

med  
EGIL HESLAND AS  
Thorvald Meyers gate 64  
0552 OSLO

Saksbehandler  
Anya Therese Markhus

Vår dato  
27.01.2025

Deres dato  
16.01.2025

Deres ref.

## Vedtak med pålegg om retting og ilegging av tvangsmulkt - EGIL HESLAND AS

Vi viser til vårt varsel om pålegg om opphør av ulovlige forhold og ilegging av tvangsmulkt, grunnet brudd på hvitvaskingsloven. Videre viser vi til deres merknader til varselet, mottatt den 16. januar 2025.

### Sakens bakgrunn

Lotteritilsynet gjennomførte i perioden 2021 – 2023 dokumenttilsyn med flere bingomedhjelpere etter hvitvaskingsregelverket. Egil Hesland AS (heretter EH Bingo) er blant de vi har gjennomført tilsyn med i denne perioden, og dere mottok tilsynsrapport etter dokumenttilsynet den 8. april 2022. Etter å ha mottatt tilbakemelding om oppfølging av de fire merknadene som ble gitt i rapporten, avsluttet Lotteritilsynet tilsynet 28. juni 2022. I avslutningsbrevet gjorde vi oppmerksom på at vi kunne komme på etterlevelseskontroll i utvalgte bingoaller på et senere tidspunkt. Dette har vi nå gjennomført.

Den 29. oktober 2024 ble det gjennomført uanmeldt tilsyn i deres bingoavdelinger på Carl Berner og Bingo 64 (Grünerløkka). Vi intervjuet vedkommende som var på jobb da vi kom. Ved begge avdelingene ble vi henvist videre til en kollega for deler av intervjuet, slik at vi har intervjuet totalt fire forskjellige personer. En av disse hørte til avdeling Schous plass. Vi kontrollerte opplæring, herunder kunnskap om innhold i rutiner og forhold som kan indikere hvitvasking m.m. Videre kontrollerte vi gjennomføring av kundetiltak, og stilte spørsmål om det ble gjennomført nærmere undersøkelser og eventuell rapportering til hvitvaskingsansvarlig.

På bakgrunn at funnene som ble gjort under de uanmeldte tilsynene i deres bingoaller, ble det sendt varsel med pålegg om opphør av ulovlige forhold og ilegging av tvangsmulkt den 17. desember 2024. Vi mottok deres merknader den 16. januar 2025. Merknadene inneholder ikke nye opplysninger som endrer vårt syn på saken og vi fatter derfor vedtak i samsvar med varselet. Det blir imidlertid gitt noe forlenget frist til å dokumentere opphør av de ulovlige forholdene.

### Lotteritilsynets vurdering av deres merknader til varselet

I deres merknader har dere i hovedsak anført at

- dere har sørget for tilstrekkelig opplæring i tråd med hvitvaskingsloven § 36, men at den stressende situasjonen som er under tilsyn, kan ha påvirket svarene vi fikk
- det er ikke krav til registrert spill på papirbingo
- krav om registrering på tvers av bingoaller er uforholdsmessig

### Gjennomføring av uanmeldte tilsyn

Lotteritilsynet kan gjennomføre både uanmeldte og varslede tilsyn. Uanmeldte tilsyn er et viktig virkemiddel som denne gang ble valgt for å kontrollere den faktiske etterlevelsen av sentrale deler av hvitvaskingsregelverket. For deres del, ble det på denne måten blant annet avdekket store avvik mellom innsendt dokumentasjon i forbindelse med dokumenttilsynet i 2022 og hva som faktisk er mulig å gjennomføre ute i bingoallene. Da vi var på tilsyn 29. oktober 2024, var rett og slett ikke mulig for de ansatte i bingoallene å følge rutinene deres, blant annet grunnet manglende system for å gjennomføre kundetiltak og å følge med på kunders transaksjoner. Da er det til liten nytte at det står i rutinene at dette skal gjøres.

Lotteritilsynet har full forståelse for at det både kan være stressende og ubehagelig at vi gjennomfører uanmeldte tilsyn. Dette tar vi også høyde for både under planlegging, gjennomføring og valg av oppfølgingsspor i etterkant. De tre fra Lotteritilsynet som deltok under tilsynet, hadde også klar rollefordeling mellom seg. Det innebar at en person i all hovedsak stilte spørsmål, mens en annen tok notater. Den tredje tok bilder som dokumentasjon, blant annet av innhold i hvitvaskingsperm og hvilke typer spillmaskiner som var i lokalene.

Vi forventer uansett at alle ansatte som jobber i bingohallene har fått en så god opplæring at de er trygge på hvilke indikatorer de skal være oppmerksomme på. De må vite når de skal reagere og hva de skal gjøre dersom de mistenker at noen forsøker å hvitvaske penger i bingohallen. Dette skal være så godt innarbeidet at de også klarer å redegjøre for dette i en stresset situasjon, uten hjelp fra plassansvarlig. Stressede situasjoner kan også oppstå i andre tilfeller, uten at Lotteritilsynet er på tilsyn.

#### Krav til opplæring

Dere har, både i forbindelse med det tidligere dokumenttilsynet og nå i forbindelse med merknader til vårt varsel, sendt oss kursmateriell og dokumentasjon på gjennomført opplæring blant deres ansatte. Til tross for dette, var det store kunnskapshull særlig hos tre av de fire vi snakket med under tilsynet. Det tyder på at opplæringen ikke har vært god nok. Det er ikke tilstrekkelig å utarbeide dokumenter, dersom de ansatte ikke evner å tilegne seg innholdet. Om det skyldes at det i for stor grad legges opp til at de ansatte på egenhånd skal lese gjennom dokumentene eller om stoffet i seg selv er vanskelig tilgjengelig, må dere selv vurdere. Vi har notert oss at dokumentet som var i hvitvaskingspermen er langt mindre omfattende enn den samlede veilederen vi nå har fått tilsendt, revidert i desember 2024. Vi fikk tilsendt et tilsvarende dokument i forbindelse med dokumenttilsynet i 2022. Imidlertid var det kun den første delen av dokumentet (rev. april 2024), som inneholdt veileder for kurs og egenlæring, som var å finne i hvitvaskingspermen. Det er ukjent for oss hvor tilgjengelig dokumentet i sin helhet er for de ansatte i bingohallene. Ingen av de vi snakket med, nevnte dette mer omfattende dokumentet som også inneholder selskapets rutiner og risikovurdering.

Som rapporteringspliktig er det EH Bingo sitt ansvar å sikre at ansatte gis opplæring slik at de er kjent med virksomhetens forpliktelser etter hvitvaskingsloven, og at de er i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og terrorfinansiering. Hvordan dere sikrer dette, er imidlertid opp til dere selv. Tilsynene avdekket at opplæringen ikke har vært god nok.

#### Kundetiltak

Dere sier at dere har registrert spill på alle spillesystemer med unntak av papirbingo. Dette har dere imidlertid ikke dokumentert ved innsendt dokumentasjon og det var uansett ikke tilfellet da vi var på tilsyn. Registrert spill etter pengespillovgivningen er heller ikke det samme som å gjennomføre kundetiltak etter hvitvaskingsloven, men det kan hjelpe dere i etterlevelsen av hvitvaskingsloven.

Når det gjelder sporadisk eller enkelttilfeller av papirbasert spill, vil ikke det automatisk innebære at det er etablert et kundeforhold etter hvitvaskingsloven § 10 (1) bokstav a. Da vil det være andre forhold som beløpsgrensen eller mistanke om hvitvasking som avgjør om det skal gjennomføres kundetiltak, jf. hvitvaskingsloven § 10 (1) bokstav b og c.

Når dere anfører at det er motstrid mellom pengespilloven og hvitvaskingsloven, og at Lotteritilsynet mener at hvitvaskingsloven «trumfer hvitvaskingsloven», indikerer det manglende kunnskap og forståelse. Hvitvaskingsloven stiller andre og delvis strengere krav enn pengespilloven. Det innebærer imidlertid ikke at det er motstrid. Kravene og hensynene bak gjennomføring av kundetiltak etter hvitvaskingsloven og registrert spill etter pengespillregelverket, er ulike. Krav om registrert spill handler i stor grad om å sikre ansvarlig spill og forebygge pengespillproblemer for den enkelte kunde. Kravene i hvitvaskingsloven er der for å forebygge økonomiske kriminalitet og redusere risikoen for at dere blir misbrukt til å hvitvaske penger eller finansiere terrorhandlinger. Vi anbefaler at dere setter dere bedre inn i de ulike regelverkene og de krav som stilles til dere.

Se nærmere også redegjørelse under for når det er etablert kundeforhold hvor det skal gjennomføres kundetiltak.

### Vurdering av kravene etter hvitvaskingsloven på tvers av bingo haller

Når det gjelder kravet til at dere må ha oversikt over den enkelte kunde sine transaksjoner på tvers av deres bingo haller, anfører dere at det vil være uforholdsmessig og uten praktisk betydning for løpende oppfølging av kundeforhold. Likevel mener dere at dere har utviklet en løsning/system som gjør det mulig å ha oversikt over alle kunders transaksjoner. Dere forklarer hvordan denne løsningen skal fungere slik at dere kan etterleve et «eventuelt» lovkrav om dette. Lotteritilsynet deler ikke deres oppfatning og mener innsendt dokumentasjon ikke oppfyller lovens krav. Dere dokumenterer ikke hvordan hver enkelt transaksjon knyttet til den enkelte kunde blir registrert og oppdatert, på tvers av bingo haller og uavhengig av om kunden bruker kort eller kontant. Dere viser til transaksjoner på hallnivå og rapporter som viser totalt kort- og kontantbruk på hallnivå. De innsendte vedleggene merket 1C, 2C, 3C og 4C gir ikke nødvendig informasjon om kunders transaksjoner og har dermed ikke noen verdi i denne sammenheng.

Det er EH Bingo, og ikke den enkelte bingo hallen, som er rapporteringspliktig etter hvitvaskingsloven, jf. §§ 2 (1) bokstav c og k, jf. 4 (2) bokstav g. Som rapporteringspliktig har dere en offentligrettslig plikt til å etterleve hvitvaskingsregelverket og omfanget av denne plikten må avgjøres på grunnlag av hvitvaskingslovens regler, jf. til sammenligning HR-2024-761-A avsnitt 40. Lotteritilsynet har ikke myndighet til å dispensere fra hvitvaskingsregelverkets bestemmelser, med unntak av i tilfelle som spesifisert i hvitvaskingsforskriften § 1-4 tredje ledd, som ikke kommer til anvendelse her.

Oversikt over kundenes transaksjoner er en forutsetning for å kunne oppfylle kundetiltak etter hvitvaskingsloven § 10 første ledd bokstav b og c. Risikovurderingen vil påvirke *omfanget* av undersøkelser rapporteringspliktige skal gjennomføre, men hvitvaskingsloven § 9 gir ikke grunnlag for å fravike eller lempe på kravet til å gjennomføre kundetiltak, jf. HR-2024-761-A avsnitt 57 – 59.

Lotteritilsynet vil videre understreke at plikten deres til å gjennomføre kundetiltak etter hvitvaskingsloven, har eksistert helt siden dere ble omfattet av loven høsten 2018. Innføring av registrert spill i bingo hallene vil kunne bidra til enklere oppfølging av spillemønstre og forbruk på hallnivå, men hvitvaskingsloven krever at rapporteringspliktige skal ha oversikt over alle kundenes transaksjoner. Kravet er ikke begrenset til hallnivå eller for det enkelte spill. Derfor forventes det at dere har et system på plass, som sikrer oversikt over alle kundens kjøp av spill både med kort og kontant, på tvers av ulike spill både i den enkelte bingo hall, men også på tvers av deres bingo haller. Dette inkluderer oversikt over utbetalte premier, uavhengig av om utbetalingen skjer med kort eller kontant, og uavhengig av hvilken av deres haller gevinsten har blitt utbetalt i.

Det er flere bransjer som har krav til gjennomføring av kundekontroll og etterlevelse av hvitvaskingsloven. Regelverket stiller ikke krav til hvilken systemløsning dere velger. Vi ser at det nok vil være en fordel om det er ett felles system for å oppfylle kravene etter pengespillregelverket og etter hvitvaskingsloven, men det er ikke et krav. Dersom dere mener et slikt felles system, som gjør dere i stand til å etterleve hvitvaskingsloven ikke er kostnadssvarende, så må dere finne andre måter å løse dette på.

Vi fastholder vår forståelse av regelverket og kan ikke se at vi har adgang til å fravike dette.

### **Pålegg om opphør av ulovlige forhold**

Med hjemmel i hvitvaskingsloven §§ 47 (1) og 43, vedtar Lotteritilsynet pålegg om opphør av ulovlige forhold grunnet følgende brudd på hvitvaskingsloven:

#### **1. Brudd på krav om opplæring etter hvitvaskingsloven § 36**

Det er et krav etter hvitvaskingsloven § 36 (1) at opplæringen skal sikre at de ansatte «*er kjent med virksomhetens forpliktelser*» etter hvitvaskingsloven og at de skal være «*i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og terrorfinansiering*». Bestemmelsens annet ledd stiller videre krav til at opplæringen «*skal gis jevnlig slik at kunnskapen vedlikeholdes og oppdateres*».

Både på Carl Berner og Bingo 64 ble det opplyst at det var gjennomført opplæring i form av at det blir utlevert et skriftlig hefte som de skal lese og tilegne seg på egenhånd, men at det ikke var gjennomført noe kurs eller lignende. En av de ansatte fortalte at vedkommende fikk hjelp av familie til å lese ettersom heftet var på norsk, som vedkommende ikke behersket så godt. I tillegg blir det gjennomført en test, som senest skal ha blitt gjennomført i sommeren 2024. Tre av de vi snakket med viste oss hefte for egenlæring. For den ene var dette veileder om hvitvasking og terrorfinansiering. De to andre viste frem et annet hefte som ikke omhandlet hvitvasking, men sikkerhet, kundebehandling, ansvarlig spill m.m.

Alle de fire ansatte hadde langvarig erfaring med arbeid i bingo hall og hadde arbeidet i de aktuelle bingo hallene i en årrekke. De ansatte hadde likevel svært ulikt kunnskapsnivå, den ene av de to vi hovedsakelig intervjuet, var i stand til å nevne en rekke indikatorer på hvitvasking og fremstod med god innsikt, mens den andre med noe hjelp fra tilsynet, kunne peke på endring i spillemønster og å sette inn penger på spillekonto uten å spille. På spørsmål, ble det begge steder opplyst at de hadde kunder som de kjente til at var kriminelle, og de understreket at kunder som ble tatt i å selge og bruke narkotika ble bedt om å gå. Kundene fikk ikke spille om de var synlig ruset, men så lenge de ellers oppførte seg så kunne de være der. Ingen oppgav at de vurderte kriminelles kontantbruk som indikator på hvitvasking og kjente kriminelle fikk spille uten at det utløste noen tiltak, tvert imot ble det uttalt at fra ulike personer at «vi blander oss ikke opp i hva folk gjør med pengene sine» og «jeg kan ikke spørre hvor pengene kommer fra, vi har fått beskjed om å ikke gjøre det». Den ene stusset om noen plutselig hadde veldig mye kontanter (tykke seddelbunker med «flere ti-tusener av kroner»), likevel uten at slik mistanke utløste noen form for tiltak eller rapportering.

Av de fire vi intervjuet, var det tre av de som ble bedt om å forklare seg om opplæringen og indikatorer. Av disse tre var bare en av de var i stand til å gjøre det på tilfredsstillende vis. Lotteritilsynet har etter dette kommet fram til at EH Bingo ikke har sikret at de ansatte har fått opplæring som har gjort de kjent med virksomhetens forpliktelser etter hvitvaskingsloven eller gjør de i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking. Dette er brudd på hvitvaskingsloven § 36.

### Begrunnelse

Plikten til å gjennomføre opplæring av ansatte er en sentral forpliktelse for EH Bingo, da dere er rapporteringspliktige etter hvitvaskingsloven. Opplæring er en nødvendig forutsetning for at dere skal kunne etterleve hvitvaskingsregelverket. Dette er også fremhevet i lovens forarbeider.

Opplæringen må tilpasses den ansattes ansvar, arbeidsoppgaver og kompetanse, inkludert språkkunnskap. Ansatte som jobber med elektroniske støtteverktøy må få opplæring i hvordan støtteverktøyene (datasystem m.m.) skal brukes, hvilke svakheter de har og hvilke manuelle kontroller som må utføres i tillegg til støtteverktøyene. For ansatte som håndterer kunder i bingo hallen er det nødvendig at opplæringen setter de i stand til å vurdere situasjonen og gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking fortløpende i møte med den enkelte kunden.

Det er ikke forventet at de ansatte i bingo hallene har inngående kjennskap til hele hvitvaskingsregelverket, men som et absolutt minimum forventer vi god kjennskap til rutiner knyttet til den faktiske kundekontrollen og at de er i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og hvordan de skal håndtere slike forhold.

I veileder, rutiner og risikovurdering for Heslandgruppen, som dere sendte oss ved dokumenttilsynet i 2022, står hvitvaskingsrutiner for Heslandgruppen, vedtatt 7. desember 2020 av styrene i selskapene i EH gruppen. I punkt 1.4 om hvitvaskingsansvarlig står det at ansatte skal

- *gis jevnlig opplæring slik at de er kjent med de plikter som påligger EH etter hvitvaskingsregelverket, herunder EHs interne rutiner for håndtering av slike transaksjoner*
- *lærer å kjenne igjen forhold som kan indikere spill for svarte penger, hvitvasking og terrorfinansiering.*

Identisk tekst står i utgaven som ble revidert i desember 2024.

Til tross for lang erfaring og den gjennomførte opplæringen, var det utfordrende for de ansatte å gjøre rede for forhold som kan indikere hvitvasking. Da vi prøvde å hjelpe de ansatte ved å stille nærmere spørsmål om de ville reagere ved for eksempel endret spillemønster, indikerte svarene at de blandet sammen ansvarlighetstiltak etter pengespilloven og risiko for hvitvasking.

Ingen av de hadde kunnskap om at mistanke om hvitvasking i seg selv medfører plikt til å gjennomføre kundetiltak. På direkte spørsmål, opplyste de at kjente kriminelles spill var «ok» visst de var snille og rolige, og dette altså ikke ble vurdert som grunnlag for mistanke som utløste behov for kundetiltak eller rapportering.

Lotteritilsynets totalvurdering etter samtalene med de tre ansatte som ble spurt om dette tema, er de ikke i tilstrekkelig grad er i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking.

Etter Lotteritilsynets vurdering kan dette indikere at opplæringen har vært for generell og at det ikke er lagt tilstrekkelig vekt på de områdene som er viktige at de ansatte i bingohallene har særlig kunnskap om. Det fremstår også som at informasjonen i opplæringen ikke i tilstrekkelig grad er tilpasset de ansattes forutsetninger, blant annet språkkunnskap.

Opplæringen har uansett ikke sikret at alle de ansatte er kjent med virksomhetens forpliktelser etter hvitvaskingsloven og heller ikke sikret at de ansatte er i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking. Dette er brudd på hvitvaskingsloven § 36.

## **2. Brudd på krav om gjennomføring av kundetiltak etter hvitvaskingsloven kap. 4**

Det er et krav etter hvitvaskingsloven § 10 (1) at dere som rapporteringspliktig skal gjennomføre kundetiltak ved

- a. etablering av kundeforhold
- b. transaksjoner over 16 000 kroner for kunder som dere ikke har etablert kundeforhold til
- c. mistanke om hvitvasking

Hvitvaskingsloven § 30 (1) stiller også krav til at rapporteringspliktige skal registrere og lagre opplysninger og dokumenter som er innhentet og utarbeidet ved kundetiltak, løpende oppfølging av kundeforhold, undersøkelser og rapportering etter §§ 9 til 26.

Hvilke kundetiltak som skal gjennomføres følger av hvitvaskingsloven § 12. Av bestemmelsen går det frem at navn, fødselsnummer (eller tilsvarende) og adresse skal innhentes. Opplysninger om identiteten skal bekreftes ved fremvisning av gyldig legitimasjon. Etter bestemmelsens femte ledd skal det også innhentes opplysninger om «*kundeforholdets formål og tilsiktede art*».

I hvitvaskingsrutinen fra 2020 står det blant annet

- under «Hvem er kundene våre?» at «uregistrerte kontantspillere har HØY risiko når» «de spiller i særlig utsatt bingo hall»
- i punkt 2.1 at kundetiltak skal foretas blant annet ved «mistanke om spill for svarte penger»
- i punkt 2.1.1 at «all bingoomsetning skal foregå ved kassen»
- i punkt 2.1.2 at det «skal være nedsatt terskel for kundetiltak og eventuelt rapportering ved anonymt spill med kontanter» ved særlig utsatte bingo haller

Dette er delvis endret og fjernet i deres reviderte rutine og risikovurdering fra desember 2024.

I det forenklede rutine-/opplæringsdokument deres, fremgår det imidlertid fortsatt at Carl Berner Bingo og Bingo 64 er vurdert som «særlig utsatte bingo haller». Det går videre frem av dokumentet at særlige tiltak i disse avdelingene innebærer

- nedsatt terskel for kundetiltak og eventuelt rapportering ved spill med kontanter
- maksimalt enkeltuttak via bankterminal er 2000 kroner og kundene skal oppfordres til å ta ut penger via deres bankterminaler.

Videre står det at under «Hvem er kundene våre?» på side 9, at «kontantspillere har HØY risiko når» de «spiller i en særlig utsatt bingo hall».

Det følger da av deres egen risikovurdering og rutine at det skal være nedsatt terskel for kundetiltak ved spill for kontanter både ved Carl Berner og Bingo 64. Lest i sammenheng, medfører dette videre at alle kontantspillere på Carl Berner og Bingo 64 er definert som spillere med høy risiko for hvitvasking og spill for svarte penger. Dette utløser plikt til forsterkede kundetiltak etter hvitvaskingsloven § 17 og det er ikke adgang til å kun gjennomføre forenklede kundetiltak etter hvitvaskingsloven § 16.

De vi intervjuet ved disse utsatte bingo hallene opplyste at det kun er ved online bingo, eller spill hos Norsk Tipping og Rikstoto, at det ble gjennomført kontroll av kundens identitet og at det heller ikke ble gjennomført andre kundetiltak enn det.

I hvitvaskingsrutinen som dere sendte oss ved dokumenttilsynet, står det at kundetiltak omfatter å «hente inn opplysninger om kundeforholdets og tilsiktede art», jf. pkt. 1.2 om sammendrag av rutinene, pkt. 2.3.1 om innholdet i kundetiltakene («Kartlegge kundeforholdets eller transaksjonens formål og tilsiktede art») og punkt 2.4.1 om normale kundetiltak. Videre står det at ved høy risiko for hvitvasking skal det «innhentes opplysninger om midlenes opprinnelse», jf. pkt. 2.5. Vi registrerer at rutinene er noe endret, men dette innholdet fremgår fortsatt av deres reviderte rutiner fra desember 2024.

De ansatte opplyste at de ikke stilte spørsmål om formål og art eller midlenes opprinnelse. De gav uttrykk for at de ikke kunne spørre hvor pengene kommer fra. Deres egen rutine og risikoklassifisering blir dermed ikke fulgt.

Både Carl Berner og Bingo 64 tilbyr bingospill fra ulike leverandører og de ansatte fortalte at spillerne stort sett er faste kunder som de kjenner. Dette samsvarer med tidligere tilsendt dokumentasjon, der det er opplyst at «drop-in»-kunder utgjør mindre enn 10%. Vi fikk som nevnt opplyst at det kun er når kundene spiller online bingo, eller spiller på Norsk Tipping/Norsk Rikstoto, at de ansatte gjennomfører kundetiltak i form av ID-kontroll. De ansatte gjennomførte ikke kundetiltak ved andre spill eller i andre situasjoner. Dersom kundene spiller andre spill, så ble det ikke gjennomført kundetiltak, selv om det var faste kunder, selv om kunden var definert som spiller med høy risiko, eller om den ansatte reagerte på mengden kontanter hos kjente kriminelle.

På spørsmål, opplyste begge de ansatte som vi i hovedsak intervjuet, at de ikke kunne registrere kunder med det utstyret de hadde tilgjengelig. Ved Carl Berner måtte kunden gå opp i andre etasje for å registrere seg, og da kun for online bingo. Ved Bingo 64 måtte kunden gå lenger bak til den delen av lokalet som tilhørte Schous plass, for å registrere seg ved hovedspill. Vi oppsøkte da disse stedene, uten at de ansatte der kunne vise fullstendige registreringer som omfatter all påkrevd informasjon. De registrerte kun navn og bad om opplysning om PEP (egenrapportering), men registrerte ikke fødselsnummer, adresse eller nødvendige opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art. De dokumenterte ikke informasjonen ved kopi. Dette betyr at de registreringene som ble gjort ikke var gjennomført i tråd med det opplyste eller i samsvar med kravene i hvitvaskingsloven § 12 (1).

Vi fikk opplyst at kundene som oftest betaler kontant på selve spillmaskinen og at det derfor ikke er mulig å følge med på hvor mye penger kundene setter inn. En av de ansatte opplyste at «det er kunder som spiller på flere maskiner samtidig og om noen putter på for eksempel kr. 10 000, så kjenner ikke vi til det». Videre fikk vi opplyst at de ikke fanger opp dersom samme kunde vinner på ulike vaktskift, for dette er det ikke system for.

De ansatte svarte at de ikke hadde oversikt over kundenes transaksjoner, hverken på det enkelte spill, på tvers av spill, på tvers av betalingsmåter, eller på tvers av ulike bingolokale. De har heller ikke opplevd at hvitvaskingsansvarlig eller andre i ledelsen har gitt tilbakemelding om eventuelle analyser og informert om forhold relatert til konkrete kunder. Dette innebærer i praksis at det er umulig å kontrollere eller ha oversikt over transaksjonene og at kundenes transaksjoner ikke blir sett i sammenheng. Som en konsekvens av dette, har heller ikke de ansatte forutsetninger for å reagere ved uvanlig aktivitet fra deres kunder, jf. hvitvaskingsloven § 25 (2).

De ansatte opplyste at de heller aldri har rapportert om konkrete forhold til hvitvaskingsansvarlig.

En av de vi intervjuet sa rett ut at de har «ingen mulighet for å følge med på pengebruken», noe som også samsvarer med våre observasjoner. Lotteritilsynet ser svært alvorlig på det klare misforholdet mellom det som står beskrevet i dokumentasjonen som dere tidligere har sendt oss og det som er faktisk mulig ut fra de system dere har. Det er vanskelig å forstå dette på annet vis enn at dere bevisst har forsøkt å vilde tilsynsmyndighetene til å tro at dere opererer i samsvar med hvitvaskingsregelverket, samtidig som dere må være kjent med at det ikke er tilfelle.

Basert på manglede registrering av kundedata etter hvitvaskingsloven § 12, er det ikke noe som tyder på at EH Bingo gjennomfører løpende oppdatering av kundeforhold, slik det stilles krav til i hvitvaskingsloven § 24. Dette kom klart fram av stikkprøvekontrollen av registrerte kunder, der registreringen av kundedata var svært mangelfull.

Selv om dere har revidert rutinene i desember 2024, dokumenterer verken disse eller øvrig innsendt dokumentasjon, at dere etterlever kravene til gjennomføring av kundetiltak. Lotteritilsynet har etter dette avdekket brudd på hvitvaskingsloven §§ 10, 12, 17 og 24.

## Begrunnelse

### Etablering av kundeforhold

Hvitvaskingsloven § 10 (1) bokstav a krever kundetiltak ved «etablering av kundeforhold». I hvitvaskingsforskriften § 4-1 (1) er dette utdypet slik:

*«Kundeforhold skal anses etablert når kunden kan bruke den rapporteringspliktiges tjenester, for eksempel ved opprettelse av konto eller utstedelse av betalingskort»*

Den nærmere vurderingen av når et kundeforhold er etablert etter loven, vil kunne avhenge av type virksomhet. I forarbeidene til bestemmelsen er det fremhevet at for mange rapporteringspliktige vil enhver kontakt med kunden innebære etablering av kundeforhold, og at det sentrale er at «kunden settes i stand til å bruke den rapporteringspliktiges tjenester». Videre står det at «transaksjoner som i utgangspunktet anses enkeltstående, [kan] gjennomføres på en så vidt regelmessig basis at et kundeforhold anses etablert», jf. NOU 2016:27 Ny lovgivning om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering II Andre delutredning, merknader til bestemmelsen på side 224 og Prop.40 L (2017-2018), kap. 13, på side 174.

Lotteritilsynet fikk opplyst at det ble gjennomført kundetiltak ved bruk av kundekort ved online bingo, men at det vesentlige av spillet ikke skjedde på den måten og at andre former for spill ikke utløste kundetiltak. Videre fikk vi opplyst at kundene ved bingohallene i all hovedsak er faste kunder. For kunder som spiller så regelmessig at de blir faste kunder, medfører dette etter tilsynets vurdering at kundeforhold er etablert, slik at det utløser plikt til kundetiltak etter første ledd bokstav a. Det er ikke i samsvar med hvitvaskingsregelverket å skille mellom uregistrert- og registrert spill. Det er forholdets art, varighet og formål som avgjør om det er «etablert et kundeforhold», og ikke type spillprodukt eller tilgangsform (papirbillett/spillekort).

De ansatte opplyste at spillere kan sette inn inntil 1 000,- kroner om gangen på upersonlige spillekort som kan benyttes til å spille på databingoterminalene deres. Kortet kan fylles opp flere ganger. Dette medfører etter Lotteritilsynets vurdering etablering av kundeforhold etter hvitvaskingsregelverket og det skal dermed gjennomføres kundetiltak.

Tilsynet har avdekket at dere ikke gjennomfører kundetiltak i disse situasjonene. Det betyr at dere etablerer kundeforhold uten å gjennomføre kundetiltak. Dette er i strid med hvitvaskingsloven § 10 (1) bokstav a jf. hvitvaskingsforskriften § 4-1 (1).

### Transaksjoner som gjelder minst 16 000 kroner

EH Bingo må videre gjennomføre kundetiltak ved transaksjoner som gjelder minst 16 000 kroner for kunder som dere ikke har et etablert kundeforhold til, jf. § 10 (1) bokstav b. Beløpsgrensen beregnes samlet for transaksjoner som gjennomføres i flere operasjoner, men ser ut til å ha en sammenheng. Forpliktelsen til å se transaksjoner i sammenheng medfører i praksis at det også ved enkeltstående transaksjoner må gjennomføres et minimum av kundetiltak. Dette gjelder alle transaksjoner, uavhengig av betalingsmåte (kontant/kort), uavhengig av type spill (registrert/uregistrert spill og spilleverandør) og uavhengig av hvilken av deres bingohaller kunder spiller i.

For at dere som rapporteringspliktig skal overholde forpliktelsen etter hvitvaskingsloven § 10 (1) bokstav b, medfører det etter tilsynets vurdering at dere må kunne se alle kundens transaksjoner i sammenheng. Det betyr at dere må ha oversikt over alle kundens kjøp av spill både med kort og kontant, kjøp av ulike spill både i den enkelte bingohall, men også på tvers av deres bingohaller. Dere må på tilsvarende måte ha oversikt over utbetalte premier, uavhengig av om utbetalingen skjer til konto eller kontant, og uavhengig av hvilken av deres haller gevinsten har blitt utbetalt i.

De ansatte forklarte at de ikke har oversikt over kundenes samlede transaksjoner, da de ikke har system som setter de i stand til å få en slik oversikt.

Når de ansatte i bingohallen ikke har oversikt over kunders transaksjoner på noen som helst måte, hverken på det enkelte spill, på tvers av spill, betalingsmiddel eller bingohall og kan de følgelig heller ikke

vite når kundens transaksjoner eventuelt når minst 16 000 kroner. Dette medfører at kundens transaksjoner ikke blir sett i sammenheng og at dere dermed ikke oppfyller plikten etter hvitvaskingsloven § 10 (1) bokstav b.

#### Mistanke om hvitvasking

Sist, så er det plikt til å gjennomføre kundetiltak ved «*mistanke om hvitvasking*», jf. § 10 (1) bokstav c. Denne plikten kommer i tillegg til, og gjelder uavhengig av, beløpsgrensen i bokstav b og av om det er etablert kundeforhold etter bokstav a.

På spørsmål om når det ble gjennomført kundetiltak var det ingen av de ansatte som opplyste at dette ble gjort ved mistanke om hvitvasking. Dette er naturlig å se dels i sammenheng med manglende kunnskap om virksomhetens forpliktelser og om forhold som kan indikere hvitvasking, se punktet om brudd på krav til opplæring, og del i sammenheng med manglende systemløsninger.

Lotteritilsynet kan ikke se at de ansatte hadde tilstrekkelige system/verktøy for å sette de i stand til å gjøre vurderinger av mistanke. De ansatte må forholde seg til egne vurderinger av personene, helt uten mulighet for å ha den nødvendige informasjonen eller totaloversikten. Når det ikke er system for å se kunders totale transaksjoner verken på det enkelte spill, på tvers av de ulike spillproduktene i bingohallen, eller på tvers av de ulike bingohallene til den rapporteringspliktige, medfører dette en risiko for at forhold som kan indikere hvitvasking ikke blir identifisert.

Lotteritilsynet fikk opplyst at ingen av de ansatte reagerte når kjente kriminelle spiller med kontanter og de iverksatte heller ingen tiltak som følge av det. Dette til tross for at deres egen risikovurdering er at uregistrert kontantspill i seg selv medfører høy risiko for hvitvasking i disse to hallene. Dette medfører manglende kundetiltak og brudd på hvitvaskingsloven § 10 (1) bokstav c.

#### Løpende oppdatering av kundeforhold

Etter hvitvaskingsloven § 24 er dere forpliktet til å løpende følge opp kundeforhold. I deres egen rutine, (hvitvaskingsrutinen punkt 2.9) står det at:

##### *«Selskapet skal*

- *holde dokumentasjon og opplysninger om kunder jevnlig oppdatert ved gjennomføring av kundetiltak*
- *gjennomføre tiltak når det er tvil om tidligere innhentet informasjon er riktig eller fullstendig*
- *overvåke at transaksjoner som utføres under kundeforholdet er i samsvar med tidligere innhentede opplysninger om kunden, kundens risikoprofil, midlenes opprinnelse og kundeforholdets formål og tilsiktede art.»*

I rutinen fra 2020 stod et videre at

*[...] Som ledd i transaksjonsovervåkingen, skal ansatte varsle overordnede der kjente kunder avviker fra tidligere spillemønstre.»*

Dette er nå endret til

*«Som et ledd i transaksjonsovervåkingen, skal det legges inn løsninger i registreringssystemet for å varsle om avvik fra etablerte spillemønstre. Nærmere undersøkelser av aktivitet på spillerkonto løses sentralt.»*

Det står også at

*«Selskapet har et elektronisk system som kobler transaksjoner opp mot den enkelte kunde, uavhengig av betalingsform.»*

Det er vanskelig å forstå hvordan selskapet kan ha elektronisk system som fanger opp den enkelte kundes transaksjoner når de spiller på automatene med kontanter. Innsendt dokumentasjon viser heller ikke dette. Oversikten gjelder omsetning og kontantbruk på hallnivå, og ikke transaksjoner for den enkelte kunde. Det at det «skal legges inn løsninger» (vår understrekning) for å varsle om avvik fra etablerte spillemønstre, er heller ikke tilstrekkelig. Denne løsningen skulle vært på plass for flere år siden.

Som tidligere nevnt, forteller de ansatte at de ikke reagerer på endret spillemønster og de har slik vi vurderer det heller ikke verktøy som setter de i stand til å gjøre det. Ut fra resultatet av stikkprøvekontroll



om registrering av kundedata etter hvitvaskingsloven § 12, er det heller ingenting som tyder på at EH Bingo gjennomfører løpende oppdatering av kundeforhold i samsvar med regelverket.

Samlet sett fører manglende system og oversikt over transaksjoner, samt manglende gjennomføring av kundetiltak, til at de ansatte ikke er i stand til å avdekke forhold som kan indikere hvitvasking, jf. hvitvaskingsloven § 25. Slike undersøkelser og eventuell varsling videre til Økokrim etter § 26, er helt avgjørende i arbeidet mot økonomisk kriminalitet. Når dere som rapporteringspliktig ikke sørger for at dere har på plass et system som kan avdekke slike forhold, kan det medføre at dere blir brukt til å hvitvaske penger.

### **Vedtak om ilegging av tvangsmulkt**

Med hjemmel i hvitvaskingsloven § 47 (2) vedtar Lotteritilsynet å ilegge tvangsmulkt dersom vi ikke mottar dokumentasjon på at de ulovlige forholdene er opphørt snares mulig, og senest innen **28. februar 2025**.

Tvangsmulkt vil være en løpende dagmulkt og mulkten vil være i størrelsesorden **kroner 10 000 per dag** inntil vi mottar dokumentasjon på at alle ansatte i bingohallene til EH Bingo har gjennomført opplæring som gjør de i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og er kjent med virksomhetens forpliktelser etter hvitvaskingsloven.

Videre vil det være en løpende dagmulkt på **kroner 10 000 per dag** inntil vi mottar dokumentasjon på at dere gjennomfører kundetiltak og løpende oppfølging av kundeforhold i tråd med hvitvaskingsloven §§ 10, 12, 17 og 24.

En eventuell tvangsmulkt vil løpe fra og med **1. mars 2025** og inntil vi mottar dokumentasjon på at de ulovlige forholdene har opphørt.

### **Hva må dere gjøre?**

#### Opplæring:

Dere må sende oss oppdatert opplæringsplan for alle ansatte i deres bingohaller. Planen må inneholde tidspunkt for ny og oppdatert opplæring og hva som skal gjennomgås under opplæringen.

I tillegg må dere sende oss dokumentasjon på at alle ansatte i bingohallene faktisk har gjennomført den nye opplæringen som sikrer at de er kjent med hvilke forpliktelser EH Bingo har etter hvitvaskingsloven og at de er i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking. Vi ber om å få tilsendt opplæringsmateriale (for eksempel presentasjoner, disposisjoner o.l.) som er brukt under opplæringen, dersom det ikke er det samme som vi nå har mottatt. I tillegg ber vi om navn, signatur og dato som dokumentasjon på gjennomført opplæring.

#### Kundetiltak:

Uavhengig av pengespilloven, er dere forpliktet til å gjennomføre kundetiltak og å ha oversikt over den enkelte kundes transaksjoner etter hvitvaskingsloven. Dette betyr at dere må ha oversikt over alle kundenes transaksjoner, på tvers av ulike spill og uavhengig av betalingsmåte (kort/kontant). Dette gjelder også på tvers av EH Bingos bingohaller, ikke kun innenfor den enkelte bingohall. Videre må dere ha et system/støtteverktøy som gjør at de ansatte ute i bingohallene settes i stand til å gjennomføre rett kundetiltak til rett tid, basert blant annet på informasjon fra transaksjonsoversikten.

I tillegg må dere gjennomgå og oppdatere registrerte opplysninger og dokumentasjon for alle eksisterende kunder, da stikkprøvekontrollen og intervju avdekket at dagens registrering er mangelfull for flere av kundene. Registrerte opplysninger og dokumentasjon må samsvare med de kravene som følger av regelverket og deres egne rutiner og risikovurderinger.

Frist for å gjennomføre og dokumentere at de ulovlige forholdene er opphørt, settes til **28. februar 2025**.

### **Klage**

Dere har rett til å klage på vedtaket og klagefristen er **tre uker**, jf. forvaltningsloven §§ 28 og 29. Klagen sendes Lotteritilsynet, jf. forvaltningsloven § 32. Dersom Lotteritilsynet ikke gir dere medhold i klagen, vil den bli oversendt klageinstansen.

**Andre opplysninger**

Vedtak om opphør av ulovlige forhold og tvangsmulkt, er ikke til hinder for et eventuelt vedtak om ilegging av overtredelsesgebyr etter hvitvaskingsloven § 49. Dersom dette blir aktuelt, vil dere bli varslet og få anledning til å uttale dere i forkant.

Med hilsen

Anya Therese Markhus  
seniorrådgiver jurist

Tatyana Søreide Klepaker  
seniorrådgiver jurist

*Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur*