



## Granskning av uttagsbegränsningar vid spel om pengar

## Sammanfattning

Konsumentverket har genomfört en tematisk granskning av licenshavares standardavtalsvillkor på den svenska spelmarknaden, med fokus på regler för uttag av medel från spelkonton. Bakgrunden till granskningen är inkomna anmälningar och egen omvärldsbevakning som visar att konsumenter upplever uttagsprocessen som svår och med fördröjningar, ofta på grund av omfattande verifieringskrav. Licenshavare motiverar ofta dessa krav med hänvisning till penningtvättslagstiftning, vilket kan skapa oskäligen hinder för konsumenterna.

Granskningen omfattar 14 licenshavare för kommersiellt onlinespel och vadhållning. Bedömningen har gjorts utifrån lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK) samt EU-rättens krav på tydlighet och transparens vid avtalsvillkor. Ett avtalsvillkor anses oskäligt om det strider mot tvingande lag, skapar betydande obalans mellan parterna eller är oklart och vilseledande. Konsumentverket har identifierat avtalsvillkor som är oklara, vilket kan skapa en obalans mellan parterna.

Analysen visar tre huvudkategorier av brister:

- Villkor innehåller generella skrivningar som "efter eget gottfinnande" eller "icke uttömmande lista", vilket gör det svårt för konsumenten att förutse vilka krav som gäller eller vilka ekonomiska konsekvenser villkoret kan innebära för honom eller henne. Detta skapar en betydande obalans och villkoret riskerar att vara oskäligt.
- Utöver e-legitimation ställer flera licenshavare långtgående verifieringskrav vid uttag som exempelvis notariestämplad passkopia. Av anmälningar till myndigheten framgår att kraven ofta tillämpas vid uttag, vilket kan fördröja utbetalningar eller leda till frysning av konton. Konsumentverket bedömer att verifieringskrav ska vara riskbaserade, proportionerliga och utan onödiga hinder för konsumenten.
- Granskningen visar att vissa licenshavare tillämpar villkor om minsta uttagsbelopp, omsättningskrav och administrativa avgifter utan att dessa framgår tydligt i villkoren. Hänvisningar till externa källor för information om uttagsregler försvårar avtalets förutsebarhet och kan göra villkoren oskäligen.

Konsumentverket anser att verifieringskrav och uttagsvillkor måste vara transparenta, rimliga och proportionerliga. Beslut från ARN visar att oklara uttagsvillkor inte ger licenshavare rätt att hålla inne utbetalning och att krav som notariestämplad passkopia saknar stöd när konsumenten redan identifierats elektroniskt. Villkor som innebär förverkande av medel eller innehållande av vinster utan tydlig och objektiv grund, exempelvis misstanke om penningtvätt, bedöms som oskäligen. Konsumentverket anser att utökade kontroller som

huvudregel bör ske vid insättning, medan kompletteringar vid uttag endast bör ske när det är sakligt motiverat utifrån individuell riskbedömning.

## Innehållsförteckning

|                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| 1. Inledning.....                                              | 1 |
| 2. Metod och genomförande.....                                 | 2 |
| 3. Rättslig reglering .....                                    | 3 |
| 3.1 Verifieringskrav mot bakgrund av penningtvättsregler ..... | 3 |
| 3.2 Lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden .....         | 3 |
| 3.2.1 Beslut från Allmänna reklamationsnämnden.....            | 4 |
| 4. Resultat av granskningen .....                              | 6 |
| 4.1 Oklara formuleringar i villkor .....                       | 6 |
| 4.2 Långtgående verifieringskrav .....                         | 6 |
| 4.3 Uttagsrelaterade begränsningar och avgifter.....           | 7 |
| 5. Sammanfattande kommentarer.....                             | 9 |

## 1. Inledning

Konsumentverkets löpande omvärldsbevakning och inkomna anmälningar visar i vissa fall att licenshavare tillämpar standardavtalsvillkor som försvårar eller fördröjer konsumenters uttag av medel från det egna spelkontot. Konsumenter beskriver bland annat att uttag försenas till följd av långtgående eller otydligt motiverade verifieringskrav. Samtidigt är licenshavare skyldiga att vidta åtgärder för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism, vilket medför att vissa kontroller är nödvändiga.

Myndighetens anmälningar visar dock att licenshavare ofta efterfrågar omfattande kompletterande dokumentation i samband med uttag snarare än vid insättning, vilket kan omfatta allt från id-handlingar, adressbevis och personbevis till uppgifter om medlens ursprung. I vissa fall tillämpas även mer omfattande verifieringskrav inklusive notariestämplad passkopia. Uttagsprocessen pausas vanligtvis tills fullständig verifiering genomförts, och det förekommer att spelkonton fryses eller att vinster förverkas vid otillräcklig verifiering. Sådana åtgärder riskerar att försvaga konsumentskyddet, bland annat genom att konsumenter avstår från uttag eller lockas att fortsätta spela.

Mot denna bakgrund har Konsumentverket identifierat behovet av granskning av licenshavares standardavtalsvillkor rörande uttag av medel. Syftet är att bedöma om villkor och tillhörande kontroller är tydligt formulerade, proportionerliga och förenliga med kraven i AVLK. Promemorian riktar sig till hela spelbranschen och myndigheten förväntar sig att samtliga aktörer på den svenska spelmarknaden beaktar de bedömningar som redovisas.

## 2. Metod och genomförande

Konsumentverket granskade avtalsvillkor hos 14 licenshavare med svensk licens för kommersiellt onlinespel och vadhållning. Urvalet gjordes bland aktiva varumärken under oktober 2025, och villkoren hämtades från bolagens webbplatser. Resultatet kommer att delas med de licenshavare som granskats samt med spelbranschen i stort.

Vid genomgången av granskningens resultat kommer aktuella aktörer att anonymiseras.

Följande licenshavare har ingått i granskningen:

- 888 Sweden Limited
- ATG (AB Trav och Galopp)
- Betsson Nordic Limited
- ComeOn Sweden Limited
- Hajper Limited
- Hillside (Europé) ENC
- MOA Gaming Sweden Limited
- Mr Green Limited
- Roar Vegas Limited
- Romix Limited
- Snabbare Limited
- Spooniker Limited
- Svenska Spel Sport & Casino AB
- SverigeCasino Limited

## 3. Rättslig reglering

### 3.1 Verifieringskrav mot bakgrund av penningtvättsregler

Åtgärder mot penningtvätt regleras i lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism och i Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd om penningtvätt (LIFS 2019:2). Det är viktigt att skilja mellan licenshavarnas skyldigheter enligt regelsystemen för spelansvar respektive åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Dessa regelverk har olika syften och ställer olika krav på licenshavarna. Spelansvar regleras i spellagen (2018:1138) och i Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd om spelansvar (LIFS 2018:2). Spelinspektionen är tillsynsmyndighet för båda dessa regelverk. Eftersom båda regelverken innehåller krav på riskbedömning och kundkännedom kan det finnas likheter i hur licenshavare praktiskt arbetar, men åtgärderna måste alltid förstås i ljuset av respektive regelverks särskilda syfte.

Enligt 12 kap. 2 § spellagen ska licenshavare verifiera och identifiera spelare vid registrering av konto och innan spel får ske. Åtgärderna ska vara riskbaserade och proportionerliga och elektronisk identifiering är enligt förarbeten en tillförlitlig metod.<sup>1</sup>

Enligt penningtvättsreglerna kan ytterligare verifiering behöva genomföras vid insättning och uttag av medel från spelkontot för att säkerställa att verksamheten inte används för penningtvätt eller finansiering av terrorism. Regelverket kräver också att licenshavare arbeta riskbaserat, vilket bland annat innebär att kunden ska riskklassificeras. Vidare ska licenshavare inhämta och kontrollera information om kundens identitet, betalningsmedel och medlens ursprung. Kundens riskprofil ska ligga till grund för vilka åtgärder som behöver vidtas.<sup>2</sup>

Parallellt med detta ska licenshavaren enligt spelansvarsreglerna analysera och följa spelarens spelmönster för att kunna identifiera risker för överdrivet spelande. Dessa skyldigheter regleras i spellagen och i LIFS 2018:2.<sup>3</sup>

### 3.2 Lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

Konsumentverket har tillsynsansvar över 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 om ett villkor anses 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.

---

<sup>1</sup> Prop. 2017/18:220 s. 318 f.

<sup>2</sup> Prop. 2016/17:173 s. 249.

<sup>3</sup> Prop. 2017/18:220 s. 175.

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 oskäligen och förbjudas.

Om ett avtalsvillkor avviker från dispositiv lag innebär det att det avviker från den ordning som annars skulle gälla mellan parterna. En sådan avvikelse kan vara oskälig om villkoret samtidigt ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet. Uppstår då en betydande obalans i parternas rättigheter och skyldigheter kan villkoret anses oskäligt eftersom en rimlig balans mellan parterna inte längre föreligger.

Av 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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup> Det innebär att även om ett villkor är formulerat på ett grammatiskt korrekt sätt är det inte säkert att det kan uteslutas att konsumenten inte har förstått villkorets räckvidd.<sup>6</sup> Därutöver ska konsumenten på grundval av klara och begripliga kriterier, även kunna utvärdera villkorets ekonomiska konsekvenser.<sup>7</sup>

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

### 3.2.1 Beslut från Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har den 29 december 2025 avgjort ärenden om standardavtalsvillkor vid uttag av medel från spelkonton.

ARN prövade om licenshavaren hade rätt att vägra utbetalning av vinster när konsumenten inte tillhandahöll verifieringsdokument som licenshavaren krävde. Av besluten framgår att varken spellagen eller penningtvättslagen ger licenshavaren en generell rätt att hålla inne utbetalningar på dessa grunder. Enligt spellagen ska

---

<sup>4</sup> Se mål C-415/11.

<sup>5</sup> Se mål C-26/13.

<sup>6</sup> Se mål C-96/14.

<sup>7</sup> Se mål C-621/17.



identitetskontroll ske senast vid första utbetalningen och att detta kan göras elektroniskt, exempelvis via BankID. Penningtvättslagen ställer krav på kundkännedom, men reglerar inte civilrättsligt vilka dokument som får krävas för att en utbetalning ska ske.

I båda avgörandena innehöll villkoren formuleringar om att licenshavaren kan begära verifieringsdokument innan utbetalning och att utbetalning sker först när dokumenten tillhandahållits och godkänts. Villkoren angav dock inte vilka omständigheter som kan föranleda ett sådant krav, vilka dokument som kan krävas eller vad som händer om dokumenten inte lämnas. Denna oklarhet innebär att konsumenten inte kan förutse de ekonomiska konsekvenserna av avtalet.

Enligt 10 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden ska oklara villkor tolkas till konsumentens förmån. Bestämmelsen genomför EU-direktiv 93/13/EEG, vilket ställer krav på att avtalsvillkor ska vara klart och begripligt formulerade. EU-domstolen har klargjort att transparenskravet innebär att konsumenten, utifrån tydliga kriterier, ska kunna bedöma villkorets ekonomiska konsekvenser. Vid tveksamhet ska den mest gynnsamma tolkningen för konsumenten gälla.

ARN konstaterade att villkoren i aktuella ärenden inte uppfyller kravet på klarhet och begriplighet. Villkoren ger inte uttryck för någon tydlig rätt för licenshavaren att vägra utbetalning. Eftersom konsumenterna hade identifierat sig med BankID, vilket är en tillförlitlig metod enligt lag, ansåg nämnden att licenshavaren saknade rätt att hålla inne vinsterna. Krav på notariestämplad passkopia är ett exempel på dokumentation som inte lagstadgat eller nödvändigt mot bakgrund av konsumentens redan elektroniska identifiering.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Se beslut ARN 2024-24471 och ARN 2025-00318.

## 4. Resultat av granskningen

### 4.1 Oklara formuleringar i villkor

Konsumentverkets granskning visar att samtliga licenshavare kräver digital verifiering genom e-legitimation såsom BankID eller motsvarande digital tjänst vid registrering och inloggning. Vidare framgår att flera licenshavare anger kataloger av möjliga verifieringshandlingar vid uttag, kombinerat med generella skrivningar som *”efter eget gottfinnande”*, *”icke uttömmande lista”* eller *”till exempel men inte begränsat till”*. Granskningen visar att verifiering kan ske när som helst under kundförhållandet och att uttag pausas till dess att verifiering slutförts. Vissa villkor anger tidsfrister med frysning av konto eller förverkande av vinster vid ofullständig verifiering.

Enligt AVLK kan oklara villkor vara oskäliga då konsumenten inte kan förutse konsekvenserna av dem. Vidare kräver EU-rätten tillräcklig transparens som gör villkoret materiellt förutsebart och att konsumenten ska kunna förstå sina rättigheter och skyldigheter vid avtalets ingående. Konsumentverket noterar att licenshavare måste ges möjlighet i de fall det anses väl grundat, att begära in verifieringshandlingar i enlighet med regler om penningtvätt. Som utgångspunkt anser Konsumentverket dock att motsvarande verifieringskrav bör tillämpas vid uttag som vid insättning. Oavsett licenshavares skyldighet att vidta tillräckliga kundkännedomsåtgärder och genomföra riskklassificering av spelare kan allmänna och oklart ställda avtalsvillkor som tillämpas utan tydliga motiv, anses gå utöver vad som är nödvändigt utifrån ett penningtvättsperspektiv.

Villkorens funktion blir central eftersom rätten till utbetalning är en viktig aspekt i konsumentens intresse. I enlighet med avgöranden från ARN ska villkor om uttag vara så tydliga att en normalt informerad konsument kan förutse när och vilka handlingar som krävs och vilka följder bristande komplettering får. Konsumentverket anser att villkor som ger näringsidkaren ensidigt tolkningsföreträde utan objektiva kriterier skapar en betydande obalans mellan parterna och riskerar att vara oskäliga enligt 3 § AVLK.

Oklart formulerade villkor riskerar att leda till att konsumenter inte kan förutse villkorets innebörd och i förlängningen att konsumenten inte kan uppfylla villkorets kriterier. Det kan i sin tur medföra förlorad vinstutdelning, men även risk för ökat spelande om konsumenten i stället väljer att spela för pengarna. För att uppfylla kravet på tydlighet bör licenshavaren ange sakliga och kontrollerbara kriterier för när sådan verifiering tillämpas, vilka handlingar som accepteras samt hur detta förhåller sig till åtgärder mot penningtvätt i det enskilda fallet.

### 4.2 Långtgående verifieringskrav

Av Konsumentverkets granskning framgår att utöver verifiering genom e-legitimation tillämpar flera licenshavare verifieringskrav som kan medföra praktiska hinder att anskaffa och som inte kan anses anpassade till svenska förhållanden. Exempel på sådana verifieringshandlingar är notariestämplad passkopia.

Villkor som anses oklara och som medför onödiga eller praktiska hinder för konsumenter kan anses utgöra oskäliga avtalsvillkor vid tillämning av AVLK.

Penningtvättsåtgärder kräver kundkännedom, men åtgärderna ska vara riskbaserade och ändamålsenliga. I Sverige är exempelvis e-legitimation, personbevis och bankkontoutdrag vedertagna och säkra metoder som används för motsvarande verifieringskontroller enligt regler om penningtvätt inom bank-och finansområdet. Sådana verifieringshandlingar får även anses lättillgängliga för konsumenten och bör som utgångspunkt anses tillräckliga för verifiering även vid uttag av medel från spelkonton. Generell hänvisning till regler om penningtvätt får inte utgöra ett svepskäl för att förhala, försvåra eller neka uttag.

ARN har även uttalat att när kunden redan identifierats elektroniskt enligt spelbolagets egna rutiner och i linje med gällande lagstiftning, ger vagt hållna uttagsvillkor inte rätt att kräva ytterligare dokumentation för att stoppa en utbetalning. Krav måste vara riskbaserade och sakligt motiverade i det enskilda fallet. Generell hänvisning till kundkännedomsåtgärder får inte användas som skäl för att förhala eller vägra utbetalning. Konsumentverket bedömer därför att oproportionerliga eller otydligt motiverade verifieringskrav i avtalsvillkor, särskilt när de aktualiseras först vid uttag, är oskäliga enligt 3 § AVLK.

Konsumentverket anser att kundkännedomsåtgärder som utgångspunkt bör ske vid insättning av medel snarare än vid uttag eftersom insättningen är ett naturligt tillfälle för riskbedömning innan spel ska ske. Givet att det i enskilda fall kan behöva ställas kompletterande frågor vid uttag mot bakgrund av regler om penningtvätt. Utgångspunkten bör dock vara att e-legitimation normalt är tillräckligt och att ytterligare verifieringskrav bör kunna motiveras objektivt utifrån konkreta penningtvättsåtgärder.

### **4.3 Uttagsrelaterade begränsningar och avgifter**

Konsumentverkets granskning visar att licenshavare tillämpar olika begränsningar vid uttag bland annat minsta uttagsbelopp, tak per dag/period, krav på viss uttagsmetod, omsättningskrav samt administrativa avgifter. I aktuell granskning har Konsumentverket inte bedömt skäligheten i enskilda uttagsbelopp, uttagsmetoder, omsättningskrav, eller administrativa avgifter.

Granskningen visar däremot att licenshavare tillämpar villkor där specifika uppgifter kring uttag inte framgår direkt av villkoren. Det kan gälla uppgifter om exempelvis minsta uttagsbelopp eller särskilda regler vid uttag. Konsumenter hänvisas i stället till andra informationskällor, exempelvis licenshavarens webbplats eller kundtjänst för mer information. Sådan information som är kopplad till uttaget bör enligt Konsumentverket framgå tydligt av avtalsvillkoren för att licenshavaren ska uppfylla krav på tydlighet och transparens. Konsumentverket anser att villkor som hänvisar konsumenten till andra platser för relevant och nödvändig information om uttag försvårar konsumentens förutsebarhet i förhållande till avtalsvillkoren.

Begränsningar och avgifter som påverkar möjligheten att ta ut medel från spelkontot ska framgå tydligt och samlat i villkoren och utan otydliga eller splittrade informationskedjor. Uttagsbegränsningar, omsättningskrav och avgifter kan vara legitima om de är sakligt motiverade exempelvis utifrån spelregler, säkerhet eller

penningtvättsåtgärder och framgår på ett klart och tydligt sätt i avtalsvillkoren.

Avsaknad av tydlig, samlad information eller hänvisningar som döljer begränsningar riskerar att göra villkoret oskäligt enligt 3 § AVLK. Licenshavare bör därför specificera varje begränsning eller avgift, ange motivet och tydliggöra tillämpningen vid uttag.

## 5. Sammanfattande kommentarer

Licenshavare har enligt penningtvättsregler ett ansvar och skyldighet att inhämta och kontrollera information om sina kunder. Detta inkluderar att begära in handlingar som styrker identitet, adress, betalningsmetod och medlens ursprung. Kraven är legitima och nödvändiga för att skydda både konsumenter och systemet mot penningtvätt och annan brottslighet. Krav på verifiering och villkor vid uttag får dock inte gå utöver vad som är nödvändigt och åtgärder bör vara direkt hänförliga till licenshavarens penningtvättsåtgärder.

Konsumentverket anser att licenshavares verifieringskrav ska vara anpassad till svenska förhållanden. Villkor som innebär att konsumenten ska inkomma omfattande verifieringshandlingar som exempelvis notariestämplad passkopia eller liknande dokumentation bedömer Konsumentverket som huvudregel inte är lämpliga eller nödvändiga.

Villkor som kan leda till förverkande eller innehållande av medel utan tydlig, objektiv grund och utan reell möjlighet till rättelse är oskäligen. Generella hänvisningar till säkerhet eller penningtvättsåtgärder är inte tillräckligt. Licenshavaren måste som utgångspunkt kunna visa koppling till faktisk risk eller konkret misstanke, ge tydlig information och erbjuda konsumenten möjlighet att agera. Oklara uttagsregler undergräver konsumentskyddet och behöver ändras eller tas bort.

Licenshavare ska uppfylla kundkännedom och riskbaserade åtgärder enligt gällande regelverk, men villkoren måste samtidigt vara transparenta, rimliga och proportionerliga, så att konsumenter på ett tryggt sätt kan få tillgång till sina pengar utan onödiga hinder. Konsumentverket anser att verifieringskontroller som utgångspunkt bör klarläggas vid insättning, medan kompletteringar vid uttag endast bör ske när det är sakligt motiverat utifrån individuell risk.

Den här promemorian kommer att skickas ut till samtliga licenshavare som granskats, övriga svenska licenshavare samt till Spelbranschens riksorganisation och Branschföreningen för Onlinespel.

Konsumentverket vill tydliggöra för spelbranschen att myndigheten avser att följa upp denna granskning för att se i vilken utsträckning licenshavare tagit till sig de bedömningar som redovisas i promemorian. Uppföljningen kan komma att ske genom enskilda tillsynsärenden.

Konsument  
verket • KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad  
Telefon: 0771 - 525 525. [konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)