

Tilsynsrapport

Markedsføring og
distribusjon av spill gjennom
elektroniske kanaler



Tilsynsrapport

Rapport nr.	2 – 2016
Saksnr	16/01113
Revisjonsdato	23. - 24. juni 2016
Foretak	Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
Revisjonsteam	Revisjonsleder: Trude Iren Hessvik, seniorrådgiver Medrevisor: Steinar Mjøs, rådgiver Medrevisor: Lars Petter Degnepoll, rådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport nr. 2 – 2016 beskriver resultat etter revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler hos Norsk Rikstoto.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Rikstoto etterlever myndighetskrav og selvpålagte krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Norsk Rikstotos forståelse og praktisering av retningslinjene for markedsføring, etablerte føringer for markedskommunikasjon i Norsk Rikstotos distribusjonskanaler, samt oppfølging av Norsk Rikstotos kommisjonærer har vært sentrale temaer under revisjonen.

Norsk Rikstoto har gjennom sitt kvalitetssystem etablert interne og eksterne kontrollaktiviteter for å ivareta myndighetskrav for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Lotteritilsynet har gjennomført kontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon i egne distribusjonskanaler og hos Norsk Rikstotos kommisjonærer. Kontrollen viste at tiltakene Norsk Rikstoto har iverksatt ut mot kommisjonærledet har hatt positiv effekt. Lotteritilsynet har ikke avdekket spillsider med markedskommunikasjon i brudd med kravene som fremgår av retningslinjer for markedsføring.

Revisjonen avdekket imidlertid at Norsk Rikstoto ikke har etablert tilstrekkelige kontroller for å sikre at kravene til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ivaretas i egne distribusjonskanaler.

Revisjonen avdekket fire avvik.

1. Norsk Rikstotos mobilapplikasjon fremstiller ikke vinnersjansene for spillet 5+ på en korrekt og balansert måte.
2. Markedsmateriell fra lanseringen av spillet 5+, som er utplassert hos fysiske kommisjonærer, er egnet til å villedde eller gi utilstrekkelig veiledende informasjon til forbrukerne.

3. Norsk Rikstotos twitterkonto har to innlegg som anses å gi villedende eller utilstrekkelig veiledende informasjon til forbrukerne.
4. Spillsiden til en av Norsk Rikstotos e-kommisjonærer mangler henvisning til informasjon om spilleavhengighet.

Lotteritilsynet har fem merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto sikrer at informasjon som e-kommisjonærene presenterer på sine spillsider gir en korrekt og balansert fremstilling av mulighetene for gevinst.
2. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto foretar en evaluering av utforming, implementering og etterlevelse av etablert rutine for oppdatering av informasjon om vinnerjanser.
3. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto gjennomgår sine rutiner for lansering av e-kommisjonærers spillsider, og iverksetter nødvendige tiltak som sikrer at spillsidene er i samsvar med pliktene som følger av e-kommisjonæravtalen før lansering.
4. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å sikre at personer som benytter Norsk Rikstotos mobilapplikasjon for kjøp av spill enkelt får tilgang til informasjon om mulighet for utestengelse fra spill.
5. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å forankre prosedyre for risikostyring hos Salg og Marked.

Førde, 31. august 2016



Trude Iren Hessvik
seniorrådgiver



Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	5
3. Revisjonskriterier	6
3.1 Forskrift om totalisatorspill	6
3.2 Konsesjon for totalisatorspill	7
3.3 Retningslinjer for markedsføring	7
3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	8
3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem	8
4. Resultat	8
4.1 Etablerte kontrollaktiviteter	8
4.1.1 Kontrollaktiviteter i egne kanaler	9
4.1.2 Kontrollaktiviteter mot e-kommisjonærer	10
4.1.3 Kontrollaktiviteter mot fysiske kommisjonærer	11
4.2 Avvik	11
4.2.1 Vannersjanser for spillet 5+	11
4.2.2 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring av spillet 5+	12
4.2.3 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring på Twitter	12
4.2.4 Henvisning til informasjon om spilleavhengighet	13
4.3 Merknader	14
4.3.1 Informasjon fra e-kommisjonærer	14
4.3.2 Oppdatering av vannersjanser	14
4.3.3 E-kommisjonærenes spillsider	15
4.3.4 Informasjon om spilleavhengighet på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon	15
4.3.5 Risikostyring	16
5. Avslutning	16
Vedlegg 1 – Kontroll av markedsføring	18
1.1 Kontroll av e-kommisjonærer	18
1.1.1 Informasjon fra e-kommisjonær	20
1.1.2 Spillside hos e-kommisjonær	20
1.2 Kontroll av fysiske kommisjonærer	21
1.2.1 Markedsføring av spillet 5+ hos fysiske kommisjonærer	21
1.3 Kontroll av egne distribusjonskanaler	22
1.3.1 Vannersjanser for spillet 5+ på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon	25
1.3.2 Innlegg på Norsk Rikstotos Twitter konto	26
1.4 Kontroll av betalt markedskommunikasjon	26
Vedlegg 2 – Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	28
2.1 Kontroll av e-kommisjonærer	28
2.1.1 Manglende henvisning til informasjon om spilleavhengighet	30
2.2 Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon	30
Vedlegg 3 – Gjennomføring av stedlig tilsyn	33

1. Innledning

November 2014 vedtok Kulturdepartementet og Landbruks- og matdepartementet nye retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto. Et sentralt hensyn bak retningslinjene er å styrke vernet av sårbare spillere. Dette har medført strengere krav til markedsføring av penge- og totalisatorspill.

Lotteritilsynet har de siste årene gjennomført årlige revisjoner av Norsk Rikstotos markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Fjorårets revisjon avdekket at Norsk Rikstoto hadde et forbedringspotensial knyttet til å sikre en enhetlig forståelse og praktisering av vilkårene som fremgår av retningslinjene, både internt i Norsk Rikstoto, og ute i kommisjonærleddet. På bakgrunn av dette utarbeidet Norsk Rikstoto en oppfølgingsplan for hvordan de skulle sikre god formidling av regelverket internt og til sine samarbeidspartnere, samt jevnlig kontroll med kommisjonærleddet.

Norsk Rikstotos forståelse og praktisering av retningslinjene for markedsføring, etablerte føringer for markedskommunikasjon i Norsk Rikstotos distribusjonskanaler, samt oppfølging av Norsk Rikstotos kommisjonærer har vært sentrale temaer under revisjonen. Videre har revisjonen omfattet kontroll av om distribuert markedskommunikasjon er i samsvar med myndighetskravene.

Målet med revisjonen har vært å evaluere om Norsk Rikstoto etterlever myndighetskrav og selvpålagte krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Rikstoto etablert for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler?
- Ivaretar etablerte kontroller myndighetskrav og selvpålagte krav?
- Etterleves kontrollene internt hos Norsk Rikstoto og ute i kommisjonærleddet?

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner hos Norsk Rikstoto for 2016 ble oversendt til Norsk Rikstoto den 25. januar 2016. Norsk Rikstoto mottok varsel om revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler den 16. mars 2016.

Tilsynet er 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 hos Norsk Rikstoto. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av Norsk Rikstotos etablerte prosedyrer og rutiner for markedsføring
- Gjennomgang av Norsk Rikstotos etablerte prosedyrer og rutiner for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
- Kontroll av markedsføring (vedlegg 1)
 - Kontroll av e-kommisjonærer
 - Kontroll av fysiske kommisjonærer
 - Kontroll av egne distribusjonskanaler
 - Hjemmeside, mobilapplikasjon, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube,

- Rikstoto Direkte (tipssending), E-post/SMS, Digital Markeds plass (DMP)
 - Kontroll av betalt markeds kommunikasjon
 - Kontrollert markeds materiell fra perioden juni 2015 – juni 2016
- Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler (vedlegg 2)
 - Kontroll av e-kommisjonærer
 - Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon
- Stedlig tilsyn 23. – 24. juni 2016 (vedlegg 3)
 - Intervju av ansatte hos Norsk Rikstoto for kartlegging av etablert system for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
 - Presentasjon av resultat fra gjennomførte kontroller

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 som beskriver hvilke korrigerende tiltak Norsk Rikstoto vil gjennomføre, hvem som er ansvarlig for oppfølgingen og en tidsramme for retting av avvik.

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

Kopi av tilsynsrapporten sendes til Landbruks- og matdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene i tilsynsrapporten.

3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill ble fastsatt ved kgl.res. 24. august 2007 med hjemmel i lov 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisatorspill.

Det følger av § 2 at formålet med forskriften er «å sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet».

Under revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Rikstoto i sin markedsføring ivaretar hensynet om at totalisatorspill skal foregå i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av totalisatorspill.

3.2 Konesesjon for totalisatorspill

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 2. desember 2011, i medhold av lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven), gitt konesesjon til å arrangere totalisatorveddeløp.

Under revisjonen har vi foretatt kontroll av følgende vilkår:

- Punkt 5a. som stiller krav om at konesesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at markedsføring av spill foregår i henhold til vedtatte retningslinjer.
- Punkt 5c. som stiller krav om at konesesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at gjeldende aldersgrenser for å delta i totalisatorspill via internett overholdes.
- Punkt 5e. som stiller krav om at konesesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å arbeide for å avdekke uønsket spilladferd.
- Punkt 5f. som stiller krav om at konesesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at personer med problemer henvises til aktuell ekspertise via internettsidene.

3.3 Retningslinjer for markedsføring

Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto ble fastsatt av Kulturdepartementet og Landbruksdepartementet 19. november 2014.

Etter totalisatorloven har Norsk Rikstoto enerett til å tilby totalisatorspill i Norge. Norsk Rikstoto er underlagt markedsføringsloven (Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. av 09.01.2009 nr. 2). Forbrukerombudet fører tilsyn med at markedsføringsloven blir fulgt. I tillegg er Norsk Rikstoto bundne av krav i Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto. Retningslinjene presiserer og utdyper føringer som fremgår av markedsføringsloven, men inneholder også strengere regler av hensyn til å forebygge risiko for problematisk spilleadferd.

Et overordnet krav til markedsføringen fra Norsk Rikstoto er at den ikke skal gå lenger enn det som er nødvendig for å kanalisere folks spillelyst fra det uregulerte pengespillmarkedet inn mot Norsk Rikstoto sine totalisatorspill. Det følger av kanaliseringshensynet at Norsk Rikstoto må foreta vurderinger av hva som er et nødvendig omfang og innhold av markedsføringen. Sentrale hensyn ved fastleggingen av nødvendig nivå på markedsføringen er behovet for å forebygge spillavhengighet og hensynet til å møte konkurransen fra uregulerte spilloperatører.

Retningslinjer for markedsføring tolkes på bakgrunn av bestemmelsene i markedsføringsloven. Retningslinjenes punkt 2.1 om villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring og punkt 2.8 om urimelig påtrengende eller aggressiv markedsføring tolkes i samsvar med vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-9 om villedende og aggressiv handelspraksis.

Det følger av markedsføringsloven § 6, 3. ledd at «*Dersom en handelspraksis er rettet til en bestemt forbrukergruppe, eller dersom bare en klart identifiserbar gruppe av forbrukere er særlig sårbare på grunn av psykisk eller fysisk svakhet, [...] og den næringsdrivende burde ha forstått dette, vurderes praksisens urimelighet ut fra den aktuelle forbrukergruppens perspektiv*». Lotteritilsynet legger til grunn at personer med problematisk spilleadferd er en slik klart identifiserbar gruppe av forbrukere under bestemmelsen.

Det følger videre av markedsføringsloven § 6, 4. ledd at «*En handelspraksis er alltid urimelig dersom den er villedende etter § 7 eller 8...*». Hvorvidt markedsføring av pengespill er villedende etter retningslinjene for markedsføring, må følgelig vurderes ut fra perspektivet til sårbare spillere som kan ha problematisk spilladferd.

3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 1. august 2006 med hjemmel i lov av 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator § 2.

Reglementet omhandler den tekniske gjennomføringen av Norsk Rikstoto sin distribusjon av totalisatorspill gjennom elektroniske kanaler. Formålet med reglene er å sikre at distribusjon av spill gjennomføres på en samfunnsmessig forsvarlig måte med sikte på å begrense uheldig spilleadfærd. Distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler skal gi like god sikkerhet og beskyttelse som distribusjon gjennom fysiske kanaler (fysiske kommisjonærer).

Norsk Rikstoto skal gi informasjon om spilleavhengighet til spillerne. Spillere skal få informasjon om at spill kan være avhengighetsskapende. Det skal videre opplyses om steder hvor man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet. Norsk Rikstoto skal også informere om iverksatte tiltak for å forebygge uønsket spilleadfærd.

Norsk Rikstoto skal legge til rette for at den enkelte spiller selv må sette en personlig grense på egen innsats i en definert tidsperiode, og gi spillerne tilgang på egen spillhistorikk som viser total innsats og gevinst i en angitt periode.

3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem

Norsk Rikstoto har gjennom sitt kvalitetssystem etablerte føringer for hvordan prosesser skal planlegges og utføres.

I denne revisjonen har vi kontrollert om etablerte prosedyrer og rutinebeskrivelser for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler etterleves.

4. Resultat

4.1 Etablerte kontrollaktiviteter

Norsk Rikstoto arbeider med ny strategiplan for perioden 2016-2020. Leveranser som skal sikre måloppnåelse av fastsatt strategi er kartlagt, og ansvar for gjennomføring av disse er definert og kommunisert ut i organisasjonen. Norsk Rikstoto opplyste under revisjonen at videre arbeid for Salg og Marked er å operasjonalisere leveransene ned i konkrete handlingsplaner. Handlingsplanene vil således være et viktig verktøy for å sikre at Salg og Marked jobber i samsvar med overordnet strategi.

Norsk Rikstoto har system for avvikshåndtering. Identifiserte avvik skal rapporteres ett nivå opp i systemet og registreres i kvalitetssystemet. Sikkerhetssjef kategoriserer og prioriterer avviket og fastsetter prosessansvarlig for håndtering av avviket. Avviket lukkes når tiltak er gjennomført, verifisert og godkjent av prosessansvarlig. En gjennomgang av avvikssystemet avdekket at Norsk Rikstoto har registrert få avvik knyttet til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Norsk Rikstoto har i sitt kvalitetssystem føringer som skal sikre at det opprettholdes et akseptabelt risikonivå for alle prosesser og systemer. Lotteritilsynet har i tidligere revisjoner gitt merknad til Norsk Rikstotos risikostyring for områdene markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Revisjonen avdekket at etablerte føringer for risikostyring ikke var gjort kjent hos ansatte i Salg og Marked. Lotteritilsynet anser at det fortsatt foreligger et forbedringspotensial knyttet til risikostyring for

Salg og Marked (se punkt 4.3.5).

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen blitt forelagt dokumentasjon for at Norsk Rikstoto foretar kontinuerlige målinger av hva som er et nødvendig nivå på markedsføring i betalt kommunikasjon og i egne kanaler.

Norsk Rikstoto opplyste under revisjonen at de er under sterkt press fra uregulerte spilloperatører. Det ble fremlagt målinger på investering fra regulerte og uregulerte aktører i markedsføring av pengespill. Oversikten viste at de uregulerte aktørene samlet har betydelig høyere brutto investering i markedsføring av pengespill rettet mot Norge enn de regulerte. To av de uregulerte aktørene hadde høyere investeringsnivå enn Norsk Rikstoto. Norsk Rikstoto har forklart at nivået på markedsføring er et resultat av behovet for å møte konkurransen fra de uregulerte aktørene og dermed ivareta kanaliseringshensynet.

Det ble videre forklart at hensynet til å forebygge spillavhengighet er en integrert del av vurderingene og beslutningsprosessen når omfang og innhold i markedsføring fastlegges. Et av måltallene som vurderes er tall fra Hjelpelinjestatistikken. Det ble fremlagt dokumentasjon som viser at nivået på spilleproblemer knyttet til totalisatorspill er stabilt og lavt sammenlignet med andre pengespill.

Norsk Rikstoto fremla videre dokumentasjon for at de har et økt fokus på ansvarlighet. Norsk Rikstoto har vært gjennom en omorganisering internt. Ny organisering inkluderer en dedikert person med ansvar for fagområdet ansvarlige spill. Alle spillere som benytter Norsk Rikstotos elektroniske kanaler spiller registrert og må sette personlige grenser på hvor mye en kan spille for i løpet av dag, uke og måned. Norsk Rikstoto har videre iverksatt kampanjer ute hos de fysiske kommisjonærene for å få flere til å spille registrert også i denne kanalen. Norsk Rikstoto foretar øyeblikksbilder av ansvarlighetsverktøyene. Eksempler er valgte beløpsgrenser, nådd beløpsgrense, antall stopp og årsaker til stopp. Kommersiell direktør har månedlig rapportering om ansvarlighet til styret. Analyse av ansvarlighetsverktøyene viser blant annet at spillerne har et bevisst forhold til satte beløpsgrenser og at en stor andel spillere har satt relativt lave dagsgrenser. Norsk Rikstoto foretar også kontinuerlige målinger av markedstrykket mot ulike kundesegmenter for å sikre at spillere ikke mottar mer informasjon enn nødvendig.

4.1.1 Kontrollaktiviteter i egne kanaler

Norsk Rikstoto har etablert rutiner for internkommunikasjon i Salg og Marked. Det avholdes ukentlige møter hvor en gjennomgår aktiviteter og resultater fra siste uke og planlegger markedsaktiviteter for kommende uke. Videre foretar en kvalitetssikring av at innholdet i markedskommunikasjonen er i henhold til fastsatt kampanjeplan, og at publisering blir gjort i avtalte distribusjonskanaler, til riktig tid. God internkommunikasjon er med på sikre at Salg og Marked er omforente om hva som skal kommuniseres. Dette bidrar til å redusere risikoen for feilkommunikasjon og kommunikasjon i strid med myndighetskravene.

Norsk Rikstoto har omorganisert avdeling Marked for bedre å ivareta kravene som fremgår av retningslinjer for markedsføring. Ny organisering består av ett team som arbeider med betalt markedskommunikasjon og ett team som arbeider med ikke-betalt markedskommunikasjon i egne kanaler. Ansvaret for innhold i markedskommunikasjon hos e-kommisjonærene ligger til avdeling Salg.

Markedskommunikasjonen i Norsk Rikstoto styres i stor grad av fastsatt terminliste for totalisatorløp. På bakgrunn av fastsatt terminliste utarbeides det en kampanjeplan som setter føringene for budskapet som skal presenteres i de ulike ukene. Ved utarbeidelse av nye kampanjer eller budskap har Norsk Rikstoto tett dialog med reklamebyråene. Norsk Rikstoto gjennomgår regelverket med de eksterne

partene for å sikre at ideer er innenfor de fastsatte rammene og at de ivaretar ansvarlighetsperspektivet. Det er et fåtall ansatte i Norsk Rikstoto som har myndighet til å godkjenne markedsmateriell. Ansatte med godkjenningsmyndighet er godt kjent med retningslinjer for markedsføring. Alt markedsmateriell som blir publisert i Norsk Rikstotos distribusjonskanaler skal være godkjent før utsendelse.

Norsk Rikstoto har utarbeidet en kommunikasjonsplan for kommunikasjon via SMS eller e-post. Kommunikasjonsplanen setter rammene for hvilke kundesegmenter som skal få hvilke budskap, hvor ofte og i hvilke kanaler. Kunder må gi samtykke til Norsk Rikstoto for å motta direktemarkedsføring. For å kunne tilpasse budskapet og informasjonstrykket mot de ulike kundesegmentene foretas det kontinuerlige målinger og evalueringer av kunders respons på utsendt markedskommunikasjon.

Etter fjorårets revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler etablerte Norsk Rikstoto en rutine for daglig kontroll av markedsføring i nyhetsbrev som sendes ut av Norsk Rikstoto på vegne av e-kommisjonærene. Lotteritilsynet har under revisjonen foretatt kontroll av nyhetsbrev fra Stallsriket, VG og Norsk Rikstotos eget nyhetsbrev. Kontrollen avdekket ingen brudd på retningslinjer for markedsføring. Lotteritilsynet observerte at e-kommisjonærene er bevisste på å opplyse om hvor mye det er spilt for når de markedsfører hvor mye som er spilt inn.

Norsk Rikstoto bruker sosiale medier aktivt i sin markedskommunikasjon. Markedsansvarlig for digitale kanaler har ansvar for å utarbeide og publisere innlegg, samt føre kontroll med innholdet i de sosiale mediene. Norsk Rikstoto har videre utarbeidet retningslinjer for «posting» i sosiale medier for ansatte i Norsk Rikstoto. Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstotos kommunikasjon i sosiale medier viste at Facebook og Instagram blir benyttet til å fremme interessen for hestesporten. Norsk Rikstotos følgere får et godt innblikk i travmiljøet. Innholdet på Norsk Rikstotos Twitterkonto er mer fokusert på spill. Kontrollen avdekket avvik fra retningslinjer for markedsføring på to meldinger på Norsk Rikstotos twitterkonto (se punkt 4.2.3).

Retningslinjer for markedsføring stiller krav om at Norsk Rikstoto skal fremstille vinner sjansene for alle spill på «korrekt og balansert måte». Vinner sjansene skal videre være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer. Fjorårets revisjon avdekket avvik fra dette kravet. På bakgrunn av identifisert avvik iverksatte Norsk Rikstoto korrigerende tiltak for å sikre at spillere får tilgang til informasjon om vinner sjanser når de spiller hos Norsk Rikstotos e-kommisjonærer eller på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon. Lotteritilsynets kontroll viser at iverksatte tiltak ivaretar kravene i retningslinjene. Norsk Rikstoto etablerte videre en ny rutine for å sikre regelmessig oppdatering av informasjon om vinner sjansene. Lotteritilsynets kontroll avdekket at informasjon om vinner sjanser på Norsk Rikstotos hjemmeside er oppdatert siden forrige revisjon, men at etablert kontrollaktivitet ikke har omfattet oppdatering av vinner sjanser på andre distribusjonsflater hvor Norsk Rikstoto gir slik informasjon (se punkt 4.3.2).

4.1.2 Kontrollaktiviteter mot e-kommisjonærer

Lotteritilsynets revisjon av Norsk Rikstotos markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler i 2015 avdekket at de ikke hadde etablert tilstrekkelige kontroller for å ivareta krav til ikke-betalt kommunikasjon på e-kommisjonærenes spillside. Norsk Rikstoto iverksatte tiltak for å redusere risikoen for at kommunikasjonen på e-kommisjonærenes spillside ikke samsvarte med myndighetskravene. Norsk Rikstoto har blant annet gjennomført et møte med alle e-kommisjonærene, hvor gjeldende regelverk for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble gjennomgått. Videre har Norsk Rikstoto føringer for kontroll av ikke-betalt kommunikasjon på e-kommisjonærers spillside, kontroll av at spillside har lenker til avtale om spill, spillereglement, vinner sjanser og informasjon om spilleavhengighet. I tillegg gjennomføres jevnlig evalueringsmøter med e-

kommisjonærene.

Ved inngåelse av ny avtale om e-kommisjonærverv har Norsk Rikstoto rutiner for hvilke dokumenter som skal gjennomgås med e-kommisjonær før oppstart, samt rutiner for godkjenning av struktur og design på e-kommisjonærens spillside. Revisjonen avdekket imidlertid at Norsk Rikstotos rutine for å sikre at spillside ivaretar myndighetskrav før lansering bør forbedres (se punkt 4.3.3).

4.1.3 Kontrollaktiviteter mot fysiske kommisjonærer

Norsk Rikstoto har utarbeidet en sjekklister som regionkonsulentene skal gjennomgå ved oppfølging av fysiske kommisjonærer. Sjekklister omfatter blant annet kontroll av kommisjonærenes kunnskapsnivå og at føringer for spillansvarlighet og spillreglement er kjent og blir fulgt. Videre har Norsk Rikstoto utarbeidet rutiner for sikkerhet og ansvarlighet som skal være lett synlige for ansatte i spillområdet.

Fysiske kommisjonærer mottar plakater og annet markedsmateriell fra Norsk Rikstoto. Kommisjonærene får fortløpende meldinger om hvilke markedsmateriell som skal være utplassert i spillområdet til enhver tid.

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto ikke har føringer for kontroll med fysiske kommisjonærers egenproduserte markedsmateriell. Retningslinjer for markedsføring punkt 1.1 kommer til anvendelse på «kommunikasjon eller aktivitet som fremmer spill eller operatørens varemerke». Lotteritilsynet legger til grunn at kommisjonærenes egenproduserte markedsmateriell er underlagt kravene som fremgår av retningslinjer for markedsføring.

Observasjoner hos de fysiske kommisjonærene viste at de benytter egenprodusert markedsmateriell for å øke interessen for totalisatorspill. Lotteritilsynets kontroll av dette markedsmateriellet avdekket imidlertid ingen avvik fra retningslinjene for markedsføring. Det bemerkes at Lotteritilsynets kontroll var avgrenset til en liten andel av Norsk Rikstotos fysiske kommisjonærer.

4.2 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket fire avvik.

4.2.1 Vannersjanser for spillet 5+

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.2, at «Vannersjansene må fremstilles på en korrekt og balansert måte, slik at markedsføringen ikke gir inntrykk av at vannersjansene er større enn de i realiteten er. Informasjon om vannersjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer».

Bestemmelsen innebærer at Norsk Rikstoto har plikt til å informere om vannersjansene for alle spillene i deres spillportefølje. Spillerne skal få informasjon som gir en reell fremstilling av muligheten for å vinne ved deltagelse. Spillerne skal ha tilgang til denne informasjonen ved kjøp av spill på Internett og mobil.

Lotteritilsynet var i dialog med Norsk Rikstoto kort tid etter spillet 5+ ble lansert høsten 2015. Bakgrunnen var at Lotteritilsynet vurderte at egenskapene ved spillet 5+ gjorde det mulig å fremstille vannersjansene på en mer «korrekt og balansert måte». Etter dette utarbeidet Norsk Rikstoto utfyllende informasjon om vannersjansene for spillet 5+.

Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstoto sin presentasjon av vannersjanser avdekket at det kun var publisert utfyllende informasjon om spillet 5+ på Norsk Rikstotos hjemmeside. Norsk Rikstotos

mobilapplikasjon var ikke oppdatert med denne informasjonen (se vedlegg 1, punkt 1.3.1).

Lotteritilsynets vurdering er at informasjon om vinnersjansene for spillet 5+ på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon ikke er i samsvar med punkt 2.2 i retningslinjer for markedsføring. Vinnersjansene blir ikke fremstilt på en korrekt og balansert måte.

4.2.2 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring av spillet 5+

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.1, at «*Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende*». Bestemmelsen tolkes i samsvar med vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-8 om villedende handelspraksis/markedsføring (se punkt 3.3).

Etter markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd er markedsføringen villedende, dersom den «*inneholder uriktige opplysninger og dermed er usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villedde forbrukerne...*» og er «*egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet*».

Lotteritilsynet var i dialog med Norsk Rikstoto kort tid etter spillet 5+ ble lansert høsten 2015. Bakgrunnen var at Norsk Rikstoto benyttet budskapet «*For bare 20 kr kan du vinne inntil 90 millioner*» i sin markedskommunikasjon. Lotteritilsynet vurderte markedsføringen av toppgevinst på 90 millioner kroner, uten informasjon om hvilken spilleomgang toppgevinsten kunne vinnes, som villedende eller utilstrekkelig veiledende.

I produktinformasjonen for spillet 5+ på Norsk Rikstotos hjemmeside, under spillerelementets punkt 7, fremgår følgende: «*Minimum Jackpot ca. 17 millioner kroner (2 millioner euro) og maksimum ca. 85 millioner kroner (10 millioner euro)*». Etter Lotteritilsynets vurdering av budskapet i teksten kan forbrukere villedes til å tro at en kan vinne 90 millioner kroner i hver eneste spilleomgang. Forbrukere kan få inntrykk av at en innsats på kr 20 i dag kan føre til gevinst på kr 90 millioner, for eksempel som følge av stor omsetning. Bruk av ordet «inntil» endrer ikke Lotteritilsynets vurdering.

Lotteritilsynet legger til grunn at budskapet i markedskommunikasjonen er egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ikke ville blitt gjennomført, hvis informasjonen om gevinstmuligheter ikke var villedende eller utilstrekkelig veiledende.

Norsk Rikstoto har etter lanseringsperioden lagt til informasjon om at toppgevinsten kan vinnes «i morgen/i dag» i sin markedsføring av toppgevinsten på 90 millioner kroner. I tillegg vises aktuell dagslykketallspott på Norsk Rikstotos hjemmeside hvor kunder kan gjennomføre spill. Lotteritilsynet vurderer at tilleggsinformasjonen gir tilstrekkelig veiledning om når toppgevinsten kan vinnes.

Lotteritilsynets kontroll hos fysiske kommisjonærer avdekket imidlertid at markedsmateriell utplassert i forbindelse med lanseringen av spillet 5+ med budskapet «*For bare 20 kr kan du vinne inntil 90 millioner*» fortsatt er synlig for forbrukerne (se vedlegg 1, punkt 1.2.1).

Lotteritilsynet vurderer markedsmateriellet fra lanseringen av spillet 5+ som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.

4.2.3 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring på Twitter

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.1, at «*Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende*». Bestemmelsen tolkes i samsvar med vurderingskriteriene i

markedsføringsloven §§ 6-8 om villedende handelspraksis/markedsføring (se punkt 3.3).

Etter markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd er markedsføringen villedende, dersom den «*inneholder uriktige opplysninger og dermed er usannferdig eller på en annen måte er egnet til å viliede forbrukerne...*» og er «*egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet*».

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos kommunikasjon i sosiale medier avdekket en retweetet melding fra en samarbeidspartner med følgende innhold: «*...og jeg vet snarveien til rikdom*» (se vedlegg 1, punkt 1.3.2). Etter Lotteritilsynets vurdering kan budskapet skape inntrykk av at spill hos Norsk Rikstoto gir gode muligheter for å bli rik. Budskapet i twittermeldingen kan være egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ikke ville blitt gjennomført, hvis informasjonen om mulig gevinst ikke var villedende eller utilstrekkelig veiledende. Meldingen anses også egnet til å påvirke sårbare grupper som kan ha problematisk spilladferd til å spille.

Lotteritilsynets kontroll avdekket videre en tweet hvor Norsk Rikstoto har lagt inn en link til en ekstern nettside, der det gis informasjon om at: «*... vägen til miljonerna [er] utstakad...*» ved å følge tipsene til eksperten (se vedlegg 1, punkt 1.3.2). Budskapet i teksten, som twittermeldingen linker til, gir etter Lotteritilsynet vurdering inntrykk av at rådene nærmest garanterer gevinst. Budskapet i twittermeldingen kan være med på å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ikke ville blitt gjennomført, hvis informasjonen om gevinstmuligheter ikke var villedende eller utilstrekkelig veiledende. Meldingen anses også egnet til å påvirke sårbare grupper som kan ha problematisk spilladferd til å spille.

Twitter tillater kun korte meldinger og det kan derfor være utfordrende å få med all relevant informasjon. Norsk Rikstoto må ta hensyn til dette i sin markedskommunikasjon.

Lotteritilsynet vurderer innholdet i de to omtalte twittermeldingene som brudd på punkt 2.1 i retningslinjene for markedsføring. Markedsføringen anses å være villedende eller utilstrekkelig veiledende.

4.2.4 Henvisning til informasjon om spilleavhengighet

Det følger av regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 7, 2. ledd at «*Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal det være ett menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet*».

For å etterkomme kravet har Norsk Rikstoto interne føringer om at det i elektroniske kanaler skal «*... henvises til informasjon om uheldig spilleadferd fra alle distribusjonssteder*». Norsk Rikstoto har fastsatt at det skal henvises til en egen informasjonsside om spilleavhengighet med benevnelsen «Spillvett». Informasjonssiden skal være tilgjengelig i global meny og i fotnoten på Norsk Rikstotos hjemmeside. Henvisningen til «Spillvett» skal videre være tilgjengelig for spillerne i alle kjøpssammenhenger på elektroniske kanaler. Link til «Spillvett» skal ligge som meny på mobil.rikstoto.no og på alle e-kommisjonærens spillsider.

Lotteritilsynets kontroll av e-kommisjonærenes spillsider avdekket en e-kommisjonær som ikke hadde henvisning til «Spillvett» eller annen informasjon om spilleavhengighet (se vedlegg 2, punkt 2.1.1). Spillsiden hadde kun innloggingsbilde til Norsk Rikstoto, samt en reklamebanner for Norsk Rikstoto med mulighet for kjøp av spill.

Etter Lotteritilsynets vurdering er manglende henvisning til informasjon om spilleavhengighet brudd på §

7, 2. ledd i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert fem forbedringsområder for Norsk Rikstoto.

4.3.1 Informasjon fra e-kommisjonærer

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.1, at «*Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende*».

Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstotos e-kommisjonærer avdekket at en e-kommisjonær aktivt benytter tilbakebetalingsprosent i sin markedsføring av Eksperten-spillet (se vedlegg 1, punkt 1.1.1).

E-kommisjonæren benytter tilbakebetalingsprosent beregnet på grunnlag av resultat fra Eksperten-spill i 2014. E-kommisjonæren oppnådde da en tilbakebetalingsprosent på 107,52. Lotteritilsynet bestrider ikke at denne informasjonen er riktig. Imidlertid anser Lotteritilsynet det som viktig at når e-kommisjonærer benytter informasjon som tilbakebetalingsprosent for å promotere spill, bør denne informasjonen oppdateres jevnlig for å sikre at spillerne ikke får informasjon som kan gi en villedende fremstilling av gevinstmuligheten på spilltidspunktet.

Norsk Rikstoto gjennomfører jevnlig kontroller med e-kommisjonærers spillside, hvor blant annet ikke-betalt kommunikasjon er et av områdene som skal vurderes. Informasjon om tilbakebetalingsprosent benyttes her av e-kommisjonæren for å markedsføre Eksperten-spillet. Kontrollene bør inkludere vurderinger av om slik informasjon kan være egnet til å vilde forbrukerne om mulighetene for å vinne ved deltagelse i spillet.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto sikrer at informasjon som e-kommisjonærene presenterer på sine spillside gir en korrekt og balansert fremstilling av mulighetene for gevinst.

4.3.2 Oppdatering av vinnerejanser

Etter retningslinjene for markedsføring, punkt 2.2, skal «*Vinnerejansene fremstilles på en korrekt og balansert måte...*» og «*Informasjon om vinnerejansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer*».

Ved Lotteritilsynets revisjon av markedsføring i 2015 fikk Norsk Rikstoto en merknad knyttet til oppdatering av vinnerejanser. På bakgrunn av Lotteritilsynets merknad etablerte Norsk Rikstoto en ny rutine for å sikre jevnlig oppdatering av informasjon om vinnerejanser. Tilbakemeldingen etter fjorårets revisjon var at kontrollen skulle utføres halvårlig.

Norsk Rikstoto gir informasjon om hvor mange som har vært alenevinnere med 7 rette i V75. Denne informasjonen fremkommer i ulike distribusjonskanaler. Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon, samt e-kommisjonærenes spillside avdekket at Norsk Rikstoto ga ulik informasjon i ulike kanaler. Dersom en spiller velger Eksperten-spillet, får en i «bekreft kjøp»-bildet informasjon om at det har vært 53 alenevinnere siden spillet startet. På Norsk Rikstotos hjemmeside, under menyvalg «Vinnerejanser», opplyses det om at det er 56 alenevinnere siden spillet startet. Under menyvalg «Vinnerejanser» på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon får spillere informasjon om at det har vært 54 alenevinnere siden spillet startet.

Kontrollen avdekket videre at Norsk Rikstotos hjemmeside presenterer informasjon om vinnerejanser

basert på tall for perioden 01.01 – 31.12.2015, mens Norsk Rikstotos mobilapplikasjon presenterer informasjon om vinnerebasert på tall for perioden 01.01 – 01.07.2015.

Under menyvalg «Vinnerebasert» på Norsk Rikstotos hjemmeside opplyses det om at: «5+ er et daglig spill og til nå i 2015 har lykketallspotten blitt utløst i 18 spillomganger».

Informasjonen ovenfor kan gi en villedende fremstilling av vinnerebasertene i spillene V75 og 5+. En korrekt fremstilling av vinnerebasertene i V75 forutsetter at informasjonen om mulighetene for gevinst er lik i de ulike distribusjonskanalene for det enkelte spill. Informasjonen som er presentert om V75 må oppdateres i alle distribusjonskanaler hver gang en får en ny alenevinner. Tilsvarende må man oppdatere informasjon om spillet 5+ når lykketallspotten blir utløst.

En rutine for halvårlig kontroll kan være utilstrekkelig for å sikre en korrekt og balansert fremstilling av vinnerebasert. Videre må rutinen sikre at en foretar oppdatering på alle distribusjonsflater hvor informasjon om vinnerebasert er tilgjengelig for spillere.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto foretar en evaluering av utforming, implementering og etterlevelse av etablert rutine for oppdatering av informasjon om vinnerebasert.

4.3.3 E-kommisjonærenes spillside

Kommisjonæravtalen regulerer rettigheter og plikter mellom Norsk Rikstoto og e-kommisjonærene. Det følger av e-kommisjonæravtalens punkt 3.4, 4. avsnitt at «NR skal godkjenne spilltilbudet på kommisjonærens nettsider (struktur, design, navigasjon etc) før lansering foretas».

Lotteritilsynets kontroll av e-kommisjonærenes spillside avdekket en e-kommisjonær hvor spillside var tilnærmet tom (se vedlegg 1, punkt 1.1.2). Nettsiden inneholdt kun innloggingsmenyen til Norsk Rikstoto og en «Spill her»-reklamebanner fra Norsk Rikstoto. Ved å trykke på reklamebanneren, eller logge seg inn via Norsk Rikstotos spillmeny, får en gjennomføre kjøp av spill.

Norsk Rikstoto bekreftet under revisjonen at nettsiden var under arbeid og at den ikke skulle vært gjort tilgjengelig for publikum.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto gjennomgår sine rutiner for lansering av e-kommisjonærens spillside, og iverksetter nødvendige tiltak som sikrer at spillsideene er i samsvar med pliktene som følger av e-kommisjonæravtalen før lansering.

4.3.4 Informasjon om spilleavhengighet på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon

Det følger av § 7, 2. ledd i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler at «Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal det være ett menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:

Informasjon om at spill kan være avhengighetsskapende,

Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet,

Informasjon om Norsk Rikstoto policy og tiltak mot uønsket spilleadferd».

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside, mobilapplikasjon, og e-kommisjonærenes spillside bekreftet at Norsk Rikstoto har etablert gode rutiner for kontroll med at kravene i § 7, 2. ledd blir ivaretatt i elektroniske kanaler.

Lotteritilsynets kontroll avdekket imidlertid at informasjon om spilleavhengighet er mindre utfyllende på

Norsk Rikstotos mobilapplikasjon enn på hjemmesiden. Norsk Rikstotos hjemmeside inneholder informasjon om hvordan spillerne skal gå frem for å utestenge seg fra spill.

Etter Lotteritilsynets vurdering er informasjon om mulighetene for utestengelse fra spill viktig for å «...sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former [...], med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet». Informasjon om mulighet for utestengelse fra spill bør derfor også være lett tilgjengelig for spillere som kun benytter Norsk Rikstotos mobilapplikasjon for kjøp av totalisatorspill.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å sikre at personer som benytter Norsk Rikstotos mobilapplikasjon for kjøp av spill enkelt får tilgang til informasjon om mulighet for utestengelse fra spill.

4.3.5 Risikostyring

Lotteritilsynets revisjoner av Norsk Rikstotos markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler i 2014 og 2015 medførte merknader knyttet til manglende risikostyring.

I etterkant av revisjonene har Norsk Rikstoto utarbeidet en prosedyre som skal «sikre at prosessen risikostyring blir planlagt og gjennomført slik at det kan opprettholdes et akseptabelt risikonivå for alle prosesser og systemer». Prosedyren ble godkjent i april 2016. Det følger av prosedyren at «Risikostyring er en kontinuerlig prosess hvor alle forretningsprosesser, arbeidsprosesser, prosedyrer og instruksjoner skal gås gjennom minimum en gang i året».

Under revisjonen var risikovurderinger og iverksatte tiltak tema. Norsk Rikstoto har utarbeidet rammeverket for styring av risiko, men har ikke fremlagt bevis for at det er gjennomført risikovurderinger for markedsføring eller distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å forankre prosedyre for risikostyring hos Salg og Marked.

5. Avslutning

Norsk Rikstoto har gjennom sitt kvalitetssystem etablert interne og eksterne kontrollaktiviteter for å ivareta myndighetskrav for markedsføring og distribusjon av spill på elektroniske kanaler.

Lotteritilsynet har gjennomført kontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon i egne distribusjonskanaler og hos Norsk Rikstotos kommisjonærer. Kontrollen avdekket at tiltakene Norsk Rikstoto har iverksatt mot kommisjonærleddet har hatt positiv effekt. Lotteritilsynet har ikke avdekket spillside med markedskommunikasjon i brudd med kravene som fremgår av retningslinjer for markedsføring.

Revisjonen avdekket imidlertid at Norsk Rikstoto ikke har etablert tilstrekkelige kontroller for å sikre at kravene til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ivaretas i egne distribusjonskanaler.

Revisjonen avdekket fire avvik, og identifiserte fem 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 for oppfølgingen. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er 28. september 2016.

Vedlegg 2 – Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

2.1 Kontroll av e-kommisjonærer

Kontroll av Norsk Rikstotos e-kommisjonærer for krav som fremgår av § 7, 1. og 2. ledd i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler:

Distribusjon av spill skal skje på en måte som ikke oppfordrer til uheldig eller skadelig spilleadferd.

Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal det være ett menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:

Informasjon om at spill kan være avhengighetsskapende,

Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet,

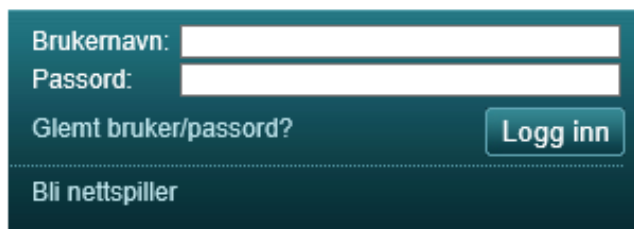
Informasjon om Norsk Rikstoto policy og tiltak mot uønsket spilleadferd

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Objektservice	http://objekt.service.no/	<ul style="list-style-type: none">- Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær.- Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet.	Ingen avvik eller merknad
Radsoft	http://totopr.no/	<ul style="list-style-type: none">- Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær.- Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet.	Ingen avvik eller merknad
VG	http://trav.vg.no/ http://direkte.vg.no/studio/trav	<ul style="list-style-type: none">- Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær.- Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet	Ingen avvik eller merknad
Nettavisen	http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/	<ul style="list-style-type: none">- Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær.- Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet	Ingen avvik eller merknad
Dagbladet	http://www.dagbladet.no/hestesport/	<ul style="list-style-type: none">- Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær.- Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet	Ingen avvik eller merknad
SOL	http://www.sol.no/	<ul style="list-style-type: none">- Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær.- Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet	Ingen avvik eller merknad
Joker Software	http://www.jokersystemet.no/	<ul style="list-style-type: none">- Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær.- Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet	Ingen avvik eller merknad

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Stanghjørnet	http://stanghjørnet.no/	<ul style="list-style-type: none"> - Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. - Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet 	Ingen avvik eller merknad
Trav24	http://trav24.no/	<ul style="list-style-type: none"> - Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. - Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet 	Ingen avvik eller merknad
Travfakta	http://www.travfakta.no/	<ul style="list-style-type: none"> - Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. - Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet 	Ingen avvik eller merknad
ABC Startside	http://tjenes-ter.startsiden.no/trav	<ul style="list-style-type: none"> - Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. - Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet 	Ingen avvik eller merknad
Stallskriket Media Fon	http://www.stallskriket.no/default.asp https://www.stallskriket.com/spill/index.php	<ul style="list-style-type: none"> - Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. - Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet 	Ingen avvik eller merknad
DMH	www.travtjansen.no	<ul style="list-style-type: none"> - Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. - Menyvalg til «Spillvett» også i «bekreft kjøp» bildet 	Ingen avvik eller merknad
Plutos	www.itoto.no	Ingen henvisning til «Spillvett» eller annen informasjon om spilleavhengighet	<p>Avvik:</p> <p>Brudd på § 7, 2. ledd i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.</p> <p>E-kommisjonærens spillside har ingen menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet (se punkt 2.1.1).</p>

2.1.1 Manglende henvisning til informasjon om spilleavhengighet

Spillsiden til e-kommisjonær Plutos AS mangler henvisning til «Spillevett» eller annen informasjon om spilleavhengighet.



2.2 Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon

Kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon opp mot følgende krav i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler:

- § 4, 3. ledd (Dokumentere utbetaling av gevinster til eier av kupong/det innleverte spillet/elektronisk kvittering for spill).
- § 5, 1. ledd (Spilleregler skal være tilgjengelig for spilleren i elektronisk form).
- § 5, 2. ledd (Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill i et tidsrom tilsvarende den til enhver tid gjeldende periode for reklamasjon. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon).
- § 5, 3. ledd (Tilgang til å motta spillkvittering på e-post eller SMS dersom spilløsning ikke gir mulighet for elektronisk kvittering).
- § 7, 1. ledd (Distribusjon skal ikke oppfordre til uheldig eller skadelig spilladferd).
- § 7, 2. ledd (Menyvalg som henviser til informasjon om spilleavhengighet).
- § 7, 3. ledd (Spiller kan selv på sette tak på egen innsats i en angitt tidsperiode).
- § 7, 4. ledd (Spiller skal ha tilgang til egen spillhistorikk. Historikken skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode).

Lovregel	Lovkrav	Kommentar	Konklusjon
§ 4, 3. ledd	<i>Dokumentere utbetaling av gevinster til eier av kupong/det innleverte spillet/elektronisk kvittering for spill.</i>	Kontroller ok	<u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad <u>Mobil</u> Ingen avvik eller merknad

Lovregel	Lovkrav	Kommentar	Konklusjon
§ 5, 1. ledd	<i>Spilleregler skal være tilgjengelig for spilleren i elektronisk form.</i>	Kontroller ok	<u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad <u>Mobil</u> Ingen avvik eller merknad
§ 5, 2. ledd	<i>Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill, for eksempel via innlogging på egen side på Internett, i et tidsrom tilsvarende den til enhver tid gjeldende periode for reklamasjon i henhold til Norsk Rikstotos spillereglement. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon.</i>	Kontroller ok	<u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad <u>Mobil</u> Ingen avvik eller merknad
§ 5, 3. ledd	<i>Dersom spiller benytter en annen spilløsning som ikke gir mulighet elektronisk kvittering via egen side på Internett, skal han gis mulighet til å motta kvitteringen på en annen måte. For eksempel via e-post og SMS i forbindelse med selve kjøpet.</i>	Kontroller ok	<u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad <u>Mobil</u> Ingen avvik eller merknad
§ 7, 1. ledd	<i>Distribusjon av spill skal skje på en måte som ikke oppfordrer til uheldig eller skadelig spilleadfærd.</i>	Kontroller ok	<u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad <u>Mobil</u> Ingen avvik eller merknad
§ 7, 2. ledd	<i>Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal det være ett menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være</i>	Informasjon om spillavhengighet er mindre utfyllende på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon enn på hjemmesiden. Norsk Rikstotos hjemmeside inneholder informasjon	<u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad <u>Mobil</u> Merknad: Norsk Rikstoto bør iverksette tiltak for å

Lovregel	Lovkrav	Kommentar	Konklusjon
	<p><i>oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde: Informasjon om at spill kan være avhengighets skapende</i></p> <p><i>Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet, Informasjon om Norsk Rikstoto policy og tiltak mot uønsket spilleadferd</i></p>	<p>om hvordan spillerne skal gå frem for å utestenge seg fra spill.</p> <p>Etter Lotteritilsynets vurdering er informasjon om mulighetene for utestengelse fra spill viktig for å «..sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former [...], med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet». Informasjon om mulighet for utestengelse fra spill bør derfor også være lett tilgjengelig for spillere som kun benytter Norsk Rikstotos mobil-applikasjon for kjøp av totalisatorspill.</p>	<p>sikre at personer som benytter Norsk Rikstotos mobil-applikasjon for gjennomføring av spill enkelt får tilgang til informasjon om mulighet for utestengelse fra spill.</p>
§ 7, 3. ledd	<p><i>Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal Norsk Rikstoto legge til rette for at den enkelte spiller selv på sette tak på egen innsats i en angitt tidsperiode. Tidsperioden kan ikke være kortere enn 7 dager.</i></p>	Kontroller ok	<p><u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad</p> <p><u>Mobil</u> Ingen avvik eller merknad</p>
§ 7, 4. ledd	<p><i>Videre skal en spiller kunne ha tilgang til egen spillhistorikk, for eksempel via innlogging på egen side på internett. Historikken skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode.</i></p>	Kontroller ok	<p><u>Hjemmeside</u> Ingen avvik eller merknad</p> <p><u>Mobil</u> Ingen avvik eller merknad</p>

Vedlegg 3 – Gjennomføring av stedlig tilsyn

23. juni 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	Carl Fredrik Stenstrøm Morten B. W. Tønnessen Vidar Hoff-Strand Henning Brennhovd Trond Eldristad Morten Halvorsen
09:00 – 10:30	<u>Markedsføring</u> <ul style="list-style-type: none">– Strategi og mål– Ansvar/myndighet– Risikovurdering og tiltak– Avvikshåndtering	Carl Fredrik Stenstrøm Morten B. W. Tønnessen Grethe B. Rydinge Vidar Hoff-Strand Morten Halvorsen
10:30 – 10:45	Pause	
10:45 – 12:15	<u>Forståelse og praktisering av retningslinjer for markedsføring</u>	Carl Fredrik Stenstrøm Morten B. W. Tønnessen Grethe B. Rydinge Vidar Hoff-Strand Morten Halvorsen
12:15 – 12:45	Lunsj	
12:45 – 14:30	<u>Hverdagen på markedsavdelingen</u> <ul style="list-style-type: none">– Utarbeidelse og publisering av markedsmateriell– Kommunikasjon via hjemmeside og mobilapplikasjon– Kommunikasjon via sosiale medier– Kommunikasjon via SMS og E-post (CRM)	Morten B. W. Tønnessen Grethe B. Rydinge
14:30– 14:45	Pause	
14:45 – 16:00	<u>Distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler</u> <ul style="list-style-type: none">– Strategi og mål– Ansvar/myndighet– Risikovurderinger og tiltak– Avvikshåndtering	Carl Fredrik Stenstrøm Morten B. W. Tønnessen Vidar Hoff-Strand Henning Brennhovd Morten Halvorsen

24. juni 2016

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 – 10:30	<u>E-kommisjonærer og fysiske kommisjonærer</u> <ul style="list-style-type: none">– Formidling av regelverk til kommisjonærene– Markedskommunikasjon hos kommisjonærer– Oppfølging av kommisjonærene	Morten B. W. Tønnessen Henning Brennhovd Vidar Hoff-Strand Grethe B. Rydinge Morten Halvorsen
10:30 – 10:45	Pause	
10:45 – 11:45	<u>Kontroll og evaluering av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler</u> <ul style="list-style-type: none">– Oppdage og reagere på forbedringsmuligheter– Kontinuerlig forbedring	Morten B. W. Tønnessen Vidar Hoff-Strand Henning Brennhovd Trond Eldristad Morten Halvorsen
11:45 – 12:15	Lunsj	
12:15 – 12:45	Resultat fra stikkprøvekontroll	Carl Fredrik Stenstrøm Morten B. W. Tønnessen Grethe B. Rydinge Vidar Hoff-Strand Henning Brennhovd Trond Eldristad Morten Halvorsen
12:45 – 13:45	Oppsummering av gjennomført revisjon	Lotteritilsynet
13:45 -	<u>Sluttmøte</u> <ul style="list-style-type: none">– Presentere resultat og anbefalinger– Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport– Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader	Carl Fredrik Stenstrøm Morten B. W. Tønnessen Vidar Hoff-Strand Grethe B. Rydinge Henning Brennhovd Trond Eldristad Morten Halvorsen