

ARN har kommit fram till att ett spelbolag inte har haft rätt att konfiskera medel på det spelkonto som en konsument har haft. Av spelbolagets villkor framgick att det inte var tillåtet att bedriva s.k. syndikatspel (t.ex. när flera spelare lägger spel på samma evenemang för att kringgå insatsgränser). ARN bedömde dock att utredningen inte visade att konsumenten hade ägnat sig åt syndikatspel. Av utredningen framgick däremot att konsumenten hade delat hushåll, enheter och ip-adress med sin son, som också hade ett spelkonto, men underlåtit att underrätta bolaget om detta trots att han enligt avtalsvillkoren var skyldig att göra det. Frågan var då om den underlåtenheten innebar att bolaget fick rätt att konfiskera medlen. ARN gjorde bedömningen att det framstod som en anmärkningsvärt sträng reaktion att spelbolaget skulle få rätt att lägga beslag på konsumentens medel endast till följd av att konsumenten inte hade lämnat den aktuella informationen. Enligt ARN:s bedömning skulle det i detta fall vara oskäligt enligt 36 § avtalslagen om det aktuella villkoret skulle urholka konsumentens rätt att få ut tillgodohavandet på spelkontot.

Beslut 2025-12-29; 2024-25067

GGA begärde att spelbolaget dels skulle utbetala 67 378 kr 55 öre till honom, dels ersätta honom med 150 kr för anmälningsavgiften till ARN.

I sin anmälan till nämnden uppgav GGA följande. Han öppnade ett konto hos spelbolaget den 6 februari 2023. Han kunde placera spel fram till den 3 mars 2024, därefter stängde spelbolaget temporärt kontot på grund av en rutinmässig säkerhetskontroll. Spelbolaget begärde verifiering i form av bevis på betalningsmetod. Han laddade upp begärda dokument samma dag. Spelbolaget fortsatte dock att begära verifiering, trots att företaget hade godkänt det uppladdade dokumentet.

Den 2 april 2024 stängde spelbolaget av hans konto permanent och konfiskerade alla hans vinster och större delen av hans insättningar. Totalt har företaget konfiskerat vinster om 57 378 kr 55 öre och insättningar om 10 000 kr.

Att anklaga honom för syndikatspel är orimligt. Han har varit begränsad sedan juni 2023. Han har bara kunnat placera spel för, och vinna, en begränsad summa per match. Så har det varit sedan långt innan hans spelkonto stängdes permanent den 28 mars 2024. Det har varit omöjligt för honom att placera en serie spel på samma match som begränsad kontoinnehavare. Att han och hans son har använt samma IP-adress är naturligt eftersom de bor i samma hushåll och har använt samma wifi.

Avstängningen kom när han blev en vinnande kontoinnehavare. När han i början var en förlorande kontoinnehavare stängde företaget inte hans spelkonto, trots dess vetskap om att han delade hushåll och wifi med sin son. Det är uppenbart att spelbolaget har haft vetskap om detta under lång tid.

Spelbolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav spelbolaget följande. GGA registrerade ett konto på spelbolagets plattform den 5 februari 2023 och accepterade de regler och villkor som gäller för plattformen.

Spelbolagets avdelning för bedrägeri och säkerhet upptäckte att GGA:s konto är kopplat till två andra konton via samma IP-adress. De två andra kontona har även delat samma enhet genom matchande cookies. De tre individerna delar samma efternamn, vilket ytterligare visar tecken på en potentiell koppling mellan dem. De två andra kontona registrerades den 6 december 2022 och den 29 juni 2022.

På grund av den potentiella samverkan mellan GGA och en av de två andra personerna (personen som skapade sitt konto i juni 2022) vidtog företaget den 15 oktober 2023 en utökad due diligence-kontroll. Omedelbara åtgärder vidtogs också för att begränsa personernas vadslagningsaktivitet på företagets sportsbook-plattform. Personen som företaget misstänkte att GGA samverkade med lyckades ta ut 205 176 kr 70 öre på ett totalt insatt belopp om 78 834 kr 75 öre.

Att använda samma IP-adress för att placera spel på samma evenemang eller sport är förbjudet och betraktas som ett brott mot punkterna 1.3.2, 2.1.2 och 2.5.4 i spelbolagets regler och villkor.

Det konto som skapades först förblev öppet medan GGA:s konto och det tredje kontot stängdes. Baserat på spelbolagets regler och villkor återbetalades GGA:s sista insättning på 4 000 kr medan vinsterna om 67 240 kr 43 öre konfiskerades.

Sammanfattningsvis menar spelbolaget att företaget har hanterat ärendet inom regelverket.

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 GGA hade på sitt spelkonto. 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 bestämmelser om spelkonton för onlinespel. Det framgår att den som tillhandahåller spel (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 antingen har angett felaktiga uppgifter om sig själv vid öppnandet av ett tillfälligt spelkonto eller på uppmaning av licenshavaren inte gett in dokumentation som styrker de uppgifter som lämnats vid registreringen, eller har stängts av från spel till följd av misshandelsamhet (13 kap. 8 §). Med misshandelsamhet avses enligt förarbetena överträdelse av angivna spelregler eller befogad misstanke om bedrägeri eller annan brottslighet som rör spelet (se prop. 2017/18:220 s. 321). Det framgår inte av regleringen vilka överträdelse av spelregler som avses. Enligt nämndens mening får det som regel rimligen krävas att det finns ett samband mellan överträdelsen och de vinster som spelaren har gjort. I detta ligger att det normalt inte är tillräckligt att de regler som spelaren har överträtt är av underordnad betydelse för spelarens möjligheter att göra vinster.

Bedömningen i detta fall

Spelbolaget har gett in de allmänna villkor och de spelspecifika villkor som gäller mellan parterna.

Av villkoren framgår till att börja med att det inte är tillåtet att bedriva s.k. syndikatspel. Det framgår att syndikatspel anses vara när "kontoinnehavare agerar tillsammans för att placera en serie spel på samma evenemang/match, tävling eller sport". Vidare framgår att det också kan betraktas som syndikatspel när spel läggs på "samma match, event, tävling eller sport från mer än ett konto och/eller IP-adress" förutsatt att detta sker "för att öka insatsgränser och/eller korta ner behandlingstid på liveodds".

Det framgår av villkoren att spelbolaget förbehåller sig rätten att konfiskera vinster och hålla inne betalningar från vinster "i väntan på utgång av påföljande undersökningar" i fall där det "finns belägg för" att kontoinnehavare agerar tillsammans inom ramen för ett syndikatspel.

Därtill framgår att det inte är tillåtet att ha fler än ett spelkonto per hushåll eller IP-adress. Det framgår också att kunder som delar hushåll, IP-adress eller enhet måste informera spelbolaget.

Slutligen framgår av villkoren att spelbolaget förbehåller sig rätten att stänga av ett spelkonto och "konfiskera eventuella befintliga medel i händelse av brott mot villkoren och/eller om bevis för missbruk/bedrägeri hittas".

Av utredningen framgår att GGA bor tillsammans med sin son, som också har varit kund hos spelbolaget, och att de använt samma IP-adress och enheter. Det framgår emellertid inte att GGA har samverkat med sin son eller med någon annan för att skaffa sig fördelar, t.ex. genom att delta i samma spel. Det förhållandet att GGA:s son också har haft ett spelkonto och att de har delat enheter med varandra är inte tillräckligt för slutsatsen att GGA har ägnat sig åt syndikatspel. Det är således inte visat att spelbolaget har haft rätt att vägra utbetalning av de pengar som GGA hade på sitt spelkonto med stöd av de avtalsvillkor som gäller syndikatspel. Vid dessa förhållanden kan spelbolaget inte heller anses ha haft rätt att på den grunden stänga av GGA från spel på grund av sådan misskötsamhet som avses i 13 kap. 8 § spellagen.

Som framgår av det föregående har GGA varit skyldig att informera spelbolaget om att han delade hushåll, IP-adress och enheter med sin son. Frågan är om underlåtenheten att underrätta bolaget om detta innebär att bolaget får rätt att vägra betala ut tillgodohavandet på GGA:s konto i enlighet med det villkor som anger att spelbolaget har rätt att konfiskera medel i händelse av brott mot de avtalade villkoren.

Villkoret får prövas med tillämpning av 36 § avtalslagen. Enligt den paragrafen får ett avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Särskild hänsyn ska tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller annars intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet.

I sammanhanget kan också nämnas den vägledande, inte uttömmande lista på villkor som kan anses oskäliga och som utgör bilaga till rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (se artikel 3.3 i direktivet). Av listans punkt 1 e) framgår att ett villkor kan anses vara oskäligt om villkorets mål eller konsekvens är att kräva att en

konsument som inte fullgör sina skyldigheter betalar ett oproportionerligt stort ersättningsbelopp.

Det centrala i förhållandet mellan spelbolaget och GGA får – vid sidan av bolagets rätt att tillägna sig de förluster som spelaren gör – anses vara GGA:s möjligheter att tillgodogöra sig det tillgodohavande, inklusive eventuella vinster, som finns på spelkontot GGA:s skyldighet att informera spelbolaget om att han delade hushåll, IP-adress och enheter med sin son får anses vara motiverad av bolagets intresse att kunna förhindra syndikatspel och är således sakligt motiverad. Vid skälighetsbedömningen ska emellertid beaktas att det inte framkommit att GGA har ägnat sig åt syndikatspel. I detta fall framstår det som en anmärkningsvärt sträng reaktion att bolaget får rätt att lägga beslag på hans tillgodohavande endast till följd av att han inte har lämnat den aktuella informationen, något som i sig inte har någon nämnvärd betydelse för hans möjligheter att göra vinster. Detta gäller särskilt med tanke på att en sådan konsekvens får anses gå utöver vad som följer av spellagens bestämmelser. Med hänsyn till detta är det enligt nämndens mening oskäligt om villkoret i den uppkomna situationen skulle urholka GGA:s rätt att få ut tillgodohavandet. Slutsatsen är därmed att 36 § avtalslagen innebär att spelbolaget inte med hänvisning till att GGA har underlåtit att underrätta bolaget om att han delade hushåll, IP-adress och enheter med sin son har rätt att vägra utbetalning av de pengar som GGA hade på sitt spelkonto.

GGA har begärt att spelbolaget ska betala 67 378 kr 55 öre till honom. Spelbolaget har medgett att bolaget har konfiskerat 67 240 kr 43 öre från GGA. Då det inte är visat att GGA haft ett större tillgodohavande än så på sitt spelkonto ska spelbolaget rekommenderas att betala det beloppet till GGA. Företaget ska också ersätta GGA för anmälningsavgiften till nämnden, i enlighet med 20 a § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.