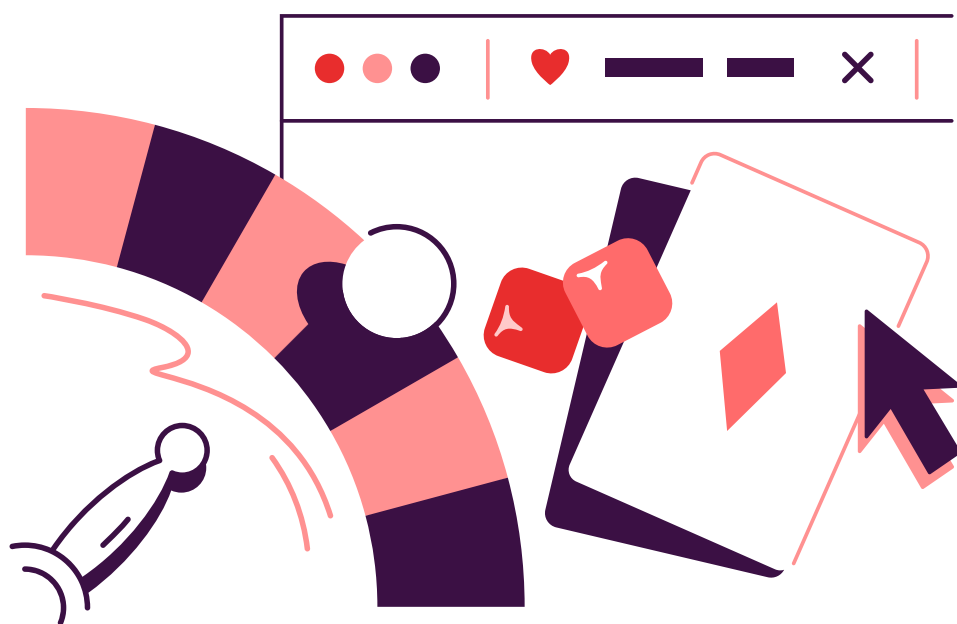




Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport – Norsk Tipping

Ansvarlig spilleadferd 2023



Norsk Tipping november 2023

Sammendrag tilsynsrapport

Rapportnummer:	4
Saksnummer LT	23/03474
Stedlig revisjon:	Norsk Tipping på Hamar
Virksomhet:	Norsk Tipping AS
Revisjonsområde	Forebygge, oppdage og reagere på problematisk spilleadferd
Revisjonsteam:	Liv Røthe (revisjonsleder) Lars Petter Degnepoll Frank Hoff Hana Anyar Therese Markhus (Teams) Øyvind Nærland Wiik (Teams)

Rapportens innhold:

Tilsynsrapporten beskriver resultat etter Lotteritilsynets kontroll av Norsk Tippings etterlevelse av pengespillforskriftens krav til tiltak for å forebygge spilleproblemer og sikre ansvarlige spill.

Hovedkonklusjoner:

Tilsynet viste at Norsk Tipping etterlever krav til å forebygge, oppdage og reagere på problematisk spilleadferd. Revisjonen resulterte i en merknad knyttet til manglende synlighet om detaljer i rammeverk for ansvarlig spill.

Førde, 17. november 2023

Liv Røthe, revisjonsleder

Frank Hoff Hana

Innhold

1. Innledning.....	4
2. Metode.....	4
3. Revisjonskriterier	5
4. Resultat	5
5. Merknad	7

1. Innledning

Formålsbestemmelsen i pengespilloven sier at pengespill skal tilbys på en ansvarlig og trygg måte. Pengespillforskriften regulerer nærmere tiltak for å forebygge, oppdage og reagere på spilleproblemer for alle pengespilltilbydere med tillatelse i Norge. Enerettstilbyderne er underlagt særlige regler som skal ivareta et ansvarlig spilltilbud i Norge.

Konsekvensene ved brudd på tiltak som skal oppdage og reagere på uheldig spilleadferd vil være alvorlige for spillere og pårørende. Lotteritilsynet har derfor prioritert tilsyn på dette området. Revisjonen er avgrenset til å kontrollere hvordan Norsk Tipping følger opp spillere som er kategorisert som høyrisikospillere hos Norsk Tipping.

UiB la frem en ny befolkningsstudie våren 2023¹ som viser at andelen problemspillere er halvert i perioden fra 2019 og frem til 2022. Dette viser at myndighetstiltakene er effektive og virker etter sin hensikt.

Samtidig dukker det opp nye problemstillinger som tilbyderne må ta hensyn til når de skal sikre et ansvarlig spilltilbud.

Digitalisering av pengespill går fort, noe som medfører økt tilgjengelighet av pengespill på mobil og hjemmeside. Forskning viser at økt tilgjengelighet øker risikoen for problemspill.

De siste årene har myndighetene begrenset ulovlige pengespilltilbyderes tilgang til det norske markedet betydelig. Dette medfører at Norsk Tipping får nye spillere i et relativt hurtig tempo. Norsk Tippings eksisterende kunder som har spilt odds- og kasinospill i det ulovlige markedet øker deltakelsen i tilsvarende spill hos Norsk Tipping. Selv om disse spillerne er beskyttet av obligatoriske tapsgrenser, må Norsk Tipping følge særlig nøye med dersom utviklingen i antall problemspillere øker.

Konsekvensene ved brudd på tiltak som skal oppdage og reagere på uheldig spilleadferd vil være alvorlige for spillere og pårørende. Lotteritilsynet har derfor prioritert tilsyn på dette området. Revisjonen er avgrenset til å kontrollere hvordan Norsk Tipping følger opp spillere som er kategorisert som problemspillere hos Norsk Tipping.

2. Metode

Revisjon av ansvarlig spill var planlagt i Lotteritilsynets årsplan for revisjoner for 2023. Lotteritilsynet sendte varsel om revisjon 7. august 2023. Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet både før og under stedlig revisjon. Det ble gjennomført formøte 2. oktober 2023 der problemstillinger for

¹ [Omfang-av-Penge-og-dataspillproblemer-i-Norge-2022.pdf \(lottstift.no\)](#)

revisjonsområdet ble avklart. Stedlig revisjon ble gjennomført hos Norsk Tipping 24.-25. oktober 2023.

Tilsynsrapporten beskriver resultatet fra den gjennomførte revisjonen og eventuelle avvik og merknader som ble identifisert er spesifisert i rapporten.

- AVVIK er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med lov og forskrifter.
- MERKNAD er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med interne føringer som går frem av internkontrollsystemet inkludert policy, retningslinjer og rutiner.

Ved avvik vil Lotteritilsynet legge fram revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil også be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Tipping vil iverksette for å utbedre avvikene.

Ved merknad vil Lotteritilsynet be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Tipping vil iverksette for å sikre samsvar mellom dokumentasjon og faktisk utførelse av arbeidsoppgave.

Kopi av tilsynsrapporten sendes til Kultur- og likestillingsdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Lov om pengespill (pengespilloven) LOV-2022-03-18-12

Forskrift om pengespill (pengespillforskriften) FOR – 2022 -11-1978

- § 2 Krav om risikovurdering
- § 3 Krav om internkontroll
- Kapittel 3 og 6
- Norsk Tippings «Kundevilkår og spilleregler»
- Norsk Tippings kvalitetssystem, policyer og underliggende dokumentasjon.

4. Resultat

Revisjonen viste at Norsk Tipping etterlever krav til tiltak for å oppdage og reagere på spilleproblemer.

Lotteritilsynet har gått gjennom skriftlig dokumentasjon mottatt fra Norsk Tipping både før og under stedlig revisjon. Under revisjonen ble det gjennomført intervjuer samtidig som det ble lagt frem dokumentasjon. Videre det ble gjennomgått et reelt eksempel i en sak hvor en pårørende har tatt kontakt om samboer med

spilleproblemer. Det ble kontrollert at rutiner for oppfølging av problemspillere ble etterlevd i denne saken spesielt.

Norsk Tipping er bevisst på at endringer i pengespillmarkedet vil kunne påvirke selskapets andel problemspillere. Når det ulovlige pengespillmarkedet blir mindre tilgjengelig, vil disse spillerne søke mot blant annet Norsk Tippings Odds- og kasinospill. Norsk Tipping undersøker og gjennomfører tester for hvordan de skal tilpasse spilltilbudet slik at det dekker eksisterende spillelyst. Selskapets mål er at færre skal få spilleproblemer fra selskapets spilltilbud enn i dag.

Lotteritilsynet fikk lagt frem flere eksempler på områder i spilltilbudet som er under evaluering, for eksempel justeringer i kasinospilltilbudets omfang og innhold.

Selskapet har dokumentert at forebyggende tiltak som tapsgrenser, pauseverktøy og spilleregnskap er tilgjengelig for alle spillerne i alle salgskanaler når de er innlogget. Etter Lotteritilsynets vurdering bør slik informasjon være lettere tilgjengelig for alle, også de som ikke spiller, se merknad under punkt 5.

Norsk Tipping har videre dokumentert at flere spillere enn tidligere reduserer tapsgrensene. Dette gjelder både total tapsgrense og personlige tapsgrenser.

Norsk Tipping har forsterket opplæring av ansatte og samarbeidspartnere i 2023. Dette forsterker bevisstheten om risikoene ved pengespill internt i virksomheten.

Norsk Tipping analyserer spilleadferdsdata og spillemønster i samsvar med krav i forskrift. Spillerne blir kategorisert med enten lav, medium eller høy risiko for spilleproblem. Grunnlaget for kategoriseringen er både omsetnings- og tapstall, men også adferdsdata om hvilke spill som spilleren foretrekker å delta i, tidsbruk, intensitet og selvtester.

Spillepuls

Norsk Tipping har mange års erfaring med analyse av spilleadferdsdata og har utviklet en rekke tiltak som gir positive resultat for spillere med problemer. Under revisjonen fikk vi en gjennomgang av den digitale onlinedialogen Spillepuls som Norsk Tipping har utviklet for å nå spillere som er kategorisert som middels- eller høyrisikospillere.

Spillepuls har mange ulike moduler der meldingene til spillerne har ulike mål. Spillerne mottar meldinger online mens de spiller. I meldingen blir spilleren for eksempel gjort bevisst på negativ endring i adferd og sitt reelle tap. Spilleren blir videre oppfordret til å endre adferd med ulike forslag til tiltak.

Norsk Tipping har gjennomført effektmålinger av Spillepuls. Resultatet av målingene viser at spillere som har mottatt meldinger i Spillepuls og gjennomført tiltak, opprettholder endringen over tid.

Et eksempel på dette er spillere som satte ned tapsgrensen etter melding fra Spillepuls. Tre måneder etter meldingen er det 78 prosent som fremdeles har lavere grense. For de som ikke satte ned grense er det bare 12 prosent som har lavere grense tre måneder etter.

Norsk Tippings Spillepuls er et viktig tiltak for å redusere spilleproblemer i Norge. Basert på innsikt fra kundedatabasen utarbeider Norsk Tipping tiltak som skal begrense spillelyst og problematisk spilleadferd.

Norsk Tipping har gjennomført proaktive samtaler over mange år. Norsk Tipping har ulike utvalgskriterier for å velge ut spillere som skal motta en samtale. Medarbeidere som gjennomfører samtalene, har gjennomført egne opplæringsprogram. De får opplæring i samtaleteknikk som gir kompetanse til å ta vanskelige samtaler. I 2023 er laget som gjennomfører de proaktive samtalene forsterket med ytterligere to personer og består nå av fem personer totalt.

Dokumentasjon som ble lagt frem under revisjonen viste at Norsk Tipping bruker kunnskap fra proaktive samtaler direkte når de videreutvikler Spillepuls. Samhandlingen går også motsatt vei. Når Spillepuls- interaksjonen ikke ser ut til å ha effekt på enkelte grupper, overføres kunnskap slik at oppfølging av spillerne kan bli forsterket med proaktive samtale.

5. Merknad

På Norsk Tippings hjemmeside og i appen er det informasjon om risikoene ved pengespill, skadevirkninger av uheldig spilleadferd og hvordan risikoen for spilleproblemer kan reduseres. Informasjon om relevant hjelp er også lett tilgjengelig.

I kapittel 6 i forskriften er det spesifisert særlige regler for enerettstilbydernes pengespill. Det er blant annet krav om totalgrense og maksgrenser for enkelte spill, personlige taps- og tidsgrenser og regler for fastsettelse og bruk av disse.

Norsk Tipping ivaretar krav til informasjon om kapittel 6 gjennom informasjon på hjemmeside og app. For å få lett tilgang til detaljerte opplysninger om for eksempel størrelsen på grensene, hvordan de settes eller gevinstenes betydning for tapsgrensene, må man være innlogget som spiller. Selv om Norsk Tipping har over 2 millioner kunder og det er enkelt å logge seg på, så mener Lotteritilsynet at denne informasjonen bør være lettere tilgjengelig på internett og i app.

Det kan være pårørende, media eller politikere som leter etter informasjon om rammeverk for ansvarlig spill. Lotteritilsynet avdekket også at informasjon om ny totalgrense for de yngste spillerne ikke var tilgjengelig på internett og app uten innlogging.

Norsk Tipping henviser til spillereglene og ikke til pengespillforskriften i teksten som forklarer tapsgrenser.

Lotteritilsynet ber Norsk Tipping revidere og oppdatere tekst på web og mobil slik at detaljinformasjon og regler for oppfølging av rammeverk for ansvarlig spill blir lett tilgjengelig for de som ikke spiller pengespill.

Lotteritilsynet ber om tilbakemelding innen 5. januar 2024 på tiltak som skal sikre at kravene i kapittel 6 er lettere tilgjengelig i alle digitale kanaler.

VEDLEGG 1 – TIDSPLAN

Tidsplan 24. oktober 2023 Virksomhet: Norsk Tipping

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 09:20	Åpningsmøte	Bjørn Helge Hoffmann, Per Einar Karlsen, Tanja Sveen, Chris O'Connell, Stein Langberget, Roger Solheim, Sverre Berg Lunde, Hans Erland Rungvold, Tonje Sagstuen (Valgfri)
09:20 – 10:20	Overordnet - Innsikt, kunnskap og effekt for ansvarlighetsarbeidet siste år - Veien videre sett fra ansvarlighetsteamet - Risikovurdering – ansvarlighetsteamet (30 min)	Bjørn Helge Hoffmann, Tanja Sveen, Per Einar Karlsen, Chris O'Connell, Trond Laupstad
10:20 – 11:00	- Overvåking av tapsgrenser – utvikling	Bjørn Helge Hoffmann, Chris O'Connell, Eivor Korsgaard Fossum
11:00 – 11:45	Lunsj	
11:45 – 12:15	- Vurdering av spillegenskaper – spill med høyere risiko for spilleproblem	Lars Martin Ottesen og Chris O'Connell
12:15 – 13:15 (event kort pause)	- Omsorgstrappen, Spillepuls og proaktive samtaler	Bjørn Helge Hoffmann, Tanja Sveen, Kristin Edvardsen Måse, Karl Fohlström, Bjarne Refsdal
13:15 – 13:30	Pause	
13:30 – 14:30	- Oppfølging av spiller med høy risiko – gjennomgang av eksempel (case)	
14:30 – 15:15	- Oppfølging av langvarige røde spillere	Bjørn Helge Hoffmann, Tanja Sveen, Kristin Edvardsen Måse, Karl Fohlström, Bjarne Refsdal

Tidsplan 25. oktober 2023 Virksomhet: Norsk Tipping

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 -10:15	Kontinuerlig forbedring - Effekt av innførte tiltak - Effekt av opplæringsprogram - Kundesenteret - erfaring	Bjørn Helge Hoffmann, Tanja Sveen, Chris O'Connell, Per Einar Karlsen, Kristin Edvardsen Måsø, Representant fra Kundeservice?
10:15 – 10:30	Pause	
10:30 – 11:00	Avvikshåndtering – rammeverk for ansvarlig spill – eventuelle koblinger til andre problemstillinger (hvitvasking)	Trond Laupstad, Torstein Sparr, Chris O'Connell, Bjørn Helge Hoffmann, Ottar Sørli, Kristin Skarpnord Saugstad
11:00 – 11:45	Lunsj	
11:45 – 12:30	Lotteritilsynets oppsummeringsmøte	
12:30	Sluttmøte	Bjørn Helge Hoffmann, per Einar Karlsen, Tanja Sveen, Chris O'Connell, Stein Langberget, Roger Solheim, Sverre Berg Lutnæs, Hans Erland Ringsvold, Tonje Sagstuen (Valgfri)