

Tilsynsrapport

Revisjon av terminalspill

Tilsynsrapport nr. 1 – 2016



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport

Revisjon av terminalspill

Rapport nr.	1 – 2016
Saknr	16/00243
Revisjonsdato	21. - 22. april 2016
Foretak	Norsk Tipping
Revisjonsområde	Terminalspill
Revisjonsteam	Revisjonsleder: Trude Iren Hessvik, seniorrådgiver Medrevisor: Frank Hana, seniorrådgiver Medrevisor: Trygve Hermansen, rådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 1 – 2016 beskriver resultat etter revisjon av terminalspill hos Norsk Tipping.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen vurdert om Norsk Tippings etablerte system for drift av terminalspill er i henhold til fastsatte myndighetskrav og selskapets selvpålagte krav. Forståelse og praktisering av gjeldende spilleregler, samt etablert system for oppfølging av selskapets lokalinnehavere (forhandlere for terminalspill) og kommisjonærer (forhandlere for terminalspill, som også har terminal til å formidle Norsk Tippings spillportefølje) har vært sentrale temaer under revisjonen.

Norsk Tipping har etablert system og rutiner for kontroll med terminalspill på områder hvor det foreligger risiko for misligheter. Terminalene er stabile og ivaretar god spillsikkerhet.

Gjennomførte kontroller med kommisjonærleddet bekreftet at kommisjonærene har god kjennskap til spillereglement, sikkerhetsføringene fra Norsk Tipping og generell høy spillkompetanse. Norsk Tipping har etablert et velfungerende rammeverk for opplæring og oppfølging av kommisjonærleddet.

Revisjonen avdekket imidlertid svakheter med opplæring og oppfølging av lokalinnehaverleddet. Gjennomførte kontroller avdekket at lokalinnehavere for Multix har manglende kjennskap til både spillereglement og sikkerhetsføringer fra Norsk Tipping, samt lav kunnskap om spillansvarlighet.

Revisjonen avdekket sju avvik.

1. Multix spillene Jokerdryss Loke og Monster Cash mangler informasjon om spillerens mulighet til å påvirke utfallet av spillet.
2. Multix og Belago spillterminaler mangler informasjon om at spill kan skape avhengighet.
3. Fem kontrollerte lokalinnehavere med Multix spillterminaler, samt en kommisjonær, manglet informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
4. Spillansvarlig hos en lokalinnehaver for Multix hadde ikke mottatt nødvendig relevant

- opplæring fra Norsk Tipping.
5. Lokalinnehavere for Multix hadde ikke utpekt personer med et dedikert ansvar for spilleaktiviteten innenfor åpningstiden.
 6. Spillansvarlig(e) og øvrig personale hos lokalinnehavere for Multix hadde ikke gjennomgått nødvendig opplæring.
 7. Multix spillterminaler hos to kommisjonærer var plassert på en slik måte at Spillansvarlig ikke kan ha kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten.

Lotteritilsynet har fire merknader.

1. Norsk Tipping bør sikre en enhetlig bruk av begrepet «Spillansvarlig» og vurdere behovet for en ytterligere klargjøring av andre roller. Videre bør de sikre at ansvar og myndighet til de ulike rollene er tydelig definert i gjeldende regelverk.
2. Norsk Tipping bør sikre at allmennheten ikke blir eksponert for spilltilbud på steder der allmennheten ferdes for å utføre sine daglige gjøremål ved utplassering av nåværende eller fremtidige spillterminaler.
3. Norsk Tipping bør sikre at spillere får lett tilgang til selskapets spillevev sider når de benytter nettleser på mobil.
4. Norsk Tipping bør sikre korrekte henvisninger i spillereglene for Multix og Belago.

Førde, 16. juni 2016

Trude Iren Hessvik

Trude Iren Hessvik
seniorrådgiver

Linda Vøllestad Westbye

Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	6
3.1 Pengespilloven	6
3.2 Spilleregler for Multix	7
3.3 Spilleregler for Belago	7
3.4 Norsk Tipping sitt kvalitetssystem	8
3.5 WLA Security Control Standard	8
4. Resultat	9
4.1 Etablerte kontrollaktiviteter	9
4.1.1 Spillsystem	9
4.1.2 Dialog med lokalinnhavere og kommisjonærer	10
4.1.3 Kontroll av etterlevelse av spilleregler	11
4.1.4 Klagehåndtering	11
4.1.5 Forbedringsarbeid	12
4.2 Avvik	12
4.2.1 Påvirke utfallet	12
4.2.2 Informasjon om at spill kan skape avhengighet	13
4.2.3 Informasjon om spilleavhengighet	13
4.2.4 Opplæring av Spillansvarlige	14
4.2.5 Dedikert ansvar for spill («Spillansvarlige»)	14
4.2.6 Opplæring av «Spillansvarlig» og øvrige personale	14
4.2.7 Plassering av spillterminaler	15
4.3 Merknader	15
4.3.1 Begrepet Spillansvarlig	15
4.3.2 Plassering av spillterminal i offentlig areal/rom	16
4.3.3 Spillevevt.no via mobil	16
4.3.4 Henvisning i spilleregler	17
5. Avslutning	17
Vedlegg 1 – Kontroll av spillereglement for Multix og Belago	18
1.1 Testspill på Multix spillterminaler	18
1.2 Testspill på Belago spillterminaler	20
1.3 Spillevevt.no via mobil	23
1.4 Henvisning i spilleregler	24
Vedlegg 2 – Lokalinnhaver-/kommisjonærbesøk	25
2.1 Kontroll hos lokalinnhavere og kommisjonærer	25
2.1.1 Plassering av spillterminal	28

1. Innledning

Tydelige sikkerhetsføringer og godt opplæringstilbud fra Norsk Tipping til lokalinnhavere og kommisjonærer er viktige faktorer for å sikre at drift av terminalspill er i henhold til myndighetskrav. Lotteritilsynet har gjennomført besøk hos lokalinnhavere og kommisjonærer for å innhente kunnskap om deres dialog med Norsk Tipping, samt å kartlegge kompetansenivået på terminalspill.

Lotteritilsynet har tidligere gjennomført tilsyn med Norsk Tippings salgskanaler (mai 2014), samt kontroll av Norsk Tippings etablerte system for å håndtere risiko for at spill på kamper hos Norsk Tipping er gjenstand for kampfiksing og forekomst av misligheter blant kommisjonærer i den forbindelse (desember 2013). Revisjonene avdekket at Norsk Tipping hadde et forbedringspotensial knyttet til internopplæring i kommisjonærleddet. Norsk Tippings evne til å forebygge og avdekke misligheter avhenger av at de har etablert en god internkontroll ut mot lokalinnhaver-/kommisjonærleddet.

Terminalspillene til Norsk Tipping er kategorisert som spill med høy risiko for spilleproblemer, men risikoen reduseres til et akseptabelt nivå grunnet selskapets krav til ansvarlighetsverktøy. Eksempelvis er terminalspillene regulert med forhåndsdefinerte tapsgrenser og obligatoriske spillepauser. For at ansvarlighetsverktøyene skal ha ønsket effekt er det avgjørende at Norsk Tippings etablerte internkontroll for terminalspill reduserer mulighetsområdet for omgåelse av gjeldende regelverk.

Målet med revisjonen har vært å vurdere om Norsk Tipping sitt etablerte system for drift av terminalspill er i henhold til fastsatte myndighetskrav og selvpålagte krav.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har selskapet etablert for drift av terminalspill?
- Ivaretar etablerte kontroller myndighetskrav og selvpålagte krav for drift av terminalspill?
- Etterleves kontrollene internt hos Norsk Tipping og ute hos selskapets lokalinnhavere og kommisjonærer?

Forståelse og praktisering av gjeldende spilleregler, samt etablert system for oppfølging av selskapets lokalinnhavere og kommisjonærer har vært sentrale temaer under revisjonen. Videre har revisjonen omfattet kontroll av om spillereglene og selskapets sikkerhetskrav etterleves, både av Norsk Tipping internt og i lokalinnhaver-/kommisjonær leddet.

Norsk Tipping skiller mellom ulike typer forhandlere som tilbyr terminalspill.

- Lokalinnhavere for Multix er forhandlere som kun har Multix spillterminaler.
- Lokalinnhavere for Belago er forhandlere som kun har Belago spillterminaler (bingohaller).
- Kommisjonærer med lokalinnhaververv er forhandlere som i tillegg til å ha Multix eller Belago spillterminaler, har rett til å formidle Norsk Tippings spillportefølje (lotterispill, sportspill og fysiske Flaxlodd), heretter kalt kommisjonærer.

Per dags dato har Norsk Tipping 107 lokalinnhavere for Multix, 189 lokalinnhavere for Belago, 865 kommisjonærer med lokalinnhaververv for Multix og 9 kommisjonærer med lokalinnhaververv for Belago (pilotprosjekt).

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner hos Norsk Tipping for 2016 ble oversendt til selskapet den 25. januar 2016. Selskapet mottok varsel om revisjon av terminalspill den 28. januar 2016.

Tilsynet ble utført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*. Etter forespørsel fra Lotteritilsynet ble dokumentasjon samlet inn og systematisert av ansatte ved Norsk Tipping. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Revisjon av terminalspill har omfattet:

- Gjennomgang av selskapets kvalitetssystem for drift av terminalspill
- Gjennomgang av avtalekontrakter for lokalinnehavere og kommisjonærer
- Gjennomgang av sikkerhetsinstruks for lokalinnehavere og kommisjonærer
- Kontroll av spillereglement for Multix og Belago (vedlegg 1)
 - Testspill på Multix og Belago spillterminaler
- Lokalinnehaver-/kommisjonærbesøk (vedlegg 2)
 - Intervju med 13 lokalinnehavere/kommisjonærer
 - Observasjon av 10 lokalinnehavere/kommisjonærer
- Stedlig tilsyn 21.-22. april 2016 (vedlegg 3)
 - Intervju av ansatte hos Norsk Tipping for kartlegging av selskapets etablerte system for drift av terminalspill

Tilsynsrapporten beskriver resultat fra gjennomført revisjon. Eventuelle avvik og merknader identifisert under revisjonen er spesifisert i rapporten.

- AVVIK er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med revisjonskriteriene.
- MERKNAD er forhold som ikke er i strid med revisjonskriteriene, men der Lotteritilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan for hvordan og når selskapet vil utbedre påviste avvik, og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til avvik. Ved merknad ber en om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapport sendes til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

3.1 Pengespilloven

Lov om pengespill av 28. august 1992 nr. 103.

Det følger av § 1, 2. ledd at «Loven skal sikre at pengespill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill...».

Under revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Tippings etablerte system for drift av terminalspill ivaretar hensynet til at pengespill skal foregå i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill.

3.2 Spilleregler for Multix

Spillereglene er fastsatt av Kulturdepartementet med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 11. Spillereglene gjelder med virkning fra og med 10. mars 2014.

Spilleregler for Multix er inndelt i 10 kapitler og gjelder for alle typer forhandlere av Multix spillterminaler. Nedenfor følger en beskrivelse av innholdet i spillereglene:

1. Definisjon
 - Beskrivelse av begrep benyttet i spillereglene
2. Generelt
 - Beskriver Norsk Tippings plikt til å gi kundeinformasjon, opplæring, stenging av spill
 - Beskriver krav til system for reaksjon ved manglende håndheving av alderskontroll, krav til antall spillterminaler og oppstillingskrav
3. Kjøp og informasjon
 - Beskriver kundekrav for kjøp av spill på Multix spillterminal
 - Beskriver informasjon kunden skal få tilgang til i en spillsesjon
 - Beskriver krav til system Norsk Tipping må ha etablert for gjennomføring av spill på Multix terminal
 - Beskriver åpningstider for Multix spillterminaler
4. Spillene
 - Beskriver krav til spillenes innhold og funksjonalitet
5. Lokalinnehavers forpliktelser
 - Beskriver lokalinnehavers forpliktelser for håndheving av aldersgrense, opplæring av personell og forbud mot kredittspill
 - Beskriver Norsk Tippings og Lotteritilsynets adgang til å foreta kontroll med lokalinnehaver og oppstillingssted
6. Forebygging av spilleavhengighet
 - Beskriver krav til ansvarlighetsverktøy, herunder obligatoriske og frivillige tapsgrenser, frivillig utestenging, informasjon om spilleavhengighet på terminal og i fysisk lokale, spillpause i en spillsesjon
7. Ansvarsfraskrivelse
 - Beskriver betingelser for når Norsk Tipping og lokalinnehaver kan fraskrive seg ansvaret overfor spiller
8. Klager
 - Beskriver klageprosessen for spiller
 - Beskriver lokalinnehavere og Norsk Tipping sine forpliktelser i en klageprosess
9. Personopplysninger
 - Beskriver krav til behandling av personopplysninger
 - Beskriver betingelser spiller samtykker til ved registrering av kundeforhold og benyttelse av spill
10. Tilsyn og kontroll
 - Beskriver Norsk Tipping sitt ansvar for dokumentasjon av oppfyllelse av vilkår og spilleregler
 - Beskriver Lotteritilsynets tilsynsansvar med Multix

3.3 Spilleregler for Belago

Spillereglene er fastsatt av Kulturdepartementet med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 11. Spillereglene gjelder med virkning fra og med 10. mars 2014.

Spilleregler for Belago er inndelt i 10 kapitler og gjelder for alle typer forhandlere av Belago spillterminaler. Nedenfor følger en beskrivelse av innholdet i spillereglene:

1. Definisjon
 - Beskrivelse av begrep benyttet i spillreglene
2. Generelt
 - Beskriver Norsk Tippings plikt til å gi kundeinformasjon, opplæring, stenging av spill
 - Beskriver krav til system for reaksjon ved manglende håndheving av alderskontroll
3. Kjøp og informasjon
 - Beskriver kundekrav for kjøp av spill på Belago spillterminal
 - Beskriver informasjon kunden skal få tilgang til i en spillsesjon
 - Beskriver krav til system Norsk Tipping må ha etablert for gjennomføring av spill på Belago terminal
4. Spillene
 - Beskriver krav til spillenes innhold og funksjonalitet
5. Lokalinnehavers forpliktelser
 - Beskriver lokalinnehavers forpliktelser for håndheving av aldersgrense, opplæring av personell og forbud mot kredittspill
 - Beskriver Norsk Tippings og Lotteritilsynets adgang til å foreta kontroll med lokalinnehaver og oppstillingssted
6. Forebygging av spilleavhengighet
 - Beskriver krav til ansvarlighetsverktøy for spillet Belago, herunder obligatoriske og frivillige tapsgrenser, frivillig utestenging, informasjon om spilleavhengighet på terminal og i fysisk lokale, spillpause i en spillsesjon
7. Ansvarsfraskrivelse
 - Beskriver betingelser for når Norsk Tipping og lokalinnehaver kan fraskrive seg ansvaret overfor spiller
8. Klager
 - Beskriver klageprosessen for spiller
 - Beskriver lokalinnehavere og Norsk Tipping sine forpliktelser i en klageprosess
9. Personopplysninger
 - Beskriver krav til behandling av personopplysninger
 - Beskriver betingelser spiller samtykker til ved registrering av kundeforhold og benyttelse av spill
10. Tilsyn og kontroll
 - Beskriver Norsk Tipping sitt ansvar for dokumentasjon av oppfyllelse av vilkår og spilleregler
 - Beskriver Lotteritilsynets tilsynsansvar med Belago

3.4 Norsk Tipping sitt kvalitetssystem

Norsk Tippings etablerte kvalitetssystem gir føringer for hvordan aktiviteter skal planlegges, organiseres, utføres og følges opp. Føringene er nedfelt i policyer, retningslinjer og rutiner (styrende dokumenter).

I denne revisjonen har vi fokusert på føringene som fremkommer av:

- Policy for gjennomføring av spill og premieutbetalinger med underliggende retningslinje og rutiner for drift av terminalspill
- Sikkerhetspolicy med underliggende retningslinjer
- Policy for ansvarlig spillvirksomhet

3.5 WLA Security Control Standard

Lottery and Gaming Security and Integrity Standard for Operations WLA–SCS:2012.

WLA standarden definerer krav til sikkerhet, integritet og risikostyring for lotteri- og pengespillaktører. I denne revisjonen har vi fokusert på føringer som fremgår av punkt L.3 Retail Security:

- L.3.1 Recruitment and set-up
 - Sikre at lokalinnehavere/kommisjonærer som tilbyr terminalspill er godkjente av Norsk Tipping
- L.3.2 Retailer operations
 - Sikre at lokalinnehaver-/kommisjonærdriften samsvarer med Norsk Tippings

- sikkerhetskrav
- L.3.3 Gaming terminal security
 - Sikre at terminalspillene ivaretar spillikkerhet

4. Resultat

4.1 Etablerte kontrollaktiviteter

Norsk Tipping har gjennom sitt kvalitetssystem etablert føringer for drift av terminalspill. Selskapets fastsatte strategi og mål for terminalspill skal sikres gjennom etablerte prinsipper og krav for området. Ansvar og myndighet er definert og kommunisert ut gjennom selskapets kvalitetssystem og etablerte føringer evalueres gjennom faste målinger.

Intervju med de ansatte avdekket at kvalitetssystemets innhold er godt kjent og etterlevs hos de ansatte. De ansatte er involvert når rutiner skal etableres eller endres for å sikre hensiktsmessige føringer og redusere gjennomføringsrisikoen.

Selskapet gjennomfører årlige risikovurderinger for drift av terminalspill. Risikovurderingene inkluderer både tekniske risikoer til terminalspill, og risikoer knyttet til lokalinnehavere og kommisjonærer. Selskapet etablerer risikoreduserende tiltak for risikoer som defineres som middels eller høy. Gjennomgang av risikovurderingene fra april 2016 viser at risikoreduserende tiltak er identifisert, samt at risikoene er definert med ansvarlig person for iverksetting av tiltak og tidsfrist for lukking.

Selskapet har etablert retningslinjer for avvikshåndtering. Avvik for terminalspill er ofte knyttet til nedetid på terminalene og opplevde feilsituasjoner i spill. Selskapet gjennomfører også ukentlige avviksmøter med Enhet Forhandlersalg. Avvikene prioriteres etter alvorlighetsgrad, årsak og omfang identifiseres og korrigerende tiltak blir iverksatt. Koordinering og oppfølging av korrigerende tiltak styres i samarbeid med selskapets Sikkerhetsavdeling. Dette sikrer en enhetlig avvikshåndtering.

4.1.1 Spillsystem

Norsk Tipping har etablert føringer for produksjonssetting av nye spill eller endring i spillsystem. Kvalitetssystemet definerer prosessen fra utvikling av nye spillkonsept til godkjenning, lansering, feilretting og fjerning av spill. Ansvar og myndighet er fastsatt og kommunisert ut til de ansatte.

Norsk Tipping har i dag tre spilleleverandører for utvikling av nye spillkonsept for Multix og Belago. Norsk Tipping er sertifisert etter ISO 27001 som beskriver krav til styringssystem for informasjonssikkerhet. Selskapet gjennomfører leverandørrevisjoner som har til formål å verifisere samsvar med krav til sikkerhet i henhold til i ISO 27001 og kravene som fremgår av avtalekontrakten mellom Norsk Tipping og de ulike leverandørene. Det gis anbefalinger til forbedringstiltak, med fastsatt tidsfrist, for forhold som Norsk Tipping anser som «ikke tilfredsstillende» eller «bør forbedres». Anbefalingene følges opp av selskapets Sikkerhetsavdeling.

Norsk Tipping gjennomgår spillreglene for Multix og Belago med leverandørene samt at spillreglene er oversatt til engelsk. Norsk Tipping er ansvarlig for tekstutforming og sikre at krav i spillreglene er ivarettatt i spillparameterne. Spilleleverandør gjennomfører spilltester for å sikre at spillet fungerer opp mot andre spill, både matematisk og teknisk. Når spillet fungerer i henhold til fastsatte krav skriver leverandør ut et spillsertifikat. Spillsertifikat, samt dokumentasjon spesifisert i *Lotteritilsynets kontroll av Norsk Tippings spillvirksomhet*, oversendes til Lotteritilsynet for godkjenning av spill.

Forberedelser til lansering av spill skjer etter at godkjenning er mottatt fra Lotteritilsynet. Spillet blir testet mot funksjonalitet og en kontrollerer at data blir registrert. Norsk Tipping foretar også pilottesting av spillet. Hensikten med å kjøre pilot på utvalgte spillsteder er å kartlegge eventuelle hendelser som de ikke har klart å registrere ved interntesting. Alle spill som Lotteritilsynet godkjenner blir lansert på spillterminalene.

Tilbakemeldinger fra lokalinnhavere og kommisjonærer under Lotteritilsynets kontroll var at terminalspillene er stabile og kundene opplever sjelden hendelser knyttet til funksjonalitetsfeil. Lotteritilsynet mottar få klager og tips om feil på terminalspill og gjennomgang av Norsk Tippings mottatte klager for terminalspill viser også at omfanget er lavt.

4.1.2 Dialog med lokalinnhavere og kommisjonærer

Norsk Tipping har etablert gode kontrollrutiner ved etablering av nye forretningspartnere. Ved mottak av søknad fra potensielle kommisjonærer eller lokalinnhavere foretar Norsk Tipping kontroll av vandel. Videre foretar de interne vurderinger hvor faktorer som lokalisering, potensiale, konsept og åpningstid er av betydning. Behandling av søknader skal gjennom fire nivåer før endelig beslutning om aksept eller avslag tas.

Søkere som blir godkjent som kommisjonærer inngår i selskapets ordinære oppfølgingsprogram. Spillansvarlige hos nye kommisjonærer må gjennomføre et nettbasert kurs før de deltar på et to dagers kommisjonærkurs hos Norsk Tipping. Kommisjonærer følges opp etter en måneds drift for å avdekke kompetansebehov. Deretter inngår de i ordinært oppfølgingsprogram fra en salgsleder hos Norsk Tipping.

Norsk Tipping opplyste under revisjonen at de mottar få søknader fra potensielle lokalinnhavere. Selskapets lokalinnhavere deltar ikke på kurset som tilbys til kommisjonærene hos Norsk Tipping. Opplæringen av lokalinnhavere består av et nettkurs i spillansvarlighet, egenopplæring gjennom tilgang til opplæringsmateriell og veiledninger fra Norsk Tipping, samt at lokalinnhavere får personlig oppfølging fra en salgsleder hos Norsk Tipping.

Frekvens på oppfølging fra salgsleder for kommisjonærer og lokalinnhavere avhenger av omsetning. Kommisjonærer har vesentlig høyere omsetning enn lokalinnhavere. Dette medfører at kommisjonærer har hyppigere personlig oppfølging fra en salgsleder enn lokalinnhavere. Lotteritilsynets kontroll hos lokalinnhavere og kommisjonærer avdekket at kommisjonærleddet hadde et betydelig høyere kompetansenivå, enn lokalinnhavere, når det gjaldt krav i spilleregler, kjennskap til sikkerhetsrutiner og kunnskap om spilleavhengighet. Kontrollen avdekket videre at lokalinnhavere med Multix spillterminaler ikke hadde gjennomført nettkurs i spillansvarlighet og kjente heller ikke til at kurset ble tilbudt på www.tippeskolen.no. Manglende kunnskap hos lokalinnhavere for Multix har vært en medvirkende årsak til brudd på spillerelementet, se punkt 4.2.

Norsk Tipping er i startfasen med implementering av ny modell for oppfølging av kommisjonærer og lokalinnhavere. Selskapet går fra en omsetningsbasert oppfølgingsmodell, til en risikobasert oppfølging. Salgsledere skal foreta besøk der hvor en anser behovet er størst. Dette medfører at kommisjonærer og lokalinnhavere med lav omsetning kan få tettere oppfølging dersom behovet er tilstede. Lotteritilsynet er positiv til en risikobasert oppfølgingsmodell, men presiserer at dette krever tett oppfølging fra Norsk Tipping sentralt, både med tanke på informasjon de har om de ulike kommisjonærene og lokalinnhaver, men også knyttet til salgsladers risikobilde.

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Tippings salgskanaler (2014) og selskapets håndtering av risiko for

kampfiksing (2013), avdekket et forbedringspotensial knyttet til internopplæring i kommisjonærleddet. Norsk Tipping har per i dag ikke et system som identifiserer ansatte hos kommisjonærer eller lokalinnhavere når disse betjener selskapets kunder. Manglende kunnskap om kommisjonær- og lokalinnhaverleddet kan begrense muligheten til å sikre tilstrekkelig oppfølging av de ansatte. Norsk Tipping har nedsatt et prosjekt som skal gi alle ansatte hos kommisjonærene en personlig ID knyttet opp mot den enkeltes rolle hos kommisjonæren (Operatør ID). Et slikt system vil gi Norsk Tipping bedre kontroll med kommisjonærvirksomheten og den enkelte operatør gjennom utstedelsesprosessen, sporing av bruk og kontinuerlig oversikt over aktive operatører. Det vil videre bli lettere for selskapet å følge opp både operatøransvarlig og ansatte i forhold til deres rettigheter/plikter og sikre at nødvendig opplæring/sertifisering av de ansatte blir gjennomført.

Bruk av operatør-ID vil videre sikre sporing av hvilken ansatt som har vært involvert i de ulike kundeinteraksjonene. En slik sporing samsvarer også med krav som fremgår av ny lov om kassasystem, som trer i kraft 1. januar 2017. Systemet vil videre gjøre Norsk Tipping bedre i stand til å tilfredsstille fremtidig krav i hvitvaskingsregelverket om dokumentasjon for hvilken operatør hos kommisjonæren som har gjennomført kundekontroll på vegne av selskapet.

Lotteritilsynet anser at operatør-ID prosjektet vil være et viktig bidrag for å forbedre både kontrollen og oppfølgingen av kommisjonærleddet. Lotteritilsynet kontroll hos lokalinnhavere avdekket at det også er et stort behov for tilsvarende kontroll og oppfølging av lokalinnhaverleddet, spesielt knyttet til lokalinnhavere for Multix.

4.1.3 Kontroll av etterlevelse av spilleregler

Norsk Tipping har etablert både 1. linje og 2. linje kontroller for å sikre at spillereglene etterleves for terminalspill. Systemet sender automatisk melding til ansvarlig person dersom avvik identifiseres. Ansvarlig person iverksetter hensiktsmessige tiltak.

Norsk Tipping har etablert kontroller for å avdekke brudd på integritetskrav i spilleregler for Multix og Belago. Hver enkel spilltransaksjon importeres daglig til selskapets datavarehus etter stengetid, og spilltransaksjonene kontrolleres opp mot krav i spillereglene.

Norsk Tipping arbeider med å forbedre 1. linje kontrollen gjennom en nåtidsvarsling. Kontrollsystemet vil hente data direkte fra det sentrale datasystemet til Norsk Tipping, kort tid etter transaksjoner er gjennomført. Norsk Tipping vil dermed få mulighet til å foreta nåtidskontroller og iverksette korrigerende tiltak som avverger ytterligere spilleregelbrudd. Ved å redusere tiden fra en feil oppstår til den blir oppdaget og håndtert, effektiviserer oppfølgingsystemet.

Spilleregler som ikke er egnet for automatiske kontroller følges opp gjennom sikkerhetsrevisjoner fra 2. linje. Sikkerhetsrevisjoner gjennomføres dersom det er mistanke, tips eller avdekket avvik hos lokalinnhavere eller kommisjonærer. Spillereglene kontrolleres også gjennom salgsleders oppfølging hos lokalinnhavere eller kommisjonærer.

4.1.4 Klagehåndtering

Lokalinnehavere og kommisjonærer har ansvar for å orientere spillere om sin adgang til å klage til Norsk Tipping dersom vedkommende har vært utsatt for forhold på terminalspillet som de mener er feil.

Norsk Tipping har etablert rutine for klager og protester. Klager på Multix eller Belago håndteres av selskapets kundesenter. Ved behov involveres fagavdelingene. Gjennomgang av selskapets mottatte klager på terminspill viser et lavt omfang av kundeklager. Terminalspillene er stabile og selskapet

opplever få tekniske problemer.

Selskapet lagrer spillrunder i 40 dager slik at de kan gjenskape spillet ved eventuelle kundeklager. Dette for å sikre en god og korrekt kundeoppfølging. Kundene kan også få oversendt dokumentasjonen fra gjenskapte spillrunder om ønskelig.

4.1.5 Forbedringsarbeid

Norsk Tipping gjennomfører kvalitetsrevisjoner med fokus på etterlevelse av kvalitetssystemet. I tillegg gjennomfører selskapet årlig ledelsens gjennomgang som fokuserer på om etablerte prinsipper og krav er hensiktsmessige for å nå fastsatte mål. Selskapet bruker også aktivt resultat fra 3. og 4. linje kontroll til å justere sine aktiviteter, samt at de har etablert et system som sikrer oppfølging av sine eksterne samarbeidspartnere.

Enhet Terminalspill har gjennomført kvalitetsrevisjon av infrastrukturen på terminalspill. Identifiserte avvik registreres, og ansvarlig for oppfølging av avvik tildeles. Sikkerhetsavdelingen har overordnet ansvar for å følge opp at identifiserte avvik blir håndtert.

Enhet Forhandlersalg, med ansvar for oppfølging av lokalinnhavere og kommisjonærer, gjennomfører jevnlig møter med salgsledere. Møtene er en god arena for å kartlegge dagens situasjon i lokalinnhaver-/kommisjonærleddet, og identifisere forbedringsmuligheter i oppfølgingen. Enheten har videre egen handlingsplan for bevisstgjøring og oppfølging av kommisjonærene. I tillegg gjennomføres det månedlige møter mellom Sikkerhetsavdelingen og Enhet Forhandlersalg med fokus på risiko og sikkerhet.

Kvalitetssystemet til Norsk Tipping oppdateres jevnlig. Ved oppdatering av styrende dokument involveres ansatte for å sikre at rutinene stemmer overens med dagens organisering, og at de er hensiktsmessige for å nå fastsatte mål. Tett involvering fra de ansatte er med på å sikre at føringene etterleveres.

Kundesenteret på Norsk Tipping sender ukentlige rapporter til avdelingene som beskriver innhold i mottatte kundeferdigheter. Tilbakemeldinger på Multix og Belago fra kunder, kommisjonærer og lokalinnhavere gir viktig informasjon i det videre forbedringsarbeidet med utvikling av terminalspill.

4.2 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket sju avvik knyttet til krav i spillerelementet for terminalspill.

4.2.1 Påvirke utfallet

Det følger av spilleregler for Multix, punkt 3.3 h), at «*I en Spillesesjon skal Spilleren på en tydelig og enkel måte få tilgang til følgende informasjon på norsk: [...] Informasjon om i hvor stor grad Spiller kan påvirke utfallet*».

Regelen innebærer at alle spillene skal ha informasjon om spillerens mulighet til å påvirke utfallet av spillet. Det skal foreligge informasjon om spillet er et rent lykkespill eller om spilleren kan påvirke utfallet gjennom ferdigheter. I de tilfeller ferdigheter har betydning skal det også gis informasjon om i hvor stor grad spillerne kan påvirke utfallet.

Lotteritilsynet har gjennomført testspill på Multix spillterminaler for å kontrollere om det er samsvar

mellom spilleregler og spilltilbud. Hovedvekten av spillporteføljen har informasjon om i hvor stor grad spiller kan påvirke utfallet. Spiller blir orientert om spilllets egenskaper under menyvalg «Hjelp». Kontroll av Multix spillterminaler avdekket imidlertid at spillene Jokerdryss Loke og Monster Cash mangler beskrivelse av muligheten til å påvirke spilllets utfall (se vedlegg 1, punkt 1.1).

Lotteritilsynet vurderer manglende informasjon om spillers mulighet til å påvirke utfallet som brudd på spillregel for Multix, punkt 3.3 h).

4.2.2 Informasjon om at spill kan skape avhengighet

Etter spillereglene for Multix og Belago, punkt 6.6 a), skal det på spillterminalene «...være et menyvalg med henvisning til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde: Informasjon om at Spill kan skape avhengighet».

Etter bestemmelsen skal informasjon om spillavhengighet finnes på spillterminalen og minimum inneholde: «Informasjon om at Spill kan skape avhengighet». Lotteritilsynet tolker bestemmelsen slik at det ikke er tilstrekkelig at informasjon om at «Spill kan skape avhengighet» bare finnes på informasjonssider det er henvist videre til etter punkt 6.6 b), som for eksempel på nettstedet www.hjelpelinjen.no. Et minimum etter punkt 6.6 a) er at det er informert på spillterminalen at «Spill kan skape avhengighet».

Gjennomført kontroll av spillterminaler for Multix og Belago avdekket at terminalene ikke har informasjon om at spill kan skape avhengighet. Informasjon om spilleavhengighet er begrenset til kontaktinformasjon til Hjelpelinjen, henvisning til Norsk Tippings ansvarlighetsregime på www.spillevelt.no og mulighet for å gjennomføre selvtest på egne spillevaner.

Lotteritilsynet vurderer at manglende informasjon om at spill kan skape avhengighet som brudd på spillregel, punkt 6.6 a).

4.2.3 Informasjon om spilleavhengighet

Det følger av spilleregler for Multix og Belago, punkt 6.8, at «På Oppstillingsstedet skal det alltid være tilgjengelig informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen utarbeides av Norsk Tipping, skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:

- a) Informasjon om at Spill kan skape avhengighet
- b) Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet
- c) Informasjon om Norsk Tippings policy og tiltak mot uønsket spillatferd»

Oppstillingsstedet er i spillereglene definert som «Fysisk lokale hvor Spill gjennomføres...». Dette stiller krav om at informasjonen skal være tilgjengelig i lokalet, i tillegg til informasjon om spilleavhengighet som fremkommer på terminalene, jfr. spillregel 6.6 omtalt i kapitel 4.2.2.

Lotteritilsynets kontroll hos lokalinnhavere og kommisjonærer avdekket at ingen av de fem kontrollerte lokalinnhaverne for Multix, samt en kommisjonær, hadde tilgjengelig informasjon om spillavhengighet i lokalet.

Lotteritilsynet vurderer at manglende informasjon om spilleavhengighet på oppstillingssted med Multix spillterminaler som brudd på spillregel for Multix, punkt 6.8.

4.2.4 Opplæring av Spillansvarlige

Etter spillereglene for Multix og Belago, punkt 2.6, plikter Norsk Tipping «å tilby nødvendig relevant opplæring av Spillansvarlige». Norsk Tipping har videre forpliktet seg til å følge internasjonale standarder som krever opplæring i spillansvarlighet av lokalinnhavere/kommisjonærer.

Spillereglene for Multix og Belago stiller videre krav om at lokalinnhavere/kommisjonærer er ansvarlig for at medarbeidere på oppstillingsstedet for spillterminalene gjennomgår den nødvendige opplæringen som tilbys av Norsk Tipping for Multix og Belago, jfr. spilleregel 5.2 b).

Lokalinnehaveres eller kommisjonærenes muligheter til å gi forsvarlig opplæring av medarbeidere avhenger av at Norsk Tipping oppfylder sine forpliktelser til å gi nødvendig relevant opplæring. Norsk Tippings etablerte system for oppfølging av lokalinnhavere/kommisjonærer legger opp til at det minimum 1. gang årlig skal gjennomføres besøk/telefonkontakt hvor behov for opplæring er ett av kriteriene som skal vurderes.

Lotteritilsynets kontroll hos lokalinnhavere for Multix avdekket ett tilfelle hvor Spillansvarlig ikke hadde mottatt nødvendig relevant opplæring. Norsk Tipping hadde ikke fulgt opp lokalinnhaver i tråd med etablerte rutiner.

Norsk Tippings manglende opplæring av Spillansvarlig anser Lotteritilsynet som brudd på spilleregel for Multix, punkt 2.6.

4.2.5 Dedikert ansvar for spill («Spillansvarlige»)

Spillereglene for Multix, punkt 5.2 a), stiller krav om at «Lokalinnehaver skal utpeke Spillansvarlige blant personalet slik at det innenfor åpningstiden til enhver tid er en Spillansvarlig tilstede på Oppstillingsstedet».

Avtalen mellom Lokalinnehaver for Multix og Norsk Tipping stiller strenge krav til hva det innebærer å være Spillansvarlig. Det følger av § 9 i avtalen at «Spillansvarlig skal ha kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten, veilede kunden og for øvrig påse at spill foregår i henhold til krav i Avtalen med Bilag».

Lotteritilsynets kontroll hos lokalinnhavere for Multix avdekket at det ikke var utpekt personer med et dedikert ansvar for spill, når «Spillansvarlig», som har gjennomgått opplæring i tråd med spilleregel 2.6, ikke var tilstede på oppstillingsstedet. Samtaler med de ansatte avdekket at de hadde liten kjennskap til spillereglementet og ansvaret som følger av å være stedfortreder for den Spillansvarlige.

Lotteritilsynet anser at kravet i spilleregler for Multix, punkt 5.2 a), ikke er oppfylt.

4.2.6 Opplæring av «Spillansvarlig» og øvrige personale

Det følger av spilleregler for Multix, punkt 5.2 b), at «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».

Lotteritilsynets kontroll avdekket at Spillansvarlig(e) og øvrig personale hos lokalinnhavere med Multix spillterminaler hadde begrenset med kunnskap om spillereglementet for Multix, begrenset/ingen kunnskap om Norsk Tippings sikkerhetsinstruks for lokalinnhavere, samt begrenset med kunnskap om håndtering av uheldig spilladferd.

Lotteritilsynet anser manglende opplæring som brudd på spillregel for Multix, punkt 5.2 b).

4.2.7 Plassering av spillterminaler

Etter spillreglene for Multix, punkt 2.12, skal spillterminalene «...plasseres slik at de Spillansvarlige kan ha kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten...».

Kontinuerlig tilsyn fordrer at Spillansvarlig for oppstillingsstedet kjenner sin spillvirksomhet og til enhver tid har god oversikt over spilleaktiviteten. Norsk Tipping har presisert i bilag til lokalinnehaveravtalen for Multix at spillterminalene skal plasseres innendørs i kontrollerbare områder, hvor det er tilrettelagt for en effektiv håndheving av 18 års aldersgrense.

Lotteritilsynets kontroll med lokalinnehavere og kommisjonærer observerte to oppstillingssteder hos kommisjonærer med Multix spillterminaler hvor kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten vanskelig lar seg gjennomføre (se vedlegg 2).

På oppstillingssted 1 er spillterminalene plassert på yttergrensen av lokalet med en lettvegg bak terminalene som skiller disse fra resten av lokalet. Tilgang til spillterminalene skjer uten at spillere går innom lokalet hvor betjeningen og resten av varesortimentet står. Bak lettveggen er betalingskassene plassert slik at betjeningen står med ryggen til spillterminalene når de ekspederer kunder. Oppstillingen medfører at det er vanskelig å ha tilstrekkelig oversikt med spillvirksomheten til å kontrollere om det foregår ureglementert spilleaktivitet.

På oppstillingssted 2 er spillterminaler plassert omlag 50 meter fra området hvor personell og resterende oppstillingsutstyr fra Norsk Tipping er lokalisert. Videre har området flere innganger som leder til spillterminalene. Inngangene er utenfor synsfeltet hvor salgspersonell betjener kundene. Under Lotteritilsynets observasjon var det en person tilstede på oppstillingsstedet. Personen oppholdt seg i området hvor kassesalget ble foretatt, og hadde svært begrenset mulighet til å følge med på spilleaktiviteten på terminalene. Under observasjonen ble ikke den ansatte observert i nærheten av spillterminalene. Den ansatte hadde ikke tilstrekkelig oversikt over spillvirksomheten til å kunne kontrollere om det foregår ureglementert spilleaktivitet.

På bakgrunn av Lotteritilsynets observasjoner anser vi at nevnte oppstillingssteder for terminalspill som brudd på krav i spillreglene for Multix, punkt 2.12.

4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert fire forbedringsområder for selskapet.

4.3.1 Begrepet Spillansvarlig

Spillereglementet for Multix og Belago bruker begrepet «Spillansvarlig» i ulike bestemmelser. Begrepet «Spillansvarlig» er i spillreglene definert som «Den ansatte hos Lokalinnehaveren som til enhver tid er ansvarlig for tilsyn med spillvirksomheten på Oppstillingsstedet i henhold til de plikter som pålegges Lokalinnehaver i kontraktsforholdet med Norsk Tipping».

Definisjonen viser til «Den ansatte» som en spesifikk person. Dette stemmer overens med hvordan Norsk Tipping benytter begrepet «Spillansvarlig». Norsk Tipping har i sine system registrert en person, herunder spillansvarlig, per lokalinnehaver eller kommisjonær. Spillansvarlig hos kommisjonærer blir invitert på kurs hos Norsk Tipping mens Spillansvarlig hos lokalinnehavere får tilgang til opplæringsmateriell og veiledninger fra selskapet. Dette samsvarer med spillregel for Multix og Belago,

punkt 2.6, som omtaler Norsk Tippings ansvar for å tilby nødvendig og relevant opplæring av Spilleansvarlige. Spillansvarlig er også kontaktpersonen mellom lokalinnhaver eller kommisjonær og Norsk Tipping. Norsk Tipping gir Spillansvarlig ansvar for å lære opp andre ansatte hos lokalinnhaver eller kommisjonær, samt distribuere informasjonen som sendes ut fra Norsk Tipping.

Spillereglementet for Multix bruker begrepet «Spillansvarlig(e)» i spilleregel 2.12, som omhandler kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten. Spilleregel 5.2 i spillereglementet for både Multix og Belago beskriver Lokalinnhavers plikter. Begrepet «Spillansvarlig(e)» benyttes i denne sammenheng om personer som skal ha et dedikert ansvar for spilleaktiviteten, og som alltid skal være tilstede innenfor åpningstiden. Disse vil være stedfortreder for «den ansatte» som er «Spillansvarlig» med overordnet ansvar hos lokalinnhaver for Multix, lokalinnhaver for Belago eller hos kommisjonær.

Rollen «Spillansvarlig» og ansvar som følger derav er videreført inn i avtalekontrakten mellom Norsk Tipping og lokalinnhaver for Multix/lokalinnhaver for Belago/kommisjonær. Dette pålegger de som er stedfortreder et betydelig ansvar og stiller krav om høy spillkompetanse.

Revisjonen avdekket at Norsk Tipping har ulik tolkning av begrepet «Spillansvarlig» enn hva som fremkommer av spillereglene for Multix, punkt 2.12 og 5.2 og i spillereglene for Belago punkt 5.2. Selskapets oppfølging av lokalinnhavere for Multix eller Belago og kommisjonærer er basert på at «Spillansvarlig» er en spesifikk person hos den enkelte lokalinnhaver eller kommisjonær, og er den som tilbys nødvendig opplæring fra Norsk Tipping sentralt. «Spillansvarlig» er kontaktpersonen inn mot Norsk Tipping og er den som mottar informasjon om føringer som skal etterleves ute hos lokalinnhavere eller kommisjonærer.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Tipping iverksetter tiltak for å sikre en enhetlig bruk av begrepet «Spillansvarlig» og vurdere behovet for en ytterligere klargjøring av andre roller. Selskapet bør også sikre at ansvar og myndighet til de ulike rollene er tydelig definert i gjeldende regelverk.

4.3.2 Plassering av spillterminal i offentlig areal/rom

Spilleregel for Multix, punkt 2.11, regulerer krav til oppstilling av spillterminaler. Det følger av punkt 2.11 at «...*Spillterminaler skal ikke kunne oppstilles på følgende steder:[...] b) Offentlig areal/rom, dvs fellesarealer på kjøpesenter, eller trafikk-knutepunkt...*».

Formålet med regelen er å forhindre at privatpersoner blir eksponert for spilltilbud i det offentlige rom, som for eksempel under kollektivreiser mellom hjem og arbeid/skole etc., samt der allmennheten ferdes for å utføre sine daglige gjøremål.

Lotteritilsynets kontroll med lokalinnhavere og kommisjonærer avdekket et oppstillingssted hvor kommisjonærens Multix spillterminaler var plassert i grensen mellom butikk og trafikkknutepunkt/fellesareal på kjøpesenter. Spillterminalene var plassert innenfor butikkens areal, men kan oppleves fra et kundeperspektiv som om de er plassert på utsiden av butikklokalet (se vedlegg 2).

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Tipping sikrer at allmennheten ikke blir eksponert for spilltilbud i det offentlige rom i strid med formålet med spilleregel 2.11 for Multix ved utplassering av nåværende eller fremtidige spillterminaler.

4.3.3 Spillevevt.no via mobil

Spillterminalene skal i henhold til spillereglementet for både Multix og Belago, punkt 6.6, gi opplysninger om hvor spillere kan finne mer informasjon om spilleavhengighet. Norsk Tipping har etablert

www.spillevelt.no som gir informasjon om spilleavhengighet og selskapets ansvarlighetsregime.

Lotteritilsynets kontroll avdekket at om en går til www.spillevelt.no via nettleser på mobil kommer man til «Min Side» på Norsk Tipping sin hjemmeside, og ikke direkte til selskapets informasjonsside om spilleavhengighet. Om en går til www.spillevelt.no via nettleser på pc kommer en derimot direkte til fremsiden for spillevelt sidene (se vedlegg 1, punkt 1.3).

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Tipping sikrer at spillere får lett tilgang til informasjon om spilleavhengighet når de benytter nettleser på mobil.

4.3.4 Henvisning i spilleregler

Spillereglene for Multix og Belago benytter henvisninger til andre bestemmelser i spillerelementet.

Lotteritilsynet har foretatt kontroll av henvisningene som benyttes i spillerelementet. Kontrollen avdekket at det henvises til feil bestemmelser i tre tilfeller. Dette gjelder henvisning i spilleregler for Multix og Belago punkt 2.5, samt henvisning i spilleregel for Multix punkt 9.2 (se vedlegg 1, punkt 1.4).

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Tipping korrigerer henvisningene i spillereglene for Multix og Belago.

5. Avslutning

Norsk Tipping har etablert system og rutiner for kontroll med terminalspill på områder hvor det foreligger risiko for misligheter. Spillterminalene er stabile og ivaretar god spillsikkerhet.

Gjennomførte kontroller med kommisjonærledet bekreftet at kommisjonærene har god kjennskap til spillerelement, sikkerhetsføringene fra Norsk Tipping og generell høy spillkompetanse. Norsk Tipping har etablert et velfungerende rammeverk for opplæring og oppfølging av kommisjonærledet.

Revisjonen avdekket imidlertid svakheter med opplæring og oppfølging av lokalinnhaverledet. Gjennomførte kontroller avdekket at lokalinnhavere for Multix har manglende kjennskap til både spillerelement og sikkerhetsføringer fra Norsk Tipping, samt lav kunnskap om spillansvarlighet.

Revisjonen avdekket sju avvik, og identifiserte fire forbedringsområder.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for korrigerende avvik. Oppfølgingsplanen skal som et minimum angi en tidsramme for retting av avvik, hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført og hvem i virksomheten som er ansvarlig. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er 5. september 2016.

Vedlegg 1 – Kontroll av spillereglement for Multix og Belago

Gjennom revisjonen har vi kontrollert etterlevelse av spilleregler for Multix og Belago. Lotteritilsynet har gjennomført testspill på Multix og Belago spillterminaler sett opp mot krav i spillereglene. Resultat fra kontrollen er oppsummert i tabellene nedenfor.

1.1 Testspill på Multix spillterminaler

Spillregel	Beskrivelse spillregel	Kommentar	Konklusjon
3.3	I en Spillsesjon skal Spilleren på en tydelig og enkel måte få tilgang til følgende informasjon på norsk:		Avvik: Brudd på spilleregel 3.3 h)
	a) Innsats valgt før Spillsekvens startes	I spillvinduet er innsats tydelig og det er i de fleste spill enkelt å justere innsats.	
	b) Samlet Innsats, utfallet av gevinsttrekning og eventuell samlet Gevinst.	Tilfredsstillende informasjon til spiller.	
	c) Beskrivelse og Gevinstplan for hvert Spill	Ligger ofte i en undermeny. Tilgjengelig informasjon er i samsvar med krav.	
	d) Disponibel Spillsaldo	Fremkommer tydelig i spillvinduet.	
	e) Akkumulert Innsats og Gevinst i Spillsesjonen	Finner informasjonen under min side. Min side viser ingen informasjon om tilsvarende tall for gamle spillsesjoner eller tidligere måneder.	
	f) Tap i forhold til personlige grenser	Informasjon tilgjengelig på min side.	
	g) Brukt tid i forhold til personlige grenser	Informasjon tilgjengelig på min side.	
h) Informasjon om i hvor stor grad Spiller kan påvirke utfallet.	Informasjon om i hvor stor grad spiller kan påvirke utfallet er i de fleste tilfeller tilgjengelig på hjelpsidene til spillene. Kontrollen avdekket imidlertid to eksempler på at spiller ikke får denne informasjonen. Dette gjelder spillene Jokerdryss Loke og Monster Cash.		
3.5	Det skal kun være mulig å delta i én Spillsekvens om gangen.	Ikke mulig å åpne et nytt spill uten å avslutte det forrige spillet.	Ingen avvik eller merknader
4.3	a) Innsats kan maksimalt være kr 50 i en Spillsekvens.	Ingen spill med høyere innsats enn kr 50	Ingen avvik eller merknader
	b) For hver Innsats må Spilleren utføre en aktiv handling. (Autoplay er ikke tillatt)	Ikke mulig å holde spinnknappen inne, må aktivt trykke på knappen for å gjennomføre nytt spill.	
4.4	Gevinst kan maksimalt være kr 1 500.	Identifiserte ingen spill med informasjon om høyere gevinstplan enn kr 1500. Kravet er ikke testet i praksis.	Ingen avvik eller merknader
4.6	Det skal ta minimum 3,0 sekunder fra en Spillsekvens	Foretatt kontroll av enkelte spill. Ikke mulig å få startet en ny	Ingen avvik eller merknader

Spillregel	Beskrivelse spillregel	Kommentar	Konklusjon
	startes til en ny Spillsekvens kan starte.	spillsekvens før det har gått 3 sekunder.	
4.7	a) Spillterminalen skal ikke avgi lyd når den ikke er aktivert av Spiller.	Ikke registrert lyd fra terminal når den har vært inaktiv.	Ingen avvik eller merknader
	b) Spillterminalen skal ikke avgi lyd som minner om klingende mynt.	Ikke registrert lyd som minner om klingende mynt.	
4.8	Gevinster kan ikke samles opp ved avsetning fra Innsats gjennom flere Spillsekvenser innenfor samme Spillsesjon.	Kun mulig å få oppsamling av gevinster under gratisspinn, men dette er definert som en spillsekvens.	Ingen avvik eller merknader
6.1	Maksimalt samlet Tap på Multix for en Spiller kan ikke overskride kr 600 per kalenderdag eller kr 2500 per kalendermåned. En ny Spillsekvens kan ikke utføres dersom en av tapsgrensene overskrides.	Ikke mulig å overføre mer penger enn personlig tapsgrense.	Ingen avvik eller merknader
6.2	Ved bruk av stoppfunksjonen på terminalen kan en Spiller stoppe sin bruk av Multix umiddelbart, og for følgende perioder:	Alternativene tolv timer, minimum syv dager og minimum fire uker er tilgjengelig på min side. Det er i tillegg et alternativ med 90 dager.	Ingen avvik eller merknader
	a) 12 timer	Permanent utestengelse er også tilgjengelig direkte på terminalen.	
	b) Minimum syv dager (7x24 timer)		
	c) Minimum fire uker (4x7x24 timer)		
6.4	Spilleren skal enkelt kunne sette andre personlige grenser for maksimalt samlet Tap og maksimalt samlet tidsbruk innenfor valgte tidsperioder innenfor grensene som nevnt i 6.1 og 6.2.	Tilgjengelig på Min Side.	Ingen avvik eller merknader
6.6	Ved bruk av Multix-spill skal det være et menyvalg med henvisning til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:		Avvik: Brudd på spillregel 6.6 a) Merknad: Sikre at spillere får lett tilgang til informasjon om spilleavhengighet når de benytter nettleser på mobil
	a) Informasjon om at Spill kan skape avhengighet	På terminal er det ingen beskrivelse av at spill kan skape avhengighet.	
	b) Opplysninger om hvor det finnes mer informasjon om spilleavhengighet	Terminal gir kontaktinformasjon til hjelpelingen samt henviser til Norsk Tippings ansvarlighetsregime som presenteres på www.spillevelt.no .	

Spilleregul	Beskrivelse spilleregul	Kommentar	Konklusjon
		<p>På terminalen er det også mulighet for å ta en selvtest.</p> <p>Lotteritilsynets kontroll avdekket at om en går til www.spillevevt.no via nettleser på mobil kommer man til Min Side på Norsk Tipping sin hjemmeside, og ikke direkte til selskapets informasjonsside om spilleavhengighet. Dette til tross for at spillevevt sidene er tilgjengelige på selskapets mobilapplikasjon.</p> <p>Dersom en går til www.spillevevt.no via nettleser på pc kommer en derimot direkte til fremsiden til spillevevt sidene</p>	

1.2 Testspill på Belago spillterminaler

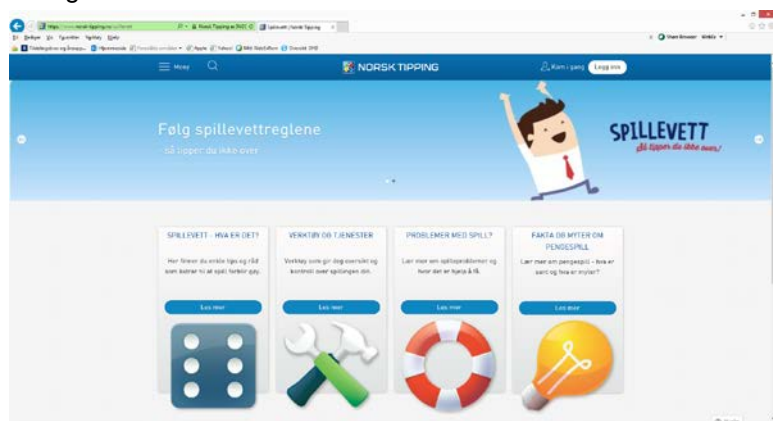
Spilleregul	Beskrivelse spilleregul	Kommentar	Konklusjon
3.3	I en Spillsesjon skal Spilleren på en tydelig og enkel måte få tilgang til følgende informasjon på norsk:		Ingen avvik eller merknader
	a) Innsats valgt før Spillsekvens startes.	I spillvinduet er innsats tydelig og det er i de fleste spill enkelt å justere innsats.	
	b) Samlet Innsats, utfallet av gevinsttrekning og eventuell samlet Gevinst.	Tilfredsstillende informasjon til spiller.	
	c) Beskrivelse og Gevinstplan for hvert Spill.	Ligger ofte i en undermeny. Tilgjengelig informasjon er i samsvar med krav.	
	d) Disponibel Spillsaldo.	Fremkommer tydelig i spillvinduet.	
	e) Akkumulert Innsats og Gevinst i Spillsesjonen.	Finner informasjonen under min side. Min side viser ingen informasjon om tilsvarende tall for gamle spillsesjoner eller tidligere måneder.	
	f) Tap i forhold til personlige grenser.	Informasjon tilgjengelig på min side.	

Spilleregel	Beskrivelse spilleregel	Kommentar	Konklusjon
	g) Brukt tid i forhold til personlige grenser.	Informasjon tilgjengelig på min side.	
	h) Informasjon om i hvor stor grad Spiller kan påvirke utfallet.	Informasjon om i hvor stor grad spiller kan påvirke utfallet tilgjengelig på hjelp-sidene til spillene.	
3.4	Det skal kun være mulig å delta i én Spillsekvens om gangen.	Ikke mulig å åpne et nytt spill uten å avslutte det forrige spillet.	Ingen avvik eller merknader
4.3	a) Innsats kan maksimalt være kr. 50 i en Spillsekvens.	Ingen spill med høyere innsats enn kr 50.	Ingen avvik eller merknader
	b) For hver Innsats må Spilleren utføre en aktiv handling. (Autoplay er ikke tillatt)	Ikke mulig å holde spinnknappen inne, må aktivt trykke på knappen for å gjennomføre nytt spill.	
4.4	a) Gevinst kan maksimalt være kr 2 500.	Identifiserte ingen spill med informasjon om høyere gevinstplan enn kr 2500. Kravet er ikke testet i praksis.	Ingen avvik eller merknader
	b) Det kan tilbys en lokal jackpot på kr 12 000 lokalt og en nasjonal jackpot på kr 50 000.	Det er to lokale (gull og sølv) og en nasjonal jackpot tilgjengelig.	
4.6	Det skal ta minimum 3,0 sekunder fra en Spillsekvens startes til en ny Spillsekvens kan starte.	Foretatt kontroll av enkelte spill. Ikke mulig å få startet en ny spillsesjon før det har gått 3 sekunder.	Ingen avvik eller merknader
4.7	Spillterminalen skal ikke avgi lyd når den ikke er aktivert av Spiller.	Ikke registrert lyd fra spillterminal når den har vært inaktiv. Ofte har lyden vært skrudd helt av på mange spillterminaler.	Ingen avvik eller merknader
6.1	Maksimalt samlet Tap på Belago for en Spiller kan ikke overskride kr 800 per kalenderdag eller kr 4000 per kalendermåned. En ny Spillsekvens kan ikke utføres dersom en av tapsgrensene overskrides.	Ikke mulig å overføre mer penger enn personlig tapsgrense.	Ingen avvik eller merknader
6.2	Ved bruk av stoppfunksjonen på terminalen kan en Spiller stoppe sin bruk av Belago umiddelbart, og for følgende perioder:	Alternativene tolv timer, minimum syv dager og minimum fire uker er tilgjengelig på min side. Det er i tillegg et alternativ med 90 dager.	Ingen avvik eller merknader

Spilleregel	Beskrivelse spilleregel	Kommentar	Konklusjon
	a) 12 timer	Permanent utestengelse er også tilgjengelig direkte på terminalen.	
	b) Minimum syv dager (7x24 timer)		
	c) Minimum fire uker (4x7x24 timer)		
6.4	Spilleren skal enkelt kunne sette andre personlige grenser for maksimalt samlet Tap og maksimalt samlet tidsbruk innenfor valgte tidsperioder innenfor grensene som nevnt i 6.1 og 6.2.	Tilgjengelig på Min Side.	Ingen avvik eller merknader
6.6	Ved bruk av Belago-spill skal det være et menyvalg med henvisning til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:		Avvik: Brudd på spilleregel 6.6 a) Merknad: Sikre at spillere får lett tilgang til informasjon om spilleavhengighet når de benytter nettleser på mobil
	a) Informasjon om at Spill kan skape avhengighet.	På terminal er det ingen beskrivelse av at spill kan skape avhengighet.	
	b) Opplysninger om hvor det finnes mer informasjon om spilleavhengighet.	Terminal gir kontaktinformasjon til hjelpelingen samt henviser til Norsk Tippings ansvarlighetsregime som presenteres på www.spillevevt.no . På terminalen er det også mulighet for å ta en selvtest. Lotteritilsynets kontroll avdekket at om en går til www.spillevevt.no via nettleser på mobil kommer man til Min Side på Norsk Tipping sin hjemmeside, og ikke direkte til selskapets informasjonsside om spilleavhengighet. Dette til tross for at spillevevt sidene er tilgjengelige på selskapets mobilapplikasjon. Dersom en går til www.spillevevt.no via nettleser på pc kommer en derimot direkte til fremsiden til spillevevt sidene	

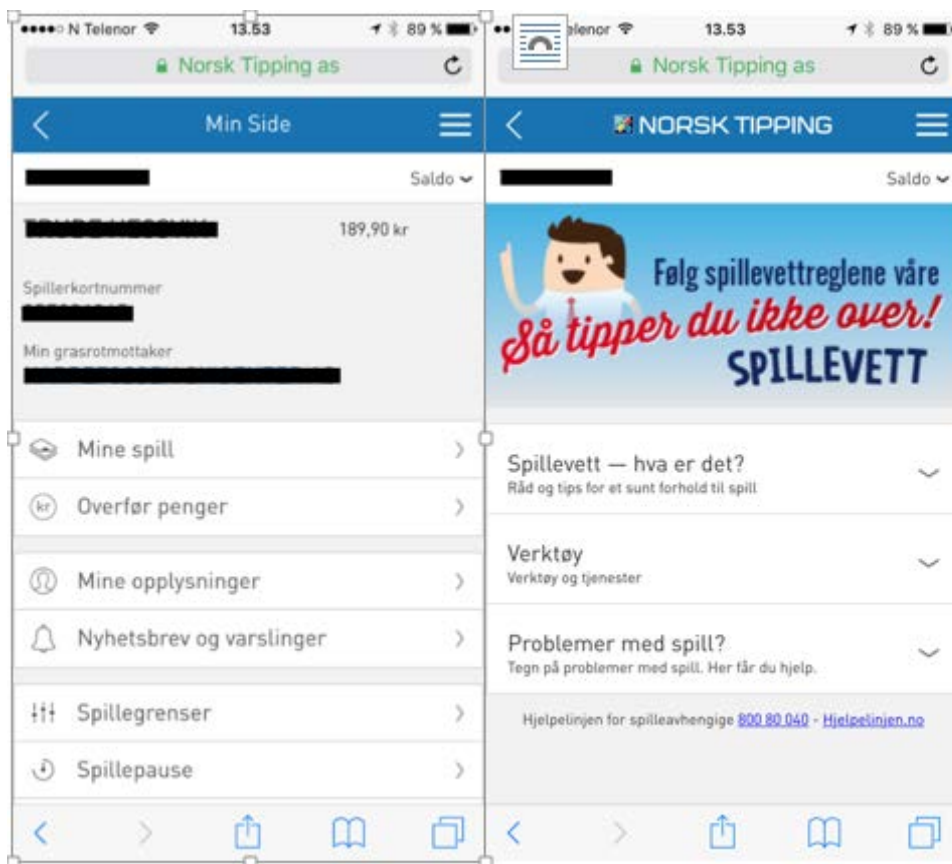
1.3 Spillevelt.no via mobil

I henhold til spillereglementet for både Multix og Belago, punkt 6.6 b), gir spillterminalene opplysninger om hvor det finnes mer informasjon om spilleavhengighet. Spillterminalene henviser til Hjelpelinjen og selskapets egen side www.spillevelt.no. Om en går til www.spillevelt.no via nettleser på pc kommer man til følgende side:



Om en går til www.spillevelt.no via nettleser på mobil kommer man til Min Side:

Dette selv om www.spillevelt.no er tilrettelagt på selskapets mobilapplikasjon:



Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at spillere får lett tilgang til informasjon om spilleavhengighet når de benytter nettleser på mobil.

1.4 Henvisning i spilleregler

Gjennom revisjonen ble det foretatt kontroll av innhold i spillereglene. Kontrollen avdekket at det foreligger feil henvisninger i spillerelementet.

Resultat fra kontrollen er oppsummert i tabell nedenfor:

Spilleregul	Beskrivelse spilleregul	Spilltype	Kommentar	Konklusjon
2.5	Norsk Tipping skal stenge for Spill når personlig satte begrensninger eller globale begrensninger inntreffer, eller når grenser satt i punkt 5.1 overskrides.	Multix og Belago	Spilleregul 5.1 omhandler aldergrense for spill på Multix og Belago Spilleregul 6.1 og 6.4 omhandler beløpsgrenser og personlig satte grenser.	Spillereglene henviser til feil spilleregler.
9.2	For å få Spillerkort må Spilleren oppgi personinformasjon, j.f. pkt. 0.	Multix	Pkt. 0 eksisterer ikke i spillereglene for Multix.	Feil henvisning i spilleregul.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer korrekte henvisninger i spillereglene for Multix og Belago.

Vedlegg 2 – Lokalinnehaver-/kommisjonærbesøk

2.1 Kontroll hos lokalinnehavere og kommisjonærer

Lotteritilsynet har gjennomført kontroll hos lokalinnehavere for Multix, lokalinnehavere for Belago og kommisjonærer lokalisert i Oslo, Sandefjord og Bergen. Kontrollen ble utført i perioden 12.-15. april 2016 og har bestått av en kombinasjon av observasjon og intervju.

Sentrale temaer ved intervju har vært hvilken dokumentasjon som er mottatt fra Norsk Tipping, hvilken kommunikasjon Norsk Tipping har med lokalinnehaver for Multix/lokalinhavere for Belago/kommisjonær, både fra sentralt hold og fra Norsk Tippings salgsleder, samt kjennskap til spillereglement for Multix/Belago og Norsk Tippings sikkerhetsinstruks.

Vi har gjennomført følgende kontroller:

Sted	Type kontroll	Type avtale	Type spill	Kommentar
Oslo	Intervju	Lokalinnehaver	Multix	Lite kunnskap om spilleavhengighet. Ingen informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
Oslo	Intervju	Lokalinnehaver	Belago	Alle ansatte har gjennomført kurs i spillansvarlighet. Kjennskap til sikkerhetsinstruks.
Oslo	Intervju	Lokalinnehaver	Multix	Lite kjennskap til spillereglement. Ingen kjennskap til sikkerhetsinstruks. Ingen informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet. Lite kunnskap om spilleavhengighet.
Oslo	Intervju	Lokalinnehaver	Multix	Lite kjennskap til spillereglement. Ingen kjennskap til sikkerhetsinstruks. Ingen informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet. Lite kunnskap om spilleavhengighet.
Oslo	Intervju	Lokalinnehaver	Belago	Alle ansatte har gjennomført kurs i spillansvarlighet. Kjennskap til sikkerhetsinstruks. Lite kjennskap til tippeskolen.no

Sted	Type kontroll	Type avtale	Type spill	Kommentar
Oslo	Observasjon	Lokalinnehaver	Belago	Plassering av spillterminaler gir begrenset mulighet til å gjennomføre kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten (se bilde i punkt 2.1.1 nedenfor).
Oslo	Observasjon	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Plassering av spillterminaler gir mulighet for kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten.
Oslo	Observasjon	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Person med dedikert ansvar for spill tilstede hos kommisjonær.
Oslo	Observasjon	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Person med dedikert ansvar for spill tilstede hos kommisjonær.
Oslo	Observasjon	Lokalinnehaver	Belago	Plassering av spillterminaler gir mulighet for kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten.
Oslo	Observasjon	Lokalinnehaver	Belago	Plassering av spillterminaler gir mulighet for kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten.
Sandefjord	Intervju	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	God oppfølging fra salgsleder. Alle ansatte har gjennomført e-læringskurs. Informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet. God kjennskap til sikkerhetsinstruks og spillereglement.
Sandefjord	Intervju	Lokalinnehaver	Belago	Alle ansatte har gjennomført kurs i spillansvarlighet. Liten kjennskap til sikkerhetsinstruks.
Sandefjord	Intervju	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	God oppfølging fra salgsleder. Alle ansatte har gjennomført e-læringskurs. God kjennskap til sikkerhetsinstruks og spillereglement. Ingen informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
Sandefjord	Intervju	Lokalinnehaver	Multix	Ingen kjennskap til spillereglement eller sikkerhetsinstruks. Ingen informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.

Sted	Type kontroll	Type avtale	Type spill	Kommentar
Sandefjord	Observasjon	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Godkjent plassering av spillterminaler. Informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
Bergen	Observasjon	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Spilleregul for Multix, punkt 2.11 og 2.12, regulerer krav til oppstilling av spillterminaler. Plassering av spillterminaler gir begrenset mulighet til å gjennomføre kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten. Videre er plassering av terminalene på grensen mellom butikk og trafikkknutepunkt / fellesareal på kjøpesenter. Terminalene oppleves fra et kundeperspektiv som om de er plassert på utsiden av butikklokalet (se punkt 2.1.1 nedenfor).
Bergen	Intervju	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Ansatte har god kjennskap til sikkerhetsinstruks og spillereglement. Informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
Bergen	Intervju	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Ansatte har god kjennskap til sikkerhetsinstruks og spillereglement. Informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
Bergen	Intervju	Lokalinnehaver	Multix	Lite kjennskap til spillereglement og sikkerhetsinstruks. Ingen informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
Bergen	Intervju	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	God oppfølging av salgsleder. Ansatte har god kjennskap til sikkerhetsinstruks og spillereglement. Informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet.
Bergen	Observasjon	Lokalinnehaver	Belago	Godkjent plassering av spillterminaler.

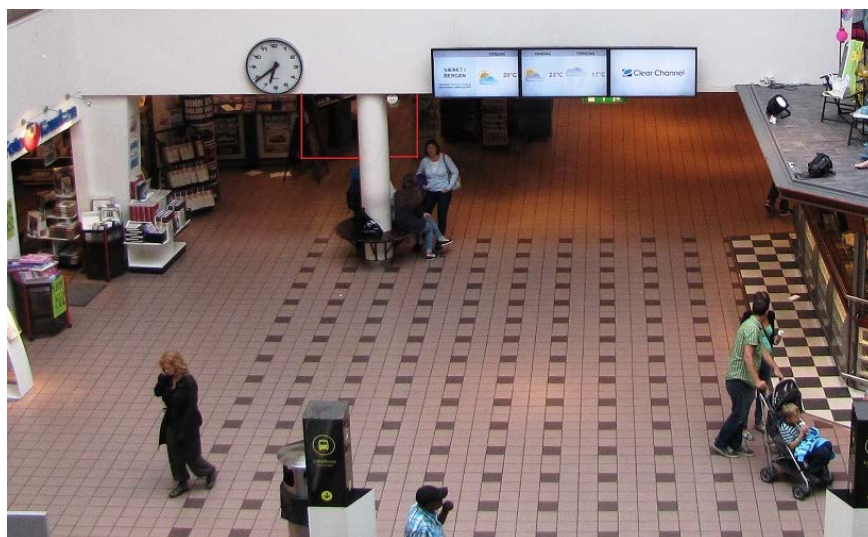
Sted	Type kontroll	Type avtale	Type spill	Kommentar
Bergen	Observasjon	Kommisjonær med lokalinnehaververv	Multix	Godkjent plassering av spillterminaler.

2.1.1 Plassering av spillterminal

Plassering av spillterminaler som gir begrenset mulighet til å gjennomføre kontinuerlig tilsyn med spilleaktiviteten. Bildene viser oppstilling av spillterminaler hos Narvesen på Bergen Storsenter og hos Bjerkeboden på Bjerke Travbane. Plassering av spillterminalene anses som brudd på krav som fremgår av spillregel for Multix punkt 2.12.



Bildet nedenfor viser plassering av spillterminal på grensen mellom butikk og trafikkknutepunkt/fellesareal på kjøpesenter. Spillterminalene var plassert innenfor butikkens areal, men oppleves fra et kundeperspektiv som om de er plassert på utsiden av butikklokalet. Område hvor spillterminalene er oppstilt er merket med rødt på bilde. Spillterminalene er plassert hos Narvesen på Bergen Storsenter.



Lotteritilsynet anbefaler Norsk Tipping å sikre at allmennheten ikke blir eksponert for spilltilbud i det offentlige rom, samt der allmennheten ferdes for å utføre sine daglige gjøremål, ved utplassering av nåværende eller fremtidige spillterminaler.

Vedlegg 3 – Gjennomføring av stedlig tilsyn

21. april 2016

Tidspunkt	Tema	Deltagere
08:30 – 09:00	<u>Åpningsmøte</u> <ul style="list-style-type: none">– Bakgrunn for tilsyn– Mål og overordna problemstillinger– Revisjonskriterier– Gjennomføring av tilsyn	Lene Finstad Thorbjørn Unneberg Roger Soleim Espen Skyrud Christian Bjerke Roy Nesholen Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad
09:00 – 10:30	<u>Overordna føringer</u> <ul style="list-style-type: none">– Strategi og mål– Ansvar/myndighet– Risikovurdering og tiltak– Avvikshåndtering	Espen Skyrud Roger Soleim Christian Bjerke Trond Laupstad
10:30 – 10:45	Pause	
10:45 – 11:30	<u>Produksjonssetting av nye spill eller endring i spillsystem</u> <ul style="list-style-type: none">– Utvikling av spillkonsept– Godkjenning av spill– Lansering av spill– Endringer i spill– Feilretting i spill– Fjerning av spill	Espen Skyrud Roy Nesholen Lars Martin Ottesen Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad
11:30 – 12:00	Lunsj	
12:00 – 15:00	<u>Dialog med kommisjonærer/lokalinnehavere</u> <ul style="list-style-type: none">– Etablering av kundeforhold– Rollen til spillansvarlig– Opplæring– Sikkerhetsinstruks– Oppfølging fra NT sentralt– Oppfølging fra NTs salgsleder	Espen Skyrud Roger Soleim Christian Bjerke Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad
14:15 – 14:30	Pause	
14:30 – 15:00	Forts. <u>Dialog med kommisjonærer/lokalinnehavere</u>	Espen Skyrud Roger Soleim Christian Bjerke Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad
15:00 – 16:00	<u>Kontroll av etterlevelse av spilleregler</u> <ul style="list-style-type: none">– Overvåking– Avbruddssituasjoner	Espen Skyrud Thomas Brinkman Roy Nesholen Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad

22. april 2016

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 – 09:30	<u>Klager</u> <ul style="list-style-type: none">– Lagring av spillrunder– Omfang av klager	Espen Skyrud Øyvind Lødemel Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad
09:30 – 10:30	<u>Kontroll og evaluering</u> <ul style="list-style-type: none">– Oppdage og reagere på forbedringsmuligheter– Kontinuerlig forbedring	Espen Skyrud Roger Soleim Christian Bjerke Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad
10:30 – 10:45	Pause	
10:45 – 11:45	Resultat etter kontroll av spilleregler <ul style="list-style-type: none">– Testspill på Multix og Belago terminal kontroll av spilleregler– Kommisjonær-/lokalinnehaverbesøk	Espen Skyrud Roger Soleim Christian Bjerke Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad
12:00 – 12:30	Lunsj	
12:30 – 13:30	Oppsummering av gjennomført revisjon	Lotteritilsynet
13:30 –	<u>Slutt møte</u> <ul style="list-style-type: none">– Presentere resultat– Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport– Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader	Lene Finstad Thorbjørn Unneberg Roger Soleim Espen Skyrud Christian Bjerke Bjørn-Inge Sletta Trond Laupstad