

Tilsynsrapport

Revisjon av Norsk Tippings kasinospill

Tilsynsrapport nr. 4 – 2019



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport

Rapport nr.	4 – 2019
Saksnr	19/ 09223
Revisjonsdato	27.- 28. november 2019
Foretak	Norsk Tipping
Revisjonsområde	Kasinospill – ansvarlig spilldistribusjon
Revisjonsteam	Liv Røthe, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver Lars Petter Degnepoll, seniorrådgiver Tatyana Gorskoya og Martin Kramprud Lundgård, observatører

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 4 – 2019 beskriver resultat etter revisjon av kasinospill hos Norsk Tipping.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har kontrollert hvordan Norsk Tipping følger opp kasinospillere som er kategorisert med middels- og høy risiko for spilleproblemer i Playscan.

Norsk Tipping har god forankring for samfunnsoppdraget og har etablert internkontroll der de overvåker spilleadferdsdata og reagerer når de avdekker spillere med problematisk spilleadferd. I 2018 var det en bekymringsfull vekst i andel risikospillere på KongKasino. I 2019 er veksten betydelig lavere, noe som mest sannsynlig betyr at spillerne benytter seg av ansvarlighetsverktøyene til Norsk Tipping.

Veksten på KongKasino kan være en indikasjon på at Norsk Tipping henter risikospillere fra de ulovlige spillerselskapene og lykkes med kanaliseringsoppdraget.

Norsk Tipping har innført ny påloggingsløsning på Multix og Belago, noe som gjør det vanskeligere for spillerne å omgå tapsgrensene. Like fullt har revisjonen avdekket brudd på lokalinnhavers forpliktelser når det gjelder opplæring og etterlevelse av spillereglene for Multix og Belago.

Revisjonen avdekket to avvik.

1. Norsk Tipping har ikke oppfylt opplæringskrav som framgår av spillereglene for Multix og Belago.
2. Norsk Tipping har ikke identifisert risiko for brudd på spillereglene i Multix- og Belago-lokaler med særlig høy andel gule og røde spillere, og har heller ikke kartlagt eventuelle korrigerende tiltak.

Lotteritilsynet har en merknad.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping fjerner muligheten spillerne har til å stoppe informasjonsmeldinger fra Playscan

Førde, 23. januar 2020



Liv Røthe
seniorrådgiver



Frank Hoff Hana
for avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	6
4. Resultat	7
4.1 Kasinospill på Internett	8
4.2 Multix og Belago	9
4.3 Tiltak for å reagere på uheldig spilleadferd	11
4.4 Avvik	13
4.4.1 Manglende opplæring i lokaler med høy andel røde og gule spillere	13
4.4.2 Manglende risikokartlegging i lokaler med særlig høy andel gule og røde spillere	14
5. Avslutning	15
Vedlegg 1 – Resultat stikkprøvekontroller	17
1. Kontroll av etterlevelse av krav til ansvarlig spillvirksomhet	17
1.1 Kontroll av fysiske kommisjonærer	17
Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon	24

1. Innledning

Den norske pengespillmodellen er begrunnet i hensynet til å beskytte sårbare grupper og spilleavhengige. Modellen er i samsvar med EU- og EØS-retten. EU- og EFTA-domstolen har slått fast at medlemslandene i EU/EØS kan gi nasjonale regler som begrenser fri bevegelse av pengespill over landegrensene. Disse begrensningene må være begrunnet i såkalte legitime hensyn. EU- og EFTA-domstolen har akseptert en rekke hensyn som legitime, blant annet hensynet til å bekjempe spilleproblemer.

I tillegg til å forfølge legitime formål, må begrensningene som innføres på et nasjonalt marked være egnet til og nødvendige for å kunne oppnå målene med reguleringen. EU-domstolen anerkjenner at for en medlemsstat som søker et særlig høyt beskyttelsesnivå, kan en enerettsmodell være den eneste reguleringsmodellen som kan bidra til å nå de etablerte målene. EU-domstolen har særlig pekt på muligheten til å føre streng kontroll med en enerettsaktør som et sentralt element i den forbindelse.

EU-domstolen har videre slått fast at for å kunne trekke spillere til sine tilbud (kanalisering), må en enerettsaktør kunne ha et ansvarlig, men attraktivt, spilltilbud samt kunne utvide sin portefølje om nødvendig.

Stortinget behandlet Meld. St. 12 «Alt å vinne» våren 2017, og vedtok å videreføre dagens modell på pengespillområdet.

Det norske pengespillmodellen blir utfordret av pengespilltilbydere som tilbyr spill på Internett og markedsfører ulovlige spill til nordmenn, noe som utfordrer norske spilleres vern mot negative konsekvenser av pengespill.

Et strengt regulert kasinospilltilbud er et av virkemidlene som skal få nordmenn til å velge et ansvarlig, norsk spilltilbud i stedet for å velge et kasinospilltilbud på det ulovlige markedet.

Norsk Tipping tilbyr kasinospill på Internett og på Multix- og Belago-automater som står oppstilt i kiosker og i bingolokaler. Disse spillene scorer høyt på risiko for problematisk spilleadferd, men bruk av ansvarlighetsverktøy reduserer risikoen til middels eller lav.

Det private gevinstautomatmarkedet var preget av en urovekkende økning i antall problemspillere, og ble erstattet av mer ansvarlige automatspill. Norsk Tipping utplasserte de første Multix-automatene sommeren 2007, mens Belago-automatene ble introdusert i bingohaller i 2010.

På 2000-tallet økte ulovlige spillselskap trykket mot det norske markedet, gjennom å tilby ulovlige kasinospill på internett og markedsføre disse i strid med norsk lov. Som en motvekt til dette ulovlige markedet, fikk Norsk Tipping i oppdrag å tilby ansvarlige kasinospill. Kasinoportalen KongKasino har vært tilgjengelig siden januar 2014.

Norsk Tippings samlede rammeverk for ansvarlig spill skal beskytte sårbare spillere og forhindre at de velger å spille kasinospill uten ansvarlighetstiltak. Like fullt har Norsk Tipping spillere som blir kategorisert med middels og høy risiko. Norsk Tipping skal overvåke og reagere dersom spillere har indikasjoner på problematisk spilleadferd. Det er sentralt å kontrollere om selskapet etterlever krav til overvåking og reaksjon dersom spilleadferdsdata indikerer problematisk spilleadferd.

Lotteritilsynets revisjon høsten 2017 avdekket at Norsk Tippings påloggingsløsning for Multix og Belago ikke var tilstrekkelig sikker, noe som hadde medført mislighold med spillerkort over tid. Avviket ble rettet

opp med ny påloggingsløsning som ble introdusert 1. mai 2019.

Lotteritilsynet velger revisjonsområder basert på en risiko- og vesentlighetstilnærming. Ansvarlig spill er fundamentet i enerettsmodellen, og enerettsaktører skal underlegges streng offentlig kontroll.

Lotteritilsynets risikokartlegging viser at Norsk Tipping tilbyr spill med høy risiko, noe som medfører en økt risiko for spilleproblemer i befolkningen. Målet med denne revisjonen er derfor å undersøke hvordan Norsk Tipping følger opp spillere med middels og høy risiko i kasinospillene.

2. Metode

Lotteritilsynet sendte årsplan for revisjoner 2019 til Norsk Tipping 18. januar 2019, der det går fram at det var planlagt revisjon av ansvarlig spill i november. Lotteritilsynet sendte varsel om revisjon av ansvarlig spillfordistribusjon 17. oktober 2019.

Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet både før og under stedlig revisjon. Revisjonen omfattet 13 stikkprøvekontroller hos oppstillingssteder for Multix og Belago før stedlig revisjon, se vedlegg 1.

Det ble gjennomført formøte med Norsk Tipping den 8. november 2019 der sentrale problemstillinger for revisjonsområdet ble belyst. Stedlig revisjon ble gjennomført 27.–28. november 2019 hos Norsk Tipping. Tilsynsrapporten beskriver resultatet fra den gjennomførte revisjonen og eventuelle avvik og merknader som ble identifisert 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 vil Lotteritilsynet legge fram revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil også be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Tipping vil iverksette for å utbedre avvikene.

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

Kopi av tilsynsrapport sendes til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for konklusjoner og anbefalinger i tilsynsrapporten.

- EU- og EØS-retten på pengespillområdet
- Lov om pengespill mv. av 28. august 1992
- Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler fastsatt av Kulturdepartementet 22. desember 2005

- Spilleregler for e-Bingo, e-Skrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill fastsatt av Kulturdepartementet og sist endret 8. november 2016
- Spilleregler for Multix fastsatt av Kulturdepartementet og sist endret 8. november 2016
- Spilleregler for Belago fastsatt av Kulturdepartementet og sist endret 8. november 2016
- Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill fastsatt av Kulturdepartementet og sist endret 24. mai 2017
- Norsk Tippings kvalitetssystem

4. Resultat

Målet for ansvarlig spill er forankret i Norsk Tippings overordnede føringer. Det framgår av «Policy for ansvarlig spill» at Norsk Tipping skal forebygge negative konsekvenser av pengespill for spillere og samfunnet. Norsk Tipping har et mål om å være verdensledende på å tilby ansvarlige pengespill, og skal bidra til økt kunde verdi og tillit gjennom kundenes opplevelse av hvordan selskapet utøver samfunnsoppdraget.

Revisjonen har vist at Norsk Tipping har en overordnet god forankring for samfunnsoppdraget som de er tildelt i den norske pengespillmodellen. Norsk Tippings mål er godt forankret i selskapets kvalitetssystem og prosesser som skal sikre ansvarlig spill er beskrevet. Administrerende direktør fortalte hvordan de har organisert spillvirksomheten, arbeidsoppgaver og ansvarsfordeling. Dette skal sikre samhandling i organisasjonen, slik at balansen mellom attraktivitet og ansvarlighet blir ivaretatt på best mulig måte. Norsk Tipping virksomhetsrapportering til styret inneholder status for ansvarlig spill. Rapporteringen inneholder blant annet Playscan-indeks og utvikling i andel GGR (netto omsetning) fra spillere med høy risiko for spilleproblemer. Per august 2019 er Norsk Tipping innenfor det budsjetterte målet om at maksimalt 14 prosent av selskapets netto omsetning skal komme fra røde spillere.

Det overordnede ansvaret for etterlevelse og oppfølging av ansvarlig spill er lagt til avdelingsdirektør for samfunn og kommunikasjon. Avdelingen har et eget ansvarlighetsteam som jobber med å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd. Norsk Tippings ansvarlighetsteam samhandler tett med avdeling Kundemøte og rapporterer til selskapets ledelse.

Norsk Tipping har forpliktet seg til å følge European Lotteries and Toto Associations standard for ansvarlig spill. Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon for sertifisering etter standarden.

Det følger av Policy for ansvarlig spill at Norsk Tipping har plikt til å overvåke, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd. Det kom fram under revisjonen at Norsk Tipping jobber kontinuerlig med å måle effekten av tiltak som skal sikre ansvarlige spill. Som følge av at alt spill med unntak av papirbasert Flax, skjer registrert på unike spillerprofiler, har Norsk Tipping tilgang til store mengder spilleadferdsdata. Så langt det er mulig måler selskapet effekten av iverksatte tiltak, enten ved analyse av data eller gjennom forskningsprosjekter. Under revisjonen la Norsk Tipping fram rapporter fra dette arbeidet, som er med på å danne grunnlaget for forbedringstiltak i rammeverk for ansvarlig spill.

Norsk Tipping har en særlig plikt til å beskytte sårbare spillere, og Lotteritilsynet mener at det er viktig at selskapet arbeider godt med analyse av spillerdata. Den økte dybdeinnsikten bidrar til å kartlegge hvilke tiltak som gir størst mulig effekt i denne gruppen. Som et godt eksempel på dette vil Lotteritilsynet særlig trekke fram de proaktive samtalene som Norsk Tipping gjennomfører med spillere som har indikasjoner

på problematisk spilleadferd.

Revisjonen har vist at Norsk Tipping har en overordnet god forankring for samfunnsoppdraget, og at selskapet har etablert en internkontroll der de overvåker spilleadferdsdata og reagerer dersom de ser at spillere har indikasjoner på problematisk spilleadferd. Like fullt har revisjonen avdekket forbedringsområder for kasinospilltilbudet på Multix og Belago.

4.1 Kasinospill på Internett

Det går fram av spillereglene at Norsk Tipping skal kartlegge spilleadferd og analysere spillemønster for kasinospillene i den hensikt å forebygge uønsket spilleadferd. Det betyr at selskapet skal evaluere sine tiltak innen ansvarlig spillvirksomhet, og videreutvikle disse basert på innsikt og erfaring med spillaktiviteten.

Norsk Tipping kan dokumentere en rekke forbedringstiltak i rammeverk for ansvarlig spill siden sist ansvarlighetsrevisjon. Gjennomførte forbedringstiltak er knyttet til rammeverk for ansvarlig spill generelt, men også konkrete tiltak direkte i kasinoportalen. Eksempler på dette er den nye kasinospilllobbyen der ansvarlighetsverktøyene er blitt mer synlige. Videre er all markedskommunikasjon av KongKasino stanset. Andre mer generelle eksempler er forbedring av analyseverktøyet Playscan slik at treffsikkerheten i kategoriseringen av spillere i ulike risikogrupper er blitt bedre. Norsk Tippings spillere har fått en bedre løsning for visning av spillregnskap. Spillregnskapet blir automatisk vist ukentlig, men spillerne kan endre visningsfrekvens til daglig eller månedlig.

Norsk Tipping endret spilltilbudet på kasinospillene våren 2018 for å øke kanaliseringskraften. Endringen kom etter tilbakemeldinger fra spillerne som ønsket seg kasinospilltittler som er mer like de som tilbys av de ulovlige nettspilltilbyderne. I praksis betydde det at spilltitlene og tematikken i kasinospillene ble mer lik det ulovlige spilltilbudet i denne kategorien. Det er likevel vesentlige forskjeller ved at Norsk Tipping ikke tilbyr gratisspill eller andre personlige belønningssystemer i kasinospillene.

Norsk Tipping har sammenlignet egenskapene i spillet «Starburst», da både Norsk Tipping og det ulovlige kasinospillmarkedet tilbyr dette spillet. Ifølge Norsk Tipping er det i deres versjon av spillet ikke mulig å tape mer enn 1400 kroner i løpet av en time. Norsk Tippings tapsgrenser vil beskytte spillerne slik at en som spiller hos Norsk Tipping ikke kan tape mer enn 10 000 kroner per måned eller maksimalt 120 000 kroner i løpet av ett år. Ifølge Norsk Tipping vil en spiller som spiller «Starburst» hos de ulovlige kasinospilltilbyderne teoretisk kunne tape 140 000 kroner i løpet av en time. Årsaken er at trekningshastigheten er høyere enn hos Norsk Tipping, og at høyeste mulige innsats per spinn er mye høyere.

Til tross for at Norsk Tipping har tilbydd kasinospillene på en mer ansvarlig måte, var endringen i spilltittler sannsynligvis årsaken til en bekymringsfull vekst i antall røde kasinospillere i 2018 og 2019. Gjennomsnittlig tap for kasinospillene per måned økte, og toppen ble nådd i september 2018. Fra april 2018 til årsskiftet 2019 økte andelen GGR fra røde spillere med 110 prosent. I 2019 har andelen GGR fra røde spillere fremdeles økt, men den har flatet ut, og frem til august 2019 utgjør veksten 8 prosent. Norsk Tipping satte i verk en rekke tiltak i 2019 rettet mot de spillerne som tapte mest på KongKasino i 2018. Norsk Tippings virksomhetsrapportering til styret for august 2019 viser at 61 prosent av netto omsetning fra KongKasino kommer fra røde spillere.

Revisjonen har vist at Norsk Tipping følger utviklingen i bruk av pauseverktøy tett. Det har vært en økning i antall spillere som benytter seg av både dags- og ukespauzer gjennom 2018 og 2019. Analysen

viser også at det er flere spillere som tar pauser, og at disse tar langt flere pauser i 2019 enn i 2018. Når en ser til Playscan-status ved inngåelse av dagspauser, er det 50 prosent av spillerne som er røde og 33 prosent som er gule. For ukespauzer er det hele 77 prosent som er røde. Andelen spillere som utestenger seg fra spill på KongKasino øker også gjennom disse to årene, og blant disse er cirka 50 prosent røde spillere.

Denne endringen i bruk av pauseverktøy kan tyde på at spillere som velger Norsk Tippings kasinospilltilbud tar et bevisst valg om å benytte seg av ansvarlighetsverktøyene som Norsk Tipping tilbyr. Dette er sannsynligvis en viktig årsak til reduksjonen i den sterke veksten i nettoomsætning på KongKasino i 2019.

Norsk Tipping tilbyr kasinospill som pausespill i Bingoportalen på Internett – minispill. Minispill har lavere innsatser og lavere premier enn kasinospillene i KongKasino. Like fullt viser data at antall røde spillere på Minispillene øker. Minispillene er per i dag ikke inkludert i pausefunksjon for KongKasino. Det betyr at en spiller som har stengt seg ute fra KongKasino, likevel kan spille kasinospill hos Norsk Tipping. Selskapet bekreftet imidlertid under revisjonen at Minispillene blir inkludert i pauseverktøyene for KongKasino i begynnelsen av 2020. Lotteritilsynet ga uttrykk for bekymring for Minispillene, og støtter at Norsk Tipping inkluderer Minispillene i pausefunksjon for KongKasino.

Det har vært en liten økning i antall spillere av kasinospill hos Norsk Tipping. Ovenfor nevnte omsætningsøkning og flere spillere kan tyde på at Norsk Tipping lykkes med å kanalisere spillere fra de ulovlige aktørene til selskapets spill. Revisjonen og dokumentasjonen vi har mottatt viser at Norsk Tipping har overvåket kasinospillene og har fulgt disse opp når de har avdekket indikasjoner på problematisk spilleadfærd, se punkt. 4.3.

Norsk Tipping har gjennomført en undersøkelse blant nye kasino- og sportsspillere i 2019. Målet var å kartlegge om selskapet lykkes i å kanalisere spillere til et regulert norsk kasinospillmarked. Spørreundersøkelsen ble sendt ut til i overkant 40 000 spillere som har spilt kasinospill hos Norsk Tipping og 1764 svarte på undersøkelsen. Resultatene ble lagt fram under revisjonen og hovedfunnene viser at fire av ti nye kasinospillkunder hos Norsk Tipping har spilt hos ulovlige kasinospilltilbydere siste 12 måneder. Spillerne oppgir at markedsføring via TV og Internett, samt tilbud om innskuddsbonuser og ekstraspill er årsaken til at de velger ulovlige utenlandske spilltilbydere. Det går fram at bare en av tre som spiller i begge markedene foretrekker det ulovlige markedet. I tillegg oppgir seks av ti nye kasinospillere hos Norsk Tipping at de spiller sjeldnere hos ulovlige aktører som følge av betalingsformidlingsforbudet.

Undersøkelsen gir indikasjoner på at Norsk Tipping lykkes med å hente spillere fra det ulovlige kasinospillmarkedet. Mange svarer i undersøkelsen at vansker med å sette inn eller ta ut penger en årsak til at de spiller sjeldnere hos utenlandske spillerselskap. Også Lotteritilsynet har klare holdepunkt på at betalingsformidlingsforbudet har gjort det vanskeligere å gjøre innskudd og motta utbetaling av gevinster hos ulovlige aktører. Dette kan tyde på at nye spillere velger Norsk Tipping i stedet for det ulovlige markedet.

4.2 Multix og Belago

I Norsk Tippings «Policy for ansvarlig spillvirksomhet» går det fram at det etablerte rammeverket for ansvarlig spill har til hensikt å forebygge, oppdage og reagere mot negative konsekvenser av pengespill. Videre går det fram av spillereglene for Multix og Belago hvordan og hvor automatene skal oppstilles. Spillereglene slår også fast at kasinospillene skal tilbys på en ansvarlig måte, og de stiller krav til oppstillingsstedets forpliktelser. Multix og Belago er strengt regulert med maksimale tapsgrenser,

pauseverktøy og mulighet for permanent utestengelse tilgjengelig på automatene.

Multix og Belago tilbyr ulike kasinospill og har begrensninger på maksimalt innskudd og gevinst i tillegg til øvrige ansvarlighetsverktøy. De første automatene ble oppstilt i 2007, og det er behov for mer moderne servere og operativsystem. Dette begrenser mulighetene for utvikling av forbedringstiltak i ansvarlighetsrammeverket. Norsk Tipping har som følge av dette anskaffet nye automater som er i samsvar med dagens standard for digital distribusjon og sikkerhet.

Spillere som bare spiller kasinospill på Multix og Belago mangler tilgang på toveiskommunikasjon fra Playscan, og er dermed ikke kjent med sin risikostatus basert på spilleadferd. Norsk Tipping kobler like fullt spilleadferdsdata fra disse spillerne til analyse i Playscan. Utviklingen i Playscan-indeksen viser lite variasjon i antall røde og gule spillere i 2018, men etter 1. mai 2019 slår effekten av den nye påloggingsløsningen inn, og andelen spillere gikk ned med 24 prosent.

Omsetningen på Multix og Belago har vært fallende over tid og som følge av ny og sikrere påloggingsløsning i mai 2019 gikk nettoomsetningen ytterligere ned. Like fullt har andelen rød og gul omsetning vært stabil, og utgjør i august i år 86 prosent av nettoomsetningen på automatene. Dette understreker at det er viktig å overvåke og sette i verk tiltak for risikospillere.

Norsk Tipping har over tid gjennomført en rekke tiltak som skal sikre at spill på Multix og Belago skjer i samsvar med spillereglene. Tidligere revisjoner har vist at Norsk Tipping har hatt utfordringer med å etterleve egne kontrollsystemer på oppstillingsstedene. Eksempel på dette er mislighold av spillerkort, opplæring av ansatte på oppstillingsstedet og etterlevelse av Norsk Tippings sikkerhetsinstruks.

I Lotteritilsynets revisjon høsten 2017 ble det konkludert med at Norsk Tippings påloggingsløsning for Multix og Belago ikke har vært tilstrekkelig sikker, noe som har medført mislighold med spillerkort over tid. Lotteritilsynet konkluderte med at sikker identifisering er en forutsetning for at ansvarlighetsrammeverket skal fungere etter sin hensikt. Når spillere bruker flere spillerkort er det ikke mulig for Norsk Tipping å overvåke om spillerne omgår fastsatte tapsgrenser, pauser eller utestengelser, og Lotteritilsynet konkluderte med brudd på spillereglene for Multix og Belago punkt 3.2.

Den 1.mai 2019 innførte Norsk Tipping ny påloggingsløsning for Multix og Belago (heretter kalt OTP). Den nye løsningen innebærer at spilleren enten bruker spillerkortet eller fødselsnummer på automaten. Deretter mottar spilleren en kode på mobiltelefonen. En slik tottrinnsløsning gjør påloggingen sikrere. Dette tilsvarer løsningen som brukes av norske banker. Norsk Tipping informerte om at de har en egen medarbeider i sikkerhetsavdelingen som følger opp forsøk på omgåelse av den nye påloggingsløsningen.

Norsk Tipping anser innføring av OTP som et vellykket tiltak. Etter innføringen har antall spillere blitt redusert med ca. 15 % og nedgangen i GGR er på ca. 25 %. Nedgangen er størst blant de yngste spillerne, noe som kan indikere at voksne spillere opprettet spillkort i barnas navn for å omgå tapsgrensene. Den nye løsningen gjør det vanskeligere for spillerne å omgå tapsgrensene ved å spille på lånte spillerkort i strid med regelverket.

Lotteritilsynet er enig i at innføring av ny påloggingsløsning har vært et vellykket forbedringstiltak for å beskytte spillere mot spilleproblemer. Det blir likevel viktig å følge nøye med på utviklingen i Playscan-indeksen, antall spillere, omsetningen i 2020 samt overgangen til nye automater.

Spillereglene for Multix og Belago kap. 5 regulerer krav til oppstillingsstedene. I punkt 5.2 a,b og c stilles

det krav om at det alltid skal være en person til stede i lokalet som har gjennomgått nødvendig opplæring. For å sikre spillaktivitet i betryggende former må den ansatte kunne veilede spillere.

Lotteritilsynet har i tidligere revisjoner anbefalt at Norsk Tipping gjennomfører tiltak som sikrer at ansatte hos samtlige kommisjonærer har tilstrekkelig kunnskap om ansvarlighetsrammeverket. I Norsk Tippings oppfølgingsrapport fra forrige ansvarlighetsrevisjon, skisserer selskapet flere planlagte tiltak, herunder innføring av operatør-ID som skal sikre selskapet god kontroll med blant annet hvem som har gjennomført obligatorisk e-læring i denne salgskanalen. Under revisjonen orienterte Norsk Tipping om hvordan de sikrer opplæring ved innføring av operatør-ID. Alle ansatte hos kommisjonæren som skal selge Norsk Tippings spill får tildelt en operatør-ID. Stikkprøvekontroller i forkant av revisjonen viste imidlertid at Norsk Tipping fremdeles ikke har oppnådd ønskede resultater for opplæring, se vedlegg 1.

Norsk Tipping har i lengre tid kjent til at det er en stor andel gule og røde spillere i lokalene hvor Multix og Belago blir tilbudt. Dette understreker behovet for at Norsk Tipping etterlever kravene til opplæring av ansatte på oppstillingsstedet. Norsk Tipping bekreftet under revisjonen at det er vanskelig å oppnå de ønskede resultatene for opplæring, se avvik i punkt 4.2.1.

Norsk Tipping redegjorde for godkjenningssprosessen for nye oppstillingssteder. Norsk Tipping har laget et skjema med ulike krav oppstillingsstedet må oppfylle sammen med et poengsystem som gir uttrykk for oppstillingsstedets egnethet.

Ett av prinsippene i policy for ansvarlig spill er at «risikoelementer ved selskapets spill, tjenester og distribusjonsformer skal identifiseres og danne grunnlag for forebyggende tiltak». Norsk Tippings sikkerhetsinstruks er utarbeidet for å sikre etterlevelse i lokalene hvor spill tilbys. Instruksjonen blir distribuert ut i papirformat og skal være tilgjengelig for ansatte i lokalet. Stikkprøvekontrollene viste at det var flere ulike versjoner av instruksjonen i lokalene, og at det var lokaler som ikke hadde instruksjonen tilgjengelig i det hele tatt. Det går fram av instruksjonen hvordan ansatte skal reagere dersom det er spillere som forsøker seg på mislighold av spillerkort. De fleste ansatte svarte at de kjenner til nye måter spillerne forsøker å omgå spillereglene på, men det var kun én som sa at han hadde kontaktet Norsk Tipping slik sikkerhetsinstruksjonen krever.

Lotteritilsynet mener at Norsk Tipping lenge har kjent til utfordringene med å etterleve sikkerhetsinstruksjonen, opplæringskrav og språkbarrierer i oppstillingslokalene, og at Norsk Tipping derfor må kartlegge risikoelementer ved selskapets manglende etterlevelse av spillereglene for Multix og Belago. Norsk Tipping kunne under revisjonen ikke dokumentere at de har gjennomført en slik risikokartlegging, se avvik punkt 4.2.2.

4.3 Tiltak for å reagere på uheldig spilleadfærd

Norsk Tipping har utarbeidet egen «Policy for ansvarlig spillvirksomhet» dokumentert i kvalitetssystemet der selskapets mål og prinsipper for ansvarlig spill er definert. Policyen er retningsgivende for ansvarlighetsarbeidet og danner grunnlag for utvikling av ansvarlighetsrammeverket. Det etablerte rammeverket for ansvarlig spill er definert som alle tiltak, verktøy og tjenester som har til hensikt å forebygge, oppdage og reagere mot negative konsekvenser av pengespill.

Dette betyr at når Norsk Tipping avdekker at spillere har problemer eller indikasjoner på problematisk spilleadfærd har selskapet plikt til å reagere med tiltak som skal endre spilleadfærd i en mer positiv retning.

På Norsk Tippings hjemmeside og i mobilapp er undersiden Spillevevt¹ lett tilgjengelig. På siden er det mye relevant og bevisstgjørende informasjon om forebyggende tiltak og hjelpetilbud for problemspillere. Her blir det forklart hvordan Playscan fungerer som kommunikasjonsverktøy mellom Norsk Tipping og spilleren. Playscan gir jevnlig tilbakemeldinger til spilleren dersom spillemønsteret indikerer økt risiko. Det ble under revisjonen avdekket at det er tilgjengelig en funksjon for å slå av slike meldinger. Norsk Tipping forklarer denne valgmuligheten med at særlig spillere som ligger og vipper mellom for eksempel rød og gul status opplevde det som irriterende å få meldinger hver gang statusen blir endret. Lotteritilsynet mener derimot at det er særlig viktig at spillere, og særlig de som går fra en lavere til en høyere risikoprofil får melding fra spillingselskapet om dette. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping fjerner denne funksjonaliteten, se merknad 4.3.1.

På spillevevt-siden kan kundene fastsette egne personlige spillegrensene og tidsgrensene for hvor mye de mener de kan bruke på pengespill. Grensene må settes innenfor myndighetsfastsatt totalgrense og delgrense for kasinospillene. Spillerne kan også ta spillepause eller stenge seg ute fra alt spill herifra og det er tilgjengelig selvtest dersom spilleren ønsker det.

Norsk Tipping arrangerte «Spillevevtuke» i uke 40 i 2019 der målet var å øke kjennskapet til og bruk av ansvarlighetsverktøy. Det ble blant annet gjennomført en markeds kampanje der spillevevt-reglene og ny visning av spillregnskap stod i fokus. Kampanjen førte til en markant økning i antall visninger av spillregnskap og 30 prosent av spillerne som var inne på siden gikk videre til «Spillevevt».

Både Lotteritilsynet og Kulturdepartementet har hatt innspill til konkrete forbedringstiltak for visning av spillregnskap til spillerne. Det kom fram under revisjonen at Norsk Tipping lanserte en ny og bedre aktiv visning av spillregnskap i juni 2019. Det betyr at når spilleren logger seg på Norsk Tipping på web eller mobil vises en oversikt over hvor mye spilleren har tapt siste syv dager, siste 30 dager og siste 365 dager. Spillerne kan velge om spillregnskapet skal vise daglig, ukentlig eller månedlig og default-verdi er satt til ukentlig visning. I tillegg er det på Spillevevt-siden enkelt å få tilgang til en mer detaljert oversikt over spillregnskap.

Det foreligger også forslag om at spillregnskap skal vises i et «popup» vindu når obligatorisk pause etter spill i en time på kasinospillene nås. Lotteritilsynet er kjent med at Norsk Tipping har dette tiltaket under arbeid. Norsk Tipping arbeider med å harmonisere lengde på obligatorisk pause for alle kasinospillene da pauselengden for KongKasino, Multix og Belago da dette i dag er ulikt regulert. Norsk Tipping er opptatt av at det er lite forskning på dette området og vil derfor undersøke effekt før en innfører tiltak som kan virke forstyrrende eller ikke virker etter sin hensikt.

Norsk Tipping har inngått en avtale om et forskningsprosjekt som etter planen skal være ferdig i august 2020. Lotteritilsynet tar dette til etterretning, men oppfordrer samtidig Norsk Tipping til å kartlegge andre måleparametere som kan kartlegge effekt av visning av spillregnskap. Norsk Tipping har tilgang på store mengder adferdsdata, noe som forplikter selskapet til å opparbeide kunnskap og innsikt om spillemønster i befolkningen. Dersom det allerede nå er indikasjoner på at visning av spillregnskap bevisstgjør risikospillere og fører til endring i en positiv retning, bør Norsk Tipping søke etter slik innsikt ved hjelp av dyp analyse i spilleadferdsdata. Erfaringer med de proaktive samtalene viser også at spillerne tror de har tapt langt mindre enn de i realiteten har og at også visning av spillregnskap kan ha en bevisstgjørende virkning som kan føre til adferdsendring.

Norsk Tipping har mange kunder som ikke har norsk som morsmål og for å unngå språkbarrierer er

¹ <https://www.norsk-tipping.no/spillevevt/spillevevt?hideFromMenu=false&menuGroup=other>

Spillevettsiden også oversatt til engelsk. I tillegg kan en laste ned PDF dokument med informasjon om ansvarlig spill på elleve andre språk fra «Spillevettsiden». Lotteritilsynet vurderer at arbeid med å redusere språkbarrierer er svært viktige tiltak i ansvarlighetsarbeidet og da spesielt i tilknytning til kasinospillene som har mange risikospillere.

Norsk Tipping har gjennomført proaktive samtaler med spillere i flere år og har nå opparbeidet mye kunnskap og erfaring. Det er gjennomført til sammen i overkant 4500 samtaler. Når Norsk Tipping velger ut spillere som skal bli oppringt søker de etter spillere som trenger tettere oppfølging i tillegg til andre tilgjengelige ansvarlighetstiltak.

Som følge av en bekymringsfull vekst i antall røde spillere på KongKasino i 2018 og 2019 er det gjennomført over 900 samtaler i 2019 for spillere med høye tap på KongKasino. Det er gjennomført samtale med 74 prosent av de som er oppringt og av disse er 84 prosent positive og 12 prosent nøytrale til å bli oppringt. Noen av samtalene som ikke kan gjennomføres på grunn av språk- eller forståelses problem blir fulgt opp med brev fra Norsk Tipping. I de fleste samtalene ønsker spilleren tilbakemelding på reelt spilleforbruk og 56 % prosent av spillerne avtaler minst ett tiltak for å begrense spilleaktivitet og reduksjon av spillegrenser er det tiltaket som blir avtalt oftest.

Revisjonen har vist at Norsk Tipping har etablert tiltak, verktøy og tjenester som har til hensikt å forebygge, oppdage og reagere mot negative konsekvenser av pengespill. Lotteritilsynet vil spesielt trekke fram at nettsiden Spilleveit er forbedret og tilbyr verktøy som kan begrense risikospill på en effektiv og lett tilgjengelig måte. Dette forutsetter imidlertid spill enten på web eller mobil og utelukker spillere som kun spiller kasinospill på Multix og Belago. Videre er erfaringene med Proaktive samtaler viktig kilde til kunnskap om spilleadferd.

4.4 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket to avvik.

4.4.1 Manglende opplæring i lokaler med høy andel røde og gule spillere

Spilleregler for Multix og Belago, begge fastsatt av Kulturdepartementet 19. oktober 2018 med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr.103 om pengespill m.m. § 11, gjeldende med virkning fra 8.april 2019, fastsetter følgende krav i punkt 5.2:

a) Lokalinnehaver skal utpeke Spillansvarlige blant personalet slik at det innenfor åpningstiden til enhver tid er en Spillansvarlig tilstede i Oppstillingsstedet.

b) Lokalinnehaver er ansvarlig for at Spillansvarlig(e) og øvrig personale på Oppstillingsstedet gjennomgår den nødvendige opplæring som tilbys av Norsk Tipping, samt følger Norsk Tippings gjeldende retningslinjer og sikkerhetsrutiner.

c) For å sikre spillaktivitet i betryggende former må de Spillansvarlige kunne veilede Spilleren.

En av forutsetningene for at de ansatte i kommisjonærleddet kan etterleve rammeverket for ansvarlig spill, er at de har kunnskap om spillereglene og ansvarlighetstiltakene som skal sikre at spill skjer i betryggende former.

De ansatte i kommisjonærleddet er et bindeledd mellom Norsk Tipping og spillerne. Det er derfor viktig at ansatte har god kunnskap om spilleregler og kan formidle de føringer og krav til ansvarlighet og

sikkerhet som er fastsatt av Norsk Tipping og i gjeldende spilleregler. Lokaler som har oppstilt Multix og Belago tilbyr kasinospill hvor andelen gule og røde spillere har vært høy over tid.

I ansvarlighetsrevisjonen i 2017 anbefalte Lotteritilsynet at Norsk Tipping utarbeidet tiltak som ville heve kunnskap om ansvarlighetsrammeverket i kommisjonærleddet generelt. Norsk Tipping fulgte opp merknaden med å gjennomføre en fire ukers kampanje der informasjon og etterlevelse av sikkerhetsinstruksen, gjennomføring av operatør-ID-prosjektet og «mystery shopping» skulle være hovedtema.

Norsk Tipping bekreftet under revisjonen at selv om det er gjennomført en rekke tiltak over flere år som skal sikre at krav til gjennomført opplæring er etterlevd, er det vanskelig å oppnå tiltenkte resultater. Revisjonen viste at Norsk Tipping har innført operatør-ID hos alle de fysiske kommisjonærene. Operatør-ID er knyttet opp mot den enkeltes rolle hos kommisjonæren og skal gi Norsk Tipping bedre kontroll med kommisjonærvirksomheten. Alle som har Operatør-ID skal gjennomføre et obligatorisk spillevettkurs.

Ved gjennomføring av stikkprøvekontroller avdekket Lotteritilsynet likevel at det var ansatte i kommisjonærleddet som manglet den obligatoriske opplæringen fra Norsk Tipping. Flere av disse lånte andre ansattes Operatør-ID kort. Stikkprøvekontrollene har også vist at personale på oppstillingsstedet har forståelse på hva uheldig spilleadfert er, men at det er varierende kunnskap og holdninger til et ansvarlig spilltilbud, se vedlegg 1.

Lotteritilsynet konkluderer med at det ikke er tilstrekkelig opplæring i ansvarlighetsrammeverket i lokaler hvor kasinospill på Multix og Belago tilbys, og anser dette som brudd på Spillereglene for Multix og Belago punkt 5.2, a,b og c.

4.4.2 Manglende risikokartlegging i lokaler med særlig høy andel gule og røde spillere

Det følger av Policy for ansvarlig spillvirksomhet punkt 5 at «risikoelementer ved selskapets spill, tjenester og distribusjonsformer skal identifiseres, og danne grunnlag for eventuelle korrigerende tiltak».

Norsk Tipping har over tid hatt kjennskap til at en stor andel av spillere på Multix og Belago har vært kategorisert som røde eller gule spillere i Playscan. Dette gir høy risiko for problematisk spilleadfert i oppstillingslokaler som tilbyr kasinospill på Multix og Belago, noe Norsk Tipping bør være særlig oppmerksomme på.

Norsk Tipping har etablert en rekke kontrollrutiner på oppstillingsstedene som skal sikre at Multix og Belago tilbys i samsvar med spillereglene. Eksempler på slike er kommisjonærkontrakt, operatør-ID, sikkerhetsinstruks og «mystery shopper».

Lotteritilsynet mener at Norsk Tipping har en plikt til å kartlegge risikoelementer ved selskapets etterlevelse av spillereglene for Multix og Belago. Sett i lys av at disse lokalene har en stor andel gule og røde spillere er det viktig at Norsk Tipping sikrer at de etterlever de etablerte kontrollrutinene, og om disse virker etter sin hensikt. Videre vil en slik risikokartlegging kunne avdekke andre problematiske forhold i lokalene som Norsk Tipping bør ta hensyn til. Norsk Tipping kunne ikke dokumentere at slik risikokartlegging er gjennomført.

Lotteritilsynet anser dette som brudd på Policy for ansvarlig spill punkt 5

4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert ett forbedringsområde.

4.3.1 Meldinger fra Playscan

Det følger av Policy for ansvarlig spillvirksomhet punkt 1 at «Norsk Tipping skal legge til rette for at spillere kan ta ansvar for egen spilleadferd gjennom innsyn i eget spill, verktøy, informasjon og transparent virksomhet.»

Norsk Tippings viktigste verktøy for overvåkning av spilleadferd er analyseverktøyet Playscan. Alle spillere blir kategorisert og gitt en individuell score basert på spill hos Norsk Tipping.

På Spillevettsiden blir det forklart hvordan Playscan fungerer som kommunikasjonsverktøy mellom Norsk Tipping og spilleren. Playscan gir jevnlig tilbakemeldinger til spilleren dersom spillemønsteret indikerer risiko. Det ble under revisjonen avdekket at det er tilgjengelig en funksjon for å slå av slike meldinger. Norsk Tipping forklarer denne valgmuligheten med at særlig spillere som ligger og vipper mellom for eksempel rød og gul status opplevde det som irriterende å få meldinger hver gang statusen blir endret. Det er ikke angitt for hvilken periode en slår av slike meldinger, eller om det er et permanent valg.

Revisjonen viste at det i de siste 18 månedene var 793 spillere som hadde stoppet informasjonsmeldinger fra Playscan. Av disse var 233 i rød risikokategori og 207 i gul risikokategori.

Lotteritilsynets vurdering er at informasjonsmeldinger om endret risikonivå og utløpt gyldighet på selvtester er viktig informasjon til sårbare spillere og Lotteritilsynet anbefaler derfor at Norsk Tipping fjerner muligheten til å stoppe informasjonsmeldinger fra Playscan.

5. Avslutning

Norsk Tipping har god forankring og forståelse for samfunnsoppdraget, og har etablert internkontroll som ivaretar krav til å forebygge, overvåke og reagere når de avdekker spillere med problematisk spilleadferd. I 2018 var det en bekymringsfull høy vekst i andel risikospillere på KongKasino. I 2019 er den betydelig lavere, og under revisjonen er det lagt fram holdepunkter for at risikospillerne benytter seg av ansvarlighetsverktøyene til Norsk Tipping.

Norsk Tipping har gjennomført en undersøkelse som gir indikasjoner på at de lykkes med å hente spillere fra det ulovlige kasinospillmarkedet. Mange svarer i undersøkelsen at betalingsformidlingsforbudet er en årsak til at de spiller sjeldnere hos utenlandske spillerselskap.

Norsk Tipping har en unik tilgang på spilleadferdsdata, noe som gir selskapet muligheter til å gjøre dyptgående analyser for å undersøke effekt av rammeverk for ansvarlig spill. Lotteritilsynet mener analysearbeidet er særlig viktig for å få økt kunnskap om den norske pengespillmodellen.

Norsk Tipping har lyktes med å innføre ny påloggingsløsning på Multix og Belago, noe som gjør det vanskeligere for spillerne å omgå tapsgrensene. Like fullt har revisjonen avdekket brudd på spillereglene i tilknytning til lokalinnhavers forpliktelser ved distribusjon av spill på Multix og Belago.

Revisjonen avdekket to avvik, og identifiserte ett forbedringsområde.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for korrigerende avvik innen 24. februar 2020. Oppfølgingsplanen skal som et minimum angi en tidsramme for retting av avvik, hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført og hvem i virksomheten som er ansvarlig for oppfølgingen. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan Norsk Tipping vil følge opp Lotteritilsynets merknad.

Kopi av tilsynsrapporten er sendt Kulturdepartementet.

Vedlegg 1 – Resultat stikkprøvekontroller

1. Kontroll av etterlevelse av krav til ansvarlig spillvirksomhet

Det er foretatt stikkprøvekontroll av Norsk Tippings etterlevelse av krav til ansvarlig spillvirksomhet.

Målet med besøket var å:

- Kartlegge hvilken kunnskap kommisjonærene har om ansvarlig spill, hvor godt de kjenner sine kunder og hvordan de jobber med å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd
- Kartlegge hvilken oppfølging kommisjonærene får fra Norsk Tipping ift. ansvarlig spillvirksomhet, inkludert opplæring og dialog med kundekontakt fra Norsk Tipping
- Kartlegge om informasjon om uheldig spilleadferd er tilgjengelig for spillerne og pårørende i kommisjonærkanalen

1.1 Kontroll av fysiske kommisjonærer

Det er gjennomført stikkprøvekontroller hos 13 kommisjonærer i perioden 14. – 16. oktober 2019

Utvalgte kommisjonærer er fordelt mellom ulike segmenter (omsetning) og geografi.

Stikkprøvekontrollene er gjennomført både meldt og uanmeldt.

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
Kontroll av opplæring i ansvarlig spillvirksomhet og oppfølging fra Norsk Tipping	Hvilken informasjon har dere fått angående verktøy og informasjon om uheldig spilleadferd? Har dere fått opplæring i ansvarlig spillvirksomhet? (fortell om innhold, hvordan ble denne gjennomført, hvor ofte forets oppfrisking). Hvordan kan dere varsle/gi tilbakemelding til Norsk Tipping hvis dere observerer noe brudd eller har mistanke om brudd? Har dere kunder som dere «vet» spiller for mye og har problemer med pengespill? Hva gjør dere da?	De fleste kommisjonærer har forståelse på hva uheldig spilleadferd er, det virker imidlertid at de har variert kunnskap. De som hadde lang erfaring i bransjen, hadde en sånn holdning at de ikke trenger noe opplæring eller oppfrisking. Hos en kommisjonær – var det en ansatt som var i lokalet og betjente kunder, han har jobbet i bransjen i mange år, men manglet kurset, han kunne bruke «sjefen» sitt kort, hos en annen kommisjonær – var det fire-fem ansatte som jobbet der, han sa at det muligens var 1 som ikke hadde tatt kurs. Ved kontroll på terminalen, viste det seg at kun 1 av 5 hadde tatt kurs fra NT. Noen lokaleinnehavere har hatt opplæring, men ansatte i butikkene kunne veldig dårlig norsk. Det kan derfor stilles spørsmål hva de kunne egentlig om ansvarlig	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
	<p>Hvilken oppfølging får dere fra Norsk Tipping sin kundekontakt?</p>	<p>spill, hvordan de har bestått kurset og hvordan de kunne veilede kunder?</p> <p>De fleste kommisjonærer hadde kjennskap til ansvarlig spillvirksomhet og grunnleggende føringer. Det er imidlertid veldig få (ingen) som reagerer hvis de observerer uheldig spilleadferd hos sine kunder.</p> <p>De fleste svarte at de ikke gjør noe hvis de observerer brudd eller har mistanke om brudd. Enkelte rapporterer dette til kundesenteret hos Norsk Tipping.</p> <p>Alle kommisjonærer var fornøyde med den oppfølging de får fra Norsk Tipping, og har god dialog med sin kundekontakt i regionen. Alle sa at de får god og rask hjelp.</p>	
<p>Kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige</p>	<p>Er det informasjon om uheldig spilleadferd i lokalene?</p> <p>Får dere spørsmål fra kunder angående ansvarlighetsrammeverket?</p> <p>Etterspør spillere, deres familier eller pårørende hjelp til å finne informasjon om ansvarlig spill?</p>	<p>Informasjon om spillvett varierer fra lokale til lokale, de fleste manglet spillvett brosjyrene, eller de var tilgjengelig bare 1 sted (usynlig) i relativt store lokaler (med flere rom). Noen manglet det fullstendig. Noen hadde delvis – spillvett på skjermer- men da var det ikke alle spillevettregler som ble presentert. Generelt for de fleste med noen få unntak – veldig lite synlig, ligger helt nederst.</p> <p>De fleste kommisjonærer svarte at de får veldig lite spørsmål om ansvarlighetsrammeverket. Når det gjelder setting av</p>	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
		<p>pauser, utestengelse og grenseverktøy, pleier enkelte å hjelpe kunder å ordne dette på nettet, andre henviser til kundesenteret hos Norsk Tipping.</p> <p>Alle kommisjonærer sa at de får ingen spørsmål om ansvarlig spill fra pårørende eller familier til spillerne.</p>	
Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler	Er telefonnummeret til hjelpelinjen godt synlig i lokalet?	Telefonnummeret til hjelpelinjen manglet hos noen kommisjonærer, hos andre var det veldig lite synlig, eller bare plassert et sted i et veldig stort lokale med flere rom.	
Kontroll av overholdelse av 18 års aldersgrense	<p>Hvilke rutiner gjelder for overholdelse av 18 års aldersgrense?</p> <p>Når sjekker dere legitimasjon?</p> <p>Er informasjon om 18 års aldersgrense godt synlig i lokalet?</p>	<p>Alle kommisjonærer hadde kjennskap til rutiner som gjelder overholdelse av 18 års grense, og hadde god kontroll på dette.</p> <p>Informasjon om 18 års aldersgrense var ikke alltid godt synlig i lokaler.</p>	
Kontroll av system som sikrer korrekt utførelse av aktiviteter for hver spillrunde (registrering av spill, innbetaling, utlevering av spill, kvittering)	<p>Fortell hvordan man kan registrere spill?</p> <p>Kan man ha flere kundeforhold?</p> <p>Kan du fortelle hvilke løsninger som finnes dersom spillerne ønsker å spille sammen?</p> <p>Forstår de ansatte fordelene med å spille registret?</p> <p>Blir kunder oppfordret til å spille registret?</p>	<p>De fleste forstår fordelene med å spille registret.</p> <p>En kommisjonær fortalte at dersom noen faste kunder som skulle på ferie la inn en bunke med spill, la han det inn for dem. Da hadde han egen mappe for hver. Han fikk da tippekortet til kunden.</p> <p>En annen kommisjonær sa at det er innenfor å levere lodd for «bestemor på sykehus».</p> <p>Alle kommisjonærer var klare over at det ikke er lov å spille på kreditt, og fortalte at man kan betale enten med kort</p>	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
	<p>Har faste kunder eget system for innlevering av spill (ringe inn, sende SMS)?</p> <p>Blir spillet registrert på kommisjonærens private spillkonto for faste kunder?</p> <p>Er det mange faste kunder? Har dere store spillere?</p> <p>Fortell hvordan man kan betale for spill?</p> <p>Har kunder eget system for forskuddsbetaling av spillepenger?</p> <p>Har kunder eget system for oppbevaring av pengegevinster til re-spill?</p> <p>Kan kunden ringe inn og betale i etterkant?</p> <p>Hvilke retningslinjer fra Norsk Tipping gjelder for utleverings av spillkvittering?</p> <p>Hvordan sikrer de ansatte at spillkvittering blir utlevert til rett spiller?</p> <p>Oppbevarer kommisjonæren</p>	<p>eller kontant hos dem, og det gikk ikke an å Vippsse.</p> <p>Det var varierende svar på spørsmål om kommisjonærer hadde mange faste kunder. Noen hadde et etablert miljø andre hadde mer tilfeldige kunder. De som hadde faste kunder, har bekreftet at de ikke tilbyr noe fordeler eller VIP-løsninger til slike kunder.</p> <p>Alle kommisjonærer hadde god forståelse av rutiner for utlevering av spillkvittering.</p>	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
	<p>kvittering på vegne av spiller?</p> <p>Kan kunder bruke Vipps for å overføre penger til kommisjonæren for å spille?</p>		
<p>Kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg fra alt spill, tilgjengelige funksjoner for obligatoriske grenseverktøy og verktøy for pauser</p>	<p>Fortell hvordan spillerne kan sette spillegrenser og hvilke grenser man kan sette for sine spill?</p> <p>Hvordan kan man endre sine spillegrenser?</p> <p>Hvordan kan man stenge sin konto?</p> <p>Hvilken informasjon blir gitt om tilgang til pauseverktøy?</p> <p>Får dere mange spørsmål fra kunder om disse verktøy?</p>	<p>De fleste refererte til NT sitt kundesenter, veldig få er proaktive eller har tid til det (spesielt de som har butikken i tillegg til kommisjonærvirksomhet). Det samme gjelder for utestengelse av konto eller pauseverktøy.</p> <p>Det var få kommisjonærer som var proaktive ift. hjelp med pauser, grenser og utestenging. De mente at kunder kunne dette selv.</p>	
<p>Øvrige spørsmål</p>	<p>Etterspør spillere, familie eller pårørende hjelp til å finne informasjon om ansvarlig spill?</p> <p>Er det mange faste kunder? Hvem er dette? Har dere store spillere?</p> <p>Har dere spillere som dere "vet" spiller mer enn de burde?</p> <p>Hva gjør kommisjonær dersom en spiller har nådd</p>	<p>Alle kommisjonærer svarte at det nesten er ingen henvendelser fra pårørende og spillere.</p> <p>Varierer fra kommisjonær til kommisjonær</p> <p>De fleste kjenner til de som spiller mye</p> <p>De fleste gjør ingenting</p>	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
	<p>totalgrensen for ved innlevering av spill på vegne av spillelag?</p> <p>Får dere spørsmål fra kundene angående ansvarlighetsrammeverket?</p> <p>Hvordan kan dere varsle/gi tilbakemelding til NT hvis</p>	<p>Ikke så mange spørsmål (felles for alle).</p> <p>Noen tar kontakt med NT, men det er mange som velger å ikke blande seg inn.</p>	
	<p>Kan du fortelle litt om hvordan salg av Flax lodd er hos dere?</p> <p>Kan du fortelle litt om Totalgrensen til NT og hva den innebærer for spillerne? Hvor finner vi informasjon om totalgrensen i lokalet?</p> <p>Får dere spørsmål fra kundene angående totalgrensen eller ansvarlighetsrammeverket til NT?</p> <p>Er spillereglene på Multix og Belago oppdatert og i henhold til gjeldende versjon (kontrollere om de finner linken til Multix/Belago)</p> <p>Finnes informasjonsmateriell / opplæringsmateriell på andre språk enn norsk?</p>	<p>Variierende, noen opplever nedgang, andre økning</p> <p>Alle kommisjonærer visste om totalgrensen, men info om totalgrensen i lokaler er ikke synlig (gjelder alle), info var tilgjengelig på Multix maskiner, men ellers ikke.</p> <p>I begrenset grad.</p> <p>Ja, de lokaler som vi har sjekket</p> <p>Ingen info og alle uten unntak har aldri hørt om at spillereglene er tilgjengelig på andre språk på NT sin nettside,</p>	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
	<p>Sjekke om kommisjonærene kjenner til NT sin side. Har dere flerspråklige kunder hos dere?</p> <p>Kjenner du til NT' sikkerhetsinstruks? Hva står det der? Kjenner du innholdet? (skal henge i en plastikk lomme fast i terminalen)</p> <p>Hvilken versjon har dere?</p> <p>Kjenner du til at spillere låner spillerkort av hverandre?</p> <p>Kan man låne ansattes spillekort?</p> <p>Hva gjør du ved mistanke om det?</p>	<p>Noen manglet sikkerhetsinstruks. Noen hadde nyere versjon – Noen hadde mange gamle versjoner, før de har funnet fram en riktig utgave. Når det gjelder innholdet, mente noen at de kan alt fra før og har ikke så behov for gjennomgang av instruksen. Ikke praksis for gjennomgang av siste utgave. Det kan stilles spørsmålet om de ansatte i kommisjonærleddet er kjent med innholdet/kjenner til oppdateringer.</p> <p>De fleste sa at de kjenner til dette og spillere finner nye måter for omgåelser. De fleste sa det litt vagt – ja de kjenner til det og at folk gjør dette, men ikke hos dem. En som fortalte om en situasjon der en kan ta ut kontanter og be en bekjent å sette penger på sitt kort for å spille.</p> <p>Var bare 1 kommisjonær som sa at han kontaktet NT, andre sa at det er vanskelig å oppdage/se, ellers gjør de ingenting</p>	

Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon

Tidsplan - 27.november 2019

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 – 09:20	Åpningsmøte Bakgrunn for tilsyn Mål og overordna problemstillinger Revisjonskriterier Gjennomføring av tilsyn	Åsne Havnelid (adm.dir) Tonje Sagstuen (dir.samf.kom) Ansvarlighet Omnikanal Instaspill/kasino
09:20 – 11:00	Overordna - oppfølging av spillere med gul og rød status i Playscan <ul style="list-style-type: none">- Oversikt over hva de spiller og andel av GGR per spillkategori- Strategi – kortsiktig og langsiktig- Organisering – samhandling kommersiell avd og ansvarlighetsteam- Opplæring – ansvarlig og attraktiv- Risikovurderinger - strategisk og operativt nivå- Oppfølging og rapportering – når ein mål?	Intro: Ansvarlighet Åsne Havnelid (adm.dir) Omnikanal Instaspill/kasino
11:00 – 11:30	- Pause	
11:30 – 13:00	Operativt - oppfølging gule og røde spillere KongKasino <ul style="list-style-type: none">- Status i Playscan- Status i dag –- Samhandling internt- Innsikt og data om disse spillerne – bruk av verktøy- Oppfølgingsplan for røde og gule spillere	Ansvarlighet Instaspill/kasino

Tidspunkt	Tema	Deltagere
13:00 – 13:15	Pause	
13:15 – 14:15	Operativt - oppfølging gule og røde spillere Multix og Belago <ul style="list-style-type: none">- Status i Playscan- Status i dag –- Samhandling internt- Innsikt og data om disse spillerne – bruk av verktøy- Oppfølgingsplan for røde og gule spillere	Ansvarlighet Instaspill/kasino
14:15 – 14:30	Pause	
14:30 – 15:00	<ul style="list-style-type: none">- Operativt – oppfølging oppstillingslokaler for Multix og Belago- Kommisjonærkontrakt- Opplæring- Kontroller i lokalene- Mislighold av spillerkort	Omnikanal Ansvarlighet Instaspill/kasino Sikkerhet

Tidsplan - 28.november 2019

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 - 10:30	Tiltak for å reagere mot uheldig spilleadferd Plan Oppfølging og resultat Forbedringsarbeid	Ansvarlighet Sikkerhet
10:30 – 11:00	Pause	
11:00 – 12:	Lotteritilsynet oppsummerer	Lotteritilsynet internt møte
12:30 –	Sluttmøte Presentere resultat og anbefalinger Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader	