

Oppfølgingsrapport

Ansvarlig spilldistribusjon



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Oppfølgingsrapport

Saksnr	19/07821
Revisjonsdato	24. – 25. oktober 2019
Foretak	Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Ansvarlig spilldistribusjon
Revisjonsteam	Liv Røthe, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver Lars Petter Degnepoll, seniorrådgiver

Rapportens innhold:

Oppfølgingsrapporten beskriver hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp avvik og merknader etter Lotteritilsynets revisjon av ansvarlig spilldistribusjon.

Hovedkonklusjoner:

Norsk Rikstoto har utarbeidet en plan for oppfølging av avvik og merknader. Oppfølgingsplanen redegjør for hvilke korrigerende tiltak selskapet vil iverksette for å utbedre påviste avvik og merknader.

Lotteritilsynet vurderer at Norsk Rikstoto har iverksatt tiltak som vil rette påvist avvik om manglende merking av telefonnummer til Hjelpelinjen. Videre tar vi til etterretning Norsk Rikstotos tilbakemeldinger på hvordan de vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Lotteritilsynet vil vurdere å følge opp planlagte tiltak i senere revisjoner.

Revisjonen er herved avsluttet.

Førde, 06. februar 2020



Liv Røthe
seniorrådgiver



Frank Hoff Hana
seniorrådgiver

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	4
2. Oppsummering av avvik og plan for oppfølging	5
2.1 Telefonnummeret til Hjelpelinjen skal være godt synlig	5
2.2.1 Plan for oppfølging av avvik	5
3 Oppsummering av merknader og plan for oppfølging	5
3.1 Manglende overordnet risikovurdering	5
3.1.1 Plan for oppfølging av merknad	6
3.2 Melding om personlig fastsatt grense	6
3.2.1 Plan for oppfølging av merknad	6
3.3 Reell personlig tapsgrense	6
3.3.1 Plan for oppfølging av merknad	7
3.4 Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud	7
3.4.1 Plan for oppfølging av merknad	7
3.5 Stoppe direktemarkedsføring til middels- og høyrisikospillere	7
3.5.1 Plan for oppfølging av merknad	8
4. Lotteritilsynets vurdering	8

1. Innledning

Konsesjon stiller strenge krav til å sikre at spill tilbys innenfor en ansvarlig ramme, men spilltilbudet skal likevel være attraktivt nok til å nå spillere fra det uregulerte markedet. Det understrekes at det viktigste prinsippet i den norske pengespillmodellen er at ansvarligheten i spilltilbudet skal prioriteres foran attraktivitet i spilltilbudet og overskudd til det gode formål.

Siden januar 2018 har all spilldistribusjon hos Norsk Rikstoto skjedd med unike spillerprofiler med unntak av uregistrert spill på bane. I revisjon som var gjennomført høsten 2018 fikk Lotteritilsynet kartlagt at Norsk Rikstoto hadde fått på plass alle nødvendige forebyggende tiltak for registrert spill i alle kanaler. Videre var det etablert løsninger for pauseverktøy og utestenging i samsvar med konsesjon. Norsk Rikstoto hadde startet arbeidet med å overvåke spilleadferd gjennom analyseverktøyet Mentor. SoS-avdelingen var etablert og de var begynt å kartlegge hvordan Norsk Rikstoto skal følge opp risikospillere, det vil si spillere med indikasjoner på uheldig spilleadferd.

I denne revisjonen har vi fulgt opp fjorårets resultat for å sikre at Norsk Rikstoto har god overordnet styring for formidling av totalisatorspill i samsvar med konsesjon. Videre at Norsk Rikstotos system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd ivaretar risikospillere og spillere med problemer på en god måte.

Revisjonen avdekket ett avvik.

1. Norsk Rikstoto oppfyller ikke krav til at telefonnummer til Hjelpelinjen skal være godt synlig hos alle de fysiske kommisjonærene. Intensjonen med at telefonnummeret skal være godt synlig er blant annet at spillere eller pårørende skal bli bevisste på at et slikt tilbud finnes uten å måtte spørre etter det.

Lotteritilsynet har fem merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto gjennomfører en overordnet risikovurdering på virksomhetsnivå, der risiko for å ikke være i samsvar med samfunnsoppdraget blir kartlagt. Formålet med slik risikostyring er å beskytte virksomhetens mål og verdier samt kartlegge nye muligheter og verdier for fremtidig vekst.
2. Lotteritilsynet anbefaler at alle nye spillere får informasjon om at Norsk Rikstoto har fastsatt en tapsgrense og hva beløpet er. Alle spillere som har fått automatisk tildelt grense bør etter en tid ta stilling til om dette er en personlig og reell tapsgrense.
3. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger tiltak som kan få alle spillere til å fastsette eller justere personlige tapsgrenser til et nivå nærmest mulig reell spilleaktivitet.
4. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto setter i verk tiltak som vil tydeliggjøre informasjon om fare ved spill og om hjelpetilbud for spilleavhengige hos de fysiske kommisjonærene og sikrer at den når ut til spillerne på en bedre måte, for eksempel i ulike digitale kanaler og monitorer i lokalene.
5. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto stanser direktemarkedsføring til middels- eller høyrisikospillere.

2. Oppsummering av avvik og plan for oppfølging

Lotteritilsynet har avdekket ett avvik.

2.1 Telefonnummeret til Hjelpelinjen skal være godt synlig

Det fremgår av konsesjonens pkt. 3 at telefonnummer og link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.

Lotteritilsynets stikkprøvekontroll hos fysiske kommisjonærer viste at to av 13 besøkte lokaler ikke hadde telefonnummer til Hjelpelinjen. I de øvrige lokalene var telefonnummer tilgjengelig, men ikke godt synlig. Intensjonen med at telefonnummeret skal være godt synlig er blant annet at spillere eller pårørende skal bli bevisste på at et slikt tilbud finnes uten å måtte spørre etter det.

Lotteritilsynet vurderer at fravær av Hjelpelinje telefonnummer er brudd på konsesjonens pkt. 3

2.1.1 Plan for oppfølging av avvik

Norsk Rikstoto har lagt inn informasjon om telefonnummeret til Hjelpelinjen i alle V75 og 5+ filmer. I tillegg vil alle Jackpotfilmer med tall ha samme informasjon. Implementering vil skje gradvis etter hvert som filmer blir publisert og oppdatert.

I e- post av 4. februar 2020 til Lotteritilsynet presiserer også Norsk Rikstoto at det fortsatt vil være informasjon om Hjelpelinjen på DMP (digital markeds plass) skjermene. Det er også telefonnummer til Hjelpelinjen på baksiden av spillkvittering som blir levert til kunden i hos kommisjonær eller bane.

3 Oppsummering av merknader og plan for oppfølging

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert 5 forbedringsområder for Norsk Rikstoto

3.1 Manglende overordnet risikovurdering

Norsk Rikstoto har gjennomført risikovurderinger, blant annet for brudd på konsesjonskrav og for at Mentor ikke ivaretar krav til informasjonssikkerhet. Når det gjelder vurdering av risiko opp mot konsesjonskrav er risikofaktorene i all hovedsak knyttet til krav til registrert spill i alle salgskanaler. For vurdering av risiko ved analyser i Mentor er risikofaktorene knyttet til sikkerhetsvurdering av personopplysninger for registrerte spillere.

De risikovurderingene som er gjort er isolert sett gode og det er iverksatt tiltak. For å øke bevisstheten om risiko for brudd på konsesjon bør likevel vurderingene i større grad være rettet mot rammeverk for ansvarlig spill, herunder risikoforebyggende tiltak, overvåking for å oppdage uheldig spilleadfærd og risiko for at Norsk Rikstoto ikke prioriterer spillere med store tap dersom det er klare indikasjoner på problematisk spilleadfærd, se pkt. 4.2.2.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto gjennomfører en overordnet risikovurdering på virksomhetsnivå, der risiko for å ikke være i samsvar med samfunnsoppdraget blir kartlagt. Formålet med slik risikostyring er å beskytte virksomhetens mål og verdier samt kartlegge nye muligheter og verdier for fremtidig vekst.

3.1.1 Plan for oppfølging av merknad

Ifølge oppfølgingsplanen vil Norsk Rikstoto iverksette tiltak for å rette merknaden ved å kartlegge Norsk Rikstotos behov, (scenarier og akseptabel risiko), for deretter å gjennomføre risikovurdering på virksomhetsnivå. Slike risikovurderinger vil ifølge Norsk Rikstoto inngå i ledelsens styringsverktøy som grunnlag for beslutningstaking og ansvarstildeling. Risikostyringen vil implementeres i Norsk Rikstotos internkontroll, slik at det blir samsvar mellom de styrende elementer, fastsatt av ledelsen og de operative oppgaver.

Norsk Rikstoto opplyser om at ledergruppen vil være ansvarlig for at risikokartlegging er gjennomført innen 30. juni 2020.

3.2 Melding om personlig fastsatt grense

For å kunne spille hos Norsk Rikstoto må alle sette grenser for hvor mye en kan spille for. For at spillere skal få et bevisst forhold til egen spilleadferd og hvilke verktøy som er tilgjengelige i rammeverk for ansvarlig spill bør informasjon om farene med pengespill komme tidlig i nye kunders møte med Norsk Rikstoto.

Når spilleren registrerer ny unik spillerprofil og har sitt første møte med personlige spillegrenser blir disse fastsatt automatisk med kr. 1000 per dag, 2000 per uke og 5000 per 30 dager. Spilleren får ikke informasjon om at det er fastsatt en personlig grense eller hva den er ved fullført registrering.

Lotteritilsynet anbefaler at alle nye spillere får informasjon om at Norsk Rikstoto har fastsatt en tapsgrense og hva beløpet er. Alle spillere som har fått automatisk tildelt grense bør etter en tid ta stilling om dette er en personlig og reell tapsgrense.

3.2.1 Plan for oppfølging av merknad

Norsk Rikstoto vil iverksette tiltak for å rette opp merknaden ved å gi alle nye spillere informasjon om at det er fastsatt en spillegrense. Der vil det også bli mulig å gå direkte til informasjon om egne spillegrenser. Videre vil spillere som ikke har endret eller bekreftet sine spillegrenser få en påminnelse på epost eller sms i løpet av elleve uker.

Ansvar for oppfølging er gitt og endringen er planlagt innført innen 31.mars 2020.

3.3 Reell personlig tapsgrense

Alle Norsk Rikstotos spillere har fått tildelt tapsgrenser fra 1. januar 2018. Tapsgrensene er enten fastsatt automatisk eller ved at spillere som hadde grense fra før beholdt sine grenser. De høyeste tapsgrensene ble samtidig justert ned til maks 1 500 000 kroner i måneden.

Revisjonen har vist at det bare er 4000 av alle aktive spillere som når 80 prosent av personlig tapsgrense noe som indikerer at grensen ikke er i samsvar med reell spillaktivitet.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger tiltak som kan få alle spillere til å fastsette eller justere personlige tapsgrenser til et nivå nærmest mulig reell spillaktivitet.

3.3.1 Plan for oppfølging av merknad

Norsk Rikstoto vil kartlegge muligheter for å fastsette og justere personlige tapsgrenser i forhold til reell spillaktivitet. Kartleggingen er planlagt gjennomført innen 31. desember 2020 og ansvaret er plassert i SoS avdelingen.

3.4 Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud

Det går frem av konsesjonen at informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig i alle salgskanaler.

Stikkprøvekontrollene hos de fysiske kommisjonærene og stedlig revisjon har vist at det er krevende å nå ut med informasjon om farene med totalisatorspill og spilleavhengighet i denne salgskanalen. Revisjonen har vist ulik kvalitet og plassering av informasjon i lokalene og Lotteritilsynet mener at Norsk Rikstoto bør sikre at dette blir bedre for å unngå at dette utvikler seg til et avvik. Norsk Rikstoto tilbyr spill i lokaler med skjenkebevilling og bør være særlig oppmerksomme på at personale har nødvendig informasjon og kompetanse

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto setter i verk tiltak som vil tydeliggjøre informasjon om fare ved spill og om hjelpetilbud for spilleavhengige hos de fysiske kommisjonærene og sikrer at den når ut til spillerne på en bedre måte, for eksempel i ulike digitale kanaler og monitorer i lokalene.

3.4.1 Plan for oppfølging av merknad

Norsk Rikstoto vil legge til informasjon i alle filmer som blir vist på DMP skjermene hos de fysiske kommisjonærene.

Følgende tekst vil vise: Har spill blitt et problem? Kontakt Hjelpelinjen på tlf. 800 800 40 eller hjelpelinjen.no

I tillegg vil kommisjonærvettreglene kjøres på operatørskjerm noe som vil øke bevisstheten om ansvarlig spill for ansatte hos kommisjonærene.

Se også oppfølgingspunkt 2.1.1 til avvik vedrørende krav til at telefonnummeret til Hjelpelinjen er synlig.

3.5 Stoppe direktemarkedsføring til middels- og høyrisikospillere

Konsesjonen regulerer ikke nærmere bestemmelser om direktemarkedsføring, men viser til at markedsføring av spill skal skje i henhold til retningslinjer fastsatt av Landbruks- og matdepartementet. Det går frem av retningslinjene at spilloperatørene ikke må rette markedsføringshenvendelser til personer som er ekskludert fra spill, noe Norsk Rikstoto etterlever.

Under revisjonen ble det imidlertid kartlagt at spillere som er kategorisert i Mentor som middels- eller høyrisikospillere mottar direktemarkedsføring. I UiBs befolkningsundersøkelse fra 2016 og i Rambølls rapport om markedsføring fra 2018 går det frem at sårbare spillere ser ut til å respondere mer på direkte markedsføring enn de med lav risiko.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto stanser direktemarkedsføring til middels- eller høyrisikospillere.

3.5.1 Plan for oppfølging av merknad

Norsk Rikstoto vil kartlegge den tekniske muligheten for å stanse direktemarkedsføring til høy- risikospillere innen 31. desember 2020. Utredningen vil inkludere en vurdering om middels- risikospillere også bør unntas fra direktemarkedsføring.

4. Lotteritilsynets vurdering

Norsk Rikstoto har utarbeidet en plan for oppfølging av avvik og merknader. Oppfølgingsplanen vi mottok 21. januar 2020 redegjør for korrigerende tiltak Norsk Rikstoto har iverksatt og hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp merknader i videre arbeid.

Lotteritilsynet vurderer at Norsk Rikstoto har iverksatt tiltak som vil rette påvist avvik om manglende merking av telefonnummer til Hjelpelinjen. Videre tar vi til etterretning Norsk Rikstotos tilbakemeldinger på hvordan de vil følge opp Lotteritilsynets merknader. Revisjonen er herved avsluttet.

Lotteritilsynet vil følge opp de planlagte tiltakene i kommende revisjoner.

Kopi av oppfølgingsrapporten blir sendt til Landbruk- og matdepartementet.