

Oppfølgingsrapport

Etterlevelse av krav om ansvarlig spill



Oppfølgingsrapport

Saksnr	21/03329
Revisjonsdato	21.- 22. september 2021
Foretak	Stiftelsen Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Etterlevelse av et ansvarlig spilltilbud
Revisjonsteam	Liv Røthe, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver jurist Lars Petter Degnepoll, seniorrådgiver

Rapportens innhold:

Oppfølgingsrapporten beskriver hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp avvik og merknad etter revisjon av etterlevelse om krav til å tilby ansvarlige totalisatorspill.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynets revisjon kontrollerte hvordan Norsk Rikstoto etterlever krav i samsvar med konsesjonen og om de jobber systematisk med tiltak som skal redusere antall risikospillere. Revisjonen konkluderte med to avvik og en merknad.

Norsk Rikstoto har utarbeidet en plan for oppfølging av avvik og merknad. Oppfølgingsplanen som ble mottatt 8. november 2021, redegjør for hvilke korrigerende tiltak Norsk Rikstoto har iverksatt for å utbedre påviste avvik som ble identifisert under revisjonen. Videre har Norsk Tipping redegjort for at de vil følge opp Lotteritilsynets merknad. Revisjonen er herved avsluttet.

Førde, 6. desember 2021

Liv Røthe
seniorrådgiver

Frank Hoff Hana
seniorrådgiver jurist

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	4
2. Oppsummering av avvik og plan for oppfølging	4
2.1 Markedsføring skal inneholde kontaktinformasjon til Hjelpelinjen	4
2.1.1 Plan for oppfølging av avvik	4
2.2 Markedsføringshenvendelser til spillere med risikoatferd	4
2.2.1 Plan for oppfølging av avvik	5
3. Oppsummering av merknad og plan for oppfølging	5
3.1. Systematisk oppfølging av spillere med risikoadferd	5
2.1.1 Plan for oppfølging av merknad	6
4. Avslutning	6

1. Innledning

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Rikstoto etterlever krav om å tilby ansvarlige totalisatorspill.

Revisjonen avdekket to avvik og en merknad.

Lotteritilsynet mottok den 8. november 2021 en oppfølgingsplan fra Norsk Rikstoto som beskriver korrigerende tiltak for å utbedre påvist avvik og oppfølging av merknad.

2. Oppsummering av avvik og plan for oppfølging

2.1 Markedsføring skal inneholde kontaktinformasjon til Hjelpelinjen

Det går frem av Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Stiftelsen Norsk Rikstoto pkt. 2.1 at markedsføring av spilltilbudet skal inneholde kontaktinformasjon til Hjelpelinjen. Dette kravet ble presisert i nye retningslinjer som trådte i kraft 1. januar 2021.

Nettsidene til Norsk Rikstoto inneholder markedsføring og skal derfor ha kontaktinformasjon til Hjelpelinjen. Lotteritilsynets kontroll viste at nettsiden www.rikstoto.no har telefonnummeret plassert i bunnteksten på siden. Eksperten har egen landingsside www.eksperten.rikstoto.no som ikke inneholder kontaktinformasjon til Hjelpelinjen. Kontrollen avdekket at kunden må gå via lenke til «spillevevt» som viderefører spilleren til www.rikstoto.no.

Lotteritilsynet vurderer at fravær av kontaktinformasjon til Hjelpelinjen på kontrolltidspunktet er brudd på retningslinjenes pkt. 2.1. Norsk Rikstoto rettet opp i avviket samme dag som stedlig revisjon var avsluttet.

2.1.1 Plan for oppfølging av avvik

Norsk Rikstoto har bekreftet i oppfølgingsplanen at feilen ble rettet opp samme dag som stedlig revisjon ble avsluttet. Det vil også bli undersøkt hvorfor denne feilen oppstod og bli satt inn korrigerende tiltak for å påse at risiko for slike avvik blir redusert.

2.2 Markedsføringshenvendelser til spillere med risikoatferd.

Det går frem av Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Stiftelsen Norsk Rikstoto pkt. 3.2 at spilloperatører ikke skal rette markedsføringshenvendelser til spillere som er registrert med risikoatferd i interne systemer.

Denne bestemmelsen ble lagt til retningslinjene høsten 2020 og trådte i kraft 1. januar 2021. Tidligere var dette et tiltak som Norsk Tipping gjennomførte uten at det var presisert i retningslinjene. Departementet så behov for å stille krav til regulering av tiltaket, da direktoreklame i form av e-poster og SMS virker mer på spilleatferd enn annen markedsføring. Flere studier viser også at slik reklame har større effekt på moderate risikospillere og problemspillere enn lavrisikospillere og befolkningen ellers. Det er dermed viktig å skjerme risikospillere mot direkte markedsføring for å hindre at de utvikler problematisk spilleatferd.

Norsk Rikstoto har i forkant av stedlig revisjon oversendt dokumentasjon som har bekreftet at selskapet

retter markedsføringshenvendelser til kunder som er kategorisert med middels risiko i Mentor. Under intervju ved stedlig revisjon ble dette også bekreftet av medarbeidere i Norsk Rikstoto.

Lotteritilsynets vurdering er at Norsk Rikstotos markedsføring til spillere som er kategorisert med middels risikoatferd i Mentor er i strid med retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Stiftelsen Norsk Rikstoto pkt. 3.2.

2.2.1 Plan for oppfølging av avvik

Norsk Rikstoto melder tilbake at det stopper med direktemarkedsføring til medium risikospillere innen 31. desember 2021.

3. Oppsummering av merknad og plan for oppfølging

3.1. Systematisk oppfølging av spillere med risikoadferd

I forkant av revisjonen og i intervju stilte Lotteritilsynet spørsmål om Norsk Rikstoto gjennomfører planlagte tiltak som retter opp eller korrigerer for uheldig spilleadferd. Med planlagte tiltak mener vi at tiltakene er basert på innsikt og analyse herunder grundig risikokartlegging av risikospilleres adferd over tid. Videre bør Norsk Rikstoto ha et system som dokumenterer hvordan de systematisk gjennomfører og utfører risikoreduserende tiltak. Når det er gjennomført tiltak bør det kontrolleres om de har hatt effekt og om de kan forbedres.

Tidligere revisjon og denne, har vist at Norsk Rikstoto har en gruppe spillere som har vært kategorisert med høy risiko over tid. Disse spillerne spiller med høye innsatser og taper mye. Norsk Rikstotos hovedverktøy for å reagere er meldingene i Mentor. Mentor som system har oversikt over utvikling og bevegelser i kundenes risikoatferd, men Norsk Rikstoto utnytter ikke mulighetene til få ut rapporter og innsiktsanalyser om spillemønster per i dag.

Etter forespørsel fra Lotteritilsynet ble det lagt frem dokumentasjon som viser at blant alle spillere som hadde risikoatferd i Mentor i 2019 så er det færre i 2020 og 2021. Dette er positivt, men det er ikke et resultat som kommer av systematisk oppfølging av spillere som hadde høy risikoadferd i 2019 da de mest høyinvolverte spillerne fremdeles er kategorisert med høy risiko i 2021.

Høye innsatser og store gevinster er kjente faktorer som kan som forsterke uheldig spilleadferd. Norsk Rikstotos spillere som over tid er kategorisert med høy risiko kjennetegnes i tillegg med store tap. For å sikre at spillere ikke forblir røde over tid er det viktig at tiltak treffer de spillerne som trenger det mest.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger tiltak for å redusere antall risikospillere på en mer helhetlig og systematisk måte. Tiltakene må være etablert med bakgrunn i innsikt, analyse og kunnskap om spilleadferd og spillemønster over tid.

3.1.1 Plan for oppfølging av merknad

Norsk Rikstoto vil bruke analyseverktøy for å få innsikt i effekt av ansvarlighetstiltak. Planen er at gjennom systematisk innsikts- og analysearbeid vil de bli i bedre stand til å systematisere bruk av tiltak for å redusere antallet risikospillere. I første halvår 2022 har de planlagt at de skal få en dypere forståelse for hvordan ansvarlighetstiltakene fungerer og deretter prioritere rett tiltak.

4. Avslutning

Norsk Rikstoto har utarbeidet en plan for oppfølging av avvik. Oppfølgingsplanen redegjør for hvilke korrigerende tiltak selskapet har iverksatt for å utbedre påvist avvik som ble identifisert under revisjonen. Videre har Norsk Tipping redegjort for at de vil følge opp Lotteritilsynets merknad.

Revisjonen er herved avsluttet.

Kopi av oppfølgingsrapporten blir sendt til Landbruks- og matdepartementet og Kulturdepartementet.