

# Tilsynsrapport

## Revisjon av Oddsen Norsk Tipping

Tilsynsrapport nr. 1 – 2018



Lotteri- og  
stiftelsestilsynet

# Tilsynsrapport

## Revisjon av Oddsen

<b>Rapport nr.</b>	1 – 2018
<b>Saksnr</b>	18/00234
<b>Revisjonsdato</b>	10. - 11. april 2018
<b>Foretak</b>	Norsk Tipping
<b>Revisjonsområde</b>	Oddsen
<b>Revisjonsteam</b>	Liv Røthe, revisjonsleder Lars Petter Degnepoll, rådgiver Trygve Hermansen, rådgiver Torje Hirth, rådgiver

### **Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 1 – 2018 beskriver resultat etter revisjon av Oddsen hos Norsk Tipping.

### **Hovedkonklusjoner:**

Lotteritilsynet har vurdert om Norsk Tipping tilbyr spill på Oddsen i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spilleregler.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål.

- Hvilke kontroller har Norsk Tipping etablert for spill på Oddsen?
- Om kontrollene ivaretar myndighetskrav for spill på Oddsen?
- Om kontrollene etterleves ved salg og gjennomføring av spill på Oddsen?

Revisjonen viste at Norsk Tipping tilbyr spill på Oddsen i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spillereglene. Ansatte på sportsspillavdelingen samhandler aktivt for at sportsspilltilbudet er attraktivt og samtidig ansvarlig og trygt. Kompetanse og innsikt om sportsspillmarkedet er høyt blant medarbeiderne og de har en felles forståelse for hva som er spilleobjekter med høy risiko, og bruker disse med forsiktighet.

Sportsspillavdelingen har et godt samarbeid med ansvarlighetsteamet og innsikt om ansvarlig spill på tvers av spillprodukter er et prioritert område for organisasjonen. Det blir gjennomført ukentlige sikkerhetsmøter der målet er å følge utviklingen i markedet og avdekke eventuell uheldig spilleadfærd.

Totalgrensen har hatt positiv effekt for de spillerne som taper aller mest. Norsk Tipping opplyser at de følger utviklingen på nivået for fastsatt totalgrense tett. Selskapet gjennomfører proaktive samtaler med høyrisikospillere på Oddsen.

Lotteritilsynet avdekket ingen avvik under revisjonen, men har en merknad.

1. Lotteritilsynet anbefaler at selskapet klargjør alle nødvendige aktiviteter som kreves for tilstrekkelig kvalitet i saksbehandlingen av protester.

Førde, 4. juni 2018



Liv Røthe  
rådgiver



Henrik Nordal  
avdelingsdirektør

## Innholdsfortegnelse

1. Innledning .....	5
2. Metode .....	6
3. Revisjonskriterier .....	6
3.1 Lov om pengespill .....	6
3.2 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill.....	7
3.3 WLA Security Control Standard .....	7
3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler .....	7
4. Resultat.....	8
4.2 Spillgjennomføring Oddsen.....	8
4.3 Informasjon til spilleren om sportsspilltilbudet.....	10
4.4 Ansvarlig spill .....	10
4.5 Protestbehandling .....	11
4.6 Merknad .....	11
4.6.1 Protestbehandling.....	11
6. Avslutning .....	12
Vedlegg 1 – Stikkprøvekontroll kommisjonær .....	13
Vedlegg 2 – Stikkprøvekontroll hjemmeside og mobil app.....	15
Vedlegg 3 – Gjennomføring av stedlig revisjon.....	18

# 1. Innledning

Norsk Tippings sportsspilltilbud omfatter fire ulike spill. To av spillene, Langoddsen og Liveoddsen, er oddsspill hvor spilleren tipper på resultat eller utfall av et eller flere spilleobjekt. Alle resultat eller utfall har en odds som fastsettes av oddsetterne til Norsk Tipping. Dersom spilleren tipper rett resultat, multipliseres innsatsen med oddsen for spillet.

Disse spillene har generelt høy tilbakebetalingsprosent og tilbys hele dagen alle ukedager. Innlevering av spill på Langoddsen skjer før kampen eller arrangementet starter mens Liveoddsen tilbyr spill fortløpende gjennom kampen eller arrangementet. Norsk Tipping kan endre oddsen underveis i spillet, men ikke for allerede innleverte spill.

I tillegg omfatter sportsspillene Oddsbomben og Tipping hvor det også gjelder å tippe rett utfall, men da for flere kamper. Størrelsen på eventuell gevinst bestemmes av en forhåndsbestemt andel av total bruttoomsetning i hver spilleomgang, delt på antall vinnere. Revisjonen er avgrenset til undersøkelser om gjennomføring av spill på Langoddsen og Liveoddsen.

Oddsene er en del av spilltilbudet til Norsk Tipping som blir utfordret av utenlandske pengespilltilbydere uten tillatelse i Norge. For å kanalisere spillere til et regulert norsk marked må sportsspillene være attraktive nok, men likevel innenfor en ansvarlig ramme som verner om sårbare spillere og ikke fører til at flere utvikler spilleproblemer.

Totalgrensen på tvers av alle spill ble innført 1. oktober 2016. Tapsgrensen er maks kr. 20 000 per måned. Grensen kom i stedet for delgrense på Oddsene, og målet er å redusere skadevirkninger for de spillerne som taper aller mest på Oddsspill. Tall fra Norsk Tipping viser at andel røde spilleres bidrag til netto omsetning på Liveoddsen var høy gjennom hele 2017. Lotteritilsynet ønsker å undersøke om Norsk Tipping overvåker og vurderer ytterligere tiltak for å redusere risiko for uheldig spilleadfærd på Oddsene.

Lotteritilsynet mottar en del klagesaker som er relatert til Oddsene. Klagesakene er ofte knyttet til spillobjekter der Norsk Tipping setter oddsen til 1,00 som følge av at de har hatt en åpenbart feilsatt odds. Norsk Tipping skal følge en fastsatt prosess for slike endringer. Lotteritilsynet har saker der protestbehandlingen og dialogen med kunden ikke har vært optimal og ønsket å kartlegge prosess for protestbehandling.

I november 2014 gjennomførte Lotteritilsynet revisjon av Sportsspillene og konkluderte med at Norsk Tipping gjennomførte sportsspillproduksjonen i samsvar med myndighetskrav. Revisjonen avdekket to avvik som ble fulgt opp av selskapet i 2015. Det ble avdekket tre forbedringsområder hvor Lotteritilsynet anbefalte at Norsk Tipping sørget for at dokumentasjon, informasjon og styrende dokumenter om sportsspill samsvarte med etablert praksis. Lotteritilsynet har sett til forrige revisjonen ved gjennomføring av årets revisjon.

Målet med revisjonen har vært å evaluere om Norsk Tipping tilbyr spill på Oddsene i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spilleregler.

Revisjonen ble gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Tipping etablert for spill på oddsen?
- Om kontrollene ivaretar myndighetskrav for spill på oddsen?

- Om kontrollene etterleves ved salg og gjennomføring av spill på Oddsen?

## 2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner ble oversendt Norsk Tipping 16. januar 2018. Av årsplanen går det frem at revisjonen er planlagt gjennomført i april. Norsk Tipping mottok varsel om revisjon av Oddsen 17. januar 2018.

Revisjonen er gjennomført 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:

- Formøte 23. mars 2018 der mål og problemstillinger for revisjonen ble presentert og gjennomgått med Norsk Tipping
- Stikkprøvekontroll hos 14 fysiske kommisjonærer hvor etterlevelse av et utvalg revisjonskriterier ble kontrollert, se vedlegg 1
- Stikkprøvekontroll av Norsk Tippings hjemmeside og mobilapp hvor etterlevelse av et utvalg revisjonskriterier ble kontrollert, se vedlegg 2
- Stedlig revisjon hos Norsk Tipping 10. - 11. april 2018, se vedlegg 3

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 lov, forskrifter, retningslinjer, regler og andre regulatoriske føringer.
- 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 i så fall be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Tipping vil iverksette for å utbedre påviste 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 Tipping vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av endelig tilsynsrapport sendes til Kulturdepartementet.

## 3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

### 3.1 Lov om pengespill

Lov om pengespill mv. av 28. august 1992

Det følger av § 1, 2. ledd at: «*loven skal sikre at pengespill avholdes i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill...*».

Under revisjonen har Lotteritilsynet undersøkt om spill på Oddsen gjennomføres i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spilleregler

### 3.2 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill

Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill fastsatt av Kulturdepartementet og sist endret 23. januar 2018

Under revisjonen har vi forestått kontroll av følgende spilleregler:

#### Kap. 1.2.1 Generelt

- Beskriver blant annet gjeldende totalgrense for tap på tvers av alle spill
- Beskriver krav til hensiktsmessig overvåkning av spillernes spill i lys av totalgrensen og plikt til å videreutvikle tiltak basert på løpende erfaring for å minimere risiko for uheldig spilleadferd

#### Kap. 1.10.2 og 1.10.3 Protest og frister

- Beskriver Norsk Tippings plikt til å behandle klage fra kunde ikke har mottatt den premien han mener å ha krav på. Protesten skal være skriftlig og være mottatt hos Norsk Tipping innen tre måneder fra trekningstidspunkt/ utløp/ spilleomgang slutt.
- Selskapet skal behandle klagen innen tre måneder etter at den er mottatt. Dersom kunden ikke får medhold i sin klage, skal han opplyses om retten til å påklage vedtaket til Lotteritilsynet. Klagen skal oversendes Lotteritilsynet senest 30 dager etter at den er mottatt hos Norsk Tipping

#### Kap. 5 Oddsen spesielle bestemmelser

- Beskriver egenskaper for spillene, deltakelse, systemspill, særlige forhold og premieberegning for Oddsen

### 3.3 WLA Security Control Standard

Security Control Standard WLA – SCS:2016

WLA standarden definerer krav til sikkerhet, integritet og risikostyring for lotteri- og pengespillaktører. Revisjonen vil undersøke L.7.1 – L.7.6 som omhandler krav til gjennomføring av sportsspill.

- L.7.1 Selecting the offer
- L.7.2 Event and Odds management
- L.7.3 Resulting handling
- L.7.4 Monitoring for fraud and money laundering
- L.7.5 Live betting
- L.7.6 Duties separation and internal control

### 3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler fastsatt av Kulturdepartementet 22. desember 2005

#### § 6 spilleadferd

Revisjonen vil undersøke om det foreligger en begrensning i form av maksimalt beløp på kjøp av spill via elektroniske kanaler og om grensen reduserer risiko for uheldig spilleadferd på tvers av selskapets

spilletilbud

## 4. Resultat

Lotteritilsynet har kartlagt om Norsk Tipping tilbyr spill på Oddsen i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spilleregler. Vi har vurdert etterlevelse av selskapets policy for gjennomføring av spill og premieutbetalinger og policy for ansvarlig spill med underliggende retningslinjer og rutiner, avgrenset til revisjonskriterier for revisjonen.

Revisjonen viste at Norsk Tipping tilbyr spill på Oddsen i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spillereglene. Ansatte på sportsspillavdelingen samhandler aktivt for at sportsspilltilbudet er attraktivt og samtidig ansvarlig og trygt. Kompetanse og innsikt om sportsspillmarkedet er høyt blant medarbeiderne og de har en felles forståelse for hva som er spilleobjekter med høy risiko, og bruker disse med forsiktighet. Under revisjonen ble det lagt frem eksempel på virkemidler som vil kunne maksimere kanalisering, men som Norsk Tipping ikke velger å benytte.

Norsk Tippings mål for et attraktivt og ansvarlig spilltilbud på Oddsen er forankret i selskapets overordnede føringer. Selskapet opplyser at det er et mål å være et ansvarlig og attraktivt førstevalg for sportsspilleren under 40 år, innen 2022.

Under revisjonen kom det frem at det er lite som skiller selve spillgjennomføringen på Langoddsen og Liveoddsen. Når det stenges for spill på Langoddsen, tar Liveoddsen over, og det er ofte sammenfallende spillobjekter for begge spilltypene. Oddssetting, overvåking av spill, etterfølgende resultatkontroll og utbetaling av premier, skjer i prinsippet på samme måte for begge spillene. Forskjellen er at oddsendringene på Liveoddsen skjer hurtigere og er mer krevende å overvåke for oddsetter.

De aller fleste medarbeiderne på sportsspillavdelingen har vært ansatt over lang tid og observasjoner under revisjonen viste at medarbeiderne har høy kompetanse om sport og spill. Det er etablert opplæringsprogram for nyansatte og en fadderordning der nyansatt følger fadder i oppstarten. Videre er det etablert kompetansehevingsprogram som gjelder for alle, der blant annet opplæring om ansvarlig spill er obligatorisk.

### 4.2 Spillgjennomføring Oddsen

Sportsspillavdelingen har delt inn verdikjeden i tre; produksjon, overvåking og resultat - gjennomgåelse. En fellesnevner er at alle medarbeiderne setter odds og er tilstede og overvåker hele verdikjeden. Medarbeiderne jobber turnus og det er folk i produksjon fra klokken 06:00 om morgenen og frem til klokken 03:00 om natta.

Revisjonen viste at det er etablert oversikt over sportsarrangement det kan tilbys spill til, ligalister, noe som samsvarer med WLA standard L.7.2.1. Det er etablert tett dialog med idrettsforbund og sporten for å sikre god kunnskap om spillobjektene som tilbys i markedet. Ansatte har ansvar for ulike sporter og innhenter informasjon om spilleobjekt direkte med klubbene noe som sikrer høy kompetanse i avdelingen.

Videre er det etablert prosedyrer for å velge spilltyper fra godkjente sportsarrangement og for hvordan oddsen settes og endres underveis i spillet. Norsk Tipping kjøper spillobjekter, men oppretter også i stor grad egne, og bestemmer oddsen selv. Revisjonen viste at sportsspillavdelings ansatte har et tett



samarbeid seg imellom og informasjon blir delt blant annet via e-post og avdelingsmøter. Hendelser blir registrert i eget system som relevante medarbeidere har tilgang til, for eksempel Kundesenteret, heretter KS.

Det er fastsatt prosedyrer for overvåking av spill og det er alltid to medarbeidere som overvåker det enkelte spill mens det pågår. Alle sporter og ligaer er definert i ulike risikokategorier. Risiko beregnes på bakgrunn historiske data og forventning om omsetning og oddssetting. Norsk Tipping overvåker svingninger i markedet og benytter et alarmsystem som er satt opp med bakgrunn i fastsatt risikokategori. Alarmene indikerer behov for å vurdere ulike risikofaktorer slik at de kan iverksette tiltak, for eksempel endre odds, stenge for spill eller endre risikokategori. Norsk Tippings prosedyrer for kontroll og overvåking av oddspillene er i samsvar med WLA standard pkt. L.7.2.2 – L 7.2.4.

Dersom oddsetter oppdager at Norsk Tipping tilbyr en feilsatt odds, kan selskapet velge å anvende spilleregel 5.1.2.1 som åpner for at selskapet kan fastsette oddsen til 1,00 også for spill som allerede er innlevert. Regelen krever at Norsk Tipping har fastsatt en prosess for slike endringer der oddsen er åpenbart satt feil.

Revisjonen viste at selskapet har etablert en slik prosess og at det blir registrert og loggført dersom oddsen settes til 1,00. KS har tilgang til denne loggen og bruker den ved henvendelse fra kunder. Like fullt har selskapet en rekke protester fra kunder som mener de er har rett til gevinst som følge av at de ikke forstår hvorfor Norsk Tipping bruker regelen. KS ber ofte om støtte fra sportspillavdelingen når kunde trenger forklaring eller ved klagebehandling. Norsk Tipping forsøker å redusere risikoen for at odds settes feil og vurderer tiltak kontinuerlig. Lotteritilsynet kommenterte under revisjonen at informasjon om at oddsen er satt til 1,00 burde komme så raskt som mulig etter endring. Det er vedtatt et forbedringstiltak for de tilfellene der spillobjektet er annullert. Elektronisk spillekvittering skal oppdateres så snart annullering er foretatt. Da skal informasjon om at oddsen er satt til 1,00 for spillobjektet komme på elektronisk spillkvittering. Spilleren vil finne denne informasjonen ved å oppsøke egen spillkvittering. Tiltaket er planlagt iverksatt første halvår 2018.

Sportspillavdelingen har egne resultvakter som mottar, kontrollerer og bekrefter resultat på spillobjekter fra kvalifiserte kilder. De har videre ansvar for å offentliggjøre resultat på spillobjekt og foreta utbetaling av gevinst så snart resultatet er verifisert. Dette er i samsvar med pkt. L.7.3.1 – L.7.3.2 i WLA standarden.

I forbindelse med vinter OL i Pyeongchang etablerte Norsk Tipping en egen plan for ansvarlig og kontrollert spillgjennomføring. Alle ordinære funksjoner og forutsetninger for drift av sportspill under OL ble ivaretatt på vanlig måte. I tillegg etablerte selskapet et eget «war room» der personell fra KS, sikkerhetsavdelingen og sportspill hadde tett samarbeid og kunne følge raskt opp hendelser dersom noe skulle skje. Norsk Tipping opplyste under revisjonen at de er godt fornøyd med at de nådde bredt ut i befolkningen med spilltilbudet i tilknytning til konkurransene under OL. Den typiske storspilleren deltok lite, mens de grønne spillerne som har god kontroll over egen spilling var klart i flertall.

Norsk Tipping har etablert et risikoforum som gjennomfører risikovurderinger kvartalsvis. Forumet består av medarbeidere på tvers av organisasjonen og sportspillavdelingen deltar med leder. Risikoforumet kartlegger og oppsummerer risikoer og disse samles i selskapets system for risikostyring. Under revisjonen kom det frem at sportspillavdelingen er opptatt av krav til informasjonssikkerhet, for eksempel krav om loggføring av alle endringer i sportspillmotoren noe som sikrer sporbarhet. De vektlegger ansettelsesprosessen og valg av medarbeidere for å opprettholde en høy etisk standard.

### 4.3 Informasjon til spilleren om sportspilltilbudet

Undersøkelser i forkant av revisjonen og intervju under stedlig revisjon viste at Norsk Tipping oppfyller krav til informasjon om sportspilltilbudet i alle salgskanaler.

Norsk Tipping opplyste under revisjonen at de satser spesielt på et utvalg av kommisjonærer hvor de ønsker at kompetansen om sportspillene skal være ekstra høy. Salgskonsulentene til Norsk Tipping følger disse særlig opp med hyppigere besøk. Kommisjonæren mottar mer informasjon, og det er etablert nye digitale løsninger for å tilrettelegge spilltilbudet bedre for den typiske sportsspieleren. Resultat av Lotteritilsynets forundersøkelser bekrefter Norsk Tippings satsning på sportspillkommisjonærene, se vedlegg 1.

Samtlige kommisjonærer som ble besøkt i forkant av revisjonen kjente til Norsk Tippings sikkerhetsinstruks og kunne hente den frem. Videre kjente de fleste kommisjonærene til hvor Norsk Tippings spilleregler finnes og at spilleren kan innlevere protest.

Revisjonen viste at krav til informasjon om spilltilbudet og ansvarlig spill til kunden i digitale kanaler, web og mobil er oppfylt for sportspillene. Undersøkelsene er avgrenset til deltakelse i spill på Oddsen, se vedlegg 2.

### 4.4 Ansvarlig spill

Revisjonen viste at Norsk Tipping definerer ansvarlig spill som en kjerneprosess i virksomheten og at den er integrert i selskapets kvalitetssystem. Det er avdeling for Samfunn og kommunikasjon som har hovedansvaret for at policy for ansvarlig spillvirksomhet blir etterlevd, men de er avhengige av at det er forankret og etterlevd i hele selskapet.

Sportspillavdelingen samarbeider tett med ansvarlighetsteamet og det gjennomføres ukentlige sikkerhetsmøter med representanter fra flere avdelinger der en ser på spilleadferd og omsetningsutvikling på tvers av spilltilbudet.

Fra 1. oktober 2016 ble totalgrensen for tap på kr. 20 000 pr. måned på tvers av alle spill innført. Tapsgrensen ble innført som et alternativ til delgrense på Oddsen og data fra Norsk Tipping viser at totalgrensen har hatt effekt for de spillerne som tidligere tapte mest på Oddspillene. Like fullt avdekker selskapet at det fremdeles er spillere som taper mye på Oddsen og som er i risikogruppe for uheldig spilladferd. Norsk Tipping følger disse spillerne opp med flere tiltak blant annet proaktive samtaler. Revisjonen viste at Norsk Tipping har et bevisst forhold til at sportspilltilbudet ikke skal være for aggressivt og medføre økt risiko for uheldig spilleadferd. Sportspillavdelingen har gjennomført analyser for å avdekke flere sammenhenger mellom egenskapene ved sportspilltilbudet og uheldig spilleadferd, men foreløpig konklusjon er at det ikke er flere direkte kjente sammenhenger.

Norsk Tipping benytter Playscan for å overvåke spilleadferd og kommunisere med spillerne. Spilleren får tilbakemelding på egen spilleadferd og har tilgang til mer detaljert informasjon dersom kunden ønsker det.

Lotteritilsynet merker seg at måleparameterne for Playscan- indeksen har blitt endret fra 1. januar 2018. Norsk Tipping legger til grunn at «nye Playscan» gir et riktigere og mer presist bilde av hvem som kan ha et problematisk forhold til pengespill. Den nye måten å måle på har redusert andelen spillere i rød kategori vesentlig. Etter den tidligere måten å analysere data på, var andelen nettoomsetning fra røde spillere i 2017 jevnt over 80 % og bekymringsfullt høyt for sportspillene.

Presentasjoner vist under stedlig revisjon viser at andelen grønne spillere synes å være ganske lik før og etter nye Playscan- målinger, men at det først og fremst er fra rød til gul kategori det har vært en stor endring. Vi forutsetter derfor at Norsk Tipping følger situasjonen nøye, siden selskapet definerer disse spillerne til å være i faresonen for å kunne utvikle problematisk spilleadfærd.

Norsk Tipping gav også uttrykk for at de vil følge med på hvor mange av sportsspillerne som anvender pause- og utestengelsesverktøy. De vil også følge endringer og utvikling av personlige månedsgrenser for sportsspilleren i den hensikt å opparbeide kunnskap og erfaring til å videreutvikle ansvarlighetstiltak.

## 4.5 Protestbehandling

Under revisjonen kom det frem at Norsk Tipping har etablert rutiner for behandling av protester fra kunder. Klagebehandlingen starter vanligvis med en henvendelse fra spiller til KS som har ansvar for å forklare kunden om forholdet som det protesteres på. Dersom kunden ønsker å levere en skriftlig protest, informerer saksbehandler om hvordan og frist for innsendelse av protest til Norsk Tipping.

Norsk Tipping opplyser at når saksbehandler skal behandle saken, innhentes informasjon fra relevante avdelinger, som for eksempel sportsspillavdelingen eller juridisk avdeling. Når saksbehandler har tilstrekkelig informasjon kan vedtak fattes. Lotteritilsynet fikk under revisjonen inntrykk av at det er godt samarbeid mellom avdelingene og saksbehandlere hos KS.

Lotteritilsynet påpekte under revisjonen at det er saker i tilknytning til Oddsen som er oversendt tilsynet, hvor sakene kunne ha vært bedre opplyst og forklaring til spiller om årsak til avslag og anvendelse av spilleregel kunne ha vært bedre, se merknad under pkt. 4.6.1.

## 4.6 Merknad

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert ett forbedringsområde.

### 4.6.1 Protestbehandling

Det fremgår av spilleregel 1.10.2 at en spiller som ikke får utbetalt den premien som han mener å ha krav på, kan klage til Norsk Tipping ved å sende inn en protest. Dersom spilleren ikke får medhold i protesten, kan avgjørelsen påklages til Lotteritilsynet.

Protesten må være sendt til Norsk Tipping innen tre måneder etter trekningsdagen/utløp av spillet jmfør spilleregel 1.10.3. Om spilleren ønsker å påklage til Lotteritilsynet skal Norsk Tipping oversende klagen senest 30 dager etter den er mottatt hos Norsk Tipping.

Det kom frem under revisjonen at det er etablert system for protestbehandling, men like fullt opplever Lotteritilsynet i saker som er oversendt tilsynet at sakene kan mangle informasjon om årsak og forklaring om anvendelse av spilleregel til spiller.

Basert på intervju under stedlig revisjon ble det avdekt et forbedringsområde for innholdet i rutine for protestbehandling. Når Norsk Tipping mottar en protest må selskapet ivareta spillers rettigheter og sørge for at forklaringen til et avslag på en protest er forståelig og forklart med konkrete data om hendelsen som det protesteres på. Videre må Norsk Tipping vise til hvilken spilleregel som er anvendt og forsikre seg om at det er i samsvar med tidligere praksis for anvendelse av regelen.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping klargjør selskapets aktiviteter som kreves for tilstrekkelig kvalitet i saksbehandlingen og etablerer tiltak som skal sikre lik forvaltningspraksis ved protestbehandling.

## 6. Avslutning

Revisjonen har vist at Norsk Tipping tilbyr spill på Oddsen i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spillereglene. Ansatte på sportsspillavdelingen samhandler aktivt for at sportsspilltilbudet er attraktivt og samtidig ansvarlig og trygt. Kompetanse og innsikt om sportsspillmarkedet er høyt blant medarbeiderne og de har en felles forståelse for hva som er spilleobjekter med høy risiko, og bruker disse med forsiktighet.

Sportsspillavdelingen har et godt samarbeid med ansvarlighetsteamet og tverrfaglig samarbeid om ansvarlig spill på tvers av spillprodukter er prioritert i organisasjonen. Det blir gjennomført ukentlige sikkerhetsmøter der målet er å følge utviklingen i markedet og avdekke eventuell uheldig spilleadfærd.

Totalgrensen har hatt positiv effekt for de spillerne som taper aller mest og selskapet opplyser at de følger utviklingen for fastsatt totalgrense tett. Norsk Tipping gjennomfører proaktive samtaler med høyrisikospillere på Oddsen.

Revisjonen viste at Norsk Tipping har lyktes med å distribuere selskapets sikkerhetsinstruks ut til de fysiske kommisjonærene. Lotteritilsynet vil følge opp forankring og forståelse for innholdet i sikkerhetsinstruksen ved senere stikkprøvekontroller hos kommisjonærene.

Lotteritilsynet understreker viktigheten av at Norsk Tipping følger utviklingen i bruk av ansvarlighetsverktøy på Oddsen tett. Norsk Tipping kan med fordel se til hvordan overvåking og rapportering av månedsgrenser, bruk av pauser og utestengelsesverktøy for Multix, Belago og Instaspill skjer, for å bedre analysearbeidet om spilleadfærd for Oddsspilleren.

Revisjonen avdekket ett forbedringsområde og Lotteritilsynet mottok bekreftelse 18. mai 2018 på at Norsk Tipping vil følge opp Lotteritilsynets merknad i tilknytning til foreløpig revisjonsrapport. Norsk Tipping har utarbeidet en overordnet mal for innhold i besvarelser som vil bli en del av rutine for protestbehandling.

Lotteritilsynet tar Norsk Tippings oppfølging av merknad til etterretning og vil vurdere å følge opp rutine for protestbehandling i kommende revisjoner.

Revisjon av Oddsen er herved avsluttet.

Kopi av rapporten er sendt Kulturdepartementet.

## Vedlegg 1 – Stikkprøvekontroll kommisjonær

Lotteritilsynet gjennomført stikkprøvekontroller hos 14 fysiske kommisjonærer der det ble stilt 22 spørsmål som omhandlet fire emner: Opplæring, informasjon, salg og klage i forbindelse med Oddsen.

Tema	Spørsmål	Svar kommisjonær
Opplæring	Fortell om gjennomført opplæring for salg av Norsk Tippings spillportefølje	1/3 kurs på Hamar. (varierte tidspunkt for gjennomføring) 2/3 kurs internt (opplæring og bruk av terminal) og tippeskolen (e-læring)
Opplæring	Fortell om opplæringen som ble gitt om sportsspillene til NT, da spesielt mottatt opplæring for spillet Langoddsen	Ingen spesiell, ikke vekta meir enn resterande spillportefølje til NT
Opplæring	Fortell om opplæringen som ble gitt om ansvarlighetsrammeverket til NT (ansvarlig spillvirksomhet)	Viser til sikkerhetsinstruksen
Informasjon	Hvilken informasjon har dere mottatt fra NT vedrørende salg av Langoddsen?	Ingen spesiell. besøk av salgsleder. (reklamemateriale)
Informasjon	Hvilken informasjon har dere mottatt fra NT vedrørende ansvarlig spillvirksomhet?	Sikkerhetsinstruksen
Informasjon	Har du kjennskap til Norsk Tippings hjemmeside «Spillevevt»? Fortell om hvilken informasjon en finner på «Spillevevt»	Hørt om, lite kjennskap til innhold og hvor denne finnes. Viser til «den lille folderen»
Informasjon	Har du kjennskap til Norsk Tippings sikkerhetsinstruks? Har dere sikkerhetsinstruksen tilgjengelig? Sjekk versjon og om signert.	Denne kjente alle til og hadde tilgjengelig siste versjon. Nesten alle var signert.
Informasjon	Kjenner du til hvilke spillgrenser som gjelder for Langoddsen?	Nei. Ingen spesiell for langoddsen. Blander med grensene for Multix, og tror at de kan endre totalgrensen på Multix terminalene.
Salg	Selger dere mye Langoddsen?	Subjektive svar. Gjennomgående reduksjon
Salg	Har dere enkeltkunder som spiller mye på Langoddsen?	Subjektive svar. Storspillere gått over til digitale kanaler
Salg	Har dere spillere som blir stoppet av totalgrensen?	Få hendelser. Får beskjed på terminal. Noen kjenner til at spillere får SMS når 80% grense er nådd
Salg	Hvordan veileder dere kunder som har nådd sin spillgrense?	Ber de sjekke Multix terminal. Ringer Norsk Tipping kundesenter. Henvender de til norsk-tipping.no Flere viser til rutine for å øke grense uten karenstid.
Salg	Kjenner du til hvordan kunder kan sette egne grenser, pauser og utestenge seg fra spill? Fortell	Multix maskin – norsk-tipping.no
Salg	Kjenner du til innholdet i spillreglene for Langoddsen? Fortell	Kjenner til nødvendig informasjon for innlevering av spill Kjenner til hvordan langoddsen spilles; Singel, system, innsatsgrenser, osv.
Salg	Hvor finner du spillreglene?	Norsk-tipping.no, tippeskolen
	Har du fått spørsmål fra kunder om Langoddsen hvor du ikke kan svare? Gi eksempler. Hva gjør du da?	Nei, høy kompetanse hos kunnskapsspillerene. Ringer NT kundeservice. Facebooksida brukes en del.

Tema	Spørsmål	Svar kommisjonær
Salg	Kjenner du til hvilke regler som gjelder dersom NT benytter «åpenbart feilsatt odds» på et spilleobjekt?	Nei. Blander med kansellerte spill og justeringer av odds
Salg	Har dere fått noen informasjon fra NT når de har benyttet bestemmelsen om «åpenbart feilsatt odds» på et spilleobjekt?	Nei. Noen mener at de får opp melding på blå-terminal. Blander med justering av odds.
Salg	Har kunder stilt spørsmål til deg som kommisjonær knyttet til «åpenbart feilsatte odds»? Fortell	Nei.
Klage	Har du mottatt klager fra kunder angående Langoddsen? Gi eksempler	Nei. Dei fleste kjente til protestskjema
Oppfølging	Hvilken oppfølging får dere fra NT knyttet til Langoddsen? Noe du savner?	Bra med besøk av Salgsleder. Info med bedre feilmelding ved innlevering av spill dukker opp på blå-terminal mente noen var bedre i perioder.

## Vedlegg 2 – Stikkprøvekontroll hjemmeside og mobil app

Spilleregel	Beskrivelse av spilleregel	Distribusjons-kanal	Kommentar
5.1.2.1, første ledd	<i>For Langoddsen og Liveoddsen anvendes faste odds som fastsettes av Norsk Tipping. Det fastsettes odds for hvert utfall i hvert enkelt spilleobjekt.</i>	Hjemmeside	Ja, OK
		Mobil	Ja, ok
5.1.3, første ledd	<i>Norsk Tipping fastsetter eget spilleprogram fir hver distribusjonskanal med informasjon om blant annet spilleobjekter, odds, innleveringsfrister mv.</i>	Hjemmeside	Ja, men informasjonen er litt vanskelig tilgjengelig for spillobjekter med to utfall (tenniskamp)
		Mobil	Ja, ok
5.2.1.1, første ledd	<i>Det kan kun spilles én enkel rekke per spill.</i>	Hjemmeside	Ja, OK
		Mobil	Ja, ok
5.2.1.1, andre ledd	<i>En enkel rekke fylles ut ved at spilleren velger ett utfall for ønskede spilleobjekter. Antall tillatte spilleobjekter er normalt minimum to, maksimum ti av de spilleobjektene som er oppført i spilleprogrammet. Norsk Tipping kan tillate spill på et enkelt spilleobjekt (Singler), begrense spill på et spillobjekt eller begrense kombinasjonsmulighetene knyttet til utvalgte spilleobjekt.</i>	Hjemmeside	Ja, OK
		Mobil	Ja, ok
5.2.1.1, tredje	Spilleobjekter som er gjensidig avhengige av		Ja, OK. Ikke forklart til spilleren og kan være litt

Spillregel	Beskrivelse av spillregel	Distribusjons-kanal	Kommentar
ledd	hverandre kan ikke kombineres.	Hjemmeside	vanskelig å forstå i en del tilfeller
		Mobil	
5.2.1.2, første ledd	<p><i>Ved system spilles det for å oppnå to rette (Dobbel), tre rette (Trippel) eller fire rette (Firling) blant flere spilte spilleobjekter. Det er kun tillatt å spille på følgende systemer:</i></p> <p><i>a) Dobbel: Alle kombinasjoner av tre til ti spilleobjekter</i></p> <p><i>b) Trippel: Alle kombinasjoner av fire til ti spilleobjekter, eller</i></p> <p><i>C)Firling: Alle kombinasjoner av fem til ti spilleobjekter.</i></p>	Hjemmeside	Ja, OK. Ikke mulig å levere systemspill på mer enn 6, 7, 7 spilleobjekter
		Mobil	Ja, ok
5.2.1.2, andre ledd	<p><i>Ved utfylling av system skal det angis hvilket system som er valgt.</i></p>	Hjemmeside	Ja, OK
		Mobil	Ja, ok
5.2.1.3	<p><i>Rekkeprisen er minimum kr 10 og maksimum kr 500,-.</i></p>	Hjemmeside	Ja, OK
		Mobil	Ja, ok
5.2.1.4, første ledd	<p><i>Norsk Tipping skal utforme utfyllende bestemmelser som gir en beskrivelse av de de ulike spilleobjekter, jf. punkt 1.15.</i></p>	Hjemmeside	Ja OK
		Mobil	Ja, ok tilgjengelig i mobilapplikasjon



Spilleregel	Beskrivelse av spilleregel	Distribusjons-kanal	Kommentar
5.2.3, fjerde ledd	<i>Premiebeløp beregnes ved at oddsene for de valgte utfallene som gir premie, multipliseres med hverandre. Den samlede oddsen som da fremkommer, multipliseres med rekkeprisen for å beregne premiebeløpet.</i>	Hjemmeside	Ja, OK
		Mobil	Ja, ok

## Vedlegg 3 – Gjennomføring av stedlig revisjon

### Tidsplan 9. april 2018

Tidspunkt	Tema	Deltakere
17:00 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kontinuerlig forbedring                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppfølging</li> <li>• Evaluering</li> <li>• Nye tiltak</li> </ul> </li> </ul>	Trond Laupstad Bjørn Inge Sletta
18:30 – 19:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Omvisning på Norsk Tipping</li> <li>– Observasjon/ omvisning sportspillavdelingen</li> </ul>	Ole Morten Brattberg

### Tidsplan 10.april

Tidspunkt	Tema	Deltakere
08:30 -09:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Åpningsmøte:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bakgrunn for tilsyn</li> <li>• Mål og overordna problemstillinger</li> <li>• Revisjonskriterier</li> <li>• Omfang</li> </ul> </li> </ul>	Torbjørn Unneberg, Christian Bjerke Narud, Roger Soleim, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Emil Granmorken, Per Einar Karlsen, Trond Laupstad
09:00 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Overordna føringer                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overordna mål og strategi for Oddspillene</li> <li>• Ansvar og organisering</li> <li>• Risikovurderinger og tiltak</li> <li>• Avvikshåndtering</li> </ul> </li> </ul>	Christian Bjerke Narud, Roger Soleim, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Emil Granmorken, Trond Laupstad
10:00 – 10:15	- Pause	
10:15 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Spillgjennomføring Langoddsen                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasjon til spillerne</li> <li>• Dialog med kommisjonærene</li> </ul> </li> </ul>	Per Emil Granmorken, Cristian Bjerke Narud, Roger Soleim Ole Morten Bratberg
11:30 – 12:15	– Lunsj	
12:15 - 14:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Spillgjennomføring Liveoddsen                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasjon til spillerne</li> <li>• Odds overvåking</li> <li>• Overvåking av markedet inkl. OL</li> </ul> </li> </ul>	Per Emil Granmorken, Ole Morten Bratberg, Uno + resultatvakt
14:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ansvarlig spilltilbud Oddsden                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forebygge</li> <li>• Oppdage</li> <li>• Reagere</li> </ul> </li> </ul>	Per Emil Granmorken Per Einar Karlsen, Uno

## Tidsplan 11.april

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"><li>– Klagehåndtering Oddsen<ul style="list-style-type: none"><li>• Prosessflyt</li></ul></li></ul>	Trond Laupstad Bjørn Inge Sletta
10:00 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"><li>– Resultat stikkprøvekontroll</li></ul>	Ole Morten Brattberg, Christian Bjerke Narud, Roger Soleim, Per Emil Granmorken, Uno,
11:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"><li>– Lunsj</li></ul>	
11:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"><li>– Lotteritilsynet oppsummerer</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>– Sluttmøte<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentere resultat og anbefalinger</li><li>• Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport</li><li>• Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader</li></ul></li></ul>	Torbjørn Unneberg, Christian Bjerke Narud, Roger Soleim, Per Emil Granmorken, Per Einar Karlsen, Ole Morten Bratberg, Uno