

Checklista omsorgsplikt för ideella lotterier

Denna checklista har tagits fram i oktober 2025 i samverkan mellan aktörer inom den ideella spelvertikalen, genom Sveriges Allmännyttiga Lotterier (SVALO) och Klas Moberg som representant för sektorn. Observera att denna checklista endast utgör en vägledning. Rekommendationerna är inte att betrakta som juridisk rådgivning, och Giva Sverige kan inte ta ansvar för hur Spelinspektionen eller domstol kan komma att tolka eller tillämpa reglerna i enskilda fall.

Bakgrund

För flera av Giva Sveriges medlemsorganisationer är allmännyttiga lotterier en betydelsefull intäktskälla som gör det möjligt att finansiera verksamhet som bidrar till samhällsnytta. Samtidigt bygger förtroendet från givare, medlemmar och allmänhet på att lotterierna sköts ansvarsfullt och enligt de lagar och riktlinjer som finns. Ansvarsfull lotteriverksamhet handlar inte bara om att följa regelverk, utan också om att visa omsorg om lottköparnas trygghet och välmående. Därför finns en s.k. "omsorgsplikt". Spelinspektionen har tidigare visat att brister i omsorgsplikten kan leda till både varningar och sanktionsavgifter, något som också riskerar att skada organisationens trovärdighet.

Denna checklista är därför ett viktigt stöd för att säkerställa att ideella organisationers lotterier lever upp till högt konsumentskydd och drivs på ett sätt som både skyddar lottköparna och stärker organisationens långsiktiga förtroende.

Omsorgspliktens omfattning

Enligt 14 kap. 1 § Spellagen har alla spellicenshavare ett ansvar att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det. Detta gäller samtliga licensierade spel, alltså även lotterier som erbjuds både fysiskt och online. Omsorgsplikten är en central del av konsumentskyddet i Spellagen och varje licenshavare ska ha en handlingsplan som beskriver hur detta ansvar ska uppfyllas.

Denna checklista omfattar lotterier för allmännyttiga ändamål (ideella föreningar med lotterilicens). Även ideella lotterianordnare måste uppfylla Spellagens omsorgsplikt och spelansvarskrav på samma sätt som kommersiella aktörer. Spelinspektionen har betonat att licenshavare för ideella lotterier ska känna till och följa alla krav enligt Spellagen, spelförordningen och licensvillkor – verksamheten ska präglas av tydlighet, säkerhet och *starkt konsumentskydd*.

Vissa tekniska krav skiljer sig dock åt mellan olika typer av lotterier: t.ex. behöver fysiska lotter (sålda offline) normalt inte registrera köpare och omfattas därför inte av det nationella avstängningsregistret Spelpaus, medan onlinelotterier kräver registrering och anslutning till Spelpaus. Oavsett distributionsform gäller dock omsorgsplikten i grunden för båda.

Checklista

Nedan följer en checklista indelad i tre områden:

1. Förebyggande ansvar
2. Åtgärder vid misstanke om spelmissbruk
3. Kommunikation om ansvarsåtgärder

1. Förebyggande ansvar (spelansvar innan problem uppstår)

1.1 Handlingsplan för omsorgsplikt

Upprätta en tydlig handlingsplan som beskriver hur ni ska fullgöra omsorgsplikten.

- Planen bör omfatta rutiner för att upptäcka riskbeteenden, åtgärder för att ingripa samt ansvarsfördelning inom organisationen.
- Se till att all relevant personal känner till och följer handlingsplanen.

1.2 Övervaka och identifiera riskbeteenden

Arbeta systematiskt med att bevaka lottköparnas beteende.

- För onlinespel innebär det att kontinuerligt analysera köpvanor, insatser och eventuella förändringar i spelmönster.
- För traditionella papperslotterier är direkt övervakning svårare. Då blir det viktigt att ha rutiner för kundkontakt, t.ex. notera om en enskild prenumerant ofta vill senarelägga fakturadatum, ändra i sin prenumeration eller på andra sätt uttrycker oro.
- En viktig parameter i analysen både i det digitala och fysiska lotteriet är antalet kundärenden som en lottköpare skickar in till Kundcenter. En stor mängd kundärenden tyder på ett mer omfattande och ibland även "oroligare" spel, och kan behövas följas upp/bevakas.
- Gör individuella riskbedömningar regelbundet för att tidigt fånga upp tecken på problemspelande.

1.3 Spelansvarsåtgärder och verktyg

Implementera alla obligatoriska spelansvarsåtgärder.

- Online-licenshavare ska tillhandahålla verktyg som insättningsgränser, självtester och Spelpaus-länkar på sin webbplats.
- Även i lotterier bör lottköpare informeras om möjligheten att sätta gränser, t.ex. max antal lotter per månad vid prenumeration, och ges lätt tillgång till självtest för att utvärdera sitt beteende.

1.4 Information och utbildning

- Säkerställ att lottköparna har tydlig information om spelet, regler, kostnader och risker.
- Upplys också om vart de kan vända sig för stöd vid spelproblem (t.ex. Stödlinjen). Denna information ska vara lättillgänglig – på webbplatsen, i spelvillkor och gärna på fysiska lotter eller utskick.
- Intern utbildning är lika viktig: personal och frivilliga som hanterar lotteriförsäljning eller kundkontakt bör utbildas i att känna igen tecken på spelberoende och veta hur de ska agera.

1.5 Tillåt inte spel på kredit

Tillåt aldrig köp på kredit eller andra upplägg som kan uppmuntra till överspel.

- Spellagen förbjuder kredit för spelinsatser, och Spelinspektionen klargör att det strider mot omsorgsplikten att underlätta lån för spel.
- Förskottsbetalning eller faktura för lotterier bör undvikas om det kan likställas med kredit. Undantag finns för prenumerationslotterier, men då under strikt kontroll.

1.6 Dokumentation

Ha rutiner för att dokumentera alla spelansvarsåtgärder ni vidtar.

- Spara loggar över genomförda kontroller, kontakter med lottköpare angående spelvanor, erbjudna stödinsatser etc. Detta underlättar uppföljning och visar vid en eventuell tillsyn att ni tar omsorgsplikten på allvar.

2. Åtgärder vid misstanke om spelmissbruk (när en köpare visar tecken på problem)

2.1 Tidigt ingripande

Om ni identifierar en riskspelare eller får misstankar (t.ex. genom avvikande spelmönster online eller genom direkt kontakt där en lottköpare ger uttryck för spelproblem), agera skyndsamt. Omsorgsplikten kräver att man inte förhåller sig passiv – dröj inte med att vidta åtgärder.

2.2 Kontakt med lottköparen (omsorgssamtal)

Ta personlig kontakt på ett empatiskt och icke-fördömande sätt.

- Förklara att ni hört/sett tecken på att personens spelande kanske är problematiskt och att ert ansvar är att säkerställa att ingen far illa av spelandet.
- Fråga hur personen själv upplever situationen.

- Erbjud konkret hjälp, t.ex. ett samtal om spelvanor eller hänvisa till professionell hjälp som Stödlinjen.

2.3 Erbjud begränsningar eller avstängning

Hjälp lottköparen att minska sitt spelande, i enlighet med lagkravet.

- För en lotteriprenumerant kan det innebära att ni föreslår att pausa eller avsluta prenumerationen, eller minska antalet lotter denne köper.
- På en onlinetjänst kan ni erbjuda verktyg som självavstängning, insättningsgränser eller speltidsgränser direkt.
- Om lottköparen själv inte vidtar åtgärder och ni bedömer att spelet är skadligt, bör ni som sista utväg begränsa personens spelande på eget initiativ (t.ex. stänga av kontot tillfälligt eller neka fortsatt försäljning). Alla sådana ingripanden ska dokumenteras noggrant.

2.4 Fortsatt uppföljning

Släpp inte ärendet efter en engångsåtgärd.

- Följ upp med lottköparen vid senare tillfälle för att se om situationen förbättrats och om ytterligare stöd behövs.
- Spelinspektionen betonar att licenshavare ska följa upp effekten av vidtagna åtgärder för att säkerställa att de faktiskt hjälper. Justera era insatser utifrån personens utveckling.

2.5 Exempel – tillsynsfall

Lär av tidigare ärenden. Spelinspektionen har utfärdat varningar och sanktionsavgifter när ideella aktörer bakom spel inte tagit omsorgsplikten på allvar. I ett fall fick en operatör en varning och 12 miljoner kronor i sanktionsavgift för att inte ha vidtagit tillräckligt effektiva åtgärder mot överdrivet spelande, inte följt upp åtgärderna och inte agerat tillräckligt snabbt. Detta understryker att man vid minsta tecken på spelmissbruk måste agera resolut för att undvika liknande konsekvenser.

3. Kommunikation om ansvarsåtgärder (om problemet uppmärksammas externt)

3.1 Förbered en kommunikationsplan

Var proaktiv genom att ha en plan för hur ni kommunicerar er hantering av omsorgsplikten.

- Utse en talesperson som kan hantera medierelaterade frågor.

- Ta fram nyckelbudskap som betonar ert ansvarstagande: t.ex. att ni följer Spellagens omsorgsplikt, att ni har rutiner för att upptäcka och hantera spelproblem, och att lottköparnas välmående är högsta prioritet.

3.2 Transparens och saklighet

Om ett misstänkt spelmissbruk i er verksamhet skulle bli föremål för media, bemöt det öppet och sakligt.

- Beskriv de åtgärder ni redan har vidtagit och era rutiner generellt, utan att röja personuppgifter om enskilda lottköpare. Visa förståelse för problematiken och undvik defensiva uttalanden.

3.3 Framhäva ert förebyggande arbete och hänvisa till lagstiftning och tillsyn

I kommunikationen, lyft fram allt ni gör för att förebygga spelberoende. Det visar att ni tar frågan seriöst även innan något händer.

- Exempel på åtgärder ni kan nämna:
 - personalutbildning
 - system för bevakning av spelbeteenden
 - hjälpverktyg som finns tillgängliga för lottköpare (självtest, gränser, information om stöd).

Koppla även ert ansvar till den rådande regleringen, för att ge tyngd åt era åtgärder. Att referera till myndighetskrav och branschregler visar att ni inte agerar godtyckligt utan följer etablerade normer.

3.4 Intern och extern beredskap

Informera organisationens interna intressenter (t.ex. styrelse, volontärer) om situationen ifall media uppmärksammar ett fall.

- Alla bör känna till vilka budskap som kommuniceras utåt för att ge en enhetlig bild.
- **Kontakta Spelinspektionen vid allvarliga incidenter** – inte bara för råd och stöd, utan även för att de kan komma att uttala sig.
- Proaktiv dialog med tillsynsmyndigheten visar på ansvars känsla.