

ARN har kommit fram till att ett spelbolag inte har haft rätt att vägra utbetalning av de pengar som en konsument hade på sitt spelkonto. Spelbolaget hade begärt att konsumenten skulle ge in ett flertal dokument, bl.a. en passkopia signerad av notarius publicus, och hänvisat till sina allmänna villkor. ARN konstaterade att villkor i konsumentavtal ska vara klart och begripligt formulerade samt påpekade att den för konsumenten mest gynnsamma tolkningen ska gälla i fall av tveksamhet om villkorets innebörd. ARN gjorde bedömningen att det aktuella villkoret inte gav spelbolaget rätt att vägra betala ut konsumentens tillgodohavande på spelkontot om inte konsumenten gav in de begärda dokumenten. I beslutet behandlas även de bestämmelser i spellagen som gäller för utbetalningar. Också penningtvättsregelverket behandlas.

Beslut 2025-12-29; 2024-24471

PJ begärde att spelbolaget skulle betala 25 872 kr till honom.

I sin anmälan till nämnden uppgav *PJ* följande. I september 2024 registrerade han med hjälp av BankID ett konto hos spelbolaget och satte in 1 000 kr. Efter att ha spelat lyckades han uppnå ett saldo om 25 872 kr. När han ville ta ut pengarna ville företaget att han skulle lämna in flera olika dokument, bland annat passkopia signerad och stämplad av notarie eller advokat, ett fotografi av hans ansikte tillsammans med hans pass, bevis på insättningen av insatsen, bevis på att han har Swish samt lönespecifikationer och adressbevis med specifika krav som bara vissa typer av dokument uppfyller. Att ta fram dokumenten skulle kräva mycket tid och resurser. Att få passet signerat av notarius publicus skulle kosta uppemot 1 000 kr. Kraven är orimliga och avviker kraftigt från vad andra företag på marknaden kräver. Dessutom skriver spelbolaget självt att 99 procent av alla vinster betalas ut direkt. Det har tagit företaget flera månader att hantera hans begäran och det begärs hela tiden nya dokument. Det är en medveten strategi för att försvåra utbetalningar till kunderna. Han vill ha sina pengar utan att behöva uppfylla de oproportionerliga krav som spelbolaget ställer.

Spelbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav spelbolaget följande. När *PJ* öppnade sitt spelkonto accepterade han företagets villkor. I samband med registreringen av spelkontot gjorde han en insättning på 1 000 kr. Han begärde senare ett uttag av 10 000 kr avseende spelvinster. I enlighet med villkoren begärde företaget in viss dokumentation från *PJ*. *PJ* har inte skickat in de begärda dokumenten, vilket omöjliggör för företaget att hantera *PJ*:s begäran om uttag.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Frågan i ärendet

Frågan som nämnden har att ta ställning till är om spelbolaget har rätt att vägra utbetalning av de pengar som *PJ* har på sitt spelkonto, om *PJ* inte tillhandahåller de dokument som spelbolaget kräver. För att spelbolaget ska ha en sådan rätt måste det framgå av parternas avtal eller av tillämplig lag.

Den rättsliga regleringen

I spellagen (2018:1138) finns bestämmelser som gäller spel om pengar och andra vinster med ett värde i pengar (t.ex. kasinospel och onlinebingo). Lagen innehåller bland annat bestäm-

melser som anger att den som tillhandahåller spel (spelbolaget) ska registrera den som vill delta i spel och kontrollera spelarens identitet och att detta ska ske senast i samband med att den första utbetalningen till spelaren görs (12 kap. 1–4 §§). Identiteten kan kontrolleras genom en tillförlitlig e-legitimation såsom BankID (se prop. 2017/18:220 s. 318). När det gäller onlinespel ska spelbolaget för varje registrerad spelare öppna ett spelkonto och identifiera spelaren när denna loggar in på kontot (13 kap. 1 och 2 §§). Identifiering kan även här ske genom e-legitimation (se a. prop. s. 319).

Innan spelarens identitet har kontrollerats får ett tillfälligt konto öppnas (13 kap. 4 §). Från ett sådant konto får utbetalningar inte ske annat än i samband med att kontot avslutas. Av lagen framgår vidare att spelbolaget skyndsamt ska betala ut tillgodohavandet på ett spelkonto när kontot avslutas. Under vissa förutsättningar är spelbolaget emellertid inte skyldigt att betala tillbaka mer än det som återstår av de insättningar som spelaren har gjort. Detta gäller om spelkontot avslutas på grund av att spelaren har angett felaktiga uppgifter om sig själv vid öppnandet av ett tillfälligt spelkonto, eller inte på uppmaning av licenshavaren har gett in dokumentation som styrker de uppgifter som lämnats vid registreringen, eller har stängts av från spel till följd av misskötsamhet (13 kap. 8 §).

Det framgår alltså att ett spelbolag är skyldigt att kontrollera spelarens identitet senast i samband med den första utbetalningen, att utbetalningar i regel inte får göras från ett tillfälligt spelkonto och att spelbolaget i vissa fall inte är skyldigt att betala ut mer än vad som återstår av de insättningar som spelaren har gjort. I övrigt innehåller spellagen inte några bestämmelser om vad som gäller för utbetalningar, t.ex. under vilka förutsättningar spelbolaget får vägra att göra en utbetalning eller avseende vilken dokumentation som spelbolaget får kräva för att spelaren ska få en utbetalning.

Den som bedriver spelverksamhet är skyldig att följa även lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen) (1 kap. 2 § första stycket 15). Enligt lagen får en verksamhetsutövare inte etablera eller upprätthålla en affärsförbindelse eller utföra en enskild transaktion, om verksamhetsutövaren inte har tillräcklig kännedom om kunden. Den kännedom som avses rör möjligheten att dels kunna hantera risken för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kan förknippas med kundrelationen, dels övervaka och bedöma kundens aktiviteter och transaktioner, bland annat i syfte att upptäcka transaktioner som kan antas ingå som ett led i penningtvätt eller finansiering av terrorism (3 kap. 1 §).

Den som bedriver spelverksamhet är enligt regelverket skyldig att vidta en rad åtgärder för att skaffa sig tillräcklig kundkännedom. Det krävs bland annat att åtgärder för kundkännedom vidtas vid enskilda transaktioner som avser utbetalning av vinster eller betalning av insatser som uppgår till ett belopp motsvarande 2 000 euro eller mer, och vid transaktioner som understiger ett belopp motsvarande 2 000 euro och som verksamhetsutövaren inser eller borde inse har samband med en eller flera andra transaktioner som tillsammans uppgår till minst detta belopp (3 kap. 5 §). I kundkännedomskravet ligger bland annat att verksamhetsutövaren ska identifiera kunden och kontrollera kundens identitet genom identitetshandlingar eller registerutdrag eller genom andra uppgifter och handlingar från en oberoende och tillförlitlig källa, varvid identifiering kan göras på elektronisk väg (3 kap. 7 §). Verksamhetsutövare får enligt lagen inte utföra en transaktion om det på skälig grund kan misstänkas att den utgör ett led i penningtvätt eller finansiering av terrorism (3 kap. 3 §). I övrigt regleras inte några situationer då t.ex. ett spelbolag är skyldigt att hindra, eller har möjlighet att vägra, en

utbetalning. Det finns inte heller någon närmare reglering om vilken dokumentation som ett spelbolag får kräva för att en utbetalning ska ske.

Bestämmelserna i lagen har i princip inte någon civilrättslig betydelse (se prop. 2016/17:173 s. 233).

Bedömningen i detta fall

Det kan till att börja med konstateras att spelbolaget inte har gjort gällande att någon av de situationer föreligger som enligt spellagen ger bolaget rätt att inte betala ut PJ:s tillgodohavande. Spelbolaget har inte heller gjort gällande att penningtvättsregelverket ger bolaget rätt att vägra utbetalning. Utredningen visar för övrigt inte heller att någon sådan situation föreligger. Det kan i sammanhanget konstateras att PJ uppgett att han har identifierat sig med BankID hos spelbolaget, vilket bolaget inte invänt emot.

Det som återstår att pröva är då om parternas avtal ger spelbolaget rätt vägra utbetalning av de pengar som PJ har på sitt spelkonto.

Spelbolaget har gett in ett utdrag av de allmänna villkor som gäller mellan parterna. Av utdraget framgår att det under rubriken "Ansökan om registrering" står att spelbolaget har en skyldighet att inhämta viss dokumentation från PJ för att uppfylla kraven i penningtvättslagen. Vidare står det under rubriken "Insättning av pengar på spelkontot" att spelbolaget kan komma att begära vissa exemplifierade verifieringsdokument vid insättningar och att spelbolaget har rätt att spärra kundens spelkonto till dess att kunden inkommit med de begärda handlingarna. Slutligen står det under rubriken "Uttag av pengar från spelkontot" att en utbetalning, för det fall något föranlett spelbolaget att kräva in verifieringsdokument innan utbetalningen görs, kommer att göras så snart dokumenten tillhandahållits spelbolaget och spelbolaget granskat och godkänt dessa.

När det gäller villkoret under rubriken "Ansökan om registrering" konstaterar nämnden att detta, som rubriken antyder, inte kan anses ta sikte på vad som gäller för utbetalningar. Nämnden gör samma bedömning i fråga om det villkor som finns under rubriken "Insättning av pengar på spelkontot". Det är således endast det sistnämnda avtalsvillkoret – som gäller uttag av pengar från spelkontot – som har betydelse för den fråga som nämnden prövar.

Av villkoret framgår inte vad som kan föranleda spelbolaget att begära in verifieringsdokument. Det är alltså oklart på vilka grunder bolaget kan kräva dokumenten. Det framgår inte heller vilka dokument som kan komma att bli aktuella. Det framgår av villkoret att bolaget kan kräva in dokumenten "innan en utbetalning görs" och det sägs att "en utbetalning [kommer] att göras så snart dessa dokument tillhandahållits" bolaget. Det står emellertid inte vad som händer om de dokument som bolaget kräver in inte tillhandahålls.

Om innebörden av ett avtalsvillkor som – liksom det förevarande – inte har varit föremål för individuell förhandling är oklar ska det enligt 10 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden tolkas till konsumentens förmån. Bestämmelsen genomför artikel 5 i rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäligen villkor i konsumentavtal och ska därför tolkas direktivkonformt. Att det enligt artikeln krävs att villkor i konsumentavtal ska vara klart och begripligt formulerade har EU-domstolen bekräftat vid flera tillfällen. Det nämnda kravet på transparens ska enligt EU-domstolen förstås så, att det inte bara innebär att det berörda villkoret ska vara begripligt för konsumenten rent grammatiskt, utan att

konsumenten även, på grundval av klara och begripliga kriterier, ska kunna utvärdera villkorets ekonomiska konsekvenser för denne (se t.ex. EU-domstolens dom i mål C-621/17, Kiss och CIB Bank). En direktivkonform tolkning av artikeln medför enligt nämnden vidare att vid tveksamhet om ett avtalsvillkors innebörd ska villkoret inte bara tolkas till förmån för konsumenten, utan den för konsumenten mest gynnsamma tolkningen ska gälla.

Vid tolkningen av avtalet mellan parterna ska beaktas att villkoret rör PJ:s rätt att över huvud taget få utbetalningar från spelkontot och att det därmed gäller ett förhållande som är av central betydelse för att han ska kunna bedöma de ekonomiska konsekvenserna av avtalet. I enlighet med kravet på klarhet och begriplighet ska ett villkor i princip formuleras så, att en normalt informerad och skäligen uppmärksam konsument har möjligt att bedöma vad de ekonomiska konsekvenserna av avtalet blir för honom eller henne.

Det förhållandet att det aktuella villkoret anger att en utbetalning, när bolaget har krävt in verifieringsdokument, kommer att göras så snart som bolaget har fått dokumenten skulle visserligen kunna anses tala för att bolaget inte är skyldigt att göra en utbetalning med mindre än att spelaren har tillhandahållit de dokument som bolaget kräver. En sådan tolkning framgår emellertid inte på något tydligt sätt och framstår inte heller som rimlig. För det första formuleras i villkoret inte någon rätt för bolaget att vägra göra en utbetalning. För det andra skulle en sådan tolkning innebära att bolaget i praktiken kan göra en utbetalning beroende av krav som vilar på grunder som inte är klara. För det tredje kan ett villkor som tolkas på det sättet i normalfallet inte anses fylla någon rimlig funktion, eftersom bolaget redan i enlighet med vad som följer av spellagen och penningtvättslagen får antas ha kontrollerat spelarens identitet. Vid denna tveksamhet avseende avtalsvillkorets innebörd måste den mest gynnsamma tolkningen för PJ bli att det inte finns någon möjlighet för spelbolaget att vägra utbetalning, under förutsättning att identifiering i enlighet med nämnda lagstiftning skett. Som redan konstaterats finns det inget påstående från spelbolaget om att så inte skulle vara fallet.

Mot bakgrund av dessa omständigheter gör nämnden bedömningen att villkoret inte ger spelbolaget rätt att vägra att betala ut PJ:s tillgodohavande på spelkontot om PJ inte ger in de dokument som bolaget har krävt.

Spelbolaget ska därför rekommenderas att betala ut PJ:s tillgodohavande på spelkontot i enlighet med hans begäran.