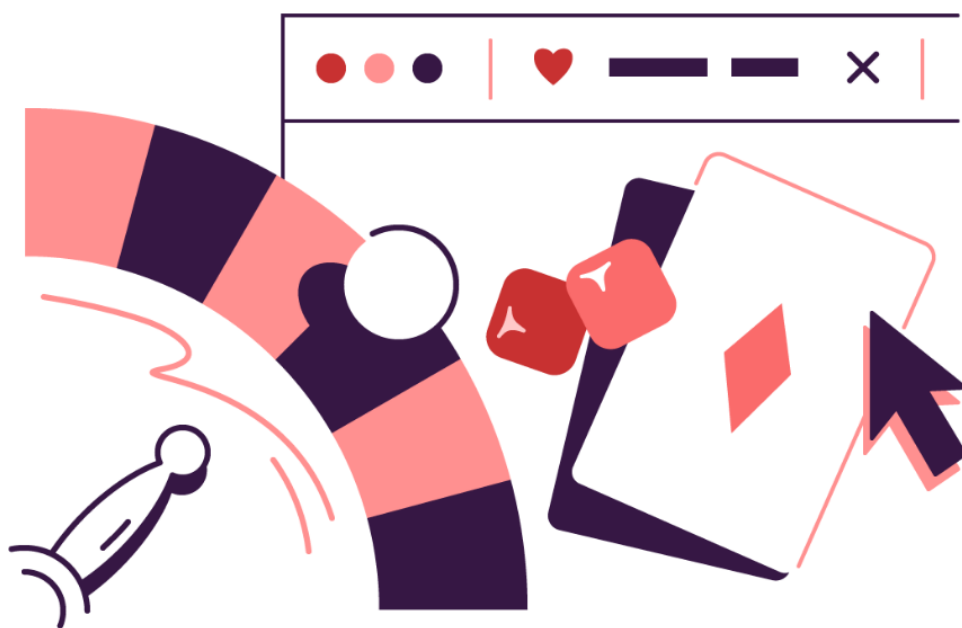




Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport – revisjon av Stiftelsen Norsk Rikstoto ansvarlig spill



Sammendrag tilsynsrapport

Saksnummer LT	25/06033
Stedlig revisjon:	9.–10. desember 2025 hos Norsk Rikstoto – Hestesportens hus, Bjerke, Oslo
Virksomhet:	Stiftelsen Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Ansvarlig spill
Revisjonsteam:	Torgrim Halse (saksansvarlig) Monica Alisøy Kjelsnes Lars Petter Degnepoll Anja Solheimslid

Rapportens innhold:

Tilsynsrapporten beskriver resultat etter Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos krav til å tilby ansvarlige pengespill. Tilsynet har hatt et særlig fokus på Norsk Rikstotos oppfølging av risikospillere og hvordan ansvarlighet er ivaretatt opp mot Norsk Rikstotos spillgrenser med rullerende tapsgrenser og spill for gevinst.

Hovedkonklusjoner:

Kontrollen viste at Norsk Rikstoto i stor grad etterlever de regulatoriske kravene som har vært gjenstand for tilsynet.

Revisjonen konkluderte likevel med fire avvik og en merknad. Avvikene er knyttet til:

- 1) Manglene oppfølging av visse sentrale, identifiserte risikoer
- 2) Dagens løsning, der man får rollover ved spillepause er i strid med reglene om rullerende tapsgrense
- 3) Muligheten for å stenge seg ute eller å ta spillepause er ikke tilstrekkelig synlig i skjermbildet på rikstoto.no
- 4) Norsk Rikstoto har ikke i tilstrekkelig grad informert om risikoen ved pengespill, herunder risikoen knyttet til spill for gevinst

Merknaden er knyttet til at Norsk Rikstoto bør iverksette tiltak for å sikre at Mentor i større grad svarer på Norsk Rikstoto sine behov for et ansvarlighetsverktøy.

Førde, 24. februar 2026

Torgrim Halse, saksansvarlig

Monica Alisøy Kjelsnes

1. Sammendrag og konklusjoner	4
2. Innledning	5
3. Metode.....	5
4. Revisjonskriterier.....	6
5. Resultat.....	7
6. Avvik og merknad	7
6.1 Avvik – Krav om risikovurdering og internkontroll.....	7
6.1.1 Rettslig grunnlag	7
6.1.2 Norsk Rikstotos etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering	8
6.2 Avvik – Tapsgrense (rollover) ved spillepause	8
6.2.1 Rettslig grunnlag	8
6.2.2 Norsk Rikstotos etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering	9
6.3 Avvik – Krav om spilleres mulighet til å stenge seg ute og ta pause fra pengespill (synlighet)	10
6.3.1 Rettslig grunnlag	10
6.3.2 Norsk Rikstotos etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering	10
6.4 Avvik – Krav til informasjon om risikoen ved pengespill	11
6.4.1 Rettslig grunnlag	11
6.4.2 Norsk Rikstotos etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering	11
6.5 Merknad – Mentor og supplerende verktøy/tiltak	12
7. Oppsummering.....	12
Vedlegg.....	13

1. Sammen drag og konklusjoner

Revisjonen har resultert i fire avvik og en merknad.

Gjennom dokumenttilsyn, stikkprøvekontroller og stedlig tilsyn har Lotteritilsynet funnet at Norsk Rikstoto i stor grad etterlever de regulatoriske kravene knyttet til å sikre ansvarlige pengespill som har vært gjenstand for tilsynet. Tilsynet har også vist at Norsk Rikstoto har fått et større fokus på ansvarlighet i organisasjonen. Ressursene i compliance-avdelingen som i størst grad jobber med ansvarlighet har vist god kunnskap, høye ambisjoner og målrettet arbeid.

Det er etter Lotteritilsynets inntrykk forskjeller i hvor godt forankret arbeidet med og kravene til ansvarlighet er i Norsk Rikstoto som organisasjon. Vi forstår at dette delvis har naturlige forklaringer, som at visse deler av organisasjonen også må tenke på kommersielle hensyn, mens compliance-avdelingen – og i særskilt grad team ansvarlighet – har området som førsteprioritet. Vi ser at forankringen på tvers av organisasjonen har blitt bedre, men at det fremdeles er potensial til å øke fokuset på tvers av ulike avdelinger.

Det første avviket er knyttet til krav om risikovurdering og internkontroll. I dokumentet risikovurdering ansvarlige pengespill 2025–2026 er AS.1.8 Spill for gevinst en sentral risiko. Denne risikoen har ikke risikoeier eller fastsatt fristdato for iverksetting av tiltak. Det er også identifisert en tydelig risiko knyttet til rollover av ubenyttet tap, uten at det er utarbeidet forslag til nye tiltak. Norsk Rikstoto er kjent med risikoen, og har informert Lotteritilsynet om at de har en plan for å følge dette opp.

Det andre avviket er knyttet til bruk av rullerende tapsgrenser ved spillepause. Reglene for tapsgrenser og rollover gir spilleren mulighet til å overføre «ubenyttet tap» til neste måned, tre måneder tilbake i tid. På tidspunktet for stedlig tilsyn, ville spillere opparbeide seg rollover, selv om man har satt seg selv på spillepause.

Det tredje avviket er knyttet til at muligheten for å stenge seg ute eller ta en tidsavgrenset pause har en til dels manglende synlighet i skjermbildet. Norsk Rikstoto har allerede gjennomført et prosjekt og forbedret etterlevelsen på området. Tilsynet har likevel avdekket at spillepauseknappen ikke er synlig i alle relevante skjermbilder.

Det fjerde avviket er knyttet til manglende informasjon om risikoen ved pengespill. Norsk Rikstoto har identifisert risikoen knyttet til at spill for gevinst kan virke triggende for problematisk spilleatferd. Avviket knytter seg til manglende informasjon om denne risikoen både ved etablering av kundeforhold og ved oppdatering av personlige spillegrenser.

Det er en merknad knyttet til at Norsk Rikstoto bør iverksette tiltak for å sikre at Mentor i større grad svarer på Norsk Rikstoto sine behov for et ansvarlighetsverktøy.

2. 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.

Tilbake i 2023 la UiB frem den siste befolkningsstudien som måler omfang penge- og dataspillproblemer i Norge.¹ Den viste at andelen problemspillere er halvert i perioden fra 2019 og frem til 2022. Dette kan tyde på at myndighetstiltakene er effektive og virker etter sin hensikt. Reduksjon i gjennomsnittlig tap for Norsk Rikstoto sine spillere i 2024 er også en indikasjon på at tiltak for ansvarlige spill har en effekt.

Norsk Rikstoto har tidligere rapportert om et økt fokus på oppfølging av risikospillere, særlig gjennom proaktive samtaler. Det er også rapportert om et ønske om å bruke samarbeid med forskningsmiljø og analyse og innsikt av egne data for å utvikle mer effektive verktøy og strategier som reduserer risikoen for problemspill. I 2025 har Norsk Rikstoto opplevd en alvorlig feil i tapsgrensene, der over 800 kunder fikk spille over tapsgrensene sine i perioden desember 2022 til september 2025. Norsk Rikstoto sine særegne tapsgrenser og mulighet for å spille for gevinst 365 dager tilbake i tid er også et bakteppe for denne revisjonen.

Dette tilsynet har hatt særlig fokus på etterlevelse av regelverket. Vi har derfor lagt ekstra fokus på stikkprøvekontroller for å gå i dybden på konkrete saker/kunder/transaksjoner, se på hvilke handlinger og tiltak som er gjort, og hvordan dette er dokumentert og fulgt opp. Samtidig har vi under stedlig tilsyn intervjuet en rekke personer på tvers av organisasjonen, for å kontrollere at arbeidet med ansvarlighet er forankret i hele organisasjonen.

Konsekvensene ved brudd på tiltak som skal sikre at selskapet oppdager og reagerer på uheldig spilleadferd vil være alvorlige for spillere og pårørende. Lotteritilsynet har derfor prioritert tilsyn på dette området.

3. Methode

Lotteritilsynet sendte 28. januar 2025 informasjon om planlagte tilsyn med Norsk Rikstoto for 2025. Varsel om tilsyn med ansvarlige pengespill ble sendt til Norsk Rikstoto 6. oktober 2025.

Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet både før og under stedlig revisjon.

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

Det ble gjennomført formøte 12. november 2025 der formålet og sentrale problemstillinger ved tilsynet ble belyst.

Stedlig revisjon ble gjennomført hos Norsk Rikstoto på Bjerke travbane i Oslo 9. og 10. desember 2025. Det ble gjennomført intervju av administrerende direktør, utvalgte avdelingsdirektører, compliance officer, samt medarbeidere som har ansvar for å oppdage og reagere på uheldig spilleadferd i spilltilbudet.

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

AVVIK er forhold som ikke er i samsvar med lov og/eller forskrifter.

MERKNAD er forhold som ikke er i strid med lov og/eller forskrift, men der Lotteritilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik fremlegges det revisjonsbevis. Kapittel 6 i pengespilloven åpner for bruk av forvaltningsreaksjoner og/eller -sanksjoner. Varsel om forvaltningsreaksjoner er ikke en del av denne rapporten, og er sendt som et eget dokument.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til avvik. Ved både avvik og merknader bes det om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets funn.

4. Revisjonskriterier

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

- § 7 Tiltak for å sikre ansvarlige pengespill

Forskrift om pengespill (pengespillforskriften) FOR-2022-11-17-1978

- § 2 krav om risikovurdering
- § 3 krav om internkontroll
- § 4 krav til registrering av spillerne og spillingen
- § 5 Informasjon til spillere om pengespillene
- § 6 Andre tiltak for å sikre trygge pengespill
- § 7 Opplæring av ansatte
- § 8 Krav til informasjon om risikoen ved pengespill
- § 9 Krav om spilleres mulighet til å stenge seg ute og ta pause fra pengespill
- § 25 Krav om å registrere spilling på enerettstilbydernes pengespill
- § 26 Total tapsgrense per måned per spiller
- § 28 Personlig fastsettelse av taps- og tidsgrenser
- § 29 Oversikt over eget spillemønster

Norsk Rikstotos egne spilleregler og Norsk Rikstotos kvalitetssystem og interne føringer for etterlevelse av et ansvarlig spilltilbud.

5. Resultat

Tilsynet har gitt oss innblikk i Norsk Rikstoto sitt rammeverk for arbeid med ansvarlighet. Vi har sett nærmere på hvordan Norsk Rikstoto identifiserer og vurderer høyrisikospillere, og hvilken oppfølging disse får gjennom Mentor og proaktive samtaler. Et annet sentralt område for tilsynet har vært Norsk Rikstoto sine særegne regler for rullerende tapsgrense og muligheten til å spille for gevinster 365 dager tilbake i tid.

Det er etter Lotteritilsynets inntrykk forskjeller i hvor godt forankret arbeidet med og kravene til ansvarlighet er i Norsk Rikstoto som organisasjon. Vi forstår at dette delvis har naturlige forklaringer, som at visse deler av organisasjonen også må tenke på kommersielle hensyn, mens compliance-avdelingen – og i særskilt grad team ansvarlighet – har området som førsteprioritet.

Det stedlige tilsynet har likevel gitt et inntrykk av at ansvarlighet har fått en styrket posisjon i organisasjonen de siste årene. Det forventes at Norsk Rikstoto også fremover vil møte utfordringer med press fra tilskuddsmottakerne, eksterne kostnadsdrivere og lavere omsetning fra norske løp. Dette vil gjøre det ekstra viktig å styrke og videreutvikle fokuset på ansvarlighet på tvers av hele organisasjonen.

Tilsynet resulterte i fire avvik og en merknad.

6. Avvik og merknad

6.1 Avvik – Krav om risikovurdering og internkontroll

6.1.1 Rettslig grunnlag

Paragraf 2 i pengespillforskriften omhandler krav om risikovurdering:

«Tilbydere av pengespill som krever tillatelse, skal gjøre en risikovurdering av eget pengespilltilbud for å sikre ansvarlige og trygge pengespill. Risikovurderingen skal kartlegge behovet for risikoreduserende tiltak som er nødvendige for å forebygge, oppdage og reagere mot problematisk spilleadfærd, kriminalitet og uredelig gjennomføring av pengespill. Risikovurderingen skal oppdateres jevnlig og minst hvert år»

Paragraf 3 omhandler krav om internkontroll:

«Tilbydere av pengespill som krever tillatelse, skal etablere rutiner for å sikre at de etterlever de krav som følger av lov, forskrift, tillatelse og eventuelle spilleregler. Disse tilbyderne skal i tillegg etablere rutiner for å sikre at de gjennomfører de risikoreduserende tiltakene som er kartlagt etter § 2 andre punktum. Rutinene skal dokumenteres og holdes oppdatert»

6.1.2 Norsk Rikstotos etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering

Norsk Rikstoto har gjennom dokumenttilsyn og stedlig tilsyn fått vist fram et omfattende kvalitetssikringssystem, som omfatter internkontrollsystem, risikovurderinger, policy, rutiner og prosedyrer. Det følger av kvalitetssikringssystemet at akseptabelt risikonivå skal være definert, og at risikoer som overstiger dette skal håndteres særskilt. Risikohåndteringen setter opp at rødt nivå på risikoen (13-25) krever ytterligere tiltak, mens man på gult nivå (5-12) skal vurdere behov for ytterligere tiltak.

Kravene etter §§ 2 og 3 i forskriften forutsetter at pengespilltilbyderen har en jevnlig oppdatert risikovurdering som kartlegger relevante risikoer og hvilke risikoreduserende tiltak som er nødvendige. Videre må det etableres rutiner som sikrer at kartlagte risikoer og risikoreduserende tiltak blir fulgt opp.

Til tross for at Norsk Rikstoto har et kvalitetssikringssystem som er rigget for å kartlegge relevante risikoer og iverksette risikoreduserende tiltak, har tilsynet avdekket at visse sentrale risikoer ikke har blitt fulgt opp i tilstrekkelig grad.

I dokumentet risikovurdering ansvarlige pengespill 2025–2026 finner vi risiko AS.1.8 som er knyttet til spill for gevinst. Denne risikoen mangler risikoeier og frist for iverksettelse av de foreslåtte tiltakene. Uten risikoeier og frist øker faren for at risikoreduserende tiltak ikke blir gjennomført.

Risiko AS.4.4 knyttet til rollover har ingen forslag til nye tiltak eller noen frist for disse. I risikobeskrivelsen er det beskrevet en rekke risikomomenter knyttet til rollover. Det kom også frem under intervjuene på det stedlige tilsynet at flere ansatte er godt kjent med at rullerende tapsgrenser gir en ekstra risiko knyttet til ansvarlighet. Risikoen mangler altså forslag til nye tiltak og frist, men har noen eksisterende tiltak og er satt til moderat med en score på 9. Dette står ikke i stil med risikobeskrivelsen som kommer fram både skriftlig i risikovurderingen og muntlig under stedlig tilsyn.

Norsk Rikstoto har et eget sett med regler for tapsgrenser, med rullerende tapsgrense over tre måneder og mulighet for å spille for gevinster vunnet 365 dager tilbake i tid. Ettersom dette systemet er forholdsvis komplisert og kan øke risikoen for problematisk spilleatferd, vil det skjerpe kravene til ansvarlighet på dette området.

Lotteritilsynet konkluderer på bakgrunn av dette at visse sentrale, identifiserte risikoer ikke har blitt fulgt opp i tilstrekkelig grad, og at dette innebærer et brudd på §§ 2 og 3 i pengespillforskriften.

6.2 Avvik – Tapsgrense (rollover) ved spillepause

6.2.1 Rettslig grunnlag

Paragraf 26 i pengespill forskriften omhandler total tapsgrense per måned per spiller:

«Enerettstilbyderne skal ha en total tapsgrense på tvers av alle sine registrerte pengespill. Med total tapsgrense menes grense for maksimalt sammenlagt tap på tvers av flere pengespill.

[...]

Den totale tapsgrensen for pengespill hos den som har tillatelse til å tilby pengespill på hest, skal ikke overstige 20 000 kroner per kalendermåned per spiller, rullerende over en tremåneders periode. Rulleringen innebærer at spilleren får overført ubenyttet tap til neste måned. Premier som er vunnet de siste 365 dagene, kan legges til i beregningen av tapsgrensen».

Paragraf 9 omhandler krav om spillers mulighet til å stenge seg ute og ta pause fra pengespill:

«Tilbydere av pengespill som er underlagt krav om registrert spilling, skal gi spillere mulighet til å stenge seg ute eller ta en tidsavgrenset pause fra pengespillet. Spilleren kan ikke avslutte en pause før den valgte pausen har utløpt. Spilleren kan ikke oppheve en utestengelse før det har gått minst ett år».

6.2.2 Norsk Rikstotos etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering

Norsk Rikstoto har per dags dato et system for rullerende tapsgrense som følger reglene i § 26 tredje ledd i forskriften. Dersom en spiller setter seg selv på spillepause i en måned, vil vedkommende med dagens løsning opparbeide seg rullerende tapsgrense. En spiller som tar pause fordi vedkommende opplever å ha problem med å kontrollere spillingen, kan ved opphør av spillepause ha opparbeidet seg en mye større tapsgrense enn ved inngangen til spillepausen. Vi fikk opplyst under tilsynet at dette bare gjelder for spillepause, og ikke spillestopp.

Reglene om rullerende tapsgrense / rollover gir spilleren mulighet til å ta med «ubenyttet tap» til neste måned, rullerende over en tremåneders periode. Etter Lotteritilsynets tolkning, stenger forskriften for å opparbeide rollover ved spillepause. Dette begrunnes med at man må tolke reglene om rullerende tapsgrense og om utestengelse på en systematisk og kontekstuell måte. Når man som spiller har satt seg selv på spillepause, har man hverken mulighet til å spille eller tape penger. Det blir derfor feil å si at spilleren har et «ubenyttet tap» vedkommende kan få lagt til i sin rullerende tapsgrense. Muligheten til å opparbeide seg rollover på spillepause går også imot formålet med reglene om spillepause.

Lotteritilsynet ser alvorlig på dette avviket. Under intervju kom det frem at kunnskapen om muligheten til å opparbeide seg rollover var avdekket og videreformidlet i organisasjonen. Det er bekymringsverdig at dette ikke har blitt fulgt opp bedre. Rikstoto har i tilsvaret på foreløpig tilsynsrapport informert oss om at problemstillingene hadde vært vurdert og fulgt opp over lang tid. Arbeidet var imidlertid ikke ferdigstilt.

Lotteritilsynet konkluderer på bakgrunn av dette med at dagens løsning er i strid med reglene om rullerende tapsgrenser i pengespillforskriften § 26.

6.3 Avvik – Krav om spilleres mulighet til å stenge seg ute og ta pause fra pengespill (synlighet)

6.3.1 Rettslig grunnlag

I pengespillforskriften § 9 andre ledd følger det krav om synligheten av muligheten for spillepause/spillestopp:

«Ved pengespill på internett og spillterminal som er underlagt krav til registrert spilling, skal muligheten for å stenge seg ute eller ta en tidsavgrenset pause være godt synlig i skjermbildet».

6.3.2 Norsk Rikstots etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering

Norsk Rikstoto hadde i sin risikovurdering for ansvarlig pengespill 2025–2026 i kategorien for distribusjon og undergruppe rikstoto.no identifisert en risiko knyttet til pause- og stoppfunksjonaliteten. Risikoscoren var moderat, og det var en rekke forslag til nye tiltak med frist 31.12.2025. Under intervjuene fikk vi opplyst at prosjektet med å gi pause- og stoppfunksjonaliteten økt synlighet var fullført.

På tidspunktet for stedlig tilsyn var knappen for spillepause og -stopp ikke synlig i alle relevante skjermbilder. Et tydelig eksempel på dette er siden «Spill og program». Der kan spilleren typisk bruke mye tid, for eksempel med å lese seg opp på historikken til de ulike hestene.

Pengespilltilbydere står relativt fritt i hvordan man ønsker å synliggjøre muligheten for spillestopp og spillepause i skjermbildet. Et av formålene med regelen er at spillerne ikke skal måtte lete etter spillepauseknappen. Lotteritilsynet har erfart at bedre synlighet i skjermbildet, gjør bruken av spillepause-knappen mer utbredt, som i sin tur er med på å forebygge uheldig spilleatferd. Ved valg av tekniske løsninger bør man legge vekt på pengespillovens formål om å forebygge spilleproblemer og andre negative konsekvenser ved pengespill. Å fiksere/fryse spillepause-knappen til skjermbildet, slik at den alltid er synlig uavhengig av skrolling, ble under stedlig tilsyn nevnt som én mulig løsning. Lotteritilsynet ser det uansett som et minstekrav at spillepause-knappen er godt synlig i skjermbildet på alle relevant sider som det er naturlig for spillerne å være innom fra man bestemmer seg for å spille til kupongen er levert.

Lotteritilsynet konkluderer på bakgrunn av dette med at muligheten for å stenge seg ute eller å ta spillepause ikke er tilstrekkelig synlig i skjermbildet på rikstoto.no, og at dette innebærer et brudd på pengespillforskriften § 9.

6.4 Avvik – Krav til informasjon om risikoen ved pengespill

6.4.1 Rettslig grunnlag

Paragraf 8 i pengespillforskriften omhandler krav til informasjon om risikoen ved pengespill:

«Tilbydere av pengespill som krever tillatelse, skal informere spillerne om risikoen ved pengespill, skadevirkninger av uheldig spilleadferd og hvordan risikoen for spilleproblemer kan reduseres. Informasjon om relevant hjelp skal være lett tilgjengelig der spillene kan kjøpes».

6.4.2 Norsk Rikstotos etterlevelse og Lotteritilsynets vurdering

Forrige ansvarlighetstilsyn fra Lotteritilsynet i 2023 hadde ett avvik knyttet til tiltak mot problematisk spilleadferd. Norsk Rikstoto hadde ikke vurdert risikoen og manglet tiltak knyttet til spill for gevinst. Norsk Rikstoto er slik sett godt kjent med ansvarlighetsrisikoen knyttet til spill for gevinst. I etterkant har det blitt gjennomført en rekke tiltak knyttet til å informere om risikoen ved å bruke spill for gevinst.

Norsk Rikstoto plikter etter § 8 i pengespillforskriften å informere spillerne sine om risikoen ved pengespill. Plikten innebærer at spilltilbyderen aktivt må informere om risikoen ved pengespill. Dette vil innebære at informasjonen er synlig, at den inneholder informasjon om hvordan risikoen kan reduseres og hvor man kan søke hjelp, og at informasjonen blir presentert på relevante plasser der spillene faktisk kjøpes og spilles.

Norsk Rikstoto står innenfor disse rammene relativt fritt til å velge form, innhold og plassering av informasjonen. Når de først har identifisert den betydelige risikoen knyttet til spill for gevinst, må dette inkluderes i informasjonen som blir gitt til spillerne.

På tidspunktet for stedlig tilsyn, gjorde vi to funn på rikstoto.no som viser at det ikke blir informert om risikoen ved spill for gevinst i tilstrekkelig grad. For det første er det mulig å registrere seg som ny spiller uten å lese informasjonen om risikoen ved spill for gevinst. Informasjonen blir bare tilgjengelig for kunden dersom man velger å trykke på spørsmålstegnet, jf. vedlegg 1 og 2. Det er mulig å registrere seg som spiller og huke av for at man vil spille for gevinst uten å lese denne teksten. For det andre ble det oppdaget at tilbakevendende spillere fikk opp følgende tekst under skjermbildet «Oppdater dine spillegrenser»: «Du har valgt å IKKE legge gevinster til spillegrenser. Gevinstene dine vil derfor ikke bli lagt til på spillegrensene», jf. vedlegg 3. Denne informasjonen er i strid med Norsk Rikstoto sitt eget formål med tiltak etter forrige revisjon, og fremstår heller som en advarsel mot å ikke aktivere spill for gevinst.

Lotteritilsynet konkluderer på bakgrunn av dette med at Norsk Rikstoto ikke i tilstrekkelig grad har informert om risikoen ved pengespill, herunder risikoen knyttet til spill for gevinst, og at dette er et brudd på § 8 i pengespillforskriften.

6.5 Merknad – Mentor og supplerende verktøy/tiltak

Mentor er ansvarlighetsverktøyet som Norsk Rikstoto blant annet bruker til å risikoklassifisere kunder og til å sende ut meldinger om ansvarlig spill, for eksempel ved endring i spillemønster. Norsk Rikstoto kjøper Mentor fra selskapet Neccton. Mentor fungerer som hovedverktøy og førstelinje mot spillerne. Tilsynet har vist at Norsk Rikstoto i stor grad er avhengig av Mentor, og på tvers av organisasjonen er tilliten stor til at produktet leverer som forventet. Risikoklassifiseringen av kunder fra Mentor blir nå supplert av egenutviklede rapporter fra PowerBI. Ansvarlighetsteamet samarbeider med Innsikt og analyse for å lage flere og bedre rapporter fra PowerBI.

Under tilsynet har vi gjennom stikkprøvekontroller sett nærmere på ulike kunder. Flere av stikkprøvene har vist at enkelte kunder som fremkommer på listene med spillere med mest tap eller flest bonger spilt, likevel kan bli kategorisert som lav eller middels risiko. Under intervjuene viste det seg å være vanskelig for de ansatte hos Norsk Rikstoto å gi en logisk forklaring på hvordan Mentor kunne konkludere slik.

Tilsynet har vist at Norsk Rikstoto har manglende innsikt i Mentor sine algoritmer og logikk. Dette kan delvis forklares med at Neccton ikke kan avsløre forretningshemmeligheter knyttet til hvordan programvaren er bygget opp. Vårt inntrykk er likevel at Norsk Rikstoto har mulighet til å få større innsikt og påvirkning på utformingen av Mentor gjennom tettere dialog og samhandling med Neccton.

Funnene knyttet til Mentor har resultert i en merknad. Lotteritilsynet anbefaler at det blir iverksatt tiltak for å sikre at Mentor i større grad svarer på Norsk Rikstoto sine behov for et ansvarlighetsverktøy som kan forebygge, oppdage og reagere på problematisk spilleatferd.

7. Oppsummering

Tilsynet har vist at Norsk Rikstoto i stor grad etterlever de regulatoriske kravene som har vært gjenstand for tilsynet. Vi ser at forankringen av arbeidet med ansvarlighet på tvers av organisasjonen har blitt bedre, men at det fremdeles er potensial til å øke fokuset på tvers av ulike avdelinger.

Vi forventer at Norsk Rikstoto retter opp avvikene. Ved både avvik og merknader bes det om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets funn.

Det blir sendt et varsel om forvaltningsreaksjoner. Dere får anledning til å gi deres kommentarer til dette varselet.

Vedlegg:

1. Skjermbilder fra rikstoto.no

Vedlegg

Vedlegg 1:

Vil du øke dine spillgrenser ytterligere med eventuelle gevinster? Dette påvirker ikke muligheten til å ta ut pengene du vinner. ?

- ☐ Ja
☒ Nei

Vedlegg 2:

Ved å legge gevinster til spillgrensen forhøyes risikoen for å utvikle problemer med spill.

Vil du øke dine spillgrenser ytterligere med eventuelle gevinster? Dette påvirker ikke muligheten til å ta ut pengene du vinner. ?

☐ Ja
☒ Nei

Vedlegg 3:

Fyll ut

Oppdater dine spillgrenser

Vi ønsker at spill på hest skal skje på en trygg og ansvarlig måte. Derfor ber vi deg ta stilling til om spillgrensene du tidligere har satt, er tilpasset din spilleadferd i dag.

Maks. beløp for 1 dag:	1000
Maks. kr 20 000	
Maks. beløp for 30 dager:	5000
Maks. kr 20 000	

Ønsker du å legge til gevinster til din spillgrense?

☐ Ja ☒ Nei

⚠ Du har valgt å IKKE legge gevinster til spillgrensen. Gevinstene dine vil derfor ikke bli lagt til på spillgrensene.

Gå videre

SUPER SATURDAY [Spill her](#)