

# Hjelpelinjen for spilleavhengige



## Samtalestatistikk 2011

Lotteritilsynet  
februar 2012

## **Innhold**

1.	Innledning	s	3
2.	Samtalene til Hjelpelinjen	s	4
3.	Samtaler fra eller om spillere	s	5
4.	De som ringer	s	8
5.	Spillerne som samtalene handler om	s	10
6.	Om spillingen (pengespill)	s	13
7.	Konsekvenser for spiller (pengespill)	s	22
8.	Dataspill (spill som ikke er pengespill)	s	24
9.	Vedlegg	s	27

# 1. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige ble åpnet 28. april 2003 som et prøveprosjekt. Fra 2005 ble telefonen videreført som permanent ordning.

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

- hjelpe mennesker i krise
- vise til annen hjelp, blant annet behandling
- samle informasjon om spilleavhengighet

Hjelpelinjen er organisert som et samarbeid mellom Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet HF Sanderud. Lotteritilsynet har resultatansvar og ansvar for informasjon og markedsføring, mens telefonen fysisk er lagt til "Avdeling for rusrelatert psykiatri og avhengighet", en sengepost ved Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Ved sykehuset er det tilsatt daglig leder for Hjelpelinjen. Telefonen er betjent av helsepersonell som har fått spesialopplæring.

Denne samtalestatistikken er utarbeidet på grunnlag av informasjon fra samtaler som ble gjennomført i 2011. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtalen skjer på innringernes premisser, har vi ikke like mye informasjon fra hver innringer. Dette gjør at statistikkene på flere punkt ikke har data fra alle innringerne.

Registrerte data gir likevel viktig informasjon om pengespillproblemer, og gir en pekepinn på hvordan pengespillproblemer utvikler seg i befolkningen.

I noen av de mest detaljerte statistikkene er det få samtaler i enkelte kategorier. Om vi da har data fra bare en eller to samtaler vil dette bli vist som om vi har ingen samtaler, dvs. 0 eller 0 prosent. Der det er hensiktsmessig vil imidlertid kategorier med svært få samtaler (1 eller 2) bli slått sammen med andre nærliggende kategorier.

Hjelpelinjen får også en del samtaler om personer som spiller spill som ikke blir regnet som lotteri- eller pengespill. Fra og med 2007-statistikken har samtaler om slike spill blitt presentert for seg. I 2011 mottok Hjelpelinjen 264 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Dette statistikkheftet for 2011 er den åttende årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

## 2. Samtalene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	pst	Totalt 2003 - 2011
Enkeltpersoner med spilleproblemer	2 133	1 792	1 117	814	817	901	1010	59 %	13 097
Andre seriøse innringere	227	274	276	171	127	146	167	10 %	1 875
Useriøse / feilringinger	1 145	1 074	824	380	528	792	544	32 %	6 886
sum	3 505	3 140	2 217	1 365	1 472	1 839	1721	100 %	21 858

Siden starten våren 2003 har Hjelpelinjen for spilleavhengige besvart nærmere 22 000 samtaler. Over 13 000 har handlet om enkeltpersoner med spilleproblemer.

I 2011 ble det gjennomført 1 010 samtaler fra eller om spillere. Dette er en økning på 109 samtaler eller 12 prosent fra året før. I tillegg fikk linjen 167 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar også en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2011 utgjorde slike 32 prosent. Disse er imidlertid korte og utgjør en liten del av total samtaletid. De fleste er ikke useriøse, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerselskap, og som oftest Norsk Tipping. Samtalene er kort omtalt i vedlegg til denne rapporten.

Innringere (seriøse samtaler)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Spillere	57 %	55 %	40 %	37 %	37 %	35 %	34 %
Pårørende/venner	31 %	31 %	41 %	43 %	45 %	39 %	40 %
Profesjonelle	5 %	5 %	4 %	6 %	7 %	4 %	3 %
Arbeidsgivere	0,8 %	1,2 %	0,9 %	0,7 %	0,5 %	1 %	0,6 %
Ukjent	0,8 %	1,4 %	1,2 %	6 %	3 %	20 %	21 %
Andre	5 %	7 %	12 %	7 %	7 %	0,4 %	0,6 %
Sum	100 % (2 360)	100 % (2 066)	100 % (1 393)	100 % (985)	100 % (944)	100 % (1 047)	100 % (1 177)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2011 hhv 37 % og 34 %). Fra 2010 er pårørende og venner registrert hver for seg som innringere. Pårørende utgjør i 2011 37,1 prosent og venner 2,6 prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (167 i 2011) er utelatt fra den videre gjennomgangen. Dette er samtaler av mer generell karakter, for eksempel med journalister og helsepersonell der samtalene ikke handler om enkeltspillere. Disse samtalene inngår som en naturlig del av Hjelpelinjens daglige drift, men er ikke relevant i statistisk analyse av spillere og deres problemer. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

### 3. Samtaler fra eller om spillere

Dette er samtaler der spiller eller andre på vegne av spillerne har ringt Hjelpelinjen.

#### Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Januar	197	183	107	70	67	84	98
Februar	192	188	155	58	63	80	79
Mars	197	231	148	57	90	94	80
April	198	177	99	83	69	72	78
Mai	186	211	110	63	63	75	96
Juni	187	172	86	47	56	56	57
Juli	142	119	61	62	51	63	48
August	183	80	48	61	78	68	80
September	152	94	75	61	74	84	115
Oktober	162	120	69	105	59	88	96
November	198	117	91	84	87	74	121
Desember	139	100	68	63	60	63	62
Totalt	2 133	1 792	1 117	814	817	901	1010

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 13 097 samtaler som handler om spillere. 2011 var det fjerde hele året der hjelpetelefonen har hatt mindre trafikk sammenlignet med antall innringere før vi fikk automatforbudet i 2007. Tallet på samtaler var stabilt fra 2008 til 2009, men viste en økning til 2010 og en ny økning i 2011.

Reduksjonen i 2006, 2007 og 2008 må sees i sammenheng med seddelforbudet på gevinstantomater som ble innført 1. juli i 2006 og automatforbudet som trådte i kraft 1. juli 2007.

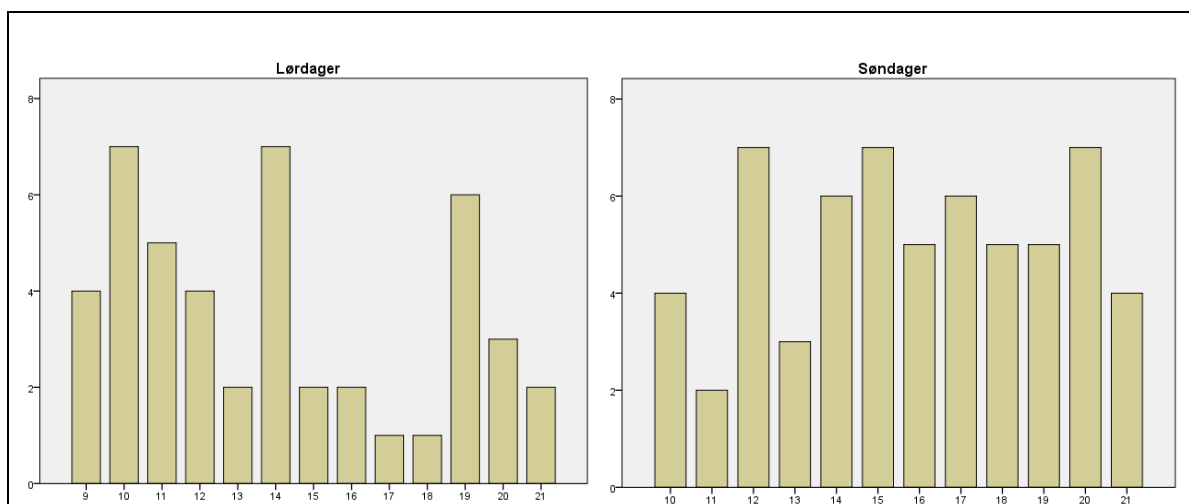
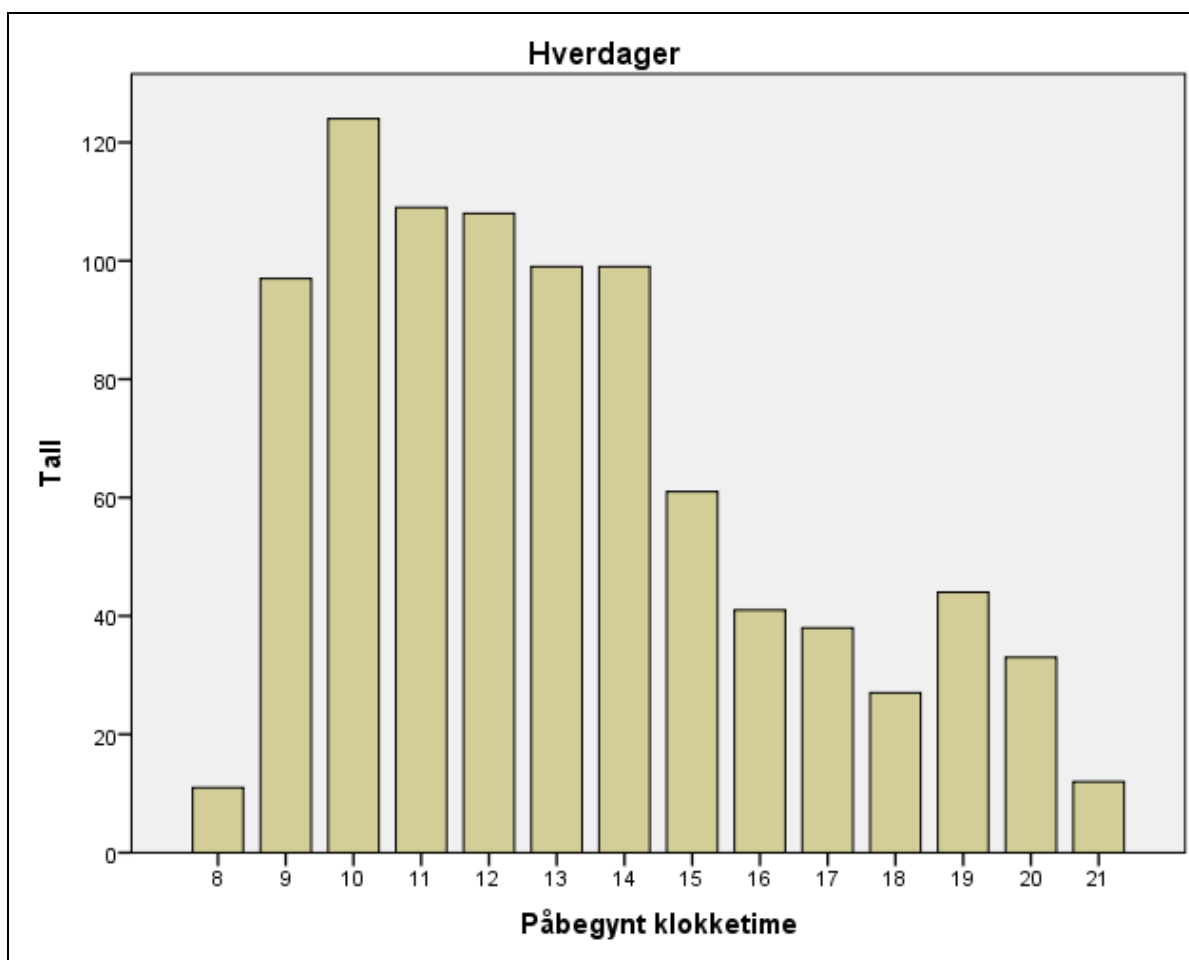
Gjennom hele 2011 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00, 7 dager i uken. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

#### Samtaler per ukedag

(fra eller om spillere)	2011	
	antall	prosent
Mandag	216	21 %
Tirsdag	215	21 %
Onsdag	159	16 %
Torsdag	163	16 %
Fredag	150	15 %
Lørdag	46	5 %
Søndag	61	6 %
Total	1 010	100 %

Det er flest samtaler på hverdager.

## Samtaler per påbegynt klokke time 2011



På hverdager er trafikken spredt over hele åpningstiden, men færre samtaler fra klokka 15:00. Også i helgene er trafikken fordelt gjennom hele åpningstiden, men på søndager kommer flere av samtalene senere på dagen.

## Lengde på samtalene i 2011

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler <sup>1</sup>	Totalt tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	17 min 47 sek	21 min 29 sek	1 007	361 timer	91 %
Andre reelle samtaler	4 min 15 sek	9 min 2 sek	161	24 timer	6 %
Useriøse eller feilringinger	0 min 57 sek	1 min 22 sek	524	12 timer	3 %
Totalt alle typer samtaler	9 min 32 sek	14 min 4 sek	1 692	397 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 21 minutter. Den lengste varte i 1 time og 51 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte i snitt 9 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på i overkant av 1 minutt. Disse utgjorde i 2011 32 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde bare 3 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

I 2010 varte samtalene fra eller om spillere i snitt 22 minutter, og total tidsbruk for alle samtaler ved Hjelpelinjen var 372 timer.

## Hjelp som er gitt i samtalene

Samtaler fra eller om spillere:	2008	2009	2010	2011	
	prosent	prosent	prosent	tall	prosent
Støtte/veiledning	78 %	80 %	81 %	651	64 %
Informasjon om behandling	62 %	61 %	42 %	464	46 %
Økonomisk rådgivning	44 %	46 %	42 %	428	42 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	22 %	13 %	4 %	82	8 %
Generell informasjon	20 %	23 %	30 %	297	29 %
Oppfølgingssamtale	6 %	7 %	4 %	109	11 %
Annen informasjon	2 %	2 %	0,3 %	8	0,8 %
N (antall)	814	817	901	1 010	100 %

Det er oftest gitt støtte/veiledning. I forholdsvis mange samtaler er det også gitt økonomisk rådgivning og informasjon om behandlingstilbud. De senere årene er det færre samtaler der det er gitt informasjon om selvhjelps- og støttegrupper. Det er også registrert færre oppfølgingssamtaler.

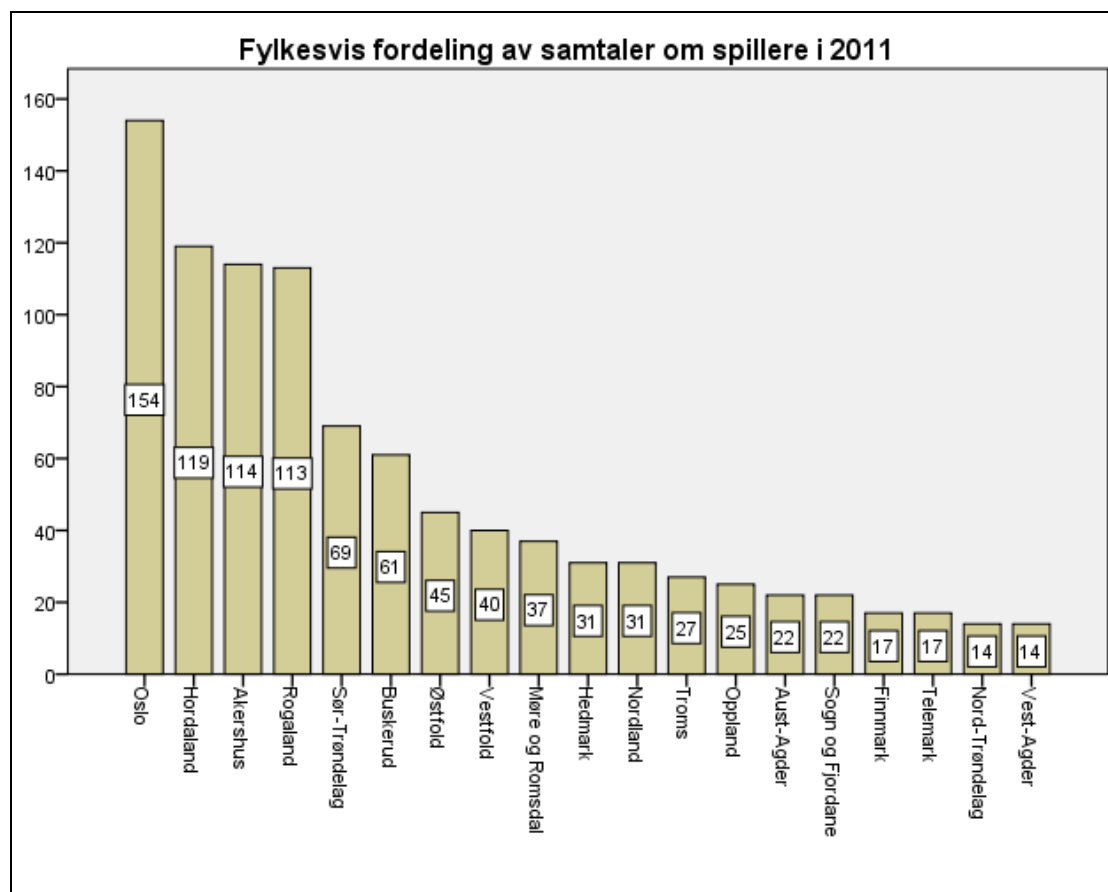
I alle samtaler vil den som ringer få en form for støtte og veiledning, men når samtalene også har et mer presist mål er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

For 60 samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2011.

<sup>1</sup> For å utelukke samtaler med feilregistrert varighet er samtaler om spillere utelatt dersom de er registrert med varighet over 2 timer. Samtaler om spillere over 1 time har forekommet. Andre seriøse samtaler er utelukket dersom de er registrert med varighet over 1 time. Feilringinger og useriøse samtaler er utelatt om de er registrert med varighet over 15 minutter. Totalt 29 samtaler er utelukket.

## 4. De som ringer

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som ringte på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg hatt 167 andre seriøse samtaler som ikke er medregnet.



Flest samtaler kom fra Oslo, Hordaland, Akershus og Rogaland.

I tillegg er det 38 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert.

I den videre gjennomgangen er spillerne som samtalene handler om presentert i to deler:

Først viser vi resultat for spillere med pengespillproblem. Her er det også *noen som i tillegg* har problem med dataspill (spill som ikke er pengespill). Her inngår totalt 746 samtaler.

Deretter viser vi resultat for spillere som utelukkende har problem med dataspill. Her inngår totalt 264 samtaler.



Hvem ringer om spillerne?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Spillerne selv	46 %	22 %	40 %
Pårørende	36 %	64 %	43 %
Venner	3 %	2 %	3 %
Profesjonelle (f.eks. Lege eller sos.ktr.)	4 %	5 %	4 %
Arbeidsgiver	0,9 %	0 %	0,7 %
Andre/ukjent	10 %	7 %	9 %
Total	100 %	100 %	100 %
N (antall)	746	264	1 010

De fleste samtaler blir ringt inn av spillerne selv eller pårørende. Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 46 prosent av samtaler. De fleste andre, 39 prosent, kom fra pårørende eller venner.

For de som bare har problem med dataspill blir 64 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

Tidligere samtale om samme spiller?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Nei	80 %	85 %	82 %
Ja	18 %	13 %	17 %
Ikke tema / usikker	2 %	2 %	2 %
Total	100 %	100 %	100 %
N (antall)	746	264	1 010

I de fleste samtaler (82 %) er spilleren omtalt ved Hjelpelinjen for første gang, og som det fremgår er det også en del samtaler der spiller eller andre har ringt før (17 %). Vi har ikke tall for hvor ofte man eventuelt har ringt.

I en rekke analyser er det gunstig ikke å telle samme spiller mer enn en gang. Da blir utvalget avgrenset til samtaler der spiller er omtalt for første gang (de som er oppført med "nei" i tabellen over).

## 5. Spillerne som samtalen handler om

87 prosent av samtalen er gjennomført om mannlige spillere. Tabellen under viser alle samtaler der spillers kjønn er registrert.

<b>Spillerens kjønn</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	17 %	2 %	13 %
Mann	83 %	98 %	87 %
N (antall)	733	262	995

For å unngå at spillere blir talt flere ganger viser vi i tallene nedenfor en avgrensning til førstegangs-samtaler der kjønn, alder, fødeland, sivil- /bostatus og hovedinntektskilde er registrert.

<b>Spillerens kjønn</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	16 %	2 %	13 %
Mann	84 %	98 %	87 %
N (antall)	595	224	819

<b>Spillerens alder</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Under 18 år	3 %	52 %	16 %
18-24 år	15 %	41 %	23 %
25-39 år	44 %	7 %	34 %
40-59 år	31 %	0 %	22 %
60 år og eldre	7 %	0 %	5 %
N (antall)	583	225	808

<b>Spiller født i Norge</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Ja	80 %	95 %	84 %
Nei	20 %	5 %	16 %
N (antall)	599	225	824

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 84 prosent, og 3 prosent er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 98 prosent og 52 prosent av samtalen gjelder barn / ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtalen om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (44 %) og 40 til 59 år (31 %).

Spillernes snittalder er 32,3 år<sup>2</sup> (N= 808).

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 37,6 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 18,8 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 35,8 år for menn og 46,6 år for kvinner.

Fra 2011 har Hjelpelinjen også registrert om spiller er født i Norge eller ikke. Hver femte førstegangssamtale (20 %) som handler om pengespillproblemer gjelder en spiller som ikke er født i Norge. Tilsvarende andel for dataspillproblemer er hver tjuende samtale (5 %). Vi har ikke registrert opplysninger om hvilket fødeland disse spillerne har.

<b>Spillerens sivile status / bostatus</b>	<b>Pengespill er problemspill</b>	<b>Dataspill er problemspill</b>	<b>Totalt</b>
Bor alene	37 %	14 %	31 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	14 %	78 %	32 %
Enslig forsørger	2 %	0 %	2 %
Gift/samboer	43 %	5 %	32 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	3 %	2 %	3 %
Annet	0,7 %	0 %	0,5 %
<b>N (antall)</b>	<b>536</b>	<b>211</b>	<b>747</b>

<b>Spillerens hovedinntektskilde</b>	<b>Pengespill er problemspill</b>	<b>Dataspill er problemspill</b>	<b>Totalt</b>
Lønnsinntekt egen	71 %	25 %	58 %
Lønnsinntekt andre i husst.	3 %	1 %	3 %
Trygd eller andre støtteordn.	18 %	6 %	15 %
Lommepenger	3 %	57 %	18 %
Studielån	4 %	11 %	6 %
Annet	0 %	0 %	0 %
<b>N (antall)</b>	<b>583</b>	<b>216</b>	<b>799</b>

Der vi har kunnskap om sivil- / bostatus og inntektskilde ser vi at 43 prosent av spillere med pengespillproblemer er gifte eller samboere. Vi ser også at 71 prosent av dem har egen lønnsinntekt som hovedinntektskilde. Spillere med utelukkende problematisk forhold til dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (78 %) og har lommepenger som inntektskilde (57 %).

<sup>2</sup> Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelverdi i 5 års alderkategorier.

## Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
www.hjelpelinjen.no	70 %	77 %	72 %
Nettside spilloperatører	1 %	0 %	1 %
Bingo	6 %	0 %	4 %
Brosjyre / tippemateriell	4 %	0 %	3 %
Telefonkatalog / opplysningstj.	2 %	2 %	2 %
NT terminal (Multix)	2 %	0 %	2 %
Familie / venner / kollega	14 %	14 %	14 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	10 %	15 %	12 %
Arbeidsgiver	2 %	0 %	2 %
Internett medier (nyheter)	6 %	4 %	5 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	3 %	8 %	5 %
TV/tekst-TV	1 %	0 %	1 %
Annet	4 %	3 %	4 %
N (antall)	474	178	652

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema<sup>3</sup>.  
Internett blir oftest nevnt som kilde og særlig Hjelpelinjen sin egen nettside.

---

<sup>3</sup> 173 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

## 6. Om spillingen (pengespill)

### Pengespill<sup>4</sup> som er omtalt i samtalene

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

Spill som er nevnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tall	prosent	tall	prosent
Kasinospill (nett)	226	30 %	192	32 %
Poker	215	29 %	182	30 %
Odds	195	26 %	167	28 %
Tipping	77	10 %	67	11 %
Databingo	155	21 %	122	20 %
Bingo	72	10 %	59	10 %
NT terminal (Belago)	14	2 %	12	2 %
Bingoautomater	10	1 %	7	1 %
Hest	76	10 %	70	12 %
NT terminal (Multix)	74	10 %	55	9 %
Lotto /Viking Lotto/Extra	34	5 %	30	5 %
Keno	23	3 %	20	3 %
Joker	13	2 %	11	2 %
Skrapelodd	40	5 %	22	4 %
Andre pengespill	14	2 %	11	2 %
Andre kortspill	3	0,4 %	0	0 %
Gevinstautomater	5	0,7 %	5	0,8 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Usikker / vil ikke si	15	2 %	11	2 %
Ikke tema	28	4 %	13	2 %
N (tall)		746		600

Det er nettkasino og poker som oftest er nevnt i samtalene. Mange samtaler handler da om spill som ikke er regulert i Norge.

Andre spill som oftere er omtalt ved Hjelpelinjen er blant annet oddsspill og databingo.

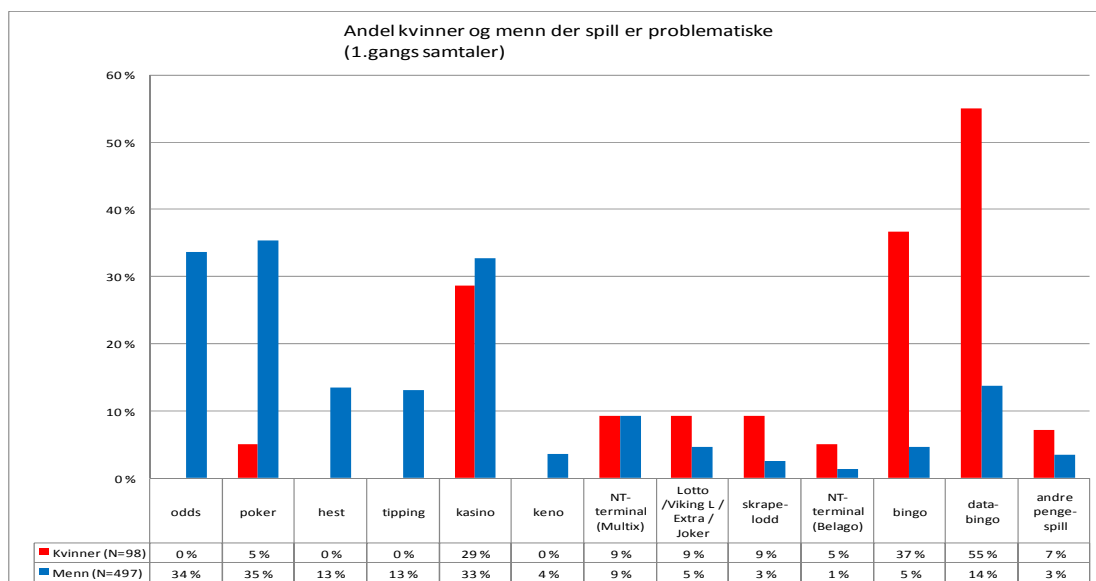
Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

Vi avgrensner videre gjennomgang av type spill til førstegangs samtaler.

<sup>4</sup> Også her er de som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) presentert for seg. I 49 samtaler er dataspill nevnt for spillere som også har nevnt pengespill. I førstegangs samtaler utgjør dette 41 samtaler.

## Problematiske pengespill i forhold til kjønn, alder og fødeland

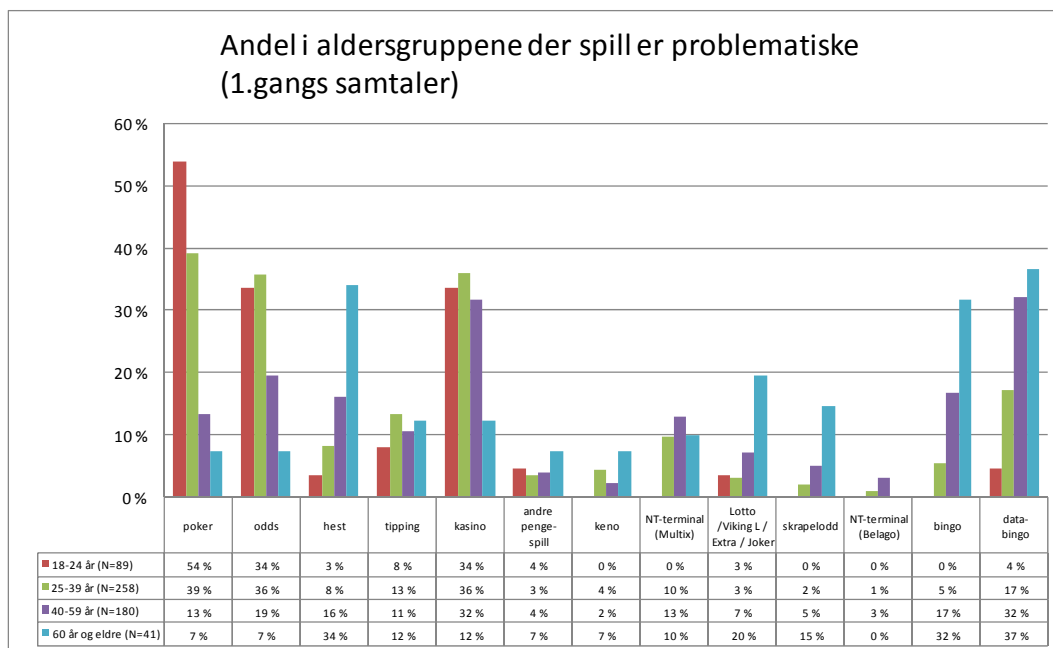
Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs-samtaler, og resultatene viser de ulike pengespillene<sup>5</sup> som er omtalt ved Hjelpelinjen.



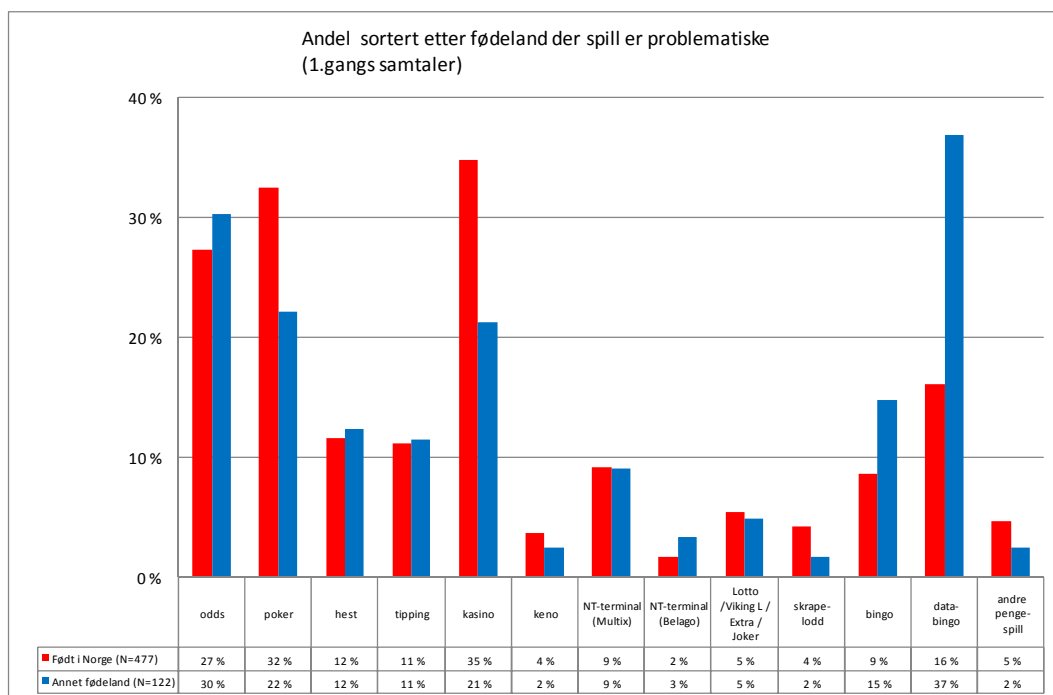
Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men spesielt bingospillene blir forholdsvis oftere nevnt for kvinnelige spillere.

For kvinner er det spillene bingo, databingo og kasino som oftest blir nevnt. For menn er det flere spill som nevnes, og oftest odds, poker, og kasino.

<sup>5</sup> På grunn av få samtaler for enkelte spill når vi deler inn i kjønn, aldersgrupper og fødeland inngår gevinstautomater, bingoautomater, pantelotteriet og andre kortspill i kategorien sammen med andre pengespill.



Yngre spillere<sup>6</sup> (under 39 år) er oftest omtalt i forhold til poker, odds og kasinospill. Eldre spillere er i større grad fordelt på flere typer spill, og i eldste aldersgrupper er flest omtalt med problematiske spill som databingo, bingo og hestespill.



Spillere født utenfor Norge er for mange spill omtalt i forholdsvis like stor grad som spillere født i Norge, men prosentvis oftere for databingo og bingo. Spillere født i Norge er prosentvis oftere omtalt for poker og kasino.

<sup>6</sup> På grunn av lite antall spillere under 18 år er denne aldersgruppen utelatt fra oppstillingen. Her inngår bare 15 førstegangssamtaler, og for alle spillene er det enten 0, 1 eller 2 spillere som er omtalt.

Når spillerne har problemer med mer enn ett spill er det også registrert hvilket som er hovedproblemspillet.

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	tall	prosent
Poker	122	20 %
Kasinospill (nett)	109	18 %
Odds	120	20 %
Tipping	0	0 %
Databingo	95	16 %
Bingo	9	2 %
NT terminal (Belago)	0	0 %
Hestespill	54	9 %
NT terminal (Multix)	25	4 %
Lotto / Viking Lotto/ Extra /Joker	4	0,7 %
Keno	4	0,7 %
Skrapelodd	5	0,8 %
Andre pengespill	6	1 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	25	4 %
Usikker / vil ikke si	18	3 %
Ikke tema	4	0,7 %
Total	600	100 %

Som hovedproblemspill i førstegangssamtaler utgjør poker og kasinospill 39 prosent av samtalene ved Hjelpelinjen.

Mange av samtalene gjelder også oddsspill, og som oftest er det snakk om oddspill fra Norsk Tipping. Når odds er nevnt som hovedproblemspill har 76 prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping<sup>7</sup>.

18 prosent har databingo eller bingo.

Hestespill er hovedproblemspill i 9 prosent av samtalene i 2011. Dersom det i samtalene kommer fram hvilke type hestespill som er problematisk blir dette registrert. 74 prosent av samtalene er registrert med spill fra Norsk Rikstoto<sup>8</sup>. Der det er nevnt hvilke av spillene som er problematiske er det oftest nevnt spill som kan spilles i enkeltløp (Vinner, Plass, Duo og Trippel). Dette gjelder 22 av 54 spillere. Totalt nevnes daglige spill (V4 og V5) for 3 spillere. Ukespillene (V75 og V65) er ikke nevnt for noen. For 15 spillere blir det sagt at det spilles hos Rikstoto uten at det kommer fram hvilke spill det gjelder.

25 samtaler gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix)<sup>9</sup>.

Innringerne har kunnet nevne flere spill som problematiske, men tabellen under viser at de fleste likevel bare har nevnt ett eller to spill.

<sup>7</sup> I tillegg har 19 % nevnt andre operatører og i 5 % av samtalen har ikke operatør vært tema.

<sup>8</sup> I de øvrige samtalene har operatør ikke vært tema eller det har vært en annen operatør.

<sup>9</sup> I 10 av samtalene er det registrert hvilke spill som spilles på terminalene, og i 7 nevnes spillet Jokerdryss Bling Bling.



<b>Hvor mange spill som er nevnt</b> (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	310	52 %
2 spill	145	24 %
3 eller 4	104	17 %
5 eller flere	19	3 %
Ikke registrert	22	4 %
Total	600	100 %

### 2010 og 2011 (hovedproblem - pengespill<sup>10</sup>)

Hovedproblemsspill (eller det eneste)	2010	2011
Poker	141	122
Kasinospill (nett)	75	109
Odds	134	120
Tipping	4	0
Databingo	40	95
Bingoautomater 2010 - NT terminal Belago 2011	31	0
Bingo	20	9
Hestespill	58	54
NT terminal (Multix)	12	25
Lotto /Viking Lotto/ Extra /Keno/Joker	15	8
Skrapelodd	3	5
Andre pengespill	7	6
Sum	540	553

Tallet på samtaler om poker er redusert fra 2010 mens det i 2011 har vært flere samtaler om kasinospill.

Tallet på samtaler om oddsspill er redusert noe.

Tallet på samtaler om bingospill har totalt sett hatt en økning fra om lag 90 til i overkant av 100. Hestespill har hatt en liten reduksjon.

Samtaler om Multix-spill har hatt om lag en dobling gjennom 2011.

<sup>10</sup> Evt. dataspill som hovedproblemsspill er utelatt fra oppstillingen. Også samtaler der type hovedproblemsspill ikke er registrert.

### Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, terminaler eller TV<sup>11</sup>:

	tall	prosent
PC / Internett hjemme	365	61 %
PC / Internett arbeid	73	12 %
PC / Internett annet sted	13	2 %
Mobiltelefon	9	2 %
TV / annet	4	0,7 %
Ikke PC eller mobil	114	19 %
Usikker	8	1 %
Ikke tema	62	10 %
Total	600	

Utvalget er også her avgrenset til førstegangs-samtaler og spillere som har pengespillproblemer.

68 prosent av spillerne spiller hovedproblemspillet på en eller flere elektroniske plattformer.

Menn spiller langt oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 75 prosent<sup>12</sup> spilt på Internett, PC eller mobiltelefon. Andel for kvinner er 33 prosent.

I forhold til alder er disse spillerne prosentvis oftest i aldersgruppene under 40 år.

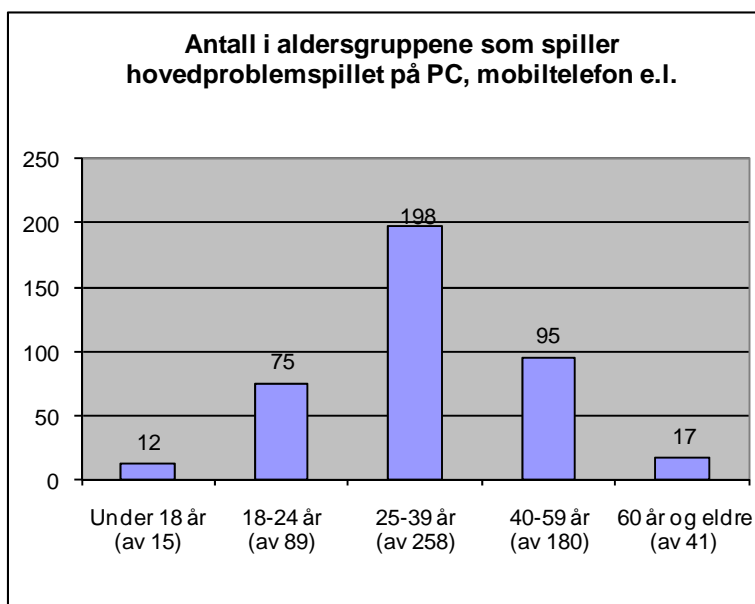
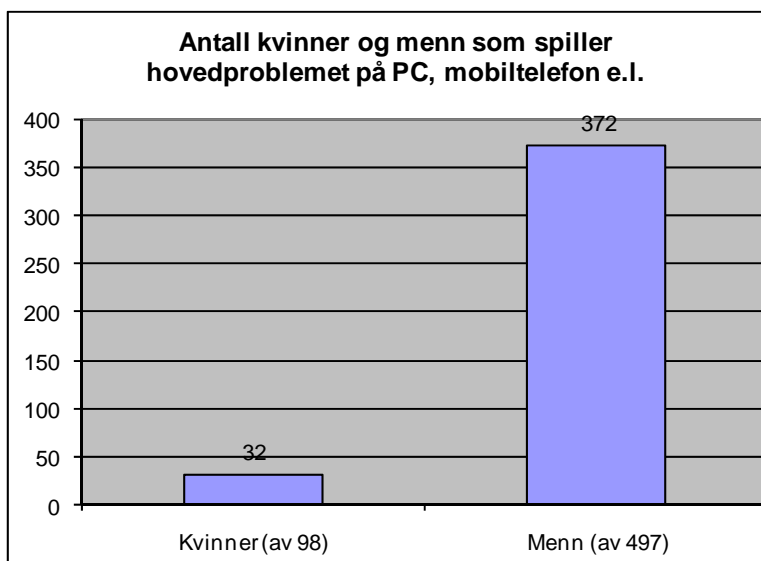
#### Andel<sup>13</sup> der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

Under 18 år	80 %
18 – 24 år	84 %
25 – 39 år	77 %
40 – 59 år	53 %
60 år og eldre	41 %

<sup>11</sup> NT-terminal for Multixspill og databingo i bingohall er ikke medregnet i oppstillingen.

<sup>12</sup> Menn: N=497 og kvinner: N=98.

<sup>13</sup> Under 18 år: N=15, 18 – 24 år: N=89, 25 – 39 år: N=258, 40 – 59 år: N=180 og 60 år og eldre: N=41.



**Hva som er hovedproblemspillet når det blir spilt på en elektronisk plattform (Internett PC og mobil)**

Antall	total
Poker	110
Kasinospill	104
Odds	108
Hestespill	38
Keno	3
Andre pengespill	6
Ikke oppgitt	16
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	22
<b>Sum</b>	<b>407</b>

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler. Noen har spilt på flere elektroniske måter, men flest spiller på PC/Internett hjemme.

Poker er nevnt for 110 spillere. De fleste som er omtalt, 102, spiller fra PC hjemme, men i tillegg eller i stedet for er det også registrert 21 samtaler der det er spilt fra PC på arbeidsplassen. For 5 er det også nevnt spill fra PC et annet sted.

Kasinospill blir nevnt totalt for 104 spillere. 97 spiller fra PC hjemme. For 20 er det nevnt PC på arbeid.

Oddsspill blir nevnt for 108 spillere. 92 spiller fra PC hjemme, 21 spiller fra jobb og 5 fra PC et annet sted.

Hestespill blir nevnt for totalt 38 spillere. Her er PC hjemme nevnt for 32 og fra PC på jobb for 6.

Noen som omtales på Hjelpelinjen med pengespillproblemer har dataspill som ikke er pengespill som det mest problematiske spillet. Dette kommer vi tilbake til senere i rapporten.

### **Om man spiller andre spill enn hovedspillet på en elektronisk måte:**

I 268 førstegangs samtaler har vi registrert flere problematiske spill enn ett. For mange av disse er det også sagt at andre spill enn hovedproblemspillet blir spilt på nettet.

66 prosent (177 av 268) spiller hovedproblemspillet sitt på en elektronisk måte, og av disse spiller også 58 et annet problematisk spill på Internett e.l.

Det er også 9 spillere som bare spiller et annet problematisk spill enn hovedproblemspillet på en elektronisk måte.

### **Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtale tidspunktet)**

<b>Frekvens for 1.gangs samtaler</b>	tall	prosent	Prosent der frekvens er omtalt
Daglig	199	33 %	34 %
En eller flere ganger i uken	279	47 %	48 %
Sjeldnere enn hver uke	58	10 %	10 %
Spiller ikke nå (er "spillefri")	18	3 %	3 %
Usikker	27	5 %	5 %
Ikke tema	19	3 %	
Total	600	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema blir det oppgitt at 82 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 34 prosent spiller daglig.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke helt å vite hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatene seg nevneverdig (84 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 33 % spiller daglig (N=251)).

**Hvor mye spiller har tapt totalt på pengespill de siste 4 ukene  
(samtaletidspunktet)**

<b>Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)</b>	tall	prosent	Prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	25	4 %	5 %
Under 2 000 kr	37	6 %	7 %
Kr 2 000 til 5 999	167	28 %	30 %
Kr 6 000 til 9 999	147	25 %	27 %
Kr 10 000 til 19 999	55	9 %	10 %
Kr 20 000 eller mer	45	8 %	8 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	3	0,5 %	0,5 %
Usikker	74	12 %	13 %
Ikke tema	47	8 %	
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

I samtaler der tapet er omtalt er det 7 prosent som på samtaletidspunktet sier det ikke er tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene og 5 prosent der det ikke er spilt pengespill.

18 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer. Noen få (0,5 %) oppgir at de har vunnet mer enn de har tapt i denne perioden. Merk også at 13 prosent er usikre, dette kan blant annet forklares med at innringere som er pårørende kan være usikre på beløpsstørrelser.

Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatet seg så mye (7 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000, 4 % har ikke spilt pengespill og 22 % har tapt mer enn kroner 10 000 (N=235).

## 7. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalen ved Hjelpelinjen har vi data om konsekvenser for følgende:

- helsemessige forhold
- sosiale relasjoner
- jobb og utdanning
- finansiering av spilling
- spillegjeld

Vi avgrensner her utvalget til førstegangs innringere som ringer på vegne av seg selv, og som også har ringt om pengespill. Andre samtaler, f.eks. fra pårørende er ikke tatt med.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	12	5 %	5 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	37	14 %	16 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	203	79 %	86 %
Selvordstanker eller – forsøk	44	17 %	19 %
Usikker	10	4 %	4 %
Ikke tema	21	8 %	
N (antall)		257	236

De fleste spillerne oppgir at de har fått helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 86 prosent konsekvenser av psykisk art. 19 prosent har hatt selvmordstanker og 16 prosent oppgir ellers fysiske plager.

<b>Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner)</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
Samlivsbrudd	24	9 %
Forsømmer barn	77	30 %
Forsømmer andre	110	43 %
Uteblir fra vennekrets	65	25 %
Annet	25	10 %
Ikke tema	52	20 %
N (antall)		257

I samtaler med spillerne nevner 80 prosent en eller flere svakkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær.

<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	50	19 %	25 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	114	44 %	56 %
Sluttet	12	5 %	6 %
Annet	30	12 %	15 %
Usikker	3	1 %	1 %
Ikke tema	54	21 %	
N (antall)		257	203

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 56 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem. 6 prosent oppgir at de har måttet slutte i jobb eller med utdanning.

<b>Om en har finansiert spilling med noe av følgende,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	27	11 %	12 %
Lånte penger	169	66 %	74 %
Ulovlige handlinger	58	23 %	25 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	71	28 %	31 %
Arv/forskudd på arv	22	9 %	10 %
Usikker	2	0,8 %	0,9 %
Ikke tema	29	11 %	
N (antall)		257	228

I samtaler der finansiering har vært tema oppgir 74 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Færre oppgir salg av eiendeler (31 %), ulovlige handlinger (25 %), eller finansiering ved hjelp av arv (10 %).

<b>Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	53	21 %	23 %
Under 25 000	21	8 %	9 %
25 000 – 99 999	67	26 %	29 %
100 000 – 499 999	58	23 %	25 %
500 000 eller mer	21	8 %	9 %
Usikker	15	6 %	6 %
Ikke tema	22	9 %	
Totalt	257	100 %	100 %

Der spillgjeld har vært tema i samtalen sier 23 prosent at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 9 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 29 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

34 prosent hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer, der 9 prosent hadde spillegjeld på en halv million kroner eller mer.

## 8. Dataspill (spill som ikke er pengespill)

Samtaler som handler om spill som ikke er lotteri- eller pengespill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 264 samtaler er der utelukkende nevnt slike spill:

- 64 % av samtalen er ringt inn av pårørende, i 22 % har spilleren ringt inn selv
- 85 % av samtalen er førstegangs samtaler
- 98 % av samtalen handler om gutter og menn
- 52 % av spillerne som er omtalt er under 18 år
- snittalderen er 18,8 år
- 78 % bor hos foreldre eller andre foresatte
- 57 % har lommepenger som hovedinntektskilde

I tillegg kommer en del samtaler der spiller også har problem med pengespill. Tidligere i presentasjonen har vi blant annet sett at det for 25 spillere med pengespillproblemer blir nevnt at dataspill (spill som ikke er pengespill) er det mest problematiske.

Totalt er det gjennomført 313 samtaler med dataspill som tema. 266 av disse samtalen er førstegangs samtaler.

### Type spill (førstegangs samtaler)

Rollespill	20 %
World of Warcraft	36 %
Action- / skytespill	19 %
Strategispill	9 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	0 %
Bilspill eller simulasjonsspill	0 %
Usikker	8 %
<u>Ikke tema</u>	<u>6 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	266

Rollespill er oftest nevnt, og totalt i 56 prosent av samtalen. World of Warcraft er også et rollespill, men er i 2011 registrert særskilt.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

### Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

Mindre enn 2 timer	0 %
2 – 3 timer	4 %
4 til 5 timer per dag	20 %
6 timer eller mer	59 %
Usikker	5 %
<u>Ikke tema</u>	<u>12 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	266



Av 266 førstegangs samtaler er 225 utelukkende dataspill. 41 samtaler kommer i tillegg der også pengespill er omtalt. I disse 41 samtalene er dataspill hovedproblempillet i 23 samtaler. I 16 samtaler er det enten poker, kasinospill eller odds som er hovedproblempillet.

### **Konsekvenser av spillingen (dataspill)**

Også her vil vi vise konsekvenser av spillingen. Vi avgrensner til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problempill.

Lesere må være oppmerksom på at vi her ikke har avgrenset til innringere som ringer om seg selv. Årsaken er at de fleste samtalene kommer fra pårørende. Informasjonen om konsekvenser for spiller baserer seg dermed ikke på informasjon fra spillerne selv.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt i 1.gangs samtaler	tall	Prosent	prosent der dette er tema
Ingen	47	21 %	22 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	51	23 %	24 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	119	53 %	56 %
Selvmordstanker eller – forsøk	7	3 %	3 %
Usikker	8	4 %	4 %
Ikke tema	14	6 %	
N (antall)		225	211

For de fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 56 prosent at spillerne har fått psykiske helsemessige konsekvenser. 24 prosent nevner også fysiske konsekvenser.

<b>Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner)</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
Samlivsbrudd	5	2 %
Forsømmer barn	21	9 %
Forsømmer andre	86	38 %
Uteblir fra vennekrets	142	63 %
Annet	12	5 %
Ikke tema	27	12 %
N (antall)		225

I samtalene er sosiale konsekvenser ofte tema, og oftest at spillerne uteblir fra vennekretsen.

<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	13	6 %	6 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	142	63 %	69 %
Sluttet	46	20 %	22 %
Annet	7	3 %	3 %
Usikker	4	2 %	2 %
Ikke tema	20	9 %	
N (antall)		225	205

Der dette har vært tema sider de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 69 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem og 22 prosent at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

## 9. Vedlegg

### Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Tabellen viser hvor mange som ringer nummeret til Hjelpelinjen og gjennomførte samtaler. Statistikk over anrop (når en slår nummeret) får vi fra Telenor. Statistikk over samtaler utarbeider Hjelpelinjen. For 2011 mangler anropstatistikk fra Telenor fram til og med april. Dermed er 2011-tallene her avgrenset til perioden fra mai til desember.

Anrop og besvarte samtaler	anrop	besvarte	svarprosent
2010	4 240	1 839	43 %
2010 i åpningstiden	3 649	1 766 <sup>14</sup>	48 %
2011 (mai til desember)	2 756	1 141	41 %
2011 i åpningstiden (mai-des)	2 408	1 101 <sup>15</sup>	46 %

I åpningstiden i 2011 har svarprosenten vært 46 prosent. Dette er omtrent samme svarprosent som i 2010.

Anrop blir registrert hver gang telefonnummeret 800 800 40 blir slått på en telefon. Registreringen skjer selv om innringer legger på før telefonen ringer hos Hjelpelinjen. Innringere som får opptattsignal og ringer opp igjen blir registrert med ett anrop for hver gang de slår nummeret. Differansen mellom tekniske anrop og samtaler er derfor ingen fullgod indikasjon på linjens tilgjengelighet og kapasitet.

Anrop fra fast- og mobiltelefon i 2011:

Skjult nummer	156	6 %
Mobiltelefon	1 590	58 %
Fasttelefon	929	34 %
Ikke registrert	81	3 %
Totalt	2 756	100 %

63 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon eller telefon med skjult nummer.

<sup>14</sup> 1 839 samtaler fratrukket 73 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

<sup>15</sup> 1 141 samtaler fratrukket 40 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

# Kopi av skjermbildet som ble brukt for å registrere informasjon 2011

**Ny samtaleregistrering**

Samtalen gjelder:  Spiller (føringer er spilleren selv eller andre på vegne av)  Ikke tema

Hjelpelinjen har hatt samtale om spiller tidligere: Spillers alder:  Ikke tema  Ikke tema

Spillers hovedinnlekkskilde:  Ikke tema  Ja

Spiller født i Norge: Bosted/stykke for spiller:  Ja  Ikke tema

Hvor ofte spilles orniale spill vanligvis nå:  Ikke tema

Hvor mye spilleren har tapt de siste fire uker totalt:  Ikke tema

Andre reelle hendelser:  Ikke tema

Type usensr samlede eller feilringing:  Ikke tema

Spilles hovedproblemspillet på PC, andre terminaler, mobiltelefon eller TV?  Ikke tema

Spill der spiller har problem:  Ikke tema

Multix (Norsk Tipping)  PC - Hjemme

Spill:  PC - jobb

Plassering:  PC / terminal annet sted

Keno  Norsk Tipping terminal / Multix

Gevinstautomater  Mobiltelefon

Plassering:  TV

Tipping  Nei

Odds  Usikker

Operatør:  Annet

Hestespill:  Ikke tema

Type spill:  Ikke tema

Bingo  Kjønnskap til hjelpelinjen

Døblingo  Ikke tema

Belago (Norsk Tipping)  Multix (Norsk Tipping)

Spill:  Brosjyre/rapport hos kommisjonær

Bingoautomater  Bingo

Skrepeledd  Tekst TV/TV

Lotto / Vikinglotto / Extra  Hjemmesiden vår

Joker  Hjemmesiden til et spillerselskap

Kasino  Trykke medier

Poker  Internett medier (ryheter)

Andre kortspill  Telefonkatalogen/Opplysningen

Andre pengespill  Familievenn/kolleger

Panelbetjent  Legge/sosialkontor/annet off. kontor

Ferdighetsspill med innsats og premier  Annet

Usikker - vil ikke si  Arbeidsgiver

Spill uten penger (dota eller mobil)  Kampanjer/spesielle informasjonstilk 1

Hvilket:  Ikke tema

Tid:  Ikke tema

Kampanjer/spesielle informasjonstilk 2

Usikker

Helsemessige konsekvenser  Ikke tema

Nei, ingen

Fysiske

Psykiske

Seksmordstanke eller -forsøk

Usikker

Svakkede relasjoner:  Ikke tema

Samlivsbrudd

Forsamme barn

Forsamme andre

Uleblt favennetkrets

Annet

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning  Ikke tema

Nei, ingen

Fravær, konsentrasjonsproblem

Sluter i arbeid eller skole

Annet

Usikker

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende:  Ikke tema

Nei - ingen av disse

Ulovlige handlinger

Lånte penger

Selg av eiendeler/eiendom

Av eller forskudd på arv

Usikker

Tema i samtalen:  Ikke registrert

Generell informasjon

Støtte/veiledning (til innringer)

Økonomisk rådgivning

Informasjon om behandling

Informasjon om selvhjelpsgrupper

Oppfølgingsamtale

Annet

### Useriøse / feilringinger

544 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Pst
Forespørsler vedr Norsk Tipping	323	59 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	33	6 %
Forespørsler andre operatører	1	0,2 %
Andre forespørsler	36	7 %
Tulletelefoner	82	15 %
Ikke registrert	69	13 %
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>100 %</b>

### Seriøse samtaler som ikke handler om enkeltspillere

167 samtaler er gjennomført der samtaleene handler om spillerproblem av mer generell karakter.

Innringer	Tall	Pst
Journalister	49	29 %
Forskere	6	4 %
Studenter / skoleelever	14	8 %
Behandlere	28	17 %
Annet	65	39 %
Ikke registrert	5	3 %
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100 %</b>

### Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2007		2008		2009		2010		2011	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike
Januar	887	738	697	597	744	658	996	901	2 230	2 018
Februar	877	710	591	513	721	641	2 264	2 144	2 199	2 007
Mars	993	787	544	476	1 395	1 295	2 671	2 522	2 347	2 106
April	748	593	795	697	1 262	1 164	2 099	1 957	1 792	1 616
Mai	780	642	646	536	1 039	922	1 818	1 702	1 915	1 656
Juni	524	411	578	485	940	872	1 662	1 535	1 445	1 312
Juli	473	385	780	671	888	828	1 420	1 325	1 394	1 269
August	549	424	717	615	944	883	1 510	1 398	1 648	1 509
September	782	658	904	783	968	870	1 442	1 314	2 254	2 057
Oktober	412	356	877	768	1 261	1 168	2 293	2 082	2 236	2 013
November	799	666	1 088	983	1 219	1 091	2 258	1 999	3 801	3 477
Desember	717	629	538	470	856	800	1 863	1 689	3 266	3 018
Snitt per måned	712	583	730	633	1 022	933	1 858	1 714	2 211	2 005
Sum for året	8 541		8755		12 237		22 296		26 527	

Nettstedet hadde over 26 000 besøk i 2011. Dette er en økning på (19 %) fra 2010. Gjennomsnittlig var det i siste år 2 211 besøk i måneden og i snitt 2 005 unike besøkende.

