4 Granskade avtalsvillkor 6
4.1 Dokumentation 6
4.1.1 Bedömning 6
4.2 Uttagsbegränsningar 7
4.2.1 Bedömning 7
4.3 Lag- och forumval 8
4.3.1 Bedömning 9
4.4 Alternativ tvistlösning 9
4.4.1 Bedömning 10
4.5 Reklamation 10
4.5.1 Bedömning 10
4.6 Ändring av avtalsvillkor 11
4.6.1 Bedömning 11
4.7 Ansvarsfriskrivning 12
4.7.1 Bedömning 12
5 Avslutande kommentarer 13

1 Inledning

Det finns idag ett stort antal spelbolag som erbjuder sina tjänster till konsumenter på den svenska spelmarknaden. Sedan den nya spellagen (2018:1138) trädde i kraft den 1 januari 2019 har Konsumentverket lagt ett stort fokus på att kontrollera spelbolagens efterlevnad av spellagen. Utifrån Konsumentverkets egen omvärldsbevakning samt inkomna anmälningar till myndigheten har Konsumentverket även sett ett behov av att granska spelbolagens avtalsvillkor. Utifrån ett konsumentskyddsperspektiv är det viktigt att bolagen tillämpar villkor som får anses skäliga för att konsumenterna inte ska riskera att träffas av oskäliga villkor vid köp av spel om pengar. Mot bakgrund av detta har Konsumentverket valt att genomföra en granskning av villkor på spelområdet.

Konsumentverket vill uppmärksamma spelbranschen på att granskningen inte är begränsad till enbart de bolag som har ingått i granskningen. Promemorian riktar sig till branschen som helhet och Konsumentverket förutsätter att samtliga aktörer som verkar på den svenska spelmarknaden beaktar de bedömningar som Konsumentverket har gjort i denna promemoria.

2 Genomförande

Konsumentverket har slumpmässigt valt ut 14 stycken[1] spelbolag som har ingått i granskningen. Urvalet har gjorts utifrån de spelbolag som innehar licens för onlinespel och vadhållning enligt 7 kap. och 8 kap. i spellagen. De utvalda spelbolagens allmänna avtalsvillkor hämtades från respektive bolags webbplats under perioden maj-juni 2020. För de fall ett spelbolag innehar flera varumärken som erbjuder spel till konsumenter har Konsumentverket valt ut ett av dessa och granskat villkoren som fanns för det specifika varumärket.

Följande spelbolag har ingått i granskningen:

- AG Communications Limited
- Bayton Limited
- Blue Star Planet Limited
- ComeOn Sweden Ltd
- Ellmount Gaming Limited
- Genesis Global Limited
- Interwetten Gaming Limited
- MOA Gaming Sweden Limited
- Pixel Digital Ltd
- Smarkets (Malta) Limited
- Svenska Spel Sport & Casino AB
- Videoslots Ltd
- Zecure Gaming Ltd

Konsumentverket har inte haft möjlighet att granska samtliga avtalsvillkor hos samtliga utvalda spelbolag. Konsumentverket har därför valt att avgränsa granskningen till att fokusera på ett antal utvalda villkor som granskats genomgående hos de bolagen som ingått i granskningen. De villkor som valts ut bedömer Konsumentverket som särskilt viktiga. Granskningen är således inte uttömmande och kommer inte behandla samtliga bolags villkor i detalj. För de fall bolagen har tillhandahållit särskilda villkor som inte är en del av de allmänna villkoren, har Konsumentverket valt att inte granska dessa särskilda villkor. Konsumentverket kan framöver komma att ha kompletterande synpunkter på bolagens villkor, även om dessa synpunkter inte återfinns i denna promemoria.

Resultatet av granskningen som presenteras i denna promemoria kommer att kommuniceras med spelbranschen. Vid genomgången av resultatet från granskningen i promemorian kommer bolagen att anonymiseras.

[1] Efter det slumpmässiga urvalet noterade Konsumentverket att Odin Services Limited drog tillbaka sin licens 2020-06-16. Spelbolagets villkor har av den anledningen inte granskats.

3 Tillämpliga regler angående bedömningen av avtalsvillkor

3.1 Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK

Lagen behandlar avtalsvillkor som näringsidkare använder när de erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter. Frågan huruvida ett villkor anses som oskäligt ska avgöras på grundval av en samlad bedömning av parternas rättigheter och skyldigheter. Bland de villkor som kan anses oskäliga kan tre huvudgrupper urskiljas, vilka anges nedan.

3.1.1 Avtalsvillkor i strid med tvingande lag eller allmänna rättsprinciper

Ett avtalsvillkor som strider mot tvingande lagstiftning är regelmässigt att anse som oskäligt. Vidare kan villkor som strider mot tvingande allmänna rättsprinciper, utan att dessa framgår av lag, också vara oskäliga och förbjudas.

3.1.2 Avtalsvillkor som orsakar en betydande obalans mellan parterna

Om ett avtalsvillkor avviker från dispositiv lag, det vill säga inte tvingande lag, och villkoret samtidigt ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet och det då uppstår en sådan snedbelastning i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter kan ett villkor anses vara oskäligt då en rimlig balans mellan parterna inte längre föreligger. Enligt praxis framgår att om ett villkor orsakar en betydande obalans mellan parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet, till nackdel för konsumenten, ska en sådan bedömning ske med beaktande av de regler som enligt den nationella rätten blir tillämpliga om inget avtal hade träffats mellan parterna. Genom en sådan jämförelse går det att avgöra om avtalet försätter konsumenten i ett sämre läge än vad som följer av nationell rätt.[2]

3.1.3 Avtalsvillkor som är vilseledande eller oklart presenterade

Ett avtalsvillkor kan betraktas som oskäligt om det är presenterat eller utformat på ett vilseledande eller oklart sätt så att konsumenten inte kan förutse vilka konsekvenser villkoret får för honom eller henne. Risken finns då att konsumenten riskerar att missledas om dess innebörd eller sina rättigheter. EU-domstolen har uttalat att kravet på att villkor ska vara begripliga och tydliga inte kan reduceras till att villkoren är formellt och grammatiskt begripliga.[3]

Utöver ovanstående finns den så kallade grå listan. Grå listan är en bilaga till rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal. Bilagan innehåller en lista med villkor som typiskt anses oskäliga.

---

[2] Se mål C-415/11.

[3] Se mål C-26/13.

4 Granskade avtalsvillkor

4.1 Dokumentation

I granskningen uppmärksammade Konsumentverket att elva av tretton granskade spelbolag tillämpade avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska förse bolagen med dokumentation för att verifiera och styrka sin identitet.

Tre av de granskade spelbolagen uppställer krav i sina avtalsvillkor att konsumenten ska inkomma med underlag i form av en räkning till bolaget för att kunna bekräfta sin bostad och identitet. Det framgår vidare av villkoren hos dessa tre bolag att räkningen inte får vara äldre än tre månader.

Konsumentverket kan konstatera att krav på verifikation och dokumentation kan förekomma i samband med att konsumenten ska registrera ett nytt spelkonto hos ett spelbolag, när konsumenten ska sätta in pengar på sitt spelkonto samt när konsumenten ska göra ett uttag från sitt spelkonto. Det är vanligt förekommande att bolagen använder skrivningar såsom ”efter eget gottfinnande”, ”exempelvis” och ”inkluderar, men inte begränsat till”. Ett av de granskade bolagen tillämpar villkor som innebär att konsumenten, vid användning av spelbolagets tjänster, ska på begäran av spelbolaget identifiera sig med bland annat ögonfärg, längd, vikt och etniskt ursprung. Det framgår vidare av villkoret att de krav på identifiering som ställs upp inte är uttömmande.

Enligt lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt finns det en skyldighet för spelbolag att vidta riskbaserade åtgärder för att motverka att den egna verksamheten utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism. Av Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd om åtgärder mot penningtvätt[4] framgår att spelbolagen kan, om det föreligger en hög risk för penningtvätt, vidta skärpta åtgärder för kundkännedom. Sådana skärpta åtgärder kan enligt Spelinspektionens föreskrifter innebära inhämtande av uppgifter om kundens ekonomiska situation och uppgifter om vart kundens ekonomiska medel kommer ifrån. I de allmänna råden framgår vidare att sådana skärpta åtgärder kan vara mer frekvent uppdatering av kundkännedom för att säkerställa att informationen är riktig samt att granskning görs vid transaktioner över vissa beloppsgränser.[5] När en kund vill registrera sig och öppna ett spelkonto ska spelbolaget identifiera kunden och verifiera kundens identitet. Under den tid som konsumenten är kund hos spelbolaget ska spelbolaget löpande övervaka kundens transaktioner och följa upp affärsförbindelsen. Omfattningen av åtgärderna beror på kundens riskklass vilket innebär att de aktiviteter och transaktioner som utförs av högriskkunder behöver alltså övervakas och följas upp mer noggrant än de aktiviteter och transaktioner som utförs av lågriskkunder.[6]

4.1.1 Bedömning

Konsumentverket är medvetna om att spelbolagen, utifrån de lagar och regler som finns beträffande penningtvätt, bör kunna anses ha ett visst utrymme att efterfråga vissa uppgifter från konsumenten. Dessa uppgifter kan efterfrågas i samband med att denne vill registrera ett spelkonto hos ett spelbolag, sätta in pengar för att kunna nyttja spelbolagets tjänster eller göra ett uttag från

---

[4] Se Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (SIFS 2019:2).

[5] Se 4 kap. 2 § SIFS 2019:2.

[6] Se *Penningtvätt och finansiering av terrorism*, en vägledning framtagen av samordningsfunktionen mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

sitt spelkonto. Konsumentverket anser dock, med beaktande av vad som anförts ovan, att sådana efterfrågningar från spelbolagen måste vara rimliga och direkt hänförliga till sådana åtgärder som kan anses nödvändiga för att motverka penningtvätt. Spelbolagen bör således inte hänvisa till regler om penningtvätt för att skapa ett utrymme att bestämma vilken typ av dokumentation som kan krävas av konsumenten.

Konsumentverket anser att konsumenten rimligen måste kunna förutse, genom att läsa avtalsvillkoren, vilken dokumentation som krävs av honom eller henne. Ett villkor som är presenterat på ett oklart sätt kan innebära att konsumenten inte kan förutse vilka konsekvenser villkoret får för honom eller henne och kan mot bakgrund av detta riskera att missledas om villkorets innebörd eller om sina rättigheter. Ett sådant villkor betraktas som oskäligt gentemot konsumenten.

Att ett flertal av spelbolagen därtill, efter eget gottfinnande, kan bestämma vilken dokumentation som ska begäras in från konsumenten och när den ska begäras in kan inte anses balanserat. Ett sådant avtalsvillkor får anses skapa en betydande obalans mellan parterna och bedöms vara till en sådan nackdel för konsumenten att det kan anses oskäligt.

4.2 Uttagsbegränsningar

I granskningen uppmärksammade Konsumentverket att sex av tretton granskade spelbolag tillämpade avtalsvillkor som begränsade konsumentens rätt till uttag av pengar från sitt spelkonto. Det kan även konstateras att det förekommer villkor som innebär att bolagen sätter begränsningar veckovis på hur stora uttag konsumenten kan göra. Tre stycken bolag tillämpar villkor som innebär att konsumenten begränsas till att bara kunna ta ut ett visst belopp per vecka. Två bolag tillämpar villkor som innebär att konsumenten måste verifiera sin identitet vid utbetalningar över 18 000 kronor respektive 20 000 kronor.

Det framgår av flera avtalsvillkor att spelbolagen, efter eget gottfinnande, har rätt att begränsa en konsument från att ta ut sina vinstpengar. Det framgår även att bolagen förbehåller sig rätten att exempelvis vägra behandla ett uttag om konsumenten har brutit mot några bestämmelser i villkoren, samt dela upp summor i delbetalningar. Gemensamt hos flera av bolagens villkor är att det inte framgår i vilka situationer som bolaget har rätt att neka uttag. Det framgår inte heller vad som kan anses vara bolagens eget gottfinnande.

4.2.1 Bedömning

Som framgår ovan kan spelbolagen inte alltid ställa upp exempel eller uttömmande förklaringar till när bolaget har rätt att neka en spelare ett uttag. Konsumentverket anser att detta kan leda till en ovisshet som kan innebära att konsumenten omöjligen kan veta på vilka grunder bolaget kan neka en utbetalning.

Konsumentverket bedömer att ett spelbolag i de flesta fall bör kunna göra en tillräcklig riskklassificering av konsumenten utifrån den dokumentation som begärs in från konsumenten när denne vill sätta in pengar på ett spelkonto hos spelbolaget. Att begära in ytterligare dokumentation för det fall konsumenten vill ta ut sina pengar kan tolkas som att spelbolagen försvårar eller förhalar konsumentens rätt att ta ut sina vinstpengar. För att konsumenten rimligen ska kunna avgöra vad som krävs av denne bör kraven på dokumentation inte skilja sig åt oavsett om det handlar om insättning av pengar eller uttag av vinstpengar.

Ett avtalsvillkor som inte är klart och tydligt utformat kan betraktas som oskäligt eftersom konsumenten har svårt att veta vilka eventuella konsekvenser villkoret kan innebära för honom eller henne. Sammanfattningsvis bedömer Konsumentverket att villkor som begränsar konsumentens rätt till uttag av sina pengar och där villkoren är oklart och otydligt utformade, får anses oskäliga.

4.3 Lag- och forumval

I granskningen uppmärksammade Konsumentverket att fyra av tretton granskade spelbolag tillämpade avtalsvillkor med innebörden att utländsk lag ska gälla vid tillämpning av villkoren. Tre av dessa fyra bolag angav vidare att utländsk domstol ska ha behörighet att avgöra tvister som uppstår genom villkoren. I ett fall angav bolaget inte någon behörig domstol.

Enligt Rom I-förordningen[7] framgår att förordningen ska tillämpas på avtalsförpliktelser på privaträttens område i situationer som innebär lagkonflikt. Av artikel 6 framgår vad som gäller vid konsumentavtal. I artikelns första punkt anges att när det gäller avtal mellan konsument och näringsidkare ska det, utan att det påverkar tillämpningen av artiklarna 5 och 7, vara underkastade lagen i det land där konsumenten har sin vanliga vistelseort. Detta under förutsättning att näringsidkaren bedriver sin verksamhet i det land där konsumenten har sin vanliga vistelseort eller på något sätt riktar sådan verksamhet till det landet eller flera länder och avtalet faller inom ramen för sådan verksamhet. I artikelns andra punkt framgår det att parterna kan välja tillämplig lag för ett avtal som uppfyller villkoren i punkt 1 i enlighet med artikel 3. Ett sådant val får däremot inte medföra att konsumenten berövas det skydd som tillförsäkras konsumenten genom sådana bestämmelser som inte kan avtalas bort enligt den lag som, om inget lagval gjorts, skulle ha varit tillämplig enligt första punkten.

Enligt artikel 18.2 i Bryssel I-förordningen[8] framgår att talan mot en konsument får endast väckas av den andra avtalsparten vid domstolarna i den medlemsstat där konsumenten har sin hemvist. Det framgår av praxis från Patent- och marknadsdomstolen[9] (PMD) att vid fall där bolag anger att utländsk domstol ska tillämpas, kan detta anses strida mot tvingande lagstiftning. Mot bakgrund av det är sådana avtalsvillkor att anse som oskäliga.

Det framgår vidare av PMD:s bedömning att en lagvalsklausul kan vara vilseledande då konsumenten kan få intryck av, genom villkoren, att utländsk lag endast är tillämplig på avtalet om konsumenten inte blir upplyst om artikel 6.2 i Rom I-förordningen. Det framgår av artikel 6.2 att lagvalet inte får medföra att konsumenten berövas det skydd som tillförsäkras konsumenten genom sådana bestämmelser som inte kan avtalas bort mellan parterna. Den lag som tillämpas mellan parterna, om inget annat avtalats, är som huvudregel lagen i det land där konsumenten har sin vistelseort. Det får generellt sett anses ofördelaktigt för en konsument att ett annat lands lag ska tillämpas. Oavsett innehållet i utländsk lag kan det antas att det för en konsument är svårt att få en överblick och förutse vad utländsk lag innebär. Detta gäller särskilt för standardiserade avtal som inte varit föremål för förhandling mellan parterna. Näringsidkaren får i dessa fall anses ha

---

[7] Se Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I).

[8] Se Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 av den 12 december 2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (omarbetning).

[9] Se PMT 16885-16.

kännedom om innehållet i den lag som tillämpas i avtalet, då näringsidkaren har valt vilken lag som ska tillämpas. Detta medför att en obalans mellan parterna uppstår. Obalansen kan emellertid kompenseras av den regel som framgår av artikel 6.2 angående att konsumenten inte får berövas det skydd som tillförsäkras konsumenten genom tvingande svenska rättsregler.[10]

Det framgår vidare av punkt 3.4.6 i vägledningen till AVLK[11] att domstolen uttryckligen slagit fast att om en lagvalsklausul inte anger att konsumenten, enligt Rom I-förordningen, alltid kan förlita sig på mer fördelaktiga regler i den medlemsstat där vederbörande är bosatt, kan detta utelämnande av information i villkoret eller dess vilseledande karaktär innebära att villkoret är oskäligt.

4.3.1 Bedömning

Konsumentverket bedömer att det kan vara tillåtet för spelbolagen att välja att viss utländsk lag ska vara tillämplig på avtalet med konsumenten. Det får dock inte innebära att konsumenten berövas det skydd denne har rätt till enligt svensk rätt. Konsumentverket anser att detta är något som bör framgå av avtalsvillkoren för att göra konsumenten medveten om att denne besitter ett skydd enligt svensk rätt. Vid fall där detta inte framgår av villkoren, menar Konsumentverket att en obalans i parternas prestationer skapas då villkoret kan ge intryck att endast utländsk rätt är tillämplig och att konsumenten därmed inte har något skydd enligt svensk rätt. Ett sådant villkor anses som oskäligt.

4.4 Alternativ tvistlösning

I granskningen uppmärksammande Konsumentverket att det förekommer brister i avtalsvillkoren när det gäller information om alternativ tvistlösning. Fem av tretton granskade spelbolag tillhandahöll information om Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som alternativt tvistlösningsorgan i sina villkor. Av de fem bolag som informerade om ARN, var det endast ett bolag som hade fullständig information. I de resterande åtta bolagen som inte tillhandahöll information om ARN förekom det delvis hänvisningar till andra utländska tvistlösningsorgan. I två fall gjordes hänvisningar till EU:s onlineplattform för tvistlösning (Online Dispute Resolution, ODR) och i andra fall fanns ingen information alls om alternativa tvistlösningsorgan.

Enligt artikel 14 i förordning om tvistlösning online[12] ska näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, och marknadsplatser online som är etablerade inom unionen, tillhandahålla en elektronisk länk till ODR på sina webbplatser. Länken ska vara lättillgänglig för konsumenterna.

Enligt 10 § lagen om alternativ tvistlösning ska en näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvist med en konsument genom alternativ tvistlösning lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser. När det gäller svenska konsumenter ska således information om ARN finnas. Informationen ska lämnas på näringsidkarens eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter och i eventuella skriftliga

---

[10] Se PMT 16885-16.

[11] Se Kommissionens tillkännagivande – Vägledning om tolkningen och tillämpningen av rådets direktivet 93/13/EG om oskäliga villkor i konsumentavtal.

[12] Se Europarlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister).

avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenten. Information ska innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress.

4.4.1 Bedömning

Konsumentverket bedömer, som framgår av ovan lagstadgad information, att bolagen ska tillhandahålla fullständig information till ARN samt till ODR. Konsumentverket bedömer att hänvisningar till utländska tvistlösningsorgan inte är tillräckligt då avtalsvillkoren riktar sig till svenska konsumenter. Vid de fall information om alternativ tvistlösning saknas eller är ofullständig, anser Konsumentverket att det strider mot lag och skapar en obalans i parternas prestationer, där konsumenten inte blir upplyst vilka rättigheter och möjligheter denne har vid en eventuell tvist. Konsumentverket bedömer således att sådana villkor som saknar eller har ofullständig information om alternativ tvistlösning är oskäliga.

4.5 Reklamation

I granskningen uppmärksammade Konsumentverket att tio av de tretton granskade bolagen ställer upp någon typ av formkrav på hur reklamation ska ske. Majoriteten av bolagen hade skriftliga krav som angav att konsumenten ska kontakta bolaget per e-post eller på annat elektroniskt vis. I ett fall ställdes inget särskilt formkrav men i stället förekom otydliga kontaktuppgifter med ofullständigt telefonnummer till spelbolaget.

Flertalet spelbolag hade vidare krav på vilken information som bör lämnas för att en reklamation ska godkännas av bolaget. Om tillfredsställande information inte lämnas anser sig bolaget ha rätt att inte gå vidare med reklamationen, alternativt att svarstiden kan fördröjas. Ett bolag angav även i sina avtalsvillkor att onödiga och skadliga klagomål inte accepteras samt att ett klagomål enbart ska behandlas en gång. I samma villkor framgick att vid de fall konsumenten försöker att orimligt fortsätta ett klagomål där en godkänd tredje part eller behörig domstol är nästa steg i processen, ger bolaget rätt att ta ut en administrativ avgift om 100 kronor.

Det förekom vidare i ett par bolags avtalsvillkor att konsumenten var tvungen att meddela reklamation inom visst antal månader efter att betalningstransaktionen skedde eller spelomgången avslutats.

Marknadsdomstolen (MD) har funnit att avtalsvillkor om att reklamation ska ske skriftligen är oskäliga enligt AVLK såsom stridande mot tvingande konsumentskyddande lagstiftning.[13] Det framgår även av MD:s bedömning att reglerna i 17 § konsumenttjänstlagen (1985:716) (KtjL) är tvingande till konsumentens förmån. Det betyder bland annat att konsumenten inte kan berövas sina rättigheter genom ett villkor om att reklamation ska ske i skriftlig form eller i övrigt med iakttagande av några särskilda formaliteter.[14]

4.5.1 Bedömning

Konsumentverket bedömer, utifrån vad som framgår av förarbeten samt tillhörande praxis på området, att ett bolag inte får uppställa krav på att reklamation ska ske i viss form. Däremot anser

[13] Se bland annat MD 1977:9 och MD 1990:7.

[14] Se prop. 1984/85:110 s. 219.

Konsumentverket att det är tillåtet att rekommendera konsumenten en viss form av reklamation, men inte ha en viss form som ett krav.

Vad gäller vilken information som ska lämnas vid en reklamation bedömer Konsumentverket att krav i form av vilken information som ska lämnas inte får ställas på konsumenten i en orimlig omfattning, då det riskerar att skapa en obalans i prestationerna mellan spelbolaget och konsumenten. Bolagen kan redogöra för vilken information som bör lämnas för att underlätta hantering av en reklamation, men inte uppställa krav i form av vilken information som ska lämnas för att en reklamation ska behandlas.

Av 17 § KtjL framgår att konsumenten, vid åberopande av reklamation, ska underrätta näringsidkaren inom skälig tid. En underrättelse som sker inom två månader från den dagen konsumenten upptäckte felet ska alltid anses ha skett i rätt tid. Det kan finnas omständigheter där Konsumentverket bedömer att tidsfristen om reklamation kan vara längre än två månader. En sådan bedömning får göras i varje enskilt fall. Konsumentverket bedömer således att det är tillräckligt att konsumenten underrättar bolaget om reklamation inom skälig tid och att tidsfristen gäller från den dagen konsumenten upptäckte felet, inte när eventuell transaktion skett eller spelomgång avslutats.

4.6 Ändring av avtalsvillkor

Av granskningen framgår att majoriteten av spelbolagen anger att de har rätt att ändra avtalsvillkoren när som helst och det framgår inte att giltiga skäl för ändringar ska finnas, utan att detta kan ske enligt bolagens eget tycke. Endast två av de tretton granskade bolagen uppger att skäl måste finnas för att ändra villkoren. I de två fallen anges att sådana skäl kan vara i form av kommersiella skäl, lagändringar eller liknande. I många fall anger även bolagen att ändringar inte kommer att meddelas konsumenten, förutom när ändringarna är av väsentlig karaktär eller inte obetydande. I andra fall framgår att bolagen över huvud taget inte kommer meddela konsumenten några ändringar, oavsett om det rör sig om mindre eller större ändringar.

Vid de fall där spelbolagen anger att ändringar kommer att meddelas, framgår det dock inte om ändringar kommer att meddelas innan eller efter att ändringarna träder i kraft. Av vissa bolags avtalsvillkor framgår endast att konsumenten kommer att informeras och i endast ett fåtal fall kommer informationen meddelas konsumenten innan ändringarna sker. Det framgår inte alltid på vilket sätt informationen kommuniceras till konsumenten.

Enligt punkt j) i grå listan är det förbjudet med avtalsvillkor vars mål eller konsekvens är att tillåta näringsidkaren att ensidigt ändra villkoren utan något giltigt skäl som anges i avtalet.

4.6.1 Bedömning

Konsumentverket bedömer att det ska finnas ett giltigt skäl till att ändra avtalsvillkoren där ett sådant skäl ska framgå av villkoren. Som framgår av punkt j) i grå listan anser Konsumentverket, i de fall sådana giltiga skäl inte framgår av villkoren, att det kan skapas en obalans och snedbelastning i bolagets och konsumentens prestationer. Det finns således en risk att ändringarna är till konsumentens nackdel när bolaget väljer att ensidigt ändra villkoren efter eget gottfinnande eller liknande. Konsumentverket bedömer att lydelser i villkoren som innebär att bolagen har rätt att ändra villkoren när som helst och att det sker efter eget gottfinnande, är oskäliga.

Konsumentverket anser vidare att konsumenten i vart fall bör bli meddelad ändringar som är av väsentlig karaktär innan de träder i kraft för att konsumenten ska få en faktisk möjlighet att ta del av ändringarna. Konsumentverket menar även att informationen bör meddelas på ett tydligt sätt. I de fall där det inte framgår när eller hur ändringarna kommer att meddelas konsumenten, anser Konsumentverket att villkoren är otydliga för konsumenten och kan därmed betraktas som oskäliga.

4.7 Ansvarsfriskrivning

Elva av de tretton granskade spelbolagen tillämpar avtalsvillkor som innebär att bolagen helt eller delvis friskriver sig från ansvar gentemot konsumenten. Konsumentverket har även uppmärksammat att det förekommer villkor som innehåller långtgående friskrivningar från ansvar. Det är inte ovanligt att bolagen tar upp exempel i sina villkor på sådana situationer där de inte har något ansvar, men att uppräkningen inte är uttömmande.

Det framgår av avtalsvillkoren hos sex av spelbolagen att i händelse av att bolaget kan anses ansvara för förlust eller skada är ersättningsbeloppet begränsat till en viss summa, alternativt begränsat till summan av de insättningar som konsumenten gjort kopplade till ansvarsfrågan. I de fall där bolagen har begränsat sitt ersättningsansvar förekommer delvis villkor där konsumenten ska ersätta bolaget och tredje part för både direkta och indirekta kostnader som kan uppstå i samband med en överträdelse av villkoren.

4.7.1 Bedömning

Som nämnts tidigare kan ett avtalsvillkor anses oskäligt om det skapar en betydande obalans mellan parternas prestationer. Ett spelbolag som friskriver sig från skadeståndsansvar gentemot konsumenten men samtidigt kräver att konsumenten ska ersätta bolaget kan inte anses vara ett sådant villkor som är utformat på ett sådant sätt att en rimlig balans mellan parterna föreligger. Vidare bedömer Konsumentverket att generella friskrivningar gör det svårt för konsumenten att förutse vilka situationer som omfattas. Ett sådant generellt utformat villkor riskerar att vilseleda konsumenten om sina rättigheter och får därmed anses oskäligt.

Avtalsvillkor som friskriver bolag från ansvar vid grov vårdslöshet har setts som oskäliga enligt MD.[15] Domstolen hänvisade till förarbetena till avtalsvillkorslagen där det framgår att avtalsvillkor som friskriver näringsidkare från skadeståndsskyldighet vid grov vårdslöshet är ett sådant avtalsvillkor som får anses strida mot tvingande allmänna rättsprinciper.[16] Avtalsvillkor som strider mot tvingande allmänna rättsprinciper är oskäliga i sig. Konsumentverket anser att ansvarsfriskrivningar som inte innehåller något undantag för grov vårdslöshet får under alla omständigheter anses som oskäliga. Detta innebär inte per automatik att andra ansvarsfriskrivningar från skadeståndsskyldighet alltid är att anse som skäliga, utan en bedömning får göras i varje enskilt fall.

[15] Se MD 2006:4.

[16] Se prop. 1994/95:17 s. 65.

5 Avslutande kommentarer

Efter genomförd granskning är Konsumentverket av uppfattningen att det finns betydande utrymme för förbättring hos de granskade spelbolagen. Konsumentverket kunde vid granskningen notera att det förekommer avtalsvillkor som generellt sett får anses otydligt utformade och i vissa fall inte uttömmande. Villkor som är förenliga med gällande rätt och som är utformade på ett klart och tydligt sätt leder till en balans i parternas prestationer som innebär att konsumenten löper mindre risk att träffas av oskäliga villkor. Konsumentverket vill därför framhålla vikten av att bolagen tillhandahåller balanserade och skäliga villkor gentemot konsumenten.

Denna promemoria kommer skickas till samtliga granskade spelbolag, till resterande licenshavare samt till Spelbranschens riksorganisation och Branschföreningen för Onlinespel.

Avslutningsvis vill Konsumentverket uppmärksamma spelbranschen på att Konsumentverket har för avsikt att följa upp aktuell granskning för att se hur spelbolagen beaktat de bedömningar som gjorts i aktuell promemoria. En sådan uppföljning kan komma att ske i form av enskilda tillsynsärenden.

Karlstad den 19 november 2020

Johan Ohlsson Enhetschef	Josefin Holmberg Jurist

Philip Ivarsson
Jurist