

Tilsynsrapport

Revisjon av ansvarlighet på tvers av spilltilbudet

Tilsynsrapport nr. 5 – 2016



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport

Rapport nr.	5 – 2016
Saksnr	16/04359
Revisjonsdato	30. november - 1. desember 2016
Foretak	Norsk Tipping
Revisjonsområde	Ansvarlighet på tvers av spilltilbudet
Revisjonsteam	Revisjonsleder: Liv Røthe, rådgiver Medrevisor: Trude Iren Hessvik, seniorrådgiver Medrevisor: Lars Petter Degnepoll, rådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 5 – 2016 beskriver resultat etter revisjon av ansvarlighet på tvers av spilltilbudet.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen vurdert om Norsk Tipping har etablert et system for å oppdage og reagere på uheldig spilladferd på tvers av selskapets spilltilbud.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Tipping implementert for å ivareta krav til ansvarlighet som fremgår av lov og spilleregler?
- Hvilke kontroller har Norsk Tipping etablert for å oppdage og reagere på uheldig spilladferd?
- Etterlevs kontrollene på tvers av spilltilbudet til Norsk Tipping?

Lotteritilsynet har kartlagt Norsk Tippings etablerte kontroller for å sikre et ansvarlig spilltilbud og vurdert etterlevelse av krav til å oppdage og reagere på uheldig spilladferd.

Revisjonen viste at Norsk Tipping har system for å oppdage og reagere på uheldig spilladferd på tvers av selskapets spilltilbud. Ansvarlig spill er godt forankret i Norsk Tippings kvalitetssystem og hos selskapets medarbeidere.

Norsk Tipping har et eget team som jobber med å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilladferd. Selskapets avdelingsdirektører har i samarbeid med ansvarlighetsteamet ansvar for at policy for ansvarlig spill blir fulgt opp og etterlevd i Norsk Tipping.

Revisjonen avdekket at Norsk Tipping har forbedringspunkter i tilknytning til forståelse av prinsipp om ansvarlig spill på tvers i organisasjonen og i spilltilbudet. Lotteritilsynet anbefaler også at Norsk Tipping sikrer at informasjon om ansvarlighetsrammeverket er tilstrekkelig og korrekt i alle salgskanaler.

Revisjonen avdekket 1 avvik.

1. Midlertidig spillelagsløsning er i strid med spillereglene pkt.1.2.1.

Lotteritilsynet har 5 merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at mobilapplikasjonen er i samsvar med grensesnittet på web ved fastsetting av totalgrense.
2. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at det gis tilstrekkelig informasjon om totalgrensen på Multix og Belago terminalene.
3. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at spillereglene oppdateres i alle salgsflater ved endringer.
4. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at informasjon om ansvarlig spill når ansatte i kommisjonærleddet og ikke blir stoppet av språkbarrierer.
5. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer en felles forståelse og praktisering av prinsipp for ansvarlig spill på tvers i organisasjonen.

Førde, 26. januar 2017



Liv Røthe
rådgiver



Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	7
3.1 Lov om pengespill m.v. (pengespilloven)	7
3.2 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	7
3.3 Spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill (Instaspill)	7
3.4 Spilleregler for Multix	7
3.5 Spilleregler for Belago	8
3.6 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill	8
3.7 Norsk Tippings kvalitetssystem	8
4. Resultat	8
4.1 Risikostyring	9
4.2 Forebyggende tiltak	9
4.3 Opplæring	10
4.4 Monitorering av spilleadferd	11
4.5 Oppfølging uheldig spilleadferd	13
4.6 Avvikshåndtering	13
4.7 Forbedringsarbeid	13
4.8 Avvik	14
4.8.1 Midlertidig spillelagsløsning	14
4.9 Merknader	14
4.9.1 Fastsetting av totalgrense web og mobil	14
4.9.2 Informasjon om totalgrense på terminalspill	15
4.9.3 Spilleregler Multix og Belago	15
4.9.4. Informasjon om ansvarlighet på flere språk	16
4.9.5. Presisering av prinsipp for ansvarlig spill	16
5. Avslutning	17
Vedlegg 1 – Merknader	18
Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon	21

1. Innledning

Pengespillovens §1 andre ledd skal sikre at pengespill avholdes i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill.

Det norske regulerte pengespillmarkedet blir utfordret av utenlandske pengespilltilbydere uten tillatelse. Det uregulerte markedet tilbyr spill på Internett og markedsfører spill til nordmenn fra norske tv kanaler som sender fra utlandet. Det uregulerte markedet utfordrer norske spilleres rettigheter og vern mot negative konsekvenser av pengespill.

For å nå målet om et ansvarlig spilltilbud, er Norsk Tipping gitt enerett til å tilby pengespill. For å møte utfordringene med et uregulert marked, er Norsk Tipping gitt i oppdrag å kanalisere spillere til et kontrollert og regulert norsk spillmarked.

Norsk Tippings spilltilbud omfatter tallspill, sportspill, terminalspill (gevinstautomater) og kasinospill på Internett. Basert på ulike egenskaper, blir spillene kategorisert med enten lav, middels eller høy risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet.

Lotteritilsynet gjennomførte en todelt revisjon av ansvarlighetsrammeverket til Norsk Tipping i 2013 og 2014. Første del av revisjonen hadde som mål å vurdere om selskapet hadde etablert tilstrekkelig kvalitet i internkontrollen før lansering av kasinospill på Internett. Lotteritilsynet konkluderte med at Norsk Tipping hadde implementert tiltak for å forebygge, avdekke og reagere på uheldig spilleadfert før kasinospillene ble lansert.

Andre del av revisjonen konkluderte med at selskapet har etablert gode systemer for å etterleve krav og føringer om ansvarlig spill som følger av lov og spilleregler. Det ble ikke avdekket avvik, men anført en merknad i tilknytning til e-bingo.

Det Norske Veritas gjennomførte revisjon innenfor samme området i samme periode, og kom frem til samme konklusjon.

Etter oppdrag fra Kulturdepartementet gjennomfører Lotteritilsynet årlig en vurdering av Norsk Tippings oppfyllelse om å tilby et ansvarlig spilltilbud. Vurderingen blir oppsummert i egen rapport som legges frem for Norsk Tippings generalforsamling. Rapportene viser i all hovedsak at selskapet arbeider aktivt med forebygging, og at de oppdager dersom spillere har problemer. Lotteritilsynets oppfatning har vært at innførte ansvarlighetstiltak har hatt tiltenkt effekt, men like fullt har vi påpekt nødvendigheten av å evaluere eksisterende løsninger basert på ny oppdatert kunnskap. Lotteritilsynet har i rapportene lagt frem forslag til nye tiltak for ansvarlig spill.

Norsk Tipping lanserte 3.oktober 2016 totalgrensen som gjelder for alle spill som selskapet tilbyr, med unntak av fysiske Flax lodd. Totalgrensen skal gjelde på tvers av alle spill, og spilleren setter grense for dag og kalender måned, maksimalt kr. 20 000 per måned.

Ansvarlig spill er fundamentet i enerettsmodellen og spørsmålet om innførte ansvarlighets tiltak fungerer i henhold til målsetting er sentral. Norsk Tipping skal gjennom overvåking av spilladferd opparbeide seg kunnskap om folks spillevaner og således utarbeide eller foreslå forbedringer i eksisterende ansvarlighetsrammeverk.

Målet med revisjonen er å vurdere om Norsk Tipping har system for å oppdage og reagere på uheldig spilladferd på tvers av selskapets spilltilbud.

Problemstillinger som må vurderes for at målet skal kunne nås:

- Hvilke kontroller Norsk Tipping har implementert for å ivareta krav til ansvarlighet som fremgår av lov og spilleregler
- Hvilke kontroller Norsk Tipping har etablert for å oppdage og reagere på uheldig spilladferd
- Om kontrollene etterleves på tvers av spilltilbudet til Norsk Tipping

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner hos Norsk Tipping for 2016 ble oversendt til Norsk Tipping den 25. januar 2016. Av årsplanen går det frem at revisjonen er planlagt gjennomført i oktober 2016.

Som følge av Norsk Tippings innføring av totalgrense 3.oktober 2016, ble det besluttet å utsette tidspunkt for revisjon til månedsskiftet november/desember 2016.

Norsk Tipping mottok varsel om revisjon av ansvarlighet på tvers av spilltilbudet den 10. oktober 2016.

Revisjonen 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 Tipping både før og under revisjonen. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Revisjonen har omfattet:

- Testspill av totalgrense i flere kanaler på tvers av produktporteføljen, vedlegg 1
- Gjennomgang av tilgjengelig informasjon om ansvarlig spill i Norsk Tippings salgskanaler
- Gjennomgang av mottatt dokumentasjon fra Norsk Tipping
- Stedlig tilsyn 30. november – 1. desember 2016, vedlegg 2
 - o Intervju av ansatte for å kartlegge selskapets systemer for å oppdage og reagere på uheldig spilladferd på tvers av selskapets spilltilbud.

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 tiltak Norsk Tipping vil iverksette for å 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 Norsk Tipping vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten sendes til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

3.1 Lov om pengespill mv. (pengespilloven)

Lov om pengespill mv. av 28.august 1992.

Det følger av lovens §1 at «*pengespill avholdes i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill...*»

Under revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk ivaretar hensynet om at pengespill skal foregå i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill.

3.2 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble fastsatt av Kultur- og kirke departementet 21. desember 2005 med hjemmel i lov av 28.august 1992.

Formålet med reglene er å sikre at distribusjon av spill gjennomføres i betryggende former på en samfunnsmessig forsvarlig måte med sikte på å begrense overdreven spilling og uheldig spilleadferd.

Kartlegging har spesielt vært rettet mot følgende paragrafer, men er ikke avgrenset til:

- § 3 Registrering av spillere og verifisering av alder og identitet
- § 6 Spilleadferd – krav til informasjon, innsatsgrenser og fastsettelse av åpningstider

3.3 Spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill (Instaspill)

Kartleggingen har spesielt vært rettet mot følgende kapitler, men er ikke avgrenset til:

- Kapittel 2. Generelle bestemmelser
- Kapittel 5. Forebygging av spilleproblemer
- Kapittel 6. Tap i forbindelse med overskriding av grenser
- Kapittel 7. Klage på påstand om manglende gevinst eller andre forhold spilleren mener er feil

3.4 Spilleregler for Multix

Spilleregler for Multix fastsatt av Kulturdepartementet 16.juni 2016 med hjemmel i lov av 28. august 1992.

Kartleggingen har spesielt vært rettet mot følgende kapitler, men er ikke avgrenset til:

- Kapittel 3. Kjøp og informasjon
- Kapittel 6. Forebygging av spilleavhengighet
- Kapittel 7. pkt.7.2. Tap i forbindelse med overskriding av personlige grenser
- Kapittel 8. pkt.8.1. Klage på påstand om manglende gevinst eller andre forhold spilleren mener er feil

3.5 Spilleregler for Belago

Spilleregler for Belago fastsatt av Kulturdepartementet 16.juni 2016 med hjemmel i lov av 28.august 1992.

Kartleggingen har spesielt vært rettet mot følgende kapitler, men er ikke avgrenset til:

- Kapittel 3. Kjøp og informasjon
- Kapittel 6. Forebygging av spilleavhengighet
- Kapittel 7. pkt.7.2. Tap i forbindelse med overskriding av personlige grenser
- Kapittel 8. pkt.8.1. Klage på påstand om manglende gevinst eller andre forhold spilleren mener er feil

3.6 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill

Spilleregler for Norsk Tippings spill fastsatt av Kulturdepartementet 9.august 2016 med hjemmel i lov om pengespill mv. av 28.august 1992.

- Kapittel 1. Felles bestemmelser for alle spill pkt. 1.2, 1.3, 1.4, 1.9, 1.10, 1.11. 1e) og 1.13

3.7 Norsk Tippings kvalitetssystem

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

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

- Policy for ansvarlig spillvirksomhet med underliggende retningslinjer og rutiner for ansvarlig spill

4. Resultat

Lotteritilsynet har kartlagt hvilke mål, strategier og kontroller Norsk Tipping har etablert for å sikre ansvarlighet på tvers av spilltilbudet. Vi har videre vurdert etterlevelse av etablerte policyer, retningslinjer og rutiner for ansvarlig spill i selskapet, og om dette er i samsvar med myndighetskrav.

Norsk Tipping har et eget team som jobber med å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd. Selskapets avdelingsdirektører har i samarbeid med ansvarlighetsteamet, ansvar for at policy for ansvarlig spill blir fult opp og etterlevd i organisasjonen.

Målet for ansvarlig spill i Norsk Tipping er forankret og dokumentert i selskapets overordnede føringer. Det følger av framlagt dokumentasjon at selskapet skal tilby «*Et ansvarlig og attraktivt spilltilbud der overskuddet går tilbake til samfunnet*». Norsk Tipping har et mål om å være en «*tydelig og sterk samfunnsaktør som skal forsterke Norsk Tippings posisjon som det mest ansvarlige spill-selskapet*»

For å ivareta kravene om et ansvarlig spilltilbud, har selskapet utarbeidet en egen ansvarlighets policy der prinsipper og krav skal være en rettesnor i arbeidet med ansvarlighetsrammeverket. Policy for ansvarlig spill er forankret i selskapets kvalitetssystem og ansvar for etterlevelse og oppfølging er lagt til ansvarlighetsteamet. Videre har alle selskapets avdelingsdirektører ansvar for at policy med underliggende retningslinjer og dokumentasjon blir etterlevd på tvers i organisasjonen. Dette skal sikre forankring om ansvarlig spill i hele organisasjonen.

4.1 Risikostyring

Norsk Tipping har etablert prosesser for håndtering av risikobildet for ansvarlighet i spilltilbudet. Risikovurderingene blir foretatt på ulike nivå. Norsk Tipping vurderer risiko på et overordnet strategisk nivå der risiko knyttet til krav i lov, retningslinjer og spilleregler blir identifisert. Videre blir det gjort vurderinger av operative risikoer i spillfordistribusjonen knyttet til ansvarlig spill. Selskapet har etablert et månedlig risikoforum med en deltaker fra hver avdeling. Det blir etablert risikoreducerende tiltak for risikoer som er definert med middels eller høy risiko.

Norsk Tipping presenterte risikovurdering for ansvarlig spillvirksomhet for september 2016. Selskapet har identifisert og etablert risikoreducerende tiltak og ansvar og frist for tiltak er plassert.

4.2 Forebyggende tiltak

Spillereglene til Norsk Tippings spill regulerer en rekke krav til ansvarlighets tiltak. Dette inkluderer krav til informasjon om farene med spill, hvor en kan få hjelp, maksimale og personlige tapsgrenser, begrensninger i spillene og hvordan spilleren kan ta pause og utestenging fra spill.

Norsk Tipping har tilrettelagt for tiltakene i spillsystemene og kontrollerer og overvåker tapsgrenser, pauser og utestenging.

Basert på selskapets egen kunnskap om spilladferd, innspill fra myndighetene og organisasjoner som arbeider med spilleproblemer og spillavhengighet, utvikler og tilpasser Norsk Tipping verktøyene, slik at ansvarligheten i spilltilbudet skal ivaretas.

I 2016 er det innført endringer i valg av alternative spillepauser, og utestengelse fra spill er endret til å gjelde permanent for ett år. Videre har spillerne fått tilgang til en ny løsning for spilleregnskap som viser spilleaktivitet fordelt på spillprodukt, ett år tilbake i tid.

Forskning har vist at det å sette personlige tapsgrenser for spill, forebygger utvikling av spilleproblemer. Norsk Tipping lanserte 3. oktober 2016 totalgrensen som gjelder på tvers av alle spill selskapet tilbyr. Totalgrensen skal også forenkle spillernes forståelse av grensesystemet og spesielt ta vare på risiko- og problemspillere som ofte spiller på mange ulike spill. Spilleren kan fastsette totalgrensen selv, men maksimalt tap per måned er kr. 20 000. Alle spillere som ønsker å delta i kasinospill, liveodds og langoddsen på web og mobil, blir bedt om å fastsette totalgrense ved første gangs pålogging etter innføring 3.oktober. Øvrige spillere kan fastsette totalgrense på web eller mobil på «Min side» under fanen Spillevevt og verktøy.

Kasinospillene, Multix og Belago har fortsatt maksimale delgrenser som er lavere enn maksimal totalgrense, og som vil gjelde uavhengig om totalgrensen er satt høyere. Det er ikke mulig for spilleren å fastsette totalgrense på selve Multix og Belago terminalene. Dersom spilleren har fastsatt totalgrense på web eller mobil, vil en likevel bli stoppet når totalgrensen nås ved spill på terminalene. Ved pålogging vil restbeløp for totalgrensen vise.

Dersom spilleren logger seg på Multix og Belago uten å ha fastsatt totalgrense på web eller mobil, er det ingen informasjon om totalgrense og det vil være delgrensene som gjelder. Lotteritilsynet har anført en merknad til manglende informasjon og fastsetting av totalgrense på Multix og Belago, se pkt. 4.9.1.

Norsk Tipping tok i bruk overvåkingsverktøyet Playscan i 2014. Alt registrert spill blir kjørt mot Playscan og gir Norsk Tipping kunnskap om spilleadferd og grunnlag til å gi tilbakemelding om spilladferd til den enkelte spiller. Verktøyet måler risikofaktorer i spilleadferd hos spillerne og kategoriserer spillerne enten

som grønne, gule eller røde avhengig av risiko. Grønne spillere i Playscan har registrerte data som indikerer at spilleren har kontroll på egen spilling, gule spillere har data registrert som viser en risikofull adferd, mens røde spillere har data som viser en adferd som indikerer spilleproblem.

Kategorisering av spillere i Playscan er basert på tre faktorer. Spillerne kan ta en selvtest hvor spilleren må svare på egne spørsmål angående egen spilleadferd. Videre kan spilleren fastsette eget spillebudsjett for hvordan spilleren vil spille. Siste faktor er reelle data som er basert på faktisk spilleadferd. Spilleren får jevnlig tilbakemelding på status i Playscan, og alltid dersom status endrer seg fra grønn til gul, eller fra gul til rød.

Playscan gir Norsk Tipping kunnskap om å vurdere risikobildet for ansvarlig spill og gir grunnlag for å forebygge for uheldig spilleadferd.

På Norsk Tippings hjemmeside under fanen «Spillevevt», finnes informasjon og verktøy som hjelper spillere til å ha oversikt og kontroll over egen spilleaktivitet.

4.3 Opplæring

Norsk Tipping har etablert et eget opplæringsprogram for ansvarlig spillvirksomhet som alle ansatte skal gjennomføre. Opplæringsprogrammet for ansvarlig spill er todelt og integrert i Norsk Tippings tippeskole. Alle ansatte skal gjennom et grunnkurs. Videre er det to obligatoriske kurs som skal gjennomføres av henholdsvis ansatte i produkt og markedsføring, og ansatte hos kundeservice. Kundeservice har også fått egen opplæring om totalgrensen. Alle kursene ligger tilgjengelig for alle ansatte, selv om de ikke er obligatorisk.

Alle nye kommisjonærer må gjennomføre et to dagers kommisjonærkurs. Kurset gjennomgår blant annet krav til ansvarlig spill. Ved inngåelse av kommisjonærkontrakt forplikter kommisjonæren å videreformidle informasjon om ansvarlig spill til alle ansatte. Det kom frem under revisjonen at dette er en utfordring for selskapet, da kommisjonærleddet har mange ansatte og stor turnover. Selskapet har satt i verk tiltak for å styrke kunnskapen i salgskanalen. Det er opprettet egen Facebook gruppe for kommisjonærene og «tippetorget» har informasjon om ansvarlig spill som er tilgjengelig for ansatte. Norsk Tipping har utarbeidet en sjekkliste med spørsmål om ansvarlig spill som salgskonsulentene skal gjennomgå ved kommisjonærbesøk.

Norsk Tipping har et pågående prosjekt som skal gi alle ansatte hos kommisjonærene en personlig ID knyttet opp mot den enkeltes rolle hos kommisjonæren. Operatør ID vil gi Norsk Tipping bedre kontroll med kommisjonærvirksomheten og operatørene, herunder sporing av bruk og kontinuerlig oversikt over alle aktive operatører. Implementering forventes gjennomført i mai 2017 og alle med operatør ID må gjennomføre et obligatorisk spillevevtkurs. Løsningen vil være med å sikre at informasjon om ansvarlig spill distribueres i et bedre system.

Norsk Tipping bekreftet under revisjonen at det finnes språkbarrierer når informasjon skal formidles til eller i kommisjonærleddet. Dette vanskeliggjør forståelsen av ansvarlighetsrammeverket og det kan være en utfordring for spillere å få korrekt og tilstrekkelig informasjon om ansvarlig spill, se pkt.4.9.4.

4.4 Monitorering av spilleadferd

Norsk Tipping er pålagt å etablere «...*hensiktsmessig monitorering av spilleadferd i den hensikt å forebygge uønsket spilleadferd*» jf. spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill pkt.5.2.6. Videre går det frem av samme punkt at «*Norsk Tipping skal løpende evaluere tiltak for ansvarlig spillvirksomhet, og videreutvikle sine tiltak basert på løpende erfaring med den hensikt å minimere risikoen for uheldig spilleadferd*».

Ved innføring av totalgrensen, regulert i spillereglene for Norsk Tippings spill pkt. 1.2.1 blir krav til overvåking på tvers av spilltilbudet forsterket ved at «*Norsk Tipping plikter å implementere hensiktsmessig overvåkning av spillerenes spill i lys av totalgrensen og videreutvikle sine tiltak basert på løpende erfaring i den hensikt å minimere risikoen for uheldig spilleadferd*».

Under revisjonen har Norsk Tipping lagt frem hvilke kontroller selskapet gjennomfører for å oppdage uheldig spilleadferd på tvers av selskapets spilltilbud.

Norsk Tipping har verktøy for monitorering av spilleadferd. Playscan er hovedverktøyet for å oppdage uheldig spilleadferd både på individnivå og på et overordnet nivå. Playscan oppdateres ukentlig med data fra all registrert spilldeltakelse og gir Norsk Tipping et godt grunnlag for utarbeidelse av rapporter for monitorering av spilladferd på individnivå på tvers av spill.

Sikkerhetsavdelingen overvåker spillfordelingen med hensyn til uheldig spilleadferd og mottar daglige driftsrapporter som angir eventuelle avvik ved ansvarlighetsverktøyene. Dette er med å sikre at Norsk Tipping kan reagere hurtig, dersom driftsrapportene indikerer uønskede hendelser.

Norsk Tipping har utarbeidet en Playscanindeks som viser bevegelse i status i fordelingen av røde, gule og grønne spillere. Playscanindeksen gir en indikasjon på hvordan den kundeporteføljen beveger seg. Indeksen viser en positiv utvikling i retning av at det er flere spillere som beveger seg fra rød til gul eller grønn status.

Norsk Tipping analyserte også i 2015 hvilke spilltyper som hadde gjort spillere til røde spillere og om spillerne var aktive i selskapets øvrige spillprodukt. Selskapet planlegger en tilsvarende rapport i 2016. Rapporten er med å gi et overordnet bilde av spillernes spilladferd på tvers av spilltilbudet.

Norsk Tipping utarbeider månedlige virksomhetsrapporter som blant annet rapporterer på ansvarlighet. Styret i Norsk Tipping har fastsatt mål for hvor stor andel av netto spillinntekter som kan komme fra risikospillere for selskapet som helhet og per spillkategorie. Per september 2016 ligger selskapet foran fastsatte budsjettmål for alle spillkategorie. Norsk Tipping har gjort beregninger som viser at innføring av totalgrensen vil kjøle ned spillaktiviteten blant røde spillere. Det er imidlertid for tidlig å legge frem dokumentasjon for tiltenkt effekt av totalgrensen.

Ansvarlighetsteamet utarbeider rapporter som viser statuser og utvikling i grense- og pauseverktøyene, både på overordnet nivå, og på individ nivå for spillere som har gul og rød status i Playscan. Rapportene blir presentert for spillprodukteiere og diskutert i kvartalsvise møter mellom ansvarlighetsteamet og avdelingene.

Kundeservice har også en sentral rolle i å avdekke spilleproblemer fra spillere.

De loggfører henvendelser fra kunder om fastsetting av grenser, spørsmål om utvidelse av grenser, om pauseverktøy og opphevelse av utestenging. Dette gir god kunnskap om spillhistorikk og spilladferd og som ansvarlighetsteamet benytter seg av i sitt arbeid.

Lotteritilsynet fikk under revisjonen forelagt ansvarlighetsteamets rapport for kasinospillene. Den presenterer nøkkeltall og utvikling for de ulike kasinoproduktene. Når Norsk Tipping ser på Playscan status for kasinospillene, så viser det en økende spilleintensitet blant røde spillere. Videre blir det rapportert på gjennomsnitt tap per kunde og hvor mange som når personlige grenser eller delgrense på kr.10 000 per måned for kasinospill. Rapporten viser en vekst i antall spillere som taper mer enn kr. 9000 per måned fra kasinospillene ble lansert i 2014 og frem til mars 2016.

Ansvarlighetsteamet har utarbeidet tilsvarende rapport for sportsspillene og den presenterer nøkkeltall og utvikling for sportsspillene. Sportsspillene og spesielt Liveoddsen øker i omsetning og dersom dette knyttes til Playscan, så går det frem at røde spillere i Playscan står for en stor andel av nettoomsetning på Liveoddsen. Av rapporten går det frem at sportsspillene øker spesielt i mobilkanalen. Store sportsbegivenheter som EM i fotball, gir relativt stort negativt utslag for Playscanstatus for en kort periode.

Terminalspillene Multix og Belago blir fulgt opp av ansvarlighetsteamet og enhet for terminalspill. Det er planlagt å etablere tilsvarende kvartalsmøter for Multix og Belago som for kasinospillene. Det ble gjennomført revisjon av terminalspill i april 2016 og selskapet vedtatt oppfølgingsplan etter revisjonen. Flere av tiltakene i planen kan knyttes til forbedring av ansvarlig spill.

Det er en økning i spillere som tar pauser eller utestenging fra kasinospillene i perioden mars 2014 til mars 2016. Dette gjelder både dags- og månedspauser og permanent utestenging. Når pauseperioden er over, kan spilleren begynne å spille igjen uten å ta kontakt med Norsk Tipping. Dersom spilleren har akseptert for personlig markedsføring, vil den starte opp igjen i etterkant av pausen.

Det kom frem under revisjonen at det ikke er dialog mellom ansvarlighetsteamet og markedsavdelingen når det blir sendt ut direkte markedsføring til spillere som har vært inaktive for en periode. Dette kan føre til at spillere med uheldig spillhistorikk, mottar direkte markedsføring av spillprodukt som spilleren nylig har hatt pause fra.

Selskapets policy for ansvarlig spillvirksomhet beskriver hvordan ansvarlig spillvirksomhet skal ivaretas i selskapet. Det er etablert ni prinsipper og krav som legger føringer for hvordan selskapet i fellesskap skal forebygge negative konsekvenser av spill.

Norsk Tipping har etablert et system for monitorering på tvers i spillporteføljen. Ansvarlighetsteamet har en sentral rolle med ansvar for å få frem fakta og informasjon om spillerdata og utvikling i Playscan. Ansvarlighetsteamet har også etablert flere arenaer for samarbeid med ansvarlige for samtlige spillprodukt. Hver avdeling har i tillegg til ansvarlighetsteamet et selvstendig ansvar for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadfærd.

Det kom frem under revisjonen at det er ansvarlighetsteamet som først og fremst initierer tiltak for å forebygge uheldig spilleadfærd og at innføring av totalgrensen skal forebygge og dempe spillet til de spillerne som taper mest hos Norsk Tipping. Andre konkrete tiltak knyttet til selve spilltilbudet er foreløpig ikke vurdert, i påvente av effekt av totalgrensen.

Lotteritilsynet anser arbeidet med å oppdage og reagere på uheldig spilleadfærd som en kontinuerlig prosess som er i endring og utvikling, og som krever en klar forståelse for hvordan en skal forstå prinsipper og krav i policy for ansvarlig spill. Revisjonen avdekket at det er et behov for å klargjøre dette nærmere for det enkelte spillprodukt, men og på tvers av spillporteføljen, se merknad pkt. 4.9.5.

4.5 Oppfølging uheldig spilleadferd

Norsk Tipping gjennomfører flere tiltak for kunder som ifølge Playscan, har risiko for å ha, eller utvikle spilleproblemer. Dersom Playscan status tilsier at spilleren har risiko for uheldig spilleadferd, mottar spilleren en melding som informerer om risiko ved overdreven spilling og mulige tiltak. Selskapet holder på å utvikle et system for å sende Playscan melding til kunder som utelukkende er kunder i det fysiske kommisjonærleddet.

Norsk Tipping følger opp et utvalg av røde spillere via telefon. Hensikten med de proaktive samtalene er å bevisstgjøre kunden om egen spilleadferd og avtale tiltak med kunder som opplever at spill har tatt overhånd. Norsk Tipping har to fulltidsansatte som har ansvar for planlegging, gjennomføring og oppfølging av samtalene i samarbeid med ansvarlighetsteamet. Tiltaket er forankret i kunnskap om reelt spillforbruk og har blitt tatt godt imot av kundene. Norsk Tipping jobber for å videreutvikle samtalene og har etablert system for å sikre kvalitet og måle effekt. Tiltaket gir og mye kunnskap som kan nyttes i arbeidet med å videreutvikle ansvarlighetsverktøyene.

Norsk Tipping har etablert retningslinjer for å håndtere kunder eller pårørende som henvender seg til Norsk Tipping om spilleproblemer. Kundesenteret hos Norsk Tipping mottar henvendelsene om spilleproblemer. Alle henvendelser blir loggført og det er etablert rutiner som forankrer hvordan Kundesenteret skal følge opp henvendelsene. Kundesenteret gir generell veiledning, men alle henvendelser som trenger videre oppfølging, skal videresendes til ansvarlighetsteamet. Henvendelser som har gått til ansvarlighetsteamet, 2.linje, blir ikke lukket i systemet, før de er besvart. Under revisjonen ble det lagt frem dokumentasjon for hvordan henvendelser om spilleproblemer blir ivaretatt.

4.6 Avvikshåndtering

Norsk Tipping har etablert egen retningslinje for avvikshåndtering. Avvik for ansvarlig spill kan være knyttet til universelle grenser, personlige tapsgrenser, pause- og utestengelses verktøy, begrensinger i spillproduktene, alderskontroll og åpningstider. Selskapet gjennomfører kontroller på flere nivå og det blir daglig utarbeidet rapporter som viser eventuelle avvik. Hendelsene blir registrert og kategorisert etter alvorlighetsnivå og årsak og omfang blir identifisert og korrigerende tiltak blir iverksatt. Koordinering og oppfølging av korrigerende tiltak styres i samarbeid med selskapets sikkerhetsavdeling. Dette sikrer en enhetlig avvikshåndtering.

4.7 Forbedringsarbeid

Norsk Tipping gjennomfører revisjon av kvalitetssystemet der målet er å vurdere om policyer med underliggende retningslinjer blir etterlevd. Videre gjennomfører Norsk Tipping årlig ledelsens gjennomgang for å vurdere om kvalitetssystemets policyer og retningslinjer er hensiktsmessige for å nå Norsk Tippings mål. Gjennomgangen og utarbeidelse av forbedringstiltak i prosessene, er basert på kunnskap fra selskapets kontrollaktiviteter, rapporter fra avvikssystem og klagesaker, risikovurderinger eksterne revisjoner og føringer fra myndighetene.

Ansvarlighetsteamet evaluerer arbeidet med oppfølgende tiltak for spillere med uheldig spilleadferd kontinuerlig. Evaluering og analyse av gjennomførte tiltak er godt forankret i ansvarlighetsteamets daglige arbeid.

Det blir gjennomført ukentlige avviksmøter med deltakere fra alle avdelinger der registrerte hendelser blir gjennomgått og ansvarlig for oppfølging av avvik blir tildelt.

Forskning omkring spilleproblemer og spillerdata fra Norsk Tipping viser at det å sette personlige grenser forebygger utvikling av spilleproblemer. Norsk Tipping fikk i oppdrag av Kulturdepartementet å etablere spillegrenser for Langoddsen i brev av 17. september 2013. Selskapet utarbeidet i stedet et forslag om totalgrense basert på en helhetlig gjennomgang av grenseverktøy og maksimale tapsgrenser. Risiko- og problemspillere spiller ofte på mange forskjellige spill og de må forholde seg til flere maksimale- taps og personlige grenser. Norsk Tipping har en forventning om at totalgrensen skal forenkle ansvarlighetsrammeverket og gjøre det mer kundevennlig.

Under revisjonen kom det frem at Norsk Tippings hovedtiltak for å kjøle ned den økende spill intensiteten blant røde spillere er innføring av totalgrensen. Totalgrensen ble lansert 3.oktober 2016 og effekten av totalgrensen er foreløpig begrenset.

4.8 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket 1 avvik

4.8.1 Midlertidig spillelagsløsning

Det følger av spillereglene for Norsk Tippings spill pkt.1.2.1. at «*For alle registrerte spill gjelder det en totalgrense for tap (innsats med fratrukk av gevinst) på kr. 20 000 pr. måned*».

Bestemmelsen innebærer at hver spiller ikke kan overstige en totalgrense for tap på kr. 20 000 på tvers av spilldeltakelse per måned.

Under revisjonen kom det frem at Norsk Tipping har innført en «*Midlertidig spillelagsløsning etter innføring av Totalgrensen.*» Rutinen for spillelag skulle gjelde fra innføring av totalgrensen til ny løsning for spillelag er på plass. Rutinen åpner for at spiller som leverer spill på vegne av spillelag og når totalgrensen på kr. 20 000 per måned, skal kunne få heve totalgrensen utover fastsatt nivå. Spilleren kan få gange opp totalgrensen med antall spillere i spillelaget, men ikke utover kr. 300 000 per spillelag per måned. Spiller som henvender seg på vegne av spillelag om at totalgrense er nådd, blir bedt om å rullere innlevering av spill blant deltakerne. Dersom dette er vanskelig, blir det vurdert å utvide totalgrensen.

Lotteritilsynet fikk fremlagt bevis for at rutinen er praktisert for to spillere som har fått fastsatt totalgrensen på kr. 40 000 hver.

Lotteritilsynets vurdering er at Norsk Tippings «*Midlertidige spillelagsløsning etter innføring av totalgrensen*» ikke er i samsvar med krav i spillereglene for Norsk Tippings spill pkt. 1.2.1. Det er ikke anledning å fastsette totalgrense som overstiger kr. 20 000 per spiller per måned.

4.9 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert 5 forbedringsområder for selskapet.

4.9.1 Fastsetting av totalgrense web og mobil

Norsk Tippings løsning for fastsetting av totalgrense finnes på selskapets hjemmeside og mobil applikasjon. Totalgrensen skal kunne settes lavere enn delgrense for kasinospill dersom spilleren ønsker det.

Ved fastsetting av totalgrense på web, får spilleren melding om at delgrense kasinospill ikke kan settes høyere enn totalgrense måned.

Ved fastsetting av totalgrense i selskapets mobilapplikasjon, får spilleren melding om at totalgrense måned ikke kan settes lavere enn delgrense for kasinospill per måned. Denne meldingen kommer dersom spilleren i utgangspunktet har en tapsgrense for kasinospill som er høyere enn den totalgrensen spilleren ønsker å fastsette. I praksis betyr det at spilleren først må endre sin delgrense på kasinospill, før totalgrensen fastsettes.

Lotteritilsynets vurdering er at dette kan misforstås av spilleren og anbefaler at Norsk Tipping sikrer at mobilapplikasjonen er i samsvar med grensesnittet på web ved fastsetting av totalgrense, se vedlegg 1.

4.9.2 Informasjon om totalgrense på terminalspill

Det fremgår av spillereglene for Norsk Tippings spill pkt.1.2.1 at «for alle registrerte spill gjelder det en totalgrense for tap (innsats med fratrukk av gevinst) på kr. 20 000 pr. måned». Dette inkluderer spill på Multix og Belago.

Lotteritilsynets kontroll og testspill av Multix og Belago avdekket at totalgrensen er implementert på terminalene og vil stanse spilleren dersom totalgrense som er fastsatt på web eller mobil, nås.

Det er imidlertid ikke mulig å fastsette, endre eller finne informasjon om totalgrensen på Multix og Belago terminalene. Dette gjelder uavhengig om spilleren har fastsatt totalgrense på web eller mobil tidligere.

Dersom spilleren har fastsatt totalgrense tidligere, blir det imidlertid presentert hvor mye som gjenstår på totalgrensen når spilleren logger seg på. Utover dette, er det ingen informasjon om hva totalgrensen er, hvordan den fungerer eller forklaring til hvordan den påvirker delgrensene for Multix og Belago, se vedlegg 1.

Selv om spilleren ikke vil kunne spille utover totalgrensen på Multix og Belago, anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Tipping sikrer at det er tilstrekkelig informasjon om totalgrensen i brukergrensesnittet på terminalene.

4.9.3 Spilleregler Multix og Belago

Spilleregler skal være tilgjengelige for spilleren i elektronisk form ved deltakelse i spill gjennom elektroniske kanaler, jmfør regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 4.

I spillereglene for Multix og Belago pkt. 2.1 går det frem at utfyllende bestemmelser for spill på terminalene skal være tilgjengelige for spillerne via Norsk Tippings nettsted, på oppstillingsstedet/spillterminalen eller på annen hensiktsmessig måte.

Spillereglene som fremgår av terminalene er ikke oppdatert etter indeksregulering av tapsgrenser.

Bestemmelsene i regler for spill gjennom elektroniske kanaler omhandler distribusjon av spill via Internett og andre elektroniske kanaler der Internett er tilgjengelig. Spill på Multix og Belago blir ikke distribuert via Internett. Spillereglene for Multix og Belago krever imidlertid at utfyllende bestemmelser skal formidles på terminalene.

Når Norsk Tipping likevel velger å distribuere spillereglene for Multix og Belago på terminalene bør de være oppdatert og i samsvar med spillereglene som fremgår av www.norsk-tipping.no.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at spilleregler oppdateres i alle salgflater ved endringer.

4.9.4. Informasjon om ansvarlighet på flere språk

Norsk Tipping kan formidle spill gjennom elektroniske salgskanaler og gjennom kommisjonærkanalen jf. spillereglene for Norsk Tippings spill pkt. 1.1.

Kommisjonæren skal på vegne av Norsk Tipping formidle publikums deltakelse i de spill som formidles gjennom Norsk Tippings kommisjonærnett jf. kommisjonæravtalens § 1.

Det er et krav i kommisjonæravtalen at kommisjonæren skal kunne norsk skriftlig og muntlig, jf. § 10 (3) Kommisjonæren har plikt til for å videreformidle opplæringen som er gitt i Norsk Tippings kommisjonærkurs til alle ansatte jf. § 10 (2).

Gjennom tidligere revisjoner har Lotteritilsynet fått kunnskap om utfordringer i tilknytning til opplæring i kommisjonærleddet, blant annet stor turnover, mange deltidsansatte og språkbarrierer blant ansatte. Dette medfører at det kan være en utfordring for spillere å få korrekt og tilstrekkelig informasjon om ansvarlig spill som følge av språkproblem.

Norsk Tipping har iverksatt flere tiltak for å styrke opplæring om ansvarlig spill i kommisjonærleddet, blant annet operatør ID, se pkt. 4.2.

Selskapet bekrefter under revisjonen at det er mange kommisjonærer og medarbeidere i kommisjonærkanalen som har begrenset norsk kunnskap.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at informasjon om ansvarlig spill oversettes til flere språk for å unngå språkbarrierer.

4.9.5. Presisering av prinsipp for ansvarlig spill

I policy for ansvarlig spillvirksomhet beskriver Norsk Tipping hvordan ansvarlig spillvirksomhet skal ivaretas i selskapets ulike prosesser for å forebygge negative konsekvenser av Norsk Tippings spill og tjenester. Dette er nærmere beskrevet i ni prinsipper og krav som skal gjelde for ansvarlig spill.

I prinsipp nr. 2 går det frem at «*Norsk Tipping skal også forebygge negative konsekvenser for spillere som ikke er i stand til eller ønsker å ta ansvar for egen spilleadferd.*» Det selvpålagte prinsippet angir retning for et omfattende ansvar som krever felles forståelse og tett samarbeid på tvers i organisasjonen.

Det går også frem av spillereglene for Norsk Tippings spill pkt. 1.2.1 at krav til overvåking på tvers av spilltilbudet er forsterket ved at «*Norsk Tipping plikter å implementere hensiktsmessig overvåking av spillerenes spill i lys av totalgrensen og videreutvikle sine tiltak basert på løpende erfaring i den hensikt å minimere risikoen for uheldig spilleadferd.*»

Lotteritilsynet er av den oppfatning at Norsk Tipping har iverksatt hensiktsmessig monitorering og tiltak for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd. Revisjonen avdekket like fullt at det er krevende for selskapet å etterleve krav til oppfølging for spillere som er beskrevet i prinsipp nr. 2. Norsk Tipping har en plikt til å reagere når det blir avdekket spilladferd som viser en adferd som indikerer spilleproblem.

Dokumentasjon som ble forelagt under revisjonen viste at det er 800 spillere som har tapt mer enn kr 9000 i måneden 6 ganger i 2016 på kasinospillene. Det fremsto som uklart om Norsk Tipping har en felles forståelse på tvers i organisasjonen om det bør iverksettes tiltak eller ikke.

Videre kom det frem at 88 % av netto spillinntekter på Liveoddsen i 2016 kommer fra røde spillere (før totalgrensen). Sportspillavdelingen har tatt eget initiativ til å vurdere tiltak i samarbeid med ansvarlighetsteamet. Aktuelle tiltak er å gjøre endringer i spillobjektene ved å se på tidspunkt, type spill og type idretter det tilbys spill til. Like fullt fremsto det som uklart om det var etablert en felles forståelse og strategi for hvordan man sikrer en helhet i forebyggende tiltak og prosesser som går på tvers i selskapet.

Norsk Tipping sender direktemarkedsføring til kunder som har samtykket til dette, men dersom de tar pauser eller utestenger seg for spill, stopper nyhetsbrev og markedsføring av enkeltspill til kundene. Etter endt pauseperiode kan kunden begynne å spille igjen uten å ta kontakt med Norsk Tipping. Under revisjonen kom det frem at marked- og salgsvdelingen ikke sjekker spillhistorikk på kunder som har vært inaktive for en periode når de starter opp med utsending av direkte markedsføring. Dette kan være spillere som var røde i Playscan når pauseperioden startet, men som er blitt grønne på grunn av pause i mer enn 10 uker.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer en felles forståelse og praktisering i tilknytning til forståelse av prinsipp om ansvarlig spill på tvers i organisasjonen og i spilltilbudet.

5. Avslutning

Revisjonen viste at Norsk Tipping har system for å oppdage og reagere uheldig spilladferd på tvers selskapets spilltilbud. Ansvarlig spill er godt forankret i Norsk Tippings kvalitetssystem og hos selskapets medarbeidere.

Norsk Tipping har et eget team som jobber med å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilladferd. Selskapets avdelingsdirektører har i samarbeid med ansvarlighetsteamet ansvar for at policy for ansvarlig spill blir fulgt opp og etterlevd i Norsk Tipping. Enhetsledere har også et ansvar for at den enkelte medarbeider har forankring om ansvarlig spill i det daglige arbeidet.

Revisjonen avdekket at Norsk Tipping har forbedringspunkter i tilknytning til forståelse av prinsipp om ansvarlig spill på tvers i organisasjonen og i spilltilbudet. Lotteritilsynet anbefaler også at Norsk Tipping sikrer at informasjon om ansvarlighetsrammeverket er tilstrekkelig og korrekt i alle salgskanaler.

Revisjonen avdekket 1 avvik, og identifiserte 5 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 1.mars 2017.

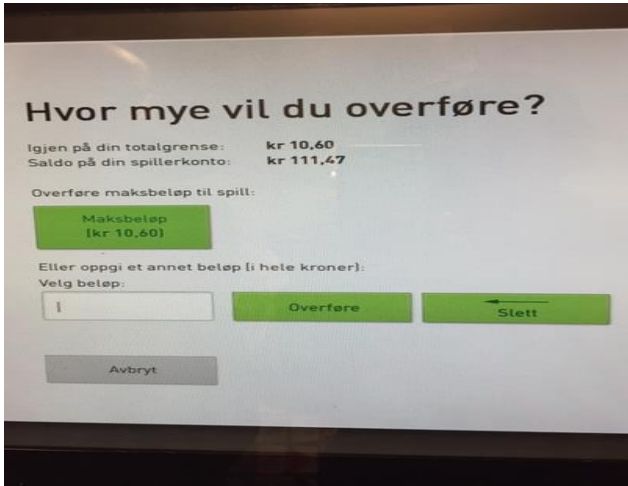

Vedlegg 1 – Merknader

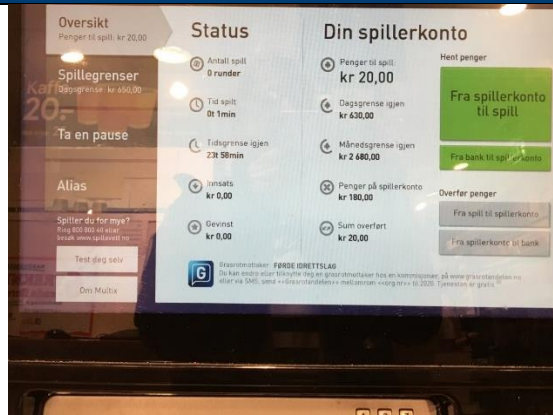
Dokumentasjon for 3 merknader

Fastsetting av totalgrense web og mobil pkt. 4.9.1


Krav	Funn	Konklusjon
<p>Det følger av spillereglene for Norsk Tippings spill pkt.1.2.1 at «for alle registrerte spill gjelder det en totalgrense for tap (innsats med fratrukk av gevinst) på kr. 20 000 pr. måned»</p> <p>Norsk Tippings løsning for fastsetting av totalgrense finnes på selskapets hjemmeside og mobil applikasjon. Totalgrensen skal kunne settes lavere enn delgrense for kasinospill dersom spilleren ønsker det.</p>	<p>Ved fastsetting av totalgrense på web, er meldingen at totalgrensen overstyrer delgrensen for kasinospill</p>  <p>Ved fastsetting av totalgrense på mobil, er meldingen at delgrensen overstyrer totalgrensen for kasinospill</p>  <p>Delgrenser for KongKasino, Flax og Bingoria</p> <p>Velg hvor mye av totalgrensen du kan bruke på</p>	<p>Lotteritilsynets vurdering er at dette kan misforstås av spilleren og anbefaler at Norsk Tipping sikrer at mobilapplikasjonen er i samsvar med grensesnittet på web ved fastsetting av totalgrense.</p>

Informasjon om totalgrense på terminalspill pkt. 4.9.2

Krav	Funn	Konklusjon
<p>Det følger av spillereglene for Norsk Tippings spill pkt.1.2.1 at «for alle registrerte spill gjelder det en totalgrense for tap (innsats med fratrukk av gevinst) på kr. 20 000 pr. måned»</p> <p>Dette inkluderer spill på Multix og Belago</p>	<p>Når en er pålogget Multix og Belago er det ikke informasjon om hva totalgrensen er, hvordan den fungerer eller forklaring til hvordan den påvirker delgrensene for Multix og Belago.</p>  	<p>Selv om spilleren ikke vil kunne spille utover totalgrensen på Multix og Belago, anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Tipping sikrer at det er tilstrekkelig informasjon om totalgrensen i brukergrensesnittet på terminalene.</p>

Krav	Funn	Konklusjon
	 <p>The screenshot shows a gaming terminal interface with the following sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oversikt: Penger til spill: kr 20,00 Spillegrenser: Begrenset til: kr 650,00 Status: <ul style="list-style-type: none"> Antall spill: 0 runder Tid spilt: 01 1min Tidsgrense igjen: 23:59min Ansatt: kr 0,00 Gevinst: kr 0,00 Din spillerkonto: <ul style="list-style-type: none"> Penger til spill: kr 20,00 Dagsgrense igjen: kr 630,00 Månedsgrense igjen: kr 2 680,00 Penger på spillerkonto: kr 180,00 Sum overført: kr 20,00 Hent penger: Fra spillerkonto til spill, Fra bank til spillerkonto Overfør penger: Fra spill til spillerkonto, Fra spillerkonto til bank 	

Spilleregler Multix og Belago pkt. 4.9.3

Krav	Funn	Konklusjon
<p>Spilleregler skal være tilgjengelige for spilleren i elektronisk form ved deltakelse i spill gjennom elektroniske kanaler, jamfør regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 4.</p> <p>I spillereglene for Multix og Belago pkt. 2.1 går det frem at utfyllende bestemmelser for spill på terminalene skal være tilgjengelige for spillerne via Norsk Tipping's nettsted, på oppstillingsstedet/spillterminalen eller på annen hensiktsmessig måte.</p>	<p>Spillereglene som fremgår av terminalene er ikke oppdatert etter indeksregulering av tapsgrenser.</p>  <p>The screenshot shows a terminal screen titled "Spilleregler" with several numbered points of text that appear to be outdated or incomplete.</p>	<p>Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at spilleregler oppdateres i alle salgsflater ved endringer.</p>

Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon

Tidsplan 30.november 2016

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09.00 – 09.20	Åpningsmøte <ul style="list-style-type: none">- Bakgrunn for tilsyn- Mål og problemstillinger- Revisjonskriterier- Gjennomføring av tilsyn	Lene Finstad Bjørn Helge Hoffmann Hans Erland Ringsvold Kirsti Mengshoel Per Einar Karlsen Tanja Sveen Trond Laupstad Bjørn-Inge Sletta
09.20 – 10.15	Overordnede føringer <ul style="list-style-type: none">- Mål og strategi for ansvarlig spill- Ansvar/myndighet- Risikovurdering og tiltak	Lene Finstad Bjørn Helge Hoffmann Hans Erland Ringsvold Kirsti Mengshoel Per Einar Karlsen Tanja Sveen Trond Laupstad Bjørn-Inge Sletta
10.15 – 10.30	Pause	
10.30 – 11.30	Forebyggende tiltak <ul style="list-style-type: none">- Playscan- Totalgrense- Opplæring- Spillevevt	Bjørn Helge Hoffmann Per Einar Karlsen Tanja Sveen Trond Laupstad Roger Soleim Bjørn-Inge Sletta Thomas innom for å si noe om opplæring av e-komm
11.30 – 12.00	Lunsj	
12.00 – 16.30	Monitorering/oppdagende tiltak <ul style="list-style-type: none">- Status spillkategorier- Kontroller på tvers av spilltilbudet- Kommunikasjon Playscan	Bjørn Helge Hoffmann Trond Laupstad Per Einar Karlsen Tanja Sveen Per Emil Granmorken Hans Erland Ringsvold Bodil Wiik Bjørn-Inge Sletta

Tidsplan 1. desember 2016

Tidspunkt	Tema	Deltakere
08.30 – 09.45	Fortsettelse reagerende tiltak <ul style="list-style-type: none"> - Virksomhetsrapportering - Henvendelser fra kunder 	Bjørn Helge Hoffmann Per Einar Karlsen Tanja Sveen Alf Eldar Bergseth Siri Ann Tokle Trine Nilsen Bjørn-Inge Sletta
09.45 – 10.00	Pause	
10.00 – 11.30	Oppfølging av uheldig spilladferd 2.linje kontroller Kontinuerlig forbedring Avviksrapportering for ansvarlighetsrammeverket	Bjørn Helge Hoffmann Per Einar Karlsen Tanja Sveen Trond Laupstad Bjørn-Inge Sletta
11.30 – 12.00	Lunsj	
12.00 – 12.45	Presentasjon testspill	Bjørn Helge Hoffmann Per Einar Karlsen Tanja Sveen Hans Erland Ringsvold Bodil Wiik Per Emil Granmorken Roger Soleim Trond Laupstad Bjørn-Inge Sletta
12.45 – 13.45	Internt møte Lotteritilsynet	
13.45 –	Sluttmøte	Lene Finstad Bjørn Helge Hoffmann Kirsti Mengshol Per Einar Karlsen Tanja Sveen Thorbjørn Unneberg Per Are Ødegårstuen Trond Laupstad Hans Erland Ringsvold Bodil Wiik Per Emil Granmorken Tonje Sagstuen Bjørn-Inge Sletta