

Tilsynsrapport

Revisjon oppfølging av totalgrensen

Tilsynsrapport nr. 4 – 2017



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport

Revisjon oppfølging av totalgrensen

Rapport nr.	4 – 2017
Saksnr	17/05203
Revisjonsdato	29. - 30. november 2017
Foretak	Norsk Tipping
Revisjonsområde	Oppfølging av totalgrensen
Revisjonsteam	Liv Røthe revisjonsleder Trude Iren Hessvik, seniorrådgiver Lars Petter Degnepoll, rådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 4 – 2017 beskriver resultat etter revisjon av oppfølging av totalgrensen hos Norsk Tipping.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har vurdert om Norsk Tipping har system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål.

- Hvilke kontroller har Norsk Tipping etablert for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd?
- Ivaretar kontrollene krav som følger av lov og spilleregler?
- Etterleves kontrollene på tvers av spilltilbudet til Norsk Tipping?

Revisjonen viste at Norsk Tipping har system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd. Organisasjonens ansatte samhandler aktivt på tvers av avdelingene for å bidra til en ansvarlig spillvirksomhet. Norsk Tippings ansvarlighetsteam bidrar til å styrke samarbeidet internt slik at forståelsen av ansvarlig spillvirksomhet forsterkes i organisasjonen.

Ansvarlig spillvirksomhet er godt dokumentert i Norsk Tippings kvalitetssystem. Under revisjonen opplyste Norsk Tipping at totalgrense for tap per måned på tvers av alle spill, har hatt effekt for spillerne som taper aller mest.

Lotteritilsynet understreker viktigheten av sikker identifisering og pålogging av spiller til Norsk Tippings spillsystem før spilldeltakelse. Norsk Tippings påloggingssystem har høyeste sikkerhetsnivå for identifisering av spiller. Likevel viser det seg at spillere i relativt stort omfang bruker andres spillerkort og pinkode slik at de kan omgå tapsgrenser og andre ansvarlighetstiltak. Dette er et alvorlig avvik som

undergraver forutsetningene for tapsgrenser, pauseverktøy og utestenging ved spill hos Norsk Tipping.

Norsk Tipping skal overvåke spillernes adferd sett i lys av totalgrensen og skal videreutvikle ansvarlighetstiltak basert på erfaring med monitorering av spilladferd. Spillerdata viser at det er en stor andel høyrisiko spillere som spiller mye Belago. Norsk Tipping vurderer å utvide tvungen pause på Belago etter en times spill, men er usikker på effekten av en slik utvidelse. Som følge av utlån av spillerkort antar Norsk Tipping at kvaliteten på spillerdata for Belago ikke viser det virkelige bildet. Selskapet vil komme med et forslag innen utgangen av 2017. Lotteritilsynet mener det haster med å sette i verk tiltak slik at ikke rammene for ansvarlig spill på Belago er svekket.

Revisjonen avdekket at Norsk Tipping har et forbedringsområde i tilknytning til å nå ut med informasjon om ansvarlig spillvirksomhet i kommisjonærkanalen.

Revisjonen avdekket to avvik.

1. Dagens påloggingsløsning for Multix og Belago har ført til at enkelte spillere bruker andres spillerkort og pinkode for å spille på terminalene, noe som medfører brudd på Spillereglene for Multix og Belago punkt 3.2. Når spillere benytter flere spillerkort er det ikke mulig for Norsk Tipping å overvåke om spillerne omgår fastsatte tapsgrenser, pauser eller utestengelser.
2. Norsk Tipping oppfyller ikke krav til informasjon om spillavhengighet, hjelpeapparatet og tiltak mot uheldig spilleadferd på oppstillingssted, slik det fremgår av spillereglene for Multix punkt 6.8.

Lotteritilsynet har to merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at kommisjonærene har tilstrekkelig kunnskap om ansvarlighetsrammeverket og spillereglene. Videre bør ansvarlighetsverktøy gjøres tilgjengelig for spillere, spilleres familie og pårørende i kommisjonærkanalen.
2. Lotteritilsynet anbefaler at selv om spiller ikke blir vurdert som risikospiller, bør Norsk Tipping vise forsiktighet når de etablerer rutiner som utfordrer tiltak som er fastsatt for å begrense uheldig spilleadferd.

Førde, 24. januar 2018



Liv Røthe
rådgiver



Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	7
3.1 Lov om pengespill	7
3.2 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	7
3.3 Spilleregler for e-Bingo, e-Skrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill.....	7
3.4 Spilleregler for Multix.....	7
3.5 Spilleregler for Belago.....	8
3.6 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill.....	8
4. Resultat.....	9
4.1 Overvåking og oppfølging av spilltilbudt	9
4.1.1 Oppfølging av ansvarlig spillvirksomhet i egne kanaler	10
4.1.2 Oppfølging av ansvarlig spilltilbud hos fysiske kommisjonærer	12
4.2 Avvik.....	12
4.2.1 Gyldig identifisering Multix – Belago.....	12
4.2.2 Krav til informasjon på oppstillingssted	13
4.3 Merknader	14
4.3.1 Kunnskap om ansvarlighetsrammeverket	14
4.3.2 Karenstid ved utvidelse av totalgrense.....	14
5. Avslutning	15
Vedlegg 1 – Kontroll hos fysiske kommisjonærer	16
1.1 Manglende informasjon om spilleavhengighet.....	18
1.2 Utdatert versjon av sikkerhetsinstruksen	19
Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon	20

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 i Norge. Det uregulerte markedet tilbyr spill på Internett og markedsfører spill til nordmenn fra norske tv kanaler som sender fra utlandet. Dette 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 på Internett, kanaliserer Norsk Tipping spillere til et regulert og kontrollert norsk spillmarked. Spilltilbudet skal være attraktivt nok til å hente spillere fra det uregulerte markedet, men likevel innenfor en ansvarlig ramme som verner om sårbare spillere og ikke fører til at flere utvikler spilleproblemer.

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

Totalgrensen ble gjort gjeldende 1. oktober 2016. Totalgrensen er en grense for hvor mye en spiller kan bruke på spill hos Norsk Tipping. Grensen omfatter alt kjøp av spill hos Norsk Tipping og er satt til kr. 20 000 per måned. Den skal fungere som et sikkerhetsnett for de spillerne som taper mest på spill.

Lotteritilsynet velger revisjonsområder basert på en vurdering av risiko for at Norsk Tipping ikke overholder krav som fremgår av lov og spilleregler. Dersom spill ikke avholdes i trygge former, vil det kunne få alvorlige konsekvenser for spillere som har, eller er i ferd med å utvikle uheldig spilleadferd. Lotteritilsynet utfører revisjoner hvor Norsk Tippings vern av sårbare spillere vurderes. Høsten 2016 gjennomførte Lotteritilsynet revisjon av Norsk Tippings ansvarlighet på tvers av spilltilbudet. Under revisjonen vurderte Lotteritilsynet selskapets etterlevelse av krav til å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd. Revisjonen ble avholdt kort tid etter at totalgrensen ble innført.

Revisjonen konkluderte med at ansvarlig spill er godt forankret i Norsk Tippings kvalitetssystem og at selskapets ansvarlighetsteam jobber med å forebygge, oppdage og reagere uheldig spilleadferd. Det ble avdekket at Norsk Tipping har forbedringspunkter til hvordan selskapet skal forstå prinsipper for ansvarlig spill internt i organisasjonen. Det ble avdekket ett avvik og fem merknader. Avviket, som var knyttet til en midlertidig spillelagsløsning, ble rettet umiddelbart. Tre av merknadene var knyttet til informasjonsplikt om ansvarlig spill. En merknad var knyttet til funksjonalitet ved fastsetting av totalgrense på web og mobil. Den siste merknaden var en anbefaling til Norsk Tipping om å sikre en felles forståelse og praktisering av prinsipper om ansvarlig spill på tvers i organisasjonen. Merknadene ble fulgt opp i denne revisjonen.

Målet med revisjonen har vært å vurdere om Norsk Tipping har system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd.

Revisjonen ble gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Tipping etablert for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadfærd?
- Ivaretar kontrollene krav som følger av lov og spilleregler?
- Etterleves kontrollene på tvers av spilltilbudet til Norsk Tipping?

Revisjonen har ikke omfattet kartlegging og testing av ansvarlighetstiltak som fremgår av lov og spilleregler med mindre de hatt direkte betydning for problemstillinger som er vurdert under revisjonen.

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner hos Norsk Tipping ble oversendt selskapet den 30. januar 2017. Av årsplanen går det frem at revisjonen er planlagt gjennomført i november 2017. Norsk Tipping mottok varsel om revisjon av oppfølging av totalgrensen 6. oktober 2017.

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:

- Formøte 8. november 2017 der mål og problemstillinger for revisjonen ble presentert for Norsk Tipping.
- Stikkprøvekontroll hos ni fysiske kommisjonærer hvor etterlevelse av et utvalg av revisjonskriteriene ble kontrollert, se vedlegg 1.
- Stedlig revisjon hos Norsk Tipping på Hamar den 29. – 30. november 2017, se vedlegg 2.

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

AVVIK er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med revisjonskriteriene.

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

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan for hvordan og når selskapet vil utbedre påviste avvik.

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

Kopi av tilsynsrapport sendes til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene i tilsynsrapporten.

3.1 Lov om pengespill

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

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 vurdert om Norsk Tippings system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd ivaretar målet 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 nr. 103 om pengespill m.v. § 11.

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.

Lotteritilsynet har under revisjonen undersøkt krav som fremgår av § 6 Spilleadferd, herunder om det foreligger en begrensning i form av maksimalt beløp på kjøp av spill via elektroniske kanaler. Videre har vi vurdert om grensen reduserer risiko for uheldig spilleadferd på tvers av selskapets spilltilbud.

3.3 Spilleregler for e-Bingo, e-Skrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill

Spilleregler for e-Bingo, e-Skrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill ble fastsatt av Kulturdepartementet 4. september 2016 med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 11. Spillereglene hadde virkning fra 8. november 2016.

Under revisjonen har vi foretatt kontroll av kapittel 5. Forebygging av spilleproblemer.

Revisjonen omfattet kapittel 5 generelt, men Lotteritilsynet har rettet spesielt oppmerksomhet til punkt 5.2.6 som omhandler monitorering, evaluering og rapportering av spilleadferd. Lotteritilsynet har vurdert om Norsk Tipping løpende evaluerer sine ansvarlighetsiltak for å sikre kontinuerlig forbedring i ansvarlighetsrammeverket.

3.4 Spilleregler for Multix

Spilleregler for Multix ble fastsatt av Kulturdepartementet 16. juni 2016 med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 11. Spillereglene hadde virkning fra og med 1. november 2016.

Under revisjonen har vi foretatt kontroll av følgende spilleregler:

2. Generelt

- Beskriver Norsk Tippings plikt til å gi kundeinformasjon, opplæring, stenging av spill
- Beskriver krav til system for reaksjon ved manglende håndheving av alderskontroll, krav til antall spillterminaler og oppstillingskrav

3. Kjøp og informasjon

- Beskriver kundekrav for kjøp av spill på Multix spillterminal
- Beskriver informasjon kunden skal få tilgang til i en spillsesjon
- Beskriver krav til system Norsk Tipping må ha etablert for gjennomføring av spill på Multix terminal

6. Forebygging av spilleavhengighet

- Beskriver krav til ansvarlighetsverktøy, herunder obligatoriske og frivillige tapsgrenser, frivillig utestenging, informasjon om spilleavhengighet på terminal og i fysisk lokale, spillpause i en spillsesjon

Under revisjonen har vi undersøkt om Norsk Tipping overvåker og etterlever krav til tiltak som fremgår av kapittel 2, 3 og 6 i spillereglene for Multix, også sett i forhold til overvåking av øvrige ansvarligstiltak i det samlede spilltilbudet.

3.5 Spilleregler for Belago

Spilleregler for Belago ble fastsatt av Kulturdepartementet 16. juni 2016 med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 11. Spillereglene hadde virkning fra og med 1. november 2016.

Under revisjonen har vi foretatt kontroll av følgende spilleregler:

2. Generelt

- Beskriver Norsk Tippings plikt til å gi kundeinformasjon, opplæring, stenging av spill
- Beskriver krav til system for reaksjon ved manglende håndheving av alderskontroll, krav til antall spillterminaler og oppstillingskrav

3. Kjøp og informasjon

- Beskriver kundekrav for kjøp av spill på Belago spillterminal
- Beskriver informasjon kunden skal få tilgang til i en spillsesjon
- Beskriver krav til system Norsk Tipping må ha etablert for gjennomføring av spill på Belago terminal

6. Forebygging av spilleavhengighet

- Beskriver krav til ansvarlighetsverktøy, herunder obligatoriske og frivillige tapsgrenser, frivillig utestenging, informasjon om spilleavhengighet på terminal og i fysisk lokale, spillpause i en spillsesjon

Under revisjonen har vi undersøkt om Norsk Tipping overvåker og etterlever krav til tiltak som fremgår av kapittel 2, 3 og 6 i spillereglene for Belago, også sett i forhold til overvåking av øvrige ansvarligstiltak i det samlede spilltilbudet.

3.6 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill

Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill ble fastsatt av Kulturdepartementet 20. november 2017 med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 11. Spillereglene hadde virkning fra og med 20. november 2017.

Under revisjonen har Lotteritilsynet rettet oppmerksomheten til pkt. 1.2.1 som omhandler totalgrense for tap. Lotteritilsynet har undersøkt om Norsk Tipping overvåker spillernes adferd sett i lys av totalgrensen og om ansvarlighetstiltak videreutvikles basert erfaring med monitorering av spilladferd.

4. Resultat

Lotteritilsynet har kartlagt hvilke system Norsk Tipping har etablert for å sikre et ansvarlig spilltilbud. Vi har vurdert etterlevelse av etablerte policyer, retningslinjer og rutiner for ansvarlig spill i selskapet, og om dette er i samsvar med myndighetskrav.

Målet for ansvarlig spill i Norsk Tipping er dokumentert i selskapets overordnede føringer. Det følger av fremlagt dokumentasjon at selskapet skal tilby «*Et ansvarlig og attraktivt spilltilbudet der overskuddet går tilbake til samfunnet*». Norsk Tipping har et mål om å styrke sin posisjon som et ansvarlig spillsselskap og ønsker å bidra i arbeidet med å begrense negative konsekvenser av pengespill i Norge.

Norsk Tippings policy for ansvarlig spillvirksomhet beskriver prinsipper og krav som skal være en rettesnor i arbeidet med ansvarlighetsrammeverket. Policyen er forankret i selskapets kvalitetssystem og overordnet ansvar for etterlevelse og oppfølging er lagt til avdelingsdirektør for samfunn og kommunikasjon. Avdelingen har et eget ansvarlighetsteam som jobber med å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadfert.

Selskapets avdelingsdirektører og øvrige ansatte i Norsk Tipping har i samarbeid med ansvarlighetsteamet, ansvar for at policy for ansvarlig spill blir fulgt opp og etterlevd i organisasjonen. Videre har alle selskapets avdelingsdirektører ansvar for at policy med underliggende retningslinjer og dokumentasjon blir etterlevd på tvers i organisasjonen. Intervju under revisjonen indikerte at Norsk Tippings mål om ansvarlig spill er forankret ut i organisasjonen og implementert i avdelingenes arbeidsprosesser.

Under revisjonen fikk Lotteritilsynet inntrykk av at ansvarlighetsteamet har klart å forsterke samhandlingen mellom avdelingene for å sikre etterlevelse av prinsipper for ansvarlig spillvirksomhet. I fjorårets ansvarlighetsrevisjon anbefalte Lotteritilsynet at Norsk Tipping sikret en bedre forståelse og praktisering av prinsipper for ansvarlig spill på tvers i organisasjonen og intervju under årets revisjon bekreftet at Norsk Tipping er godt på vei med dette arbeidet.

4.1 Overvåking og oppfølging av spilltilbudet

Norsk Tipping har vurdert risiko for at ansvarligheten ikke blir ivaretatt og etterlevd i spilltilbudet, både på et strategisk og operativt nivå. Selskapet har etablert et månedlig risikoforum med en deltaker fra hver avdeling. Det iverksettes risikoreduserende tiltak for uønskede hendelser som er definert med middels eller høy risiko. Under revisjonen presenterte Norsk Tipping risikobildet for ansvarlig spillvirksomhet per august 2017. Selskapet har iverksatt risikoreduserende tiltak og ansvar for gjennomføring og frist er definert.

Norsk Tippings Sikkerhetsavdeling overvåker spilldistribusjonen for å oppdage uheldig spilleadfert og mottar daglige driftsrapporter som angir eventuelle avvik ved ansvarlighetsverktøyene. Dette bidrar til at Norsk Tipping kan reagere hurtig, dersom driftsrapportene indikerer uønskede hendelser.

Av Norsk Tippings strategiplan går det frem at ansvarlighet i spilltilbudet skal komme foran spillenes attraktivitet. Likevel må selskapet tilby attraktive spill om de skal klare å kanalisere folks spillelyst. Balansegangen mellom kanalisering og ansvarlighet er vanskelig, og strategiske tiltak for å nå mål kan representere motsetninger, noe som selskapet understreker er krevende. Det kom frem under

revisjonen at selskapet har oppmerksomhet på dette, og begrenser kanaliseringstiltak for å sikre at spill gjennomføres i betryggende former.

Norsk Tippings styre fastsatte for to år siden mål for hvor stor andel av omsetningen som kan komme fra røde spillere. Målene ble satt med bakgrunn i at dersom en skulle øke omsetningen så skulle dette være av grønne spillere. Men selskapet ser at dersom de skal klare kanalisering så er en avhengig av å hente inn røde spillere. Norsk Tipping understreker at det er vanskelig å vite om målene er riktig satt. Selskapet hevder de har klart å kanalisere spillere fra uregulerte pengespillaktører og forventer at en andel av disse er røde spillere. I selskapets virksomhetsstyring blir måltallene presentert for ledelse og styre hver måned. Per september 2017 er omsetning fra røde spillere høyere enn fastsatte mål. Det gjennomføres trafikk møter hver mandag hvor måltallene blir presentert og diskutert mellom avdelingene.

Norsk Tipping lanserte totalgrensen den 3. oktober 2016. Totalgrensen er et tiltak for å kjøle ned spillaktivitet blant de spillerne som spiller mest og gjelder på tvers av alle spill selskapet tilbyr. I underkant av ett år etter innføring, har selskapet estimert et samlet omsetningstap på 110 – 150 millioner kroner. Under revisjonen presenterte Norsk Tipping hvordan spillere setter totalgrenser. Rapportene viste at det ikke er mange spillere som setter maksimumsgrense, og av de som gjør det, så er det få som når den. Norsk Tipping sier at totalgrensen har hatt mest effekt på sportsspillene og viser til at de har sammenlignet de 100 spillerne med størst tap fra 2016 med 2017, og finner en betydelig reduksjon i tap for disse spillerne. Like fullt så viser Norsk Tipping at det er vanskelig for selskapet å måle effekten av totalgrensen fordi den kun har vært gjeldene ett år. Norsk Tipping hevder at effekten av totalgrensen først kan dokumenteres etter to år. Da kan Norsk Tipping sammenligne spillerdata fra to år før totalgrensen med data etter to år med totalgrense. Som følge av det har selskapet bestilt et eksternt forskningsprosjekt som skal evaluere om totalgrensen har realisert målene som ble satt for tiltaket. Resultatet skal presenteres for Norsk Tipping andre kvartal 2018.

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 grunnlag for utarbeidelse av rapporter for monitorering av spilladferd på både individ- og gruppenivå på tvers av spill.

Norsk Tipping utarbeider en playscanindeks for å vise endring i fordelingen av røde, gule og grønne spillere. Playscanindeksen gir en indikasjon på hvordan kundeporteføljen beveger seg. Indeksen er følsom for endring og den har i inneværende år svingt mellom positiv og negativ status. Det kan være flere faktorer og årsaker til svingninger i Playscanindeksen, for eksempel store sportsarrangement, høytider eller at selskapet lykkes med kanalisering og rekrutterer flere røde spillere.

Ledelsen uttrykker under revisjonen at det er viktig med god forankring av ansvarlig spill i hele organisasjonen slik at selskapets ansatte har et bevisst forhold til og kunnskap om hvordan kundeporteføljen endrer og fordeler seg på Playscanindeksen.

4.1.1 Oppfølging av ansvarlig spillvirksomhet i egne kanaler

Norsk Tipping har etablert Tippetippen for alle ansatte. Opplæringsprogrammet for ansvarlig spill består av fire e-læringsprogram som må gjennomføres. Ansatte i produkt- og markedsavdeling og ansatte på Kundeservice må gjennomføre seks obligatoriske kurs om ansvarlig spill. Alle kursene ligger tilgjengelig for alle ansatte, selv om de ikke er obligatorisk. Norsk Tipping sjekker at alle ansatte har vært gjennom obligatorisk opplæring.

Under revisjonen presenterte Norsk Tipping hvordan de planlegger og utarbeider markedsplaner for spill

med høy risikofaktor. Produktkontorene har et selvstendig ansvar for å ivareta selskapets strategi og mål innenfor ansvarlig spill, selv om fagsjef for ansvarlig spillvirksomhet har det overordnede ansvaret. Produktkontorene gjør markedsanalyser og innhenter forventninger i markedet og bruker denne informasjonen til å foreslå nye spill, endringer i spill eller endringer i distribusjon. Dette skjer i nært samarbeid med ansvarlighetsteamet.

Produktkontorene følger opp og overvåker utviklingen spesielt for Instaspillene, terminalspillene og Oddsen. Det rapporteres hver uke og måned. Det utarbeides analyser av spilleadferden for spillere som spiller mye. De forsøker å finne sammenhenger mellom spilleadferd og spilltyper og har iverksatt tiltak for å begrense røde spillere innen de ulike spillkategoriene. Kong Kasino og Liveoddsen har hatt jevn omsetningsvekst og representerer de produktene der selskapet antar de kanalisere flest spillere fra det uregulerte markedet, noe som igjen medfører flere røde spillere inn i porteføljen. Norsk Tipping understreker at de retter oppmerksomheten spesielt til disse spillernes adferd og følger utviklingen nøye.

Norsk Tipping etablerte for to år siden et prosjekt for å følge opp spillere med særlig risikofylt spilleadferd. Prosjektet ble kalt proaktive samtaler og målet var å ta kontakt med problemspillere for å forebygge og begrense problemer med spill. Norsk Tipping baserer utvalget av spillere på en rekke ulike kriterier, eksempelvis alder og størrelse på tap over tid. Før prosjektet ble igangsatt ble det utarbeidet en strukturert plan for hva samtalene skulle inneholde. I dag er proaktive samtaler en permanent ordning med to fast ansatte som har samtalene som sin hovedoppgave. Mer enn halvparten av samtalene medfører at spillere senker tapsgrenser eller tar pauser fra spill. Dersom spillere ikke nås, mottar de brev med samme informasjon som en vil få i samtalen.

Under revisjonen kom det frem at Norsk Tipping jobber strukturert for å måle effekten av samtalene. Det er gjennomført brukerundersøkelser og kundene gir tilbakemeldinger om at samtalen gir motivasjon til endring. Videre melder kundene om at de opplever at iverksatte tiltak i form av reduserte innsatser, mindre tap og mindre spilletid gir bedre kontroll over spillingen.

Norsk Tipping har også bestilt et forskningsprosjekt som skal se på effekten av Norsk Tippings tiltak for å håndtere risikospilleres spilleatferd. Første resultatene ventes våren 2018.

Det kom frem under revisjonen at selskapet har retningslinjer og rutiner for å håndtere kunder eller pårørende som selv tar kontakt for å få hjelp. Slike henvendelser kommer gjerne først til kundeservice som videresender til ansvarlighetsteamet. Basert på henvendelser fra kunder kan kundeservice også opprette egne bekymringsmeldinger som ansvarlighetsteamet følger opp.

Norsk Tipping vil foreta en oppgradering i brukergrensesnittet på Multix og Belago terminalene våren 2018. Oppgraderingen vil gi spilleren tilgang til Norsk Tippings hjemmeside med informasjon om spilleregler, «min side» og ansvarlighetsrammeverket når spilleren er pålogget terminalen. Informasjonen vil være flerspråklig, noe som bidrar til at hensiktsmessig og nødvendig informasjon når bredt ut i befolkningen. Oppgraderingen er i samsvar med Lotteritilsynets anbefaling fra fjorårets revisjon.

Under revisjonen kom det frem at Norsk Tipping vurderer å øke tvungen pause på Belago etter en times spill. Gjeldende spilleregler krever i dag 30 sekunder pause. Lotteritilsynet foreslo i fjorårets ansvarlighetsrapport til Norsk Tippings generalforsamling å øke tvungen pause til 5 minutter. Tilsvarende tvungen pause på Multix er 10 minutter. Norsk Tipping er klar over at utlån av spillerkort er et problem og at spillerdata for Belago ikke nødvendigvis gir korrekt og god nok innsikt for å kunne sette inn hensiktsmessige tiltak for de spillerne som spiller mest Belago. Problemstillingen er høyt prioritert og

Lotteritilsynet ble informert om at de vil komme med en tilbakemelding innen utgangen av 2017.

4.1.2 Oppfølging av ansvarlig spilltilbud hos fysiske kommisjonærer

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 hos fysiske kommisjonærer. Norsk Tipping har utarbeidet en sjekkliste med spørsmål om ansvarlig spill som salgslederne skal gjennomgå ved kommisjonærbesøk.

Norsk Tipping har innført operatør- ID hos alle fysiske kommisjonærer. Operatør- ID er knyttet opp mot den enkeltes rolle hos kommisjonæren. Operatør- ID vil gi Norsk Tipping bedre kontroll med kommisjonærvirksomheten og kontinuerlig oversikt over alle aktive ansatte. Alle med Operatør- ID skal gjennomføre et obligatorisk spillevekkurs og Norsk Tipping hevder at løsningen vil være med på å sikre at informasjon om ansvarlig spill distribueres i et bedre system.

Norsk Tipping har utarbeidet en sikkerhetsinstruks for lokalinnhavere som har Multix og Belago terminaler. Instruksjonen inneholder sikkerhetsprinsipper utover det som gjelder terminalene og sendes også til kommisjonærer uten Multix og Belago terminaler. Hensikten med instruksjonen er å synliggjøre Norsk Tippings mål for ansvarlig spillvirksomhet samt at lokalinnhaverne må ta ansvar for å etablere gode sikkerhetsrutiner i forbindelse med salg av spill. Sikkerhetsinstruksjonen blir sendt rundt på høring internt hos Norsk Tipping før den blir distribuert ut til lokalinnhavere og kommisjonærer. Instruksjonen forklarer blant annet hva lokalinnhaver skal gjøre ved mistanke om mislighold av spillerkort eller andre brudd på spilleregler.

Norsk Tipping har utarbeidet en folder som presiserer 18 års aldersgrense for alt registrert spill som spillerne skal finne i lokalet. Folderen inneholder og faresignaler ved for mye spilling og henvisning om mer informasjon på www.norsk.tipping.no. Det er også utarbeidet en liten brosjyre med telefonnummeret til Hjelpelinjen og henvisning til hjemmesiden.

Selv om en stadig større del av spillet skjer digitalt, er kommisjonærkanalen fremdeles svært viktig for Norsk Tipping. Under revisjonen kom det frem at selskapet har en strategi for å styrke kunnskap og sikkerhet hos kommisjonærene. Basert på intervju i stikkprøvekontroller og i intervjuene under stedlig revisjon fikk Lotteritilsynet likevel et inntrykk av at opplæring og oppfølging av ansvarlig spill i kommisjonærkanalen ikke å når ut ansatte, spillere og pårørende til spillere med uheldig spilleadfærd se punkt 4.2.1, 4.2.2, og 4.3.1.

4.2 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket to avvik.

4.2.1 Gyldig identifisering Multix – Belago

Det fremgår av pengespillovens § 1, 2. ledd at «*pengespill skal avholdes i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill...*».

Spillereglene for Multix og Belago punkt. 3.2 stiller krav til at «*spill bare kan gjennomføres ved bruk av gyldig identifisering mot Norsk Tippings spillerkonto. Vilkår for opprettelse og bruk av spillerkonto fremkommer av kundeavtalen*». I Norsk Tippings kundeavtale punkt. 3.1.2 presiseres det at «*kundeforholdet er personlig og identifikasjonsmekanisme kun skal anvendes av kunden*».

Spillereglene for Multix og Belago punkt 6.1 fastsetter begrensning for maksimalt tap for spill per kunde til kr 650 per dag på Multix og kr 900 per dag på Belago. Månedsgrense for samlet tap per kunde er tilsvarende kr 2700 for spill på Multix og kr 4400 for spill på Belago.

En av forutsetningene for at rammeverket for ansvarlig spill kan etterleves, er sikker identifisering og pålogging av spiller til Norsk Tippings spillsystem før spildeltakelse. Spillereglene regulerer krav til identifisering av spiller og hvilke tapsbegrensninger som foreligger ved spill på Multix og Belago.

Kommisjonærer med Multix og Belago terminaler bekreftet under Lotteritilsynets stikkprøvekontroll at det er vanlig at spillere bruker flere spillerkort for å spille på Multix og Belago. Videre kom det frem under intervju med Norsk Tipping at de også er kjent med at spillere anvender flere spillerkort og at problemet har vært kjent over tid. Misligholdet består i at spillere låner spillekort med tilhørende firesifret pinkode av andre, slik at de kan logge seg på terminalene med annen identitet enn sin egen. Hensikten er sannsynligvis å spille utover egne fastsatte tapsgrenser eller maksimale grenser for Multix og Belago.

Norsk Tipping har etablert tiltak som skal redusere risikoen for mislighold av spillekort. I Norsk Tippings sikkerhetsinstruks går det blant annet frem at ansatte hos kommisjonærene skal ringe og melde fra til Norsk Tipping dersom de oppdager at spillere benytter seg av flere spillekort.

Kommisjonærene bekreftet i intervju med Lotteritilsynet at de ikke kjenner til hvordan de skal håndtere en situasjon der de oppdager at spillere benytter flere spillekort ved spill på terminalene, se også merknad 4.3.1. Lotteritilsynet fikk også et inntrykk av at ansatte i kommisjonærkanalen ikke vil ta ansvar for å avdekke om spillere benytter flere spillekort samtidig.

Etter Lotteritilsynets vurdering er dagens påloggingsløsning med spillekort og firesifret pinkode for spill på Multix og Belago ikke robust nok, til å ivareta et ansvarlig spilltilbud. Spillere som låner spillerkort og pinkode omgår kravet om at kundeforholdet skal være personlig og at spillekort ikke skal benyttes av andre. Sikker identifisering av spiller er en forutsetning for at tiltak mot uheldig spilleadfert fungerer etter sin hensikt. Når spillere benytter flere spillerkort er det ikke mulig for Norsk Tipping å overvåke om spillerne omgår fastsatte tapsgrenser, pauser eller utestengelser.

Lotteritilsynet vurderer dagens påloggingsløsning som brudd på Spillereglene for Multix og Belago punkt 3.2.

4.2.2 Krav til informasjon på oppstillingssted

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

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

Etter Lotteritilsynets vurdering er det viktig at informasjon om spilleavhengighet skal nå de som har behov for det, både spillere, familie eller andre pårørende av problemspillere. For at informasjonen skal nå ut til målgruppene er det viktig at informasjonen er godt synlig i lokalet. Informasjonen skal inneholde faresignal og konsekvenser ved å spille for mye.

Videre skal informasjon om Hjelpelinjen og telefonnummer være lett tilgjengelig. Norsk Tippings tiltak

mot uønsket spilleadfærd og henvisning til Norsk Tippings hjemmeside skal finnes i lokalet.

Ved gjennomføring av stikkprøvekontroller avdekket Lotteritilsynet at det ikke var informasjon om spilleavhengighet eller annen informasjon om forebyggende ansvarlighetstiltak i lokalene til de seks kommisjonærene med Multix terminaler.

Lotteritilsynets vurdering er at Norsk Tipping ikke etterlever krav til informasjon på oppstillingssted slik det fremgår av spilleregler for Multix punkt 6.8, se vedlegg 1.

4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert to forbedringsområder for Norsk Tipping.

4.3.1 Kunnskap om ansvarlighetsrammeverket

De ansatte i kommisjonærleddet er bindeleddet mellom Norsk Tipping og spillerne. Det er viktig at ansatte har kunnskap om spillereglene og ansvarlighetstiltakene som skal sikre at spill skjer i betryggende former. Norsk Tipping har vurdert risiko for negative konsekvenser av pengespill i kommisjonærkanalen og har utarbeidet en sikkerhetsinstruks som blant annet inneholder informasjon og rutiner som skal redusere risiko for mislighold ved spill og henvisning til spilleregler på www.norsk-tipping.no. I tillegg har Norsk Tipping etablert Tippeskolen.no hvor de ansatte i kommisjonærkanalen har tilgang til e-læringsprogram om ansvarlig spillvirksomhet. Selskapet har også innført operatør- ID som skal sikre bedre oversikt over hvem som betjener blåterminal og hvem som har gjennomført e-læringskursene.

Lotteritilsynets stikkprøvekontroll i kommisjonærleddet avdekket at Norsk Tippings sikkerhetsinstruks ikke er kjent for alle ansatte. Videre hadde de ansatte liten kjennskap til spillereglene og de kunne heller ikke henvise til hvor en kan gjøre oppslag i spillereglene. På spørsmål fra Lotteritilsynet om hva salgslederne til Norsk Tipping vektla ved kommisjonærbesøk, kom det frem at de har oppmerksomheten rettet mot kampanjer, omsetning og plakatering. Andre etablerte tiltak for å sikre kunnskap om ansvarlighetsrammeverket er heller ikke kjent for ansatte i kommisjonærkanalen og heller ikke tilgjengelig for spillerne.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at kommisjonærene har tilstrekkelig kunnskap om ansvarlighetsrammeverket og spillereglene. Videre bør informasjon om ansvarlighetsverktøy gjøres tilgjengelig for spillere, spilleres familie og pårørende i kommisjonærkanalen, se vedlegg 1.

4.3.2 Karenstid ved utvidelse av totalgrense

Det fremgår av spillereglene for Norsk Tippings øvrige spill punkt 1.2.1, 5. ledd at «*For alle registrerte spill gjelder det en totalgrense for tap (innsats med fratrukk av gevinst) på kr. 20 000 per måned*»

I spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill punkt 5.2.5 a), 2. ledd går det frem at «*hvis tapsgrenser økes, skal det være en karantenetid på minimum 24 timer før endringen trer i kraft. Økning av månedsgrense vil tre i kraft påfølgende måned*».

Under revisjonen kom det frem at Norsk Tipping har etablert en rutine som åpner for at Kundeservice manuelt kan øke totalgrensen til kr 2000 per måned for at spiller skal slippe karenstid. I følge Norsk Tipping gjelder rutinen for spillere som ikke har forstått Totalgrensen og har satt den «for lavt» og henvender seg direkte til Norsk Tipping fordi de har blitt stoppet av totalgrensen. Et eksempel er når kunden blir stoppet av totalgrensen når han forsøker å levere 5- ukers Lottokupong.

Ansvarlighetsteamet følger opp Kundeservice og vurderer om det er forsvarlig å øke grensen for spilleren uten karenstid. Norsk Tipping hevder at de fortsatt har en ansvarlig spillvirksomhet siden maks utvidelse av totalgrense uten karenstid er satt til kr 2000 i rutinen.

Under revisjonen kom det frem at det var et lite omfang av spillere som fikk hevet totalgrense i henhold til rutinen og at disse er lavrisiko spillere i Playscan.

Lotteritilsynet anbefaler at selv om spiller ikke blir vurdert som risikospiller, bør Norsk Tipping utvise forsiktighet når de etablerer rutiner som utfordrer tiltak som er fastsatt for å begrense uheldig spilleadferd.

5. Avslutning

Lotteritilsynet har vurdert om Norsk Tipping har system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd.

Revisjonen viste at Norsk Tipping har system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd. Organisasjonens ansatte samhandler aktivt på tvers av avdelingene for å bidra til en ansvarlig spillvirksomhet. Norsk Tippings ansvarlighetsteam bidrar til å styrke samarbeidet internt slik at forståelsen av ansvarlig spillvirksomhet forsterkes i organisasjonen.

Ansvarlig spillvirksomhet er godt dokumentert i Norsk Tippings kvalitetssystem. Under revisjonen opplyste Norsk Tipping at totalgrense for tap per måned på tvers av alle spill, har hatt effekt for spillerne som taper aller mest.

Lotteritilsynet understreker viktigheten av sikker identifisering og pålogging av spiller til Norsk Tippings spillsystem før spilldeltakelse. Norsk Tippings påloggingssystem har høyeste sikkerhetsnivå for identifisering av spiller. Likevel viser det seg at spillere i relativt stort omfang bruker andres spillerkort og pinkode slik at de kan omgå tapsgrenser og andre ansvarlighetstiltak. Dette er et alvorlig avvik som undergraver forutsetningene for tapsgrenser, pauseverktøy og utestenging ved spill hos Norsk Tipping.

Norsk Tipping skal overvåke spillernes adferd sett i lys av totalgrensen og skal videreutvikle ansvarlighetstiltak basert på erfaring med monitorering av spilladferd. Spillerdata viser at det er en stor andel høyrisiko spillere som spiller mye Belago. Norsk Tipping vurderer å utvide tvungen pause på Belago etter en times spill, men er usikker på effekten av en slik utvidelse. Som følge av utlån av spillerkort antar Norsk Tipping at kvaliteten på spillerdata for Belago ikke viser det virkelige bildet. Selskapet vil komme med et forslag innen utgangen av 2017. Lotteritilsynet mener det haster med å sette i verk tiltak slik at ikke rammene for ansvarlig spill på Belago er svekket.

Revisjonen avdekket at Norsk Tipping har et forbedringsområde i tilknytning til å nå ut med informasjon om ansvarlig spillvirksomhet i kommisjonærkanalen. Revisjonen avdekket to avvik, og identifiserte to 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 Norsk Tipping vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er 22. februar 2018.

Vedlegg 1 – Kontroll hos fysiske kommisjonærer

I uke 47 og 48 ble det foretatt besøk hos ni kommisjonærer som var lokalisert i Bergen, Oslo og Hamar. Av de ni besøkte, hadde seks kommisjonærer Multix terminaler og én kommisjonær hadde Belago terminal. Målet med besøket var å:

- Kartlegge hvilken kunnskap kommisjonærene har om Norsk Tippings system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd
- Kartlegge om informasjonsmateriell om uheldig spilleadferd er tilgjengelig for spillere, familie og pårørende i kommisjonærkanalen

Tema	Resultat	Konklusjon
Tilgjengelig og godt synlig telefonnummer til Hjelpelinjen	<ul style="list-style-type: none"> – Én kommisjonær henviste til at telefonnummeret til Hjelpelinjen står bak på Tippekupongen. – To kommisjonærer hadde liten spillevevbrosjyre fra Norsk Tipping hvor telefonnummeret til Hjelpelinjen fremkommer. – Seks kommisjonærer kunne ikke vise til informasjonsmateriell hvor telefonnummer til Hjelpelinjen fremkommer. 	Sikre at kommisjonærene har tilstrekkelig kunnskap om ansvarlighetsrammeverket og spillereglene. Videre bør ansvarlighetsverktøy gjøres tilgjengelig for spillere, spilleres familie og pårørende i kommisjonærkanalen.
Informasjon til kundene om Hjelpelinjen og Norsk Tippings spillevevbrosjyre	<ul style="list-style-type: none"> – To kommisjonærer hadde spillevevbrosjyre fra Norsk Tipping. – Sju kommisjonærer hadde ingen informasjon om spilleavhengighet tilgjengelig for kundene. Seks av disse sju kommisjonærene har Multix-terminaler og spillereglene for Multix, punkt 6.8, stiller krav om at informasjon om spilleavhengighet skal være tilgjengelig på oppstillingsstedet. Se vedlegg 1, punkt 1.1. 	
Informasjon/føringer fra Norsk Tipping om ansvarlig spillvirksomhet	<ul style="list-style-type: none"> – Én kommisjonær henviste til e-læringskurs som gjennomgikk ansvarlig spillvirksomhet. – Én kommisjonær kjente til Norsk Tippings informasjonssider om uheldig spilleadferd (spillevevbrosjyre.no). – Sju kommisjonærer kunne ikke vise til informasjon/føringer fra Norsk Tipping om ansvarlig spillvirksomhet. 	
Opplæring i ansvarlig spillvirksomhet	<ul style="list-style-type: none"> – Fire kommisjonærer bekreftet at de har vært på kurs hos Norsk Tipping på Hamar. Tre av de fire kommisjonærene kunne gi eksempler tiltak som Norsk Tipping har iverksatt for å forebygge uheldig spilleadferd. – To av de fire kommisjonærene som hadde deltatt på kurs hos Norsk Tipping på Hamar bekreftet også at de har gjennomført e-læringskurs. – Fem kommisjonærer bekreftet at de har gjennomført e-læringskurs via kjeden de tilhørte. Kun en av de fem kommisjonærene kunne gi eksempler på tiltak som Norsk Tipping har iverksatt for å forebygge uheldig spilleadferd. 	

Tema	Resultat	Konklusjon
Forespørsler om informasjon om uheldig spilleadferd fra spillere, spillers familie eller andre pårørende	<ul style="list-style-type: none"> – Ingen av kommisjonærene har hatt spillere, spillers familie eller andre pårørende som har bedt om hjelp til å finne informasjon om ansvarlig spill. 	
Kunnskap om Totalgrensen	<ul style="list-style-type: none"> – Kun én av ni kommisjonærer kjente til Totalgrensen og hva grensen innebærer for kundene. – To av kommisjonærene henviste til grenser på Multix/Belago når de fikk spørsmål om Totalgrensen. – Ingen kommisjonærer hadde noe informasjon i lokalet om Totalgrensen. – Ingen kommisjonærer hadde fått noen spørsmål fra kunder angående Totalgrensen. 	
Kunnskap om spilleregler	<ul style="list-style-type: none"> – Fem av ni kommisjonærer ble spurt om de kjente til spillereglene og hvor en kunne finne informasjon om reglene. – Ingen av kommisjonærene hadde kunnskap om spillereglene. – Av de fem kommisjonærene som fikk spørsmål om spillereglene var det bare en kommisjonær som henviste til Norsk Tippings hjemmeside. – Én kommisjonær henviste til en knapp på blåterminalen hvor han kunne hente ut informasjon om spillereglene. – De tre resterende kommisjonærene hadde ingen forslag til hvor en kunne finne spillereglene. 	
Kjennskap til sikkerhetsinstruks	<ul style="list-style-type: none"> – Kun en kommisjonær kjente til innholdet i Norsk Tippings sikkerhetsinstruks men hadde ikke instruksjonen tilgjengelig i lokalet. – Fire kommisjonærer kjente til at Norsk Tipping har en sikkerhetsinstruks men kunne ikke si noe om innholdet i instruksjonen. – Fire kommisjonærer hadde ingen kjennskap til Norsk Tippings sikkerhetsinstruks. – Kun én kommisjonær hadde en versjon av Norsk Tippings sikkerhetsinstruks i lokalet. Denne var imidlertid ikke siste versjon av instruksjonen. Se vedlegg 1, punkt 1.2. 	
Utlån av spillerkort fra kommisjonær til spillere	<ul style="list-style-type: none"> – Alle kommisjonærer hadde fått spørsmål fra kunder om mulighet for utlån av spillerkort – Alle kommisjonærene var tydelige på at de ikke lånte ut kort til spillerne 	
Lån av spillerkort mellom spillere	<ul style="list-style-type: none"> – Seks av sju kommisjonærer med Multix/Belago-terminaler bekreftet at spillerne låner kort av hverandre. – Kun én kommisjonær kjente til føringen fra Norsk Tipping om at mistanke om mislighold av spillerkort skal rapporteres til selskapet. 	
Innhold kommisjonærbesøk	<ul style="list-style-type: none"> – Kampanjer, omsetning, plakatering 	

1.1 Manglende informasjon om spilleavhengighet

Under kommisjonærbesøkene ble det avdekket at seks kommisjonærer med Multix-terminaler manglet informasjon om spilleavhengighet på oppstillingsstedet. Norsk Tipping har utarbeidet en brosjyre om spillvevt for å etterkomme kravet i spillereglene. Ifølge Norsk Tipping skal brosjyren ligge i tilknytning til blåterminalen.

Eksempler fra kommisjonærer som viser manglende brosjyrer om spillvevt



1.2 Utdatert versjon av sikkerhetsinstruksen

Lotteritilsynets kommisjonærbesøk avdekket at kun én av kommisjonærene hadde sikkerhetsinstruksen liggende i lokalet. Imidlertid var dette versjon 5.0 av instruksen og på tidspunkt revisjonen ble gjennomført var det versjon 6.0 som var gjeldende.



Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon

Tidsplan 29. november 2017

Tidspunkt	Tema	Deltakere
08:30 – 09:00	Åpningsmøte <ul style="list-style-type: none">Bakgrunn for tilsynMål og overordna problemstillingerRevisjonskriterierOmfang	Åsne Havnelid, Tonje Sagstuen, Bjørn Helge Hoffmann, Per Ove Skomakerstuen, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen
09:00 – 10:30	Overordna føringer <ul style="list-style-type: none">Overordna mål og strategi for ansvarlighetsarbeidAnsvar og organiseringRisikovurderinger og tiltakAvvikshåndtering	Tonje Sagstuen, Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen
10:30 – 10:40	Pause	
10:40 – 12:00	Totalgrense for tap <ul style="list-style-type: none">Mål for totalgrensenOpplæringAnsvarlighetsverktøy	Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen, Thorbjørn Unneberg, Roger Soleim og Christian Narud- Bjerke
12:00 – 12:30	Lunsj	
12:30 – 14:30	Planlegge, gjennomføre og overvåke <ul style="list-style-type: none">InstaspillMultix og BelagoOdds	Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen, Hans E Ringsvold, Bodil Wiik, Per Emil Granmorken
14:30 – 14:45	Pause	
14:45 – 16:00	Overvåking på tvers av spilltilbudet	Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen, Hans E Ringsvold, Bodil Wiik

Tidsplan 30. november 2017

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 10:30	Reagere på uheldig spilleadferd <ul style="list-style-type: none">Rapportering til styret og generalforsamlingOppfølging per spillkategoriOppfølging på tvers av spilltilbudetOppfølging av enkeltspillere	Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen
10:30 – 11:00	Kontinuerlig forbedring	Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen
11:00 – 11:30	Resultat stikkprøvekontroller	Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen, Hans E Ringsvold, Bodil Wiik, Roger Soleim, Christian Bjerke-Narud

11:30 – 12:00	Lunsj	
12:00 – 13:00	Lotteritilsynet oppsummerer	Lotteritilsynet
13:00 -	Sluttmøte <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 	Åsne Havnelid, Per Ove Skomakerstuen, Bjørn Helge Hoffmann, Bjørn Inge Sletta, Trond Laupstad, Per Einar Karlsen, Stian Midtmoen, Bodil Wiik, Hans Erland Ringsvold