

Oppfølgingsrapport

Revisjon av kasinospill



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Oppfølgingsrapport

Saksnr	19/09223
Revisjonsdato	27-28. november 2019
Foretak	Norsk Tipping
Revisjonsområde	Kasinospill – ansvarlig spilldistribusjon
Revisjonsteam	Liv Røthe, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver Trine Levanger, rådgiver Trude Høgseth Felde, seniorrådgiver

Rapportens innhold:

Oppfølgingsrapporten beskriver hvordan Norsk Tipping følger opp avvik og merknader etter Lotteritilsynets revisjon av kasinospillene til Norsk Tipping.

Lotteritilsynet beklager sen oversending av avsluttende rapport etter revisjon.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynets revisjon kontrollerte hvordan Norsk Tipping følger opp kasinospillere som er kategorisert med middels- og høy risiko for spilleproblemer i Playscan. Revisjonen konkluderte med to avvik og en merknad.

Norsk Tipping har utarbeidet en plan for oppfølging av avvik og merknad. Oppfølgingsplanen som ble mottatt i februar 2020, redegjør for hvilke korrigerende tiltak selskapet har iverksatt for å utbedre påviste avvik som ble identifisert under revisjonen. Videre har Norsk Tipping redegjort for at de har fulgt opp Lotteritilsynets merknad. Revisjonen er herved avsluttet.

Førde, 5. mai 2020

Liv Røthe
seniorrådgiver

Frank Hoff Hana
seniorrådgiver jurist

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	4
2. Oppsummering av avvik og plan for oppfølging	4
2.1 Manglende opplæring i lokaler med høy andel røde og gule spillere	4
2.1.1 Plan for oppfølging av avvik	5
2.2 Manglende risikokartlegging i lokaler med særlig høy andel gule og røde spillere	5
2.2.1 Plan for oppfølging av avvik	6
3. Oppsummering av merknad og plan for oppfølging	6
3.1. Meldinger fra Playscan	6
3.1.1 Plan for oppfølging av merknad	6
4. Lotteritilsynets vurdering	6

1. Innledning

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Tipping tilbyr kasinospill på en ansvarlig måte og i samsvar med hensynet til å beskytte sårbare grupper og spilleavhengige.

Revisjonen avdekket to avvik og en merknad.

Lotteritilsynet mottok den 24. februar 2020 en oppfølgingsplan fra Norsk Tipping som beskriver korrigerende tiltak for å utbedre påviste avvik og oppfølging av merknad.

2. Oppsummering av avvik og plan for oppfølging

2.1 Manglende opplæring i lokaler med høy andel røde og gule spillere

Spilleregler for Multix og Belago, begge fastsatt av Kulturdepartementet 19. oktober 2018 med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr.103 om pengespill m.m. § 11, gjeldende med virkning fra 8.april 2019, fastsetter følgende krav i punkt 5.2:

a) Lokalinnehaver skal utpeke Spillansvarlige blant personalet slik at det innenfor åpningstiden til enhver tid er en Spillansvarlig tilstede i Oppstillingsstedet.

b) Lokalinnehaver er ansvarlig for at Spillansvarlig(e) og øvrig personale på Oppstillingsstedet gjennomgår den nødvendige opplæring som tilbys av Norsk Tipping, samt følger Norsk Tippings gjeldende retningslinjer og sikkerhetsrutiner.

c) For å sikre spillaktivitet i betryggende former må de Spillansvarlige kunne veilede Spilleren.

En av forutsetningene for at de ansatte i kommisjonærleddet kan etterleve rammeverket for ansvarlig spill, er at de har kunnskap om spillereglene og ansvarlighetstiltakene som skal sikre at spill skjer i betryggende former.

De ansatte i kommisjonærleddet er et bindeledd mellom Norsk Tipping og spillerne. Det er derfor viktig at ansatte har god kunnskap om spilleregler og kan formidle de føringer og krav til ansvarlighet og sikkerhet som er fastsatt av Norsk Tipping og i gjeldende spilleregler. Lokaler som har oppstilt Multix og Belago tilbyr kasinospill hvor andelen gule og røde spillere har vært høy over tid.

I ansvarlighetsrevisjonen i 2017 anbefalte Lotteritilsynet at Norsk Tipping utarbeidet tiltak som ville heve kunnskap om ansvarlighetsrammeverket i kommisjonærleddet generelt. Norsk Tipping fulgte opp merknaden med å gjennomføre en fire ukers kampanje der informasjon og etterlevelse av sikkerhetsinstruksen, gjennomføring av operatør-ID-prosjektet og «mystery shopping» skulle være hovedtema.

Norsk Tipping bekreftet under revisjonen at selv om det er gjennomført en rekke tiltak over flere år som skal sikre at krav til gjennomført opplæring er etterlevd, er det vanskelig å oppnå tiltenkte resultater. Revisjonen viste at Norsk Tipping har innført operatør-ID hos alle de fysiske kommisjonærene. Operatør-ID er knyttet opp mot den enkeltes rolle hos kommisjonæren og skal gi Norsk Tipping bedre kontroll med kommisjonærvirksomheten. Alle som har Operatør-ID skal gjennomføre et obligatorisk spillevettkurs.

Ved gjennomføring av stikkprøvekontroller avdekket Lotteritilsynet likevel at det var ansatte i kommisjonærleddet som manglet den obligatoriske opplæringen fra Norsk Tipping. Flere av disse lånte andre ansattes Operatør-ID kort. Stikkprøvekontrollene har også vist at personale på oppstillingsstedet har forståelse på hva uheldig spilleadferd er, men at det er varierende kunnskap og holdninger til et ansvarlig spilltilbud, se vedlegg 1 til tilsynsrapporten.

Lotteritilsynet konkluderer med at det ikke er tilstrekkelig opplæring i ansvarlighetsrammeverket i lokaler hvor kasinospill på Multix og Belago tilbys, og anser dette som brudd på Spillereglene for Multix og Belago punkt 5.2, a,b og c.

2.1.1 Plan for oppfølging av avvik

Norsk Tipping er enig i at Multix og Belago må være underlagt tilfredsstillende kontroll for å forebygge og avdekke uønsket adferd.

Norsk Tipping viser til allerede innførte tiltak som skal forsterke kontrollen med Multix og Belago, eksempelvis to-trinns påloggingsløsning og innføring av operatør-ID. Videre påpeker Norsk Tipping at definisjonen på spillansvarlig er endret til «Den som plikter å sørge for at alle ansatte hos Lokalinnehaveren er kjent med og etterlever føringer og rutiner for Norsk Tipping».

Videre presiserer Norsk Tipping at søkelyset på spillansvarlighet hos lokalinnehavere vil være høyt fremover og vil bli ytterligere presisert i Sikkerhetsinstruksen for kommisjonærer og lokalinnehavere. Ny versjon er planlagt sendt ut i mars 2020. Videre vil spillansvarlighet for lokalinnehavere blir vurdert tatt inn i e-læringsløsning for å sikre at de enkelte operatørene har god forståelse.

Ansvar for disse tiltakene er tillagt direktør Kundemøte.

2.2 Manglende risikokartlegging i lokaler med særlig høy andel gule og røde spillere

Det følger av Policy for ansvarlig spillvirksomhet punkt 5 at «risikoelementer ved selskapets spill, tjenester og distribusjonsformer skal identifiseres, og danne grunnlag for eventuelle korrigerende tiltak».

Norsk Tipping har over tid hatt kjennskap til at en stor andel av spillere på Multix og Belago har vært kategorisert som røde eller gule spillere i Playscan. Dette gir høy risiko for problematisk spilleadferd i oppstillingslokaler som tilbyr kasinospill på Multix og Belago, noe Norsk Tipping bør være særlig oppmerksomme på.

Norsk Tipping har etablert en rekke kontrollrutiner på oppstillingsstedene som skal sikre at Multix og Belago tilbys i samsvar med spillereglene. Eksempler på slike er kommisjonærkontrakt, operatør-ID, sikkerhetsinstruks og «mystery shopper».

Lotteritilsynet mener at Norsk Tipping har en plikt til å kartlegge risikoelementer ved selskapets etterlevelse av spillereglene for Multix og Belago. Sett i lys av at disse lokalene har en stor andel gule og røde spillere er det viktig at Norsk Tipping sikrer at de etterlever de etablerte kontrollrutinene, og om disse virker etter sin hensikt. Videre vil en slik risikokartlegging kunne avdekke andre problematiske forhold i lokalene som Norsk Tipping bør ta hensyn til. Norsk Tipping kunne ikke dokumentere at slik risikokartlegging er gjennomført. Lotteritilsynet anser dette som brudd på Policy for ansvarlig spill punkt 5.

2.2.1 Plan for oppfølging av avvik

Norsk Tipping følger opp avviket med å utrede muligheten for å anskaffe et verktøy som kan gi en bedre analyse over risikobilde per lokalinnehaver. Den foreløpige tidsplanen er at tiden frem til sommeren 2020 vil gå med til selve utredningen og at man kan starte implementeringsprosjekt høst 2020.

3. Oppsummering av merknad og plan for oppfølging

3.1. Meldinger fra Playscan

Det følger av Policy for ansvarlig spillvirksomhet punkt 1 at «Norsk Tipping skal legge til rette for at spillere kan ta ansvar for egen spilleadferd gjennom innsyn i eget spill, verktøy, informasjon og transparent virksomhet.»

Norsk Tippings viktigste verktøy for overvåkning av spilleadferd er analyseverktøyet Playscan. Alle spillere blir kategorisert og gitt en individuell score basert på spill hos Norsk Tipping.

På Spillevettsiden blir det forklart hvordan Playscan fungerer som kommunikasjonsverktøy mellom Norsk Tipping og spilleren. Playscan gir jevnlig tilbakemeldinger til spilleren dersom spillemønsteret indikerer risiko. Det ble under revisjonen avdekket at det er tilgjengelig en funksjon for å slå av slike meldinger. Norsk Tipping forklarer denne valgmuligheten med at særlig spillere som ligger og vipper mellom for eksempel rød og gul status opplevde det som irriterende å få meldinger hver gang statusen blir endret. Det er ikke angitt for hvilken periode en slår av slike meldinger, eller om det er et permanent valg.

Revisjonen viste at det i de siste 18 månedene var 793 spillere som hadde stoppet informasjonsmeldinger fra Playscan. Av disse var 233 i rød risikokategori og 207 i gul risikokategori.

Lotteritilsynets vurdering er at informasjonsmeldinger om endret risikonivå og utløpt gyldighet på selvtester er viktig informasjon til sårbare spillere og Lotteritilsynet anbefaler derfor at Norsk Tipping fjerner muligheten til å stoppe informasjonsmeldinger fra Playscan.

3.1.1 Plan for oppfølging av merknad

Norsk Tipping var enig i merknaden og fjernet denne muligheten 29. januar 2020.

4. Lotteritilsynets vurdering

Norsk Tipping har utarbeidet en plan for oppfølging av avvik. Oppfølgingsplanen redegjør for hvilke korrigerende tiltak selskapet har iverksatt for å utbedre påvist avvik som ble identifisert under revisjonen. Videre har Norsk Tipping redegjort for at de vil følge opp Lotteritilsynets merknader og at de er forbedringsområder som vil bli fulgt opp. Revisjonen er herved avsluttet.