

# Tilsynsrapport

## Revisjon av internasjonalt spill

Tilsynsrapport nr. 4 – 2016



Lotteri- og  
stiftelsestilsynet

# Tilsynsrapport

## Revisjon av internasjonalt spill

<b>Rapport nr.</b>	4 – 2016
<b>Saksnr</b>	16/04360
<b>Revisjonsdato</b>	26. - 27. oktober 2016
<b>Foretak</b>	Norsk Rikstoto
<b>Revisjonsområde</b>	Internasjonalt spill
<b>Revisjonsteam</b>	Revisjonsleder: Liv Røthe, rådgiver Medrevisor: Trude Iren Hessvik, seniorrådgiver Medrevisor: Trygve Hermansen, rådgiver

### **Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 4 – 2016 beskriver resultat etter revisjon av internasjonalt spill hos Norsk Rikstoto.

### **Hovedkonklusjoner:**

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen vurdert om Norsk Rikstotos etablerte system for gjennomføring av internasjonalt spill ivaretar spillerens rettigheter.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Rikstoto etablert for internasjonale spill?
- Ivaretar kontrollene spillerens rettigheter ved internasjonale spill?
- Etterleves kontrollene ved gjennomføring av internasjonale spill?

Lotteritilsynet har kartlagt Norsk Rikstotos interne systemer for internasjonalt spill og kontrollert etterlevelse av forpliktelser som fremgår av internasjonale samarbeidsavtaler.

Revisjonen viste at Norsk Rikstoto har etablert interne og eksterne kontrollaktiviteter for gjennomføring av internasjonale spill. Observasjon av operasjonssenter viste at ansvar og oppgaver før, under og etter internasjonale løp var tydelig definert og forankret hos vaktleder.

Norsk Rikstoto har kontinuerlig overvåking av IT systemet ved internasjonalt spill, fastsatte føringer ved endringsprosesser og de gjennomfører systemtester i samarbeid med spillingselskapene i Sverige (ATG) og Frankrike (PMU).

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto har svakheter i systemene som skal ivareta at spilleren får korrekt informasjon om tilbud og deltakelse ved internasjonalt spill.

Revisjonen avdekket tre avvik.

1. Gjeldende spilleregler for internasjonalt spill er ikke tilgjengelig i Norsk Rikstotos mobilapplikasjon.
2. Produktinformasjon om spillet 5+ angir feil informasjon om lykketalspott både på Norsk Rikstotos hjemmeside, YouTube konto og DMP informasjonsskjermer hos kommisjonær. Produktinformasjonen finnes ikke i mobilløsningen.
3. Spillkvittering for spill på andelsbank i spillet 5+ angir feil informasjon om beløpet det er innlevert og betalt spill for.

Lotteritilsynet har tre merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto sikrer lik resultatservice i alle kommunikasjonskanaler.
2. Lotteritilsynet anbefaler at prosedyre for risikostyring forankres i alle prosesser som vedrører internasjonalt spill.
3. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto hever kunnskapen om internasjonalt spill i kommisjonærkanalen.

Førde, 16. desember 2016

Liv Røthe  
rådgiver

Linda Vøllestad Westbye  
avdelingsdirektør

# Innholdsfortegnelse

1. Innledning .....	5
2. Metode .....	5
3. Revisjonskriterier .....	6
3.1 Forskrift om totalisatorspill .....	6
3.2 Konesjon for totalisatorspill .....	6
3.3 Samarbeid om spill på hest med spillerekskaper i andre land .....	7
3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler .....	7
3.5 Spillereglement for totalisatorspill .....	7
3.6 Norsk Rikstotos kvalitetssystem .....	8
4. Resultat .....	8
4.1 Samarbeidsavtaler .....	9
4.2 Risikostyring .....	9
4.3 Avvikshåndtering .....	10
4.4 Kontinuerlig forbedring .....	10
4.5 Etablerte kontroller hos vaktleder .....	10
4.6 Etablerte kontroller hos IT sikkerhet .....	10
4.7 Tilbud om spill i elektroniske kanaler .....	11
4.8 Tilbud om spill i kommisjonærkanalen .....	11
4.9 Avvik .....	12
4.9.1 Spilleregler i elektroniske kanaler .....	12
4.9.2 Produktinformasjon for spillet 5+ .....	12
4.9.3 Informasjon på spillkvittering .....	13
4.10 Merknader .....	13
4.10.1 Resultatervice ved gevinst .....	13
4.10.2 Risikostyring .....	14
4.10.3 Kunnskap i kommisjonærkanalen .....	14
5. Avslutning .....	15
Vedlegg 1 – Testspill .....	16
1.1 Manglende oppdatering av spillereglement i mobilapplikasjon .....	16
1.2 Manglende produktinformasjon for spillet 5+ .....	17
1.3 Feil informasjon i spillkvittering .....	18
1.4 Ulik resultatervice i SMS og på hjemmeside .....	18
Vedlegg 2 – Kunnskap om internasjonale spill i kommisjonærleddet .....	19
Vedlegg 3 – Gjennomføring av revisjon .....	20

# 1. Innledning

Norsk Rikstoto er gitt konsesjon til å tilby totalisatorspill under forutsetning av at spillet foregår i betryggende former med sikte på å forebygge for negative konsekvenser av spillet. Konsesjonsvilkårene regulerer rammene for totalisatorvirksomheten, men konsesjonen omhandler ikke internasjonalt spill spesielt.

Landbruks- og matdepartementet ga 9. januar 2009 Norsk Rikstoto tillatelse til å samarbeide om spill på hest med spillselskaper i andre land. Tillatelsen ble gitt etter at Lotteritilsynet hadde gjort en vurdering av internasjonalt spill, basert på en prøvetillatelse som var tildelt Norsk Rikstoto i 2000. Lotteritilsynet konkluderte med at det var etablert godt samarbeid mellom tilsynsmyndighetene i samarbeidslandene og at det ikke var registrert alvorlige avvik ved gjennomføring av internasjonalt spill samarbeid i prøveperioden.

Av tillatelsen går det frem at retningslinjer som lå til grunn for internasjonalt spill i prøveperioden skal videreføres i permanent tillatelse.

I spillreglement for totalisatorspill, kapittel 19 går det frem at Norsk Rikstoto kan tilby spill til løp som arrangeres i utlandet.

I november 2011 gjennomførte Lotteritilsynet en forundersøkelse av Norsk Rikstotos internasjonale spill. Målet var å vurdere om Norsk Rikstotos samarbeid med AB Trav og Galopp i Sverige, heretter ATG, var i samsvar med konsesjon og spillreglement. Hovedkonklusjonen fra forundersøkelsen var ingen funn av avvik eller merknader for videre observasjon. Lotteritilsynet valgte på bakgrunn av dette, å ikke gjennomføre en fullstendig revisjon.

Etter 2011 er Norsk Rikstotos tilbud om internasjonalt spill betydelig utvidet. Norsk Rikstoto tilbyr flere spill enn før, og samarbeider med flere land. Spørsmålet er om utvidelse av spillporteføljen, endringer i spillsystemer, distribusjon og gevinstberegning øker risikoen for at spillerens rettigheter ikke er tilstrekkelig ivaretatt ved internasjonalt spill.

Målet med revisjonen har vært å vurdere om Norsk Rikstotos etablerte system for gjennomføring av internasjonale spill ivaretar spillerens rettigheter.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Rikstoto etablert for internasjonale spill?
- Ivaretar kontrollene spillerens rettigheter ved internasjonale spill?
- Etterleves kontrollene ved gjennomføring av internasjonale spill?

## 2. Metode

*Lotteritilsynets årsplan for revisjoner hos Norsk Rikstoto for 2016* ble oversendt til Norsk Rikstoto den 25. januar 2016. Norsk Rikstoto mottok varsel om revisjon av internasjonalt spill den 5. september 2016.

Revisjonen er utført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*. Etter forespørsel fra Lotteritilsynet ble dokumentasjon samlet inn og systematisert av ansatte hos Norsk Rikstoto både før og under revisjonen. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt

dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av etablert internkontroll for internasjonalt spill.
  - o Oversendt dokumentasjon.
- Testspill av 5+ (vedlegg1).
- Besøk hos kommisjonærer for kartlegging av kunnskap om internasjonalt spill (vedlegg 2).
- Observasjon hos Vaktleder mandag 24.oktober 2016.
- Stedlig tilsyn 26. – 27. oktober 2016 (vedlegg 3).
  - o Intervju av ansatte for kartlegging av etablert system for gjennomføring av internasjonalt spill.
  - o Presentasjon av resultat fra gjennomført observasjon og forberedende arbeid utført av Lotteritilsynet.

Tilsynsrapporten beskriver resultat fra gjennomført revisjon. Eventuelle avvik og merknader identifisert under revisjonen er spesifisert i rapporten.

- AVVIK er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med revisjonskriteriene.
- MERKNAD er forhold som ikke er i strid med revisjonskriteriene, men der Lotteritilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Rikstoto vil iverksette for å utbedre påviste avvik.

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

Kopi av endelig tilsynsrapport sendes til Landbruks- og matdepartementet.

## 3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene i tilsynsrapporten.

### 3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill ble fastsatt ved kgl.res. 24. august 2007 med hjemmel i lov 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisatorspill.

Det følger av § 2 at formålet med forskriften er *«å sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet»*.

Under revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Rikstotos etablerte system for internasjonalt spill foregår i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av totalisatorspillet.

### 3.2 Konesjon for totalisatorspill

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 2. desember 2011, i medhold av lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven), gitt konsesjon til å arrangere totalisatorveddeløp.

Under revisjonen har vi foretatt kontroll av følgende vilkår:

- Punkt 2b. som stiller krav om at gjeldende totalisatorreglement er tilgjengelige for alle som deltar i totalisatorveddemål

### 3.3 Samarbeid om spill på hest med spilleelskaper i andre land

Landbruks- og matdepartementet ga Norsk Rikstoto permanent tillatelse til «Samarbeid om spill på hest med spilleelskaper i andre land» fra 1. januar 2009.

Norsk Rikstoto er gitt tillatelse til å tilby norske spillere internasjonalt spill i samarbeid med andre organisasjoner som arbeider under tilsvarende rammer som Norsk Rikstoto. Internasjonalt spill hos Norsk Rikstoto skal foregå i henhold til Retningslinjer for internasjonalt spill fastsatt av Landbruk- og matdepartementet 11.april.2002.

Vi har kontrollert om Norsk Rikstoto ivaretar krav som fremgår av retningslinjer for internasjonalt spill samarbeid. Norsk Rikstoto må, ifølge retningslinjene, kun inngå samarbeid med den offisielle organisasjonen som tilbyr spill på hest i arrangørlandet, det vil si den som har tillatelse fra myndighetene. Norsk Rikstoto må samarbeide med trav og galoppsporten og overskuddet fra spillet skal overføres til sporten. I utgangspunktet gjelder norske spilleregler, men i noen tilfeller er det arrangørlandets regler som gjelder. Spillerne skal da informeres om dette på forhånd av Norsk Rikstoto. Dersom arrangørlandet løpsregler avviker fra de norske, skal Norsk Rikstoto informere om vesentlige unntak på forhånd. Norsk Rikstoto kan overføre norske transaksjoner inn i en felles internasjonal pool bestående av flere land. De er de samme sikkerhets- og kontrollfunksjoner som gjelder for internasjonalt spill, som for spill i Norge på norske trav- og galoppløp.

### 3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 1. august 2006 med hjemmel i lov av 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator § 2.

Reglementet omhandler den tekniske gjennomføringen av Norsk Rikstoto sin distribusjon av totalisatorspill gjennom elektroniske kanaler. Formålet med reglene er å sikre at distribusjon av spill gjennomføres på en samfunnsmessig forsvarlig måte med sikte på å begrense uheldig spilleadferd. Distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler skal gi like god sikkerhet og beskyttelse som distribusjon gjennom fysiske kanaler.

Norsk Rikstoto skal informere og gi kunden en elektronisk kvittering for spill gjennomført i elektroniske kanaler jf. § 5 i reglene. Kvitteringen skal være tilgjengelig for spilleren i hele reklamasjons- og protest perioden. Spilleren skal gis informasjon om hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for og tilhørende tidsinformasjon.

### 3.5 Spillereglement for totalisatorspill

Spillereglement for totalisatorspill ble fastsatt av Det kongelige Landbruks- og matdepartementet (LMD) den 24. august 2007. Norsk Rikstotos spillereglement ble sist endret 18. juni 2015.

Spillreglementet gjelder for internasjonalt spill med unntak av bestemmelsene 2.1, 2.2, 2.4 og 3.8. Kapittel 19 omhandler internasjonalt spill spesielt.

Der går det frem at *Norsk Rikstoto kan tilby spill til løp som arrangeres i utlandet (internasjonalt spill)*. *Slikt spill kan gjennomføres i felles pool (der innsatsene fra de ulike lands spillerelegger legges sammen) eller i lokal norsk pool.*

Dette gjelder for spillformene V75, V65, V64, V5, V4, DD, Vinner, Plass, Duo, Tvilling, Trippel og 5+.

Kapittelet regulerer videre krav til informasjon om hvilke spill- og løpsreglement som gjelder, og krav til kunngjøringer dersom unntak forekommer.

I punkt 19.7 går det frem at *for spillet 5+ (franske Quinte Plus) skal alt spill skje registrert. Detaljert og oppdatert beskrivelse av egenskaper ved spillet 5+ skal til enhver tid være tilgjengelig på Norsk Rikstotos hjemmeside.*

### 3.6 Norsk Rikstotos kvalitetssystem

Norsk Rikstoto har gjennom sitt kvalitetssystem etablerte føringer for hvordan prosesser skal planlegges og utføres internt i organisasjonen. Føringer for internasjonalt spill er per dags dato ikke implementert i Norsk Rikstotos kvalitetssystem.

Vi har kontrollert om *Prosedyrer for Risikostyring, Instruks for Avvikshåndtering og Prosedyre for Avvikshåndtering* etterleves.

## 4. Resultat

Lotteritilsynet har kartlagt hvilke mål, strategier og kontroller Norsk Rikstoto har for gjennomføring av internasjonalt spill. Vi har videre kontrollert Norsk Rikstotos etterlevelse av etablerte prosesser for gjennomføring av internasjonalt spill opp mot myndighetskrav.

Landbruk- og matdepartementet ga Norsk Rikstoto prøvetillatelse til internasjonalt spill allerede i 2000. Norsk Rikstoto inngikk samarbeid med ATG, som har tilsvarende tillatelse som Norsk Rikstoto. Samarbeidet inkluderte spill i felles gevinstpotter og bruk av felles spillsystem, der norske transaksjoner ble overført til det svenske spillsystemet. Frem til 2008 omfattet samarbeidet kun spill til løp som ble avviklet i Sverige.

Målet med internasjonalt spill var i perioden 2000 – 2009 primært å produsere spill til en så lav kostnad som mulig for å overføre mest mulig til formål. Når Norsk Rikstoto fikk permanent tillatelse til internasjonalt spill i 2009, var målsettingen at spill skulle tilbys gjennom lovlig internasjonale spillerelegger, underlagt streng kontroll, slik at risiko for uheldig spilladferd reduseres.

Interessen for totalisatorspill på hest avtar over hele verden, noe som er med å true fremtiden til formålet. Norsk Rikstoto satser på økt internasjonalisering for å demme opp for sterk konkurranse fra uregulerte aktører. I tillegg kan de tilby et bredere spilltilbud, noe som er med å sikre formålet ytterligere.

Norsk Rikstoto arbeider med ny strategiplan for perioden 2016-2020. Norsk Rikstoto har en egen ansatt som har et overordnet ansvar for å gjennomføre internasjonale strategiske tiltak. Norsk Rikstoto har som mål å utvide samarbeidet med Frankrike og de øvrige nordiske landene.



## 4.1 Samarbeidsavtaler

Det internasjonale samarbeidet er forankret i skriftlige avtaler med arrangørlandets spillselskap. Norsk Rikstoto har avtaler med det svenske spillselskapet ATG og det franske spillselskapet Pari Mutuel Urbain, heretter PMU. Det er i tillegg inngått en samarbeidsavtale med det Australiske spillselskapet Tabcorp Wagering Manager. ATG har inngått samarbeidsavtaler med blant annet Finland og Danmark

Avtalen med ATG omfatter både import og eksport av spillprogram i internasjonale pooler, noe som betyr at Norsk Rikstoto både leverer og importerer spillprogram og spiller om felles premiepotter. Internasjonal pool betyr at alle transaksjoner fra samarbeidslandene går inn i en felles pool med felles gevinst beregning. Når løpsresultatet er klart, beregnes premiene for alle kuponger med korrekte markeringer. Deretter sendes premiefordelingen tilbake til de respektive land for utbetaling. Nasjonal pool betyr at transaksjonene og premiegrunnlaget baseres kun på norske spillere selv om løpet blir avviklet i utlandet.

Når løpene går i Norge, er det Norsk Rikstoto som arrangerer og gjennomfører spillet, og omvendt når løpene går i Sverige. Når Norsk Rikstoto er arrangør i svensk/norsk spill samarbeid, gjennomføres imidlertid spillet i det svenske spillsystemet av norske vaktledere. Dette er en «hosting» avtale Norsk Rikstoto har med ATG.

Når nordisk spillsamarbeid gjennomføres, er det Sverige som arrangerer spill i sitt system på en av de nordiske banene. Norsk Rikstoto ønsker å utvide samarbeidet med Danmark og Finland slik at Norsk Rikstoto kan tilby spill i felles nordiske potter i sitt spillsystem, på løp som avvikles i Norge.

Samarbeidsavtalen med Frankrike omfatter import av spill som skjer i Frankrike, Belgia og enkelte løp i Dubai og i USA. Franske PMU er alltid arrangør når norske spillere deltar i internasjonale pooler i Frankrike eller andre samarbeidsland som PMU har. I tillegg har PMU en prøveordning der de importerer norsk lunsjtrav i fransk nasjonal pool, noe som ikke har betydning for norske spillere.

Norsk Rikstoto har også en eksport avtale med Australia som omfatter norske løp i nasjonale australske pooler. Dette har heller ingen betydning for norske spillere.

Det kom frem under revisjonen at det gjennomføres kontinuerlige plan- og oppfølgingsmøter med samarbeidspartnerne for internasjonalt spill. Nordiske møter gjennomføres 2-3 ganger årlig og samarbeidslandene utarbeider felles nordisk terminliste. Relevant informasjon om spilltilbudet blir ukentlig og månedlig sendt ut til alle som er omfattet av gjennomføring av internasjonalt spilltilbud. Eksempel på slik informasjon kan være størrelse i premiepotter og endringer i spillprogram.

Norsk Rikstoto er medlem og har nestleder posisjon i organisasjonen EPMA (The European Pari Mutuel Association) Organisasjonen består av totalisatorspilltilbydere i Europa med gyldig tillatelse fra myndighetene. Formålet er å styrke totalisatorspillet i Europa gjennom blant annet samarbeid om internasjonale pooler og premiepotter, kunnskapsdeling samt et mål om å beskytte spillerens interesser.

## 4.2 Risikostyring

Norsk Rikstoto har utarbeidet en egen prosedyre for risikostyring som skal gjelde for alle prosesseiere og systemeiere. Prosedyren er en del av Norsk Rikstotos kvalitetssystem og skal sikre at det blant annet opprettholdes et akseptabelt risikonivå for spillsikkerhet.

Norsk Rikstoto kunne ikke fremlegge dokumentasjon for at etablerte føringer for risikostyring var gjennomført for internasjonalt spill. Norsk Rikstoto kunne likevel dokumentere at det var gjennomført

vurderinger for å avdekke kritiske faktorer i tilknytning til gjennomføring av internasjonalt spill. Det var satt i verk tiltak for å opprettholde et akseptabelt risikonivå. Lotteritilsynet finner likevel at Norsk Rikstoto har et forbedringspotensial for risikostyring i tilknytning til internasjonalt spill (se punkt 4.10.2).

### 4.3 Avvikshåndtering

Norsk Rikstoto har system for avvikshåndtering og hendelser registreres, kategoriseres og følges opp i to ulike system. Personale i IT drift og personale med ansvar for spilldistribusjon i elektroniske kanaler, vaktleder og brukerstøtte registrerer alle avvik i systemet «Help22». Identifiserte hendelser blir registrert og rapportert opp ett nivå i systemet. Leder tildeler ansvar for oppfølging av avvik til prosessansvarlig, som lukker avviket når tiltak er gjennomført.

Det er etablert et tett samarbeid mellom IT avdelingen, vaktleder, kundestøtte og kommersiell avdeling. Det gjennomføres ukentlige produksjonsmøter der hendelser gjennomgås og ansvar, for oppfølgings tiltak blir kommunisert.

Norsk Rikstoto har under revisjonen vist at der er registrert få avvik ved gjennomføring av internasjonalt spill.

### 4.4 Kontinuerlig forbedring

Norsk Rikstoto har ikke systematisert arbeidet med kontinuerlig forbedring i tilknytning til internasjonalt spill, men viser til at forbedringsarbeid er godt forankret hos prosesseierne i Norsk Rikstoto. Internasjonalt spill er et satsingsområde og det er etablert et eget utviklingsprosjekt der målet er å heve Norsk Rikstotos spillsystem teknisk, slik at de er bedre rustet til å tilby ansvarlige og attraktive spill i fremtiden. Norsk Rikstoto rapporterer til styret en gang i måneden blant annet på økonomiske mål i forbindelse med internasjonal satsing.

### 4.5 Etablerte kontroller hos vaktleder

Norsk Rikstotos operasjonssenter er bemannet med autoriserte vaktledere i turnusavtale. Vaktlederne har operatør autorisasjoner, for spill gjennomføring i Norsk Rikstotos spillsystem og for ATGs spillsystem som benyttes ved internasjonalt spill. Det er definert ulike tilgangsnivåer i systemet og endringer i tilgang og rettigheter i spillsystemet er sporbare. Revisjonen viste at ansvar og arbeidsoppgaver er klart definert og forankret hos vaktlederne.

Hver måned utarbeider vaktleder i samarbeid med kommersiell avdeling en oversikt over internasjonalt spill for neste måned. Hver uke fastsettes en detaljert spillmeny for alt spill og spillprogrammene importeres inn i spillsystemene under kontroll av vaktleder.

Vaktleder har ansvar for, og overvåker sentrale prosesser og kontroller ved spillgjennomføringen av internasjonalt spill. Eksempel på sentrale prosesser i spillsystemet er åpning og stenging av spill, strykning av hester og åpne for utbetaling av premier. Vaktleder kontrollerer også at startdommer godkjenner start av løpet. Måldommer oppgir resultat til vaktleder som legger det inn i spillsystemet. Måldommer og vaktleder verifiserer resultatet som er lagt inn i spillsystemet. Det er få manuelle operasjoner i spillsystemet. Vaktleder overvåker spillsystemet og gjør uavhengige kontroller for å sikre at spill gjennomføringen skjer i henhold til spillreglement og myndighetskrav.

### 4.6 Etablerte kontroller hos IT sikkerhet

Norsk Rikstoto presenterte under revisjonen hvordan internasjonalt spill blir gjennomført i Norsk Rikstotos spillsystem, i ATGs spillsystem og hvordan spill til franske PMU blir gjennomført.

IT drift har hovedansvar for spillsystemene og er bemannet i turnusavtaler. Revisjonen viste at ansvar og oppgaver er klart definert og kommunisert til de ansatte i IT avdelingen.

Norsk Rikstoto har systemdokumentasjon både på overordnet nivå og detaljert nivå. Dokumentasjonen viser at Norsk Rikstoto har etablerte kontroller for spillgjennomføring av internasjonale spill. IT drift overvåker, registrerer og følger opp eventuelle avvik i prosessene fortløpende. Avvik registreres i kvalitetssystemet.

Det er fastsatt føringer for endringshåndtering i spillsystemene. Norsk Rikstoto presenterte under revisjonen prosedyrer som ivaretar krav til spesifisering av endringer, programmering og testing før implementering av endringer i systemene. Norsk Rikstoto har egne testsystemer hvor endringer blir testet og stresset før lansering i produksjon. Dette gjøres også i samarbeid med ATG og PMU. Dersom det skjer alvorlige hendelser kan de kategoriseres med «Emergency», og endringer i systemene vil bli gjort raskere. Ved lansering kommuniseres endringer i systemene internt i organisasjonen og eventuelt til andre eksterne parter.

Norsk Rikstoto gjennomfører årlige sårbarhets tester av IT systemene. I tillegg har Norsk Rikstoto hatt en ekstern gjennomgang av IT systemene av eksterne konsulent for å motta anbefalinger om hvordan systemene best kan driftes.

#### 4.7 Tilbud om spill i elektroniske kanaler

Lotteritilsynet kartla det internasjonale spilltilbudet på Norsk Rikstotos hjemmeside og i mobilapplikasjonen. Vi så på hvordan spilltilbudet var formidlet til spilleren og hvordan salg av spill var gjennomført med hensyn til myndighetskrav.

Norsk Rikstoto har valgt å ikke differensiere det internasjonale spilltilbudet fra det nasjonale spilltilbudet på hjemmesiden. Spilltilbudet finnes på tre ulike innganger på startsidene til rikstoto.no og navnet på banen indikerer om løpene er internasjonale. Det kan også tilbys internasjonale spill på norske baner.

Det går ikke frem om spillene skjer i nasjonal eller internasjonal pool på startsidene til www.rikstoto.no. Spilleregler og tilhørende produktinformasjon om internasjonalt spill har Norsk Rikstoto plassert i bunnlinjen på startsidene. Dersom spilleren ønsker informasjon om dette ved markering av bonger og innlevering av spill, må en flytte seg fra spillvinduet til bunnen av siden for å åpne spillreglementet og tilhørende produktinformasjon. Innlevering av spill skjer registrert og når bongen er ferdig utfyllt, gjennomføres innlevering og betaling i spillvinduet og spillkvittering blir presentert for kunden.

Kontrollen viste at spilleregler og informasjon om spilllets produktegenskaper ikke er tilgjengelig der en velger spill og innsats, men link til spillreglene er lagt inn i «bekreft kjøp» vinduet.

5 + har en lykketalspott og forklaring til hva lykketallspotten er og hvilke markeringer som gir premie, finnes ved å gå til «Hjelp» menyen videre til «Om spillene» og nærmere om spillet 5+.

Lotteritilsynet gjennomførte testspill for spillet 5+ og avdekket avvik fra informasjonskrav til spilleren se punkt 4.9.1, 4.9.2 og 4.9.3.

#### 4.8 Tilbud om spill i kommisjonærkanalen

Norsk Rikstoto tilbyr samtlige internasjonale spill i kommisjonærkanalen. Spilldeltagelse skjer via Norsk Rikstotos egne terminaler, betjent av ansatte hos kommisjonæren.

Norsk Rikstoto informerer om det internasjonale spilltilbudet i spillterminalen og ved e-post. Norsk Rikstoto har ikke utarbeidet eget opplæringsmaterieil om internasjonalt spill spesielt til ansatte i kommisjonærleddet.

Norsk Rikstotos fysiske kommisjonærer følges jevnlig opp av regionkonsulenter. Det er utarbeidet en sjekkliste som regionkonsulenten gjennomgår. Dette omfatter blant annet kontroll av kommisjonærenes kunnskapsnivå og at føringer for spillansvarlighet og spillreglement er kjent og blir fulgt. I tillegg blir det informert om kampanjer og eventuelle endringer i tilknytning til spilltilbudet. Sjekklisten inneholder ikke egne punkt om internasjonalt spill.

Norsk Rikstoto har egne digitale informasjonsskjermer, DMP, som inneholder informasjon om løpsprogram, spilleregler, spillevevt og «hvordan spiller du». Informasjonen er lett tilgjengelig for kunden og kan oppdateres enkelt av Norsk Rikstoto sentralt.

I forkant av revisjonen, gjennomførte Lotteritilsynet kartlegging av kunnskapsnivået om internasjonalt spill i kommisjonærkanalen. Kartleggingen avdekket at de ansatte hadde generelt lav kunnskap om internasjonalt spill se punkt 4.10.3.

## 4.9 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket tre avvik.

### 4.9.1 Spilleregler i elektroniske kanaler

Det følger av Norsk Rikstotos *spillreglement pkt. 1.6* at «*Gjeldende spilleregler til enhver tid skal være tilgjengelig på [www.rikstoto.no](http://www.rikstoto.no) eller kan fås tilsendt fra Norsk Rikstoto*».

Norsk Rikstotos spillreglement er tilgjengelig på [www.rikstoto.no](http://www.rikstoto.no).

I regler om distribusjon gjennom elektroniske kanaler, § 5, går det frem at «*Spilleregler skal være tilgjengelige for spilleren i elektronisk form ved deltakelse i spill*». Spill gjennom elektroniske kanaler er definert i § 1, i reglene som Internett, mobiltelefon og interaktivt TV, eller andre elektroniske løsninger der Internett er tilgjengelig.

Bestemmelsen innebærer at Norsk Rikstoto plikter å ha oppdatert spillreglement tilgjengelig for spillere som benytter mobilapplikasjonen ved deltakelse i spill.

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos mobilapplikasjon, avdekket at spillereglene som var tilgjengelige, ikke var oppdaterte. Spillreglementet som var tilgjengelige i mobilapplikasjonen var sist endret 18. september 2014. Gjeldende spillreglement er datert 18. juni 2015, se vedlegg 1.

Lotteritilsynets vurdering er at manglende oppdaterte spilleregler i Norsk Rikstotos mobilløsning ikke er i samsvar med krav i regler om distribusjon gjennom elektroniske kanaler § 5. Gjeldende spillreglementet er ikke tilgjengelig for spilleren i mobilapplikasjonen.

### 4.9.2 Produktinformasjon for spillet 5+

Det følger av spillreglementet til Norsk Rikstoto pkt.19.7 at «*en detaljert og oppdatert beskrivelse av egenskaper ved spillet 5+ skal til enhver tid være tilgjengelig på Norsk Rikstotos hjemmeside*».

Spillet 5+ er et nytt spilltilbud innenfor internasjonalt spill og spillet har en del andre egenskaper enn det ordinære spilltilbudet til Norsk Rikstoto. Det er mer komplisert å fylle ut markeringene på bongen og det blir trukket et lykketall for alle som deltar i spillet. Spillet har egen lykketallspott som fraviker fra normal avsetning til Jackpot eller større enkeltpremier. Når tillatelse til spillet ble gitt, ble det derfor tatt inn i spillereglene krav om at produktinformasjon skulle utarbeides og gjøres tilgjengelig i alle kanaler der spillet tilbys. Bakgrunnen for bestemmelsen er at spilleren skal kunne få informasjon om hvordan innsatser blir satt og hvordan man kan vinne lykketallspotten. En forutsetning er at informasjonen er presis og tilgjengelig ved innlevering av spill.

Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstotos produktinformasjon til spillet 5+, avdekket at det finnes flere versjoner på rikstoto.no. Videre ble det avdekket at under fanen «Hjelp» og videre til «Om spillene» og «5+» ble det presentert utdatert informasjon om lykketallspotten.

Norsk Rikstoto utarbeidet informasjonsfilmer om spillet 5+ ved lansering i 2015. Kontroll av hjemmesiden avdekket at filmene er tilgjengelig under fanen «Hjelp». Filmene har ikke oppdatert informasjon om lykketallspotten.

Produktinformasjon om spillet 5+ er ikke tilgjengelig for spillere som benytter Norsk Rikstotos mobilapplikasjon. Ved å gå på «Hjelp & Info» og videre til «Lær om spillene» i mobilapplikasjonen har Norsk Rikstoto en kort beskrivelse av spillporteføljen. Informasjonen som ligger om spillet 5+ har ikke oppdatert informasjon om lykketallspotten.

For at informasjonen skal være til nytte for spilleren, må den være relevant, korrekt og i nærheten av selve spillproduktet. I dag må du hente frem informasjonen ved å gå via spillereglene helt nederst på Norsk Rikstotos nettside.

Lotteritilsynets vurdering er at Norsk Rikstotos produktinformasjon om spillet 5+ ikke er i samsvar med krav som fremgår av spillreglementets pkt. 19.7. Produktinformasjonen er ikke oppdatert og tilgjengelig til enhver tid.

### 4.9.3 Informasjon på spillkvittering

Det følger av regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 5 at «Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill...[...]. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon»

Lotteritilsynets har gjennomført et testspill for spillet 5+ på kr 30. Mottatt spillkvittering var feil. Spillkvitteringen viste at det var levert spill for 6 rekker á kr 20 totalt kr 120.

Lotteritilsynets vurdering er at dette ikke er i samsvar med krav som fremgår av regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 5. Spillkvitteringen viste feil beløp det var spilt for spillet 5+.

## 4.10 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert tre forbedringsområder for Norsk Rikstoto.

### 4.10.1 Resultatservice ved gevinst

For å spille 5+ er det krav om registrert spill. Spilleren registrerer bankkonto opplysninger i tilknytning til kundeprofilen. Dersom spilleren oppnår gevinst, utbetaler Norsk Rikstoto denne til kundens spillkonto automatisk og når alle gevinster er beregnet og klargjort i spillsystemet.

Norsk Rikstoto er ikke pålagt å gi resultatservice til spillerne, men Norsk Rikstoto har etablert en løsning for å informere om gevinster for spillere som spiller i elektroniske kanaler. Ved å gå inn på «min side» på rikstoto.no, kan kunden velge å motta informasjon om eventuelle gevinster på SMS etter at spillet er avgjort. For 5+ kan spilleren motta varsel både når det er gevinst og når det ikke er gevinst. Kunden kan alternativt logge seg på «min side» etter at spillet er avgjort, for å kontrollere om det er gevinst.

Lotteritilsynet avdekket i forbindelse med testspill av 5+, at Norsk Rikstoto oppga ulik informasjon om gevinst ved sammenligning av SMS melding og «min side» på Norsk Rikstotos hjemmeside. Ved testspill mottok vi SMS melding om at spillet ikke hadde gitt gevinst. På «min side» på www.rikstoto.no gikk det imidlertid frem at spillet hadde gitt en gevinst på kr 144.

Selv om pengepremien i testspillet ble overført korrekt, anbefaler vi at Norsk Rikstoto setter i verk tiltak for å sikre lik resultatservice i alle kommunikasjonskanaler.

#### 4.10.2 Risikostyring

Norsk Rikstoto har utarbeidet en egen prosedyre for risikostyring som skal gjelde for alle prosesseiere og systemeiere i Norsk Rikstoto. Prosedyren er en del av Norsk Rikstotos kvalitetssystem og skal sikre at det blant annet opprettholdes et akseptabelt risikonivå for spillsikkerhet.

Under revisjonen ble det etterspurt dokumentasjon for gjennomførte risikovurderinger for internasjonalt spill. Norsk Rikstoto kunne ikke dokumentere at risikovurderinger var utført i samsvar med prosedyre for risikostyring.

Norsk Rikstoto kunne imidlertid dokumentere at det var gjennomført enkelte vurderinger for å avdekke kritiske prosesser i tilknytning til gjennomføring av internasjonalt spill, og satt i verk tiltak for å opprettholde akseptabelt risikonivå.

På bakgrunn av dette anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å forankre prosedyre for risikostyring i prosesser som omhandler internasjonalt spill.

#### 4.10.3 Kunnskap i kommisjonærkanalen

Lotteritilsynet gjennomførte besøk hos 9 kommisjonærer i Oslo før stedlig tilsyn. Målet var å kartlegge kunnskapsnivået om internasjonalt spill hos Norsk Rikstotos fysiske kommisjonærer.

Resultat fra kartleggingen viste at hovedvekten av spurte hadde generelt lav kunnskap om internasjonalt spill, se vedlegg 2. Lotteritilsynet oppsummerte med at ansatte hos kommisjonærene hadde generelt lav kunnskap om internasjonalt spill.

Gjennomførte besøk er oppsummert nedenfor:

- Mer enn halvparten av kommisjonærene visste helt eller delvis hvilke spill som blir tilbudt internasjonalt.
- De fleste kommisjonærene visste helt eller delvis hvilke land Norsk Rikstoto samarbeider med.
- Ett mindretall av kommisjonærene visste hva som skiller et spill som bare har norske spillere, og et spill som har spillere fra andre land.
- Under halvparten av kommisjonærene kom frem til hvilke spilleregler som gjelder ved internasjonalt spill etter hjelp fra Lotteritilsynet.
- Flertallet av kommisjonærene visste at spillerelementet er tilgjengelig på Norsk Rikstotos hjemmeside eller på DMP informasjonsskjermer.
- Flertallet av kommisjonærene hadde lav kunnskap om løpsreglement.

- Samtlige som ble spurt om hvordan man kan vinne lykketallspotten, kunne ikke svare. Disse kunne heller ikke finne hvor stor lykketallspotten var for neste spill.

Norsk Rikstoto har valgt å ikke differensiere internasjonalt spill fra nasjonalt spill på [www.rikstoto.no](http://www.rikstoto.no). Det er ikke et krav i spillereglene at det skal fremkomme om spillet er nasjonalt eller internasjonalt. Norsk Rikstoto skal likevel gi korrekt informasjon til spilleren i forbindelse med deltakelse i internasjonalt spill.

På bakgrunn av gjennomførte intervjuer anbefaler vi at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å heve kunnskapen om internasjonalt spill i kommisjonærkanalen.

## 5. Avslutning

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen vurdert om Norsk Rikstotos etablerte system for gjennomføring av internasjonalt spill ivaretar spillerens rettigheter.

Lotteritilsynet har kartlagt Norsk Rikstotos interne systemer for internasjonalt spill og kontrollert etterlevelse av forpliktelser som fremgår av internasjonale samarbeidsavtaler.

Revisjonen viste at Norsk Rikstoto har etablert interne og eksterne kontrollaktiviteter for gjennomføring av internasjonale spill. Observasjon av operasjonssenter viste at ansvar og oppgaver før, under og etter internasjonale løp var tydelig definert og forankret hos vaktleder.

Norsk Rikstoto har kontinuerlig overvåking av IT systemet ved internasjonalt spill, fastsatte føringer ved endringsprosesser og de gjennomfører systemtester i samarbeid med spillsekskapene i Sverige (ATG) og Frankrike (PMU).

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto har svakheter i systemene som skal ivareta at spilleren får korrekt informasjon om tilbud og deltakelse ved internasjonalt spill.

Revisjonen avdekket tre avvik, og identifiserte tre forbedringsområder.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for korrigerende avvik. Oppfølgingsplanen skal som et minimum angi en tidsramme for retting av avvik, hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført og hvem hos Norsk Rikstoto som er ansvarlig. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er 20. januar 2017.

## Vedlegg 1 – Testspill

Lotteritilsynet har gjennomført testspill av 5+ på Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon. Testspillresultatene er grunnlag for funn som fremgår i avvik og merknader.

### 1.1 Manglende oppdatering av spillereglement i mobilapplikasjon


Krav	Funn	Konklusjon
<p>Spillereglement for totalisatorspill punkt 1.6: «<i>Gjeldende spillereglement er til enhver tid tilgjengelig på <a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> eller kan fås tilsendt fra Norsk Rikstoto</i>».</p> <p>Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 5: «<i>Spilleregler skal være tilgjengelige for spilleren i elektronisk form ved deltakelse i spill gjennom elektroniske kanaler</i>».</p> <p>I regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 1, regnes elektroniske kanaler som «<i>Internett, mobiltelefon og interaktivt TV, eller andre elektroniske løsninger der Internett er tilgjengelig</i>».</p>	<p>Spillereglement som ligger tilgjengelig på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon er ikke gjeldende spillereglement. Versjonen som er tilgjengelig for spillerne er datert 18. september 2014.</p>  <p>Gjeldende spillereglement er datert 18. juni 2015. Ved innføring av spillet 5+ ble kapittel 19 i spillereglementet endret. Endringene er ikke tilgjengelig på Norsk Rikstoto mobilapplikasjon. Kapittel 19 har ingen informasjon om spillet 5+.</p> 	<p>Avvik: Brudd på § 5 i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Gjeldende spillereglement er ikke tilgjengelig for spilleren på Norsk Rikstoto mobilapplikasjon ved deltagelse i spill.</p>





## 1.2 Manglende produktinformasjon for spillet 5+

Krav	Funn	Konklusjon
<p>Spillereglement for totalisatorspill punkt 19.7: «...<i>Detaljert og oppdatert beskrivelse av egenskaper ved spillet 5+ skal til enhver tid være tilgjengelig på Norsk Rikstotos hjemmeside</i>».</p>	<p>Beregning av premiegrunnlaget for lykketallspotten ble endret i oktober 2016. Tidligere var lykketallspotten mellom 17 og 90 millioner norske kroner. Fra oktober 2016 er lykketallspotten fast på 1 million Euro med unntak av utvalgte storløpsdager hvor lykketallspotten er på 10 millioner Euro.</p> <p>Kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside avdekket at både gammel og ny versjon av produktinformasjon om spillet 5+ var tilgjengelig for spillere. Videre ble det avdekket at under fanen «Hjelp» og videre til «Om spillene» og «5+» ble det presentert utdatert informasjon om lykketallspotten.</p> <p>Norsk Rikstoto utarbeidet informasjonsfilmer om spillet 5+ ved lansering i 2015. Kontroll av hjemmesiden avdekket at filmene er tilgjengelig under fanen «Hjelp». Filmene har ikke oppdatert informasjon om lykketallspotten.</p> <p>Produktinformasjon om spillet 5+ er ikke tilgjengelig for spillere som benytter Norsk Rikstotos mobilapplikasjon. Ved å gå på «Hjelp &amp; Info» og videre til «Lær om spillene» i mobilapplikasjonen har Norsk Rikstoto en kort beskrivelse av spillporteføljen. Informasjonen som ligger om spillet 5+ har ikke oppdatert informasjon om lykketallspotten.</p> <div data-bbox="434 1122 1034 1368" style="background-color: #2c4e60; color: white; padding: 5px;"> <p><b>5+</b> - Spill til et trav- eller galoppløp hver dag. Dette er Europas største enkeltstående hestespill med en omsetning på mellom 40 og 50 millioner hver eneste dag. Hensikten er å tippe de fem første hestene i mål. Spillet har fem gevinstgrupper i tillegg til en lykketallspott. Hvert spill blir tildelt et tilfeldig lykketall som trekkes mens løpet pågår. Treffer man på de fem første hestene i mål i rett rekkefølge samt får trukket ut korrekt lykketall, utløses en jackpot på mellom 17 og 90 millioner kroner.</p> </div> <p>Kontroll av DMP skjermer ute i kommisjonærleddet avdekket at informasjon om spillet 5+ ikke var oppdatert i samsvar med endringene som ble iverksatt fra oktober 2016.</p> <div data-bbox="434 1509 1077 2036" style="background-color: #4b4b9b; color: white; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>LYKKETALLSPOTT</b></p> <p>På toppen av dette kan det utbetales en Lykketallspott. Hvert spill vil få tildelt et lykketall mellom 1 og 3.000. Dette fremkommer på spillkvitteringen. Under løpets gang vil lykketallet trekkes. Hvis man klarer å plukke de fem første hestene i rett rekkefølge, og i tillegg får trukket rett lykketall, har man vunnet Lykketallspotten.</p> <p>Minimum Lykketallspott er cirka 18 millioner kroner (2 millioner euro). Beløpet øker med cirka 900.000 kroner (100.000 euro), for hver dag Jackpotten ikke blir utløst. Når Jackpotten passerer cirka 27 millioner kroner (3 millioner euro), vil Jackpotten øke med cirka 450.000 kroner (50.000 euro) hver dag.</p> <p>Den 13. i hver måned og ved noen spesielle anledninger, for eksempel store løp som Prix d'Amérique, garanteres det en Superjackpot på nærmere 90 millioner kroner, (10 millioner euro). Ved gevinst i øvrige premiegrupper, (2 til 5), vil gevinsten multipliseres med 10, dersom rett lykketall blir trukket.</p> </div>	<p>Avvik: Brudd på spillereglement for totalisatorspill punkt 19.7.</p> <p>Produktinformasjonen har ikke oppdatert og tilgjengelig beskrivelse av egenskaper ved spillet 5+.</p>

## 1.3 Feil informasjon i spillkvittering

Krav	Funn	Konklusjon
<p>Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 5: «Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill...[...]. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon».</p>	<p>Lotteritilsynet gjennomførte et testspill på kr 30 for spillet 5+.</p> <p>Mottatt spillkvittering viser at det er spilt for 6 rekker x kr 20 = kr 120 (4 andeler á kr 30)</p> 	<p>Avvik: Brudd på § 5 i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Spillkvitteringen viste feil beløp det var spilt for i spillet 5+.</p>

## 1.4 Ulik resultatservice i SMS og på hjemmeside

Tjeneste	Funn	Konklusjon
<p>Norsk Rikstoto tilbyr resultatvarsel på SMS eller e-post til sine kunder. Alternativt kan kunden også logge seg på «Min side» på Norsk Rikstotos hjemmeside for å kontrollere om det er gevinst på kjøpte spill.</p>	<p>Mottatt gevinstvarsel på SMS viser at spillet ga ingen gevinst.</p>  <p>Ved å logge seg inn på «Min side» på Norsk Rikstotos hjemmeside viser oversikten at spillet 5+ har gitt en gevinst på kr 144.</p> 	<p>Merknad: Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å sikre at lik resultatservice i alle kanaler.</p>

## Vedlegg 2 – Kunnskap om internasjonale spill i kommisjonærleddet

Lotteritilsynet har gjennomført besøk hos kommisjonærer i Oslo for å kartlegge kunnskapsnivå om internasjonale spill ute hos fysiske kommisjonærer. Lotteritilsynet besøkte 9 kommisjonærer i Oslo den 24.-25. oktober 2016. Besøkene omfattet 5 kiosker, 2 spillkiosker, 1 pub og 1 dagligvarebutikk.

Gjennomførte besøk er oppsummert i tabellen nedenfor:

<b>Kartlegging av kunnskap om Internasjonale spill i kommisjonærleddet</b>	<b>Ja</b>	<b>Nei</b>	<b>Delvis</b>
Kunnskap om hvilke spillformer Norsk Rikstoto tilbyr spill på for løp som arrangeres internasjonalt?	3	3	3
Kunnskap om hvilke land som deltar i spill sammen med Norsk Rikstoto?	4	1	4
Kunnskap om hva som skiller et spill som bare har norske spillere og et spill som har spillere fra andre land?	2	5	2
Kunnskap om hva en nasjonal premiepool er og hva en internasjonal premiepool er?	1	8	-
Kunnskap om hvilke spilleregler som gjelder ved internasjonale spill?	4	4	1
Kunnskap om hvor kunder kan få tilgang til spillereglene?	7	-	2
Kunnskap om hvilke løpsreglement som gjelder ved internasjonale spill?	2	6	1
Kunnskap om hvor kunder kan få tilgang til løpsreglementet?	2	5	2
<b>Informasjon fra Norsk Rikstoto</b>	<b>Ja</b>	<b>Nei</b>	<b>Delvis</b>
Gir Norsk Rikstoto god informasjon om internasjonale spill?	1	4	4
Om kommisjonær har deltatt på Kommisjonærkurs – formidlet Norsk Rikstoto informasjon om internasjonale spill under kurset? <sup>1</sup>	-	6 <sup>2</sup>	1

<sup>1</sup> 2 av kommisjonærene hadde ikke deltatt på kommisjonærkurs.

<sup>2</sup> 1 av kommisjonærene hadde deltatt før 5+ spillet ble lansert. 2 av kommisjonærene hadde deltatt før internasjonale spill ble innført hos Norsk Rikstoto.

## Vedlegg 3 – Gjennomføring av revisjon

26. oktober 2016

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09.00–09.15	Åpningsmøte – Bakgrunn for tilsyn – Mål og overordna problemstillinger – Revisjonskriterier – Gjennomføring av tilsyn	Harald Dørum Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman Øivind Werner Johannessen Rune Fjeldheim Jørgen Skar Hansen Benn Torjesen Morten Halvorsen
09.15–10.15	Ledelsens gjennomgang av mål og strategi for internasjonalt spill – Ansvar og roller – Risikovurdering	Harald Dørum Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman (Øivind Werner Johannessen) (Rune Fjeldheim) (Jørgen Skar Hansen) (Benn Torjesen) Morten Halvorsen
10.15–10.30	Pause	
10.30–11.30	Gjennomgang av internasjonalt spillsamarbeid – Samarbeidsavtaler	Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman Øivind Werner Johannessen Rune Fjeldheim Jørgen Skar Hansen Benn Torjesen Morten Halvorsen
11.30–12.00	Lunsj	
12.00–13.30	Beskrivelse av spillformene ved internasjonalt spillsamarbeid og tilhørende prosesser	Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman Øivind Werner Johannessen Rune Fjeldheim Jørgen Skar Hansen Benn Torjesen Morten Halvorsen
13.30–13.45	Pause	
13.45–16.00	– Tilbud om spill – Kjøp – Gjennomføring	Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman Øivind Werner Johannessen Rune Fjeldheim Jørgen Skar Hansen Benn Torjesen Morten Halvorsen

**27. oktober 2016**

<b>Tidspunkt</b>	<b>Tema</b>	<b>Deltakere</b>
<b>09.00–10.00</b>	Kontroll – Gjennomgang IT system – Protestbehandling ved internasjonale løp	Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman Øivind Werner Johannessen Rune Fjeldheim Jørgen Skar Hansen Benn Torjesen Morten Halvorsen Arne Håland
<b>10.00–10.15</b>	Pause	
<b>10.15–11.30</b>	Avvikshåndtering Evaluering og kontinuerlig forbedring	Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman Øivind Werner Johannessen Rune Fjeldheim Jørgen Skar Hansen Benn Torjesen Morten Halvorsen
<b>11.30–12.00</b>	Lunsj	
<b>12.00–12.45</b>	Resultat av observasjon og forberedende arbeid utført av Lotteritilsynet	Carl Fredrik Stenstrøm Helena Hallman Øivind Werner Johannessen Rune Fjeldheim Jørgen Skar Hansen Benn Torjesen Morten Halvorsen
<b>12.45–13.45</b>	Internt møte Lotteritilsynet	Lotteritilsynet
<b>13.45–</b>	Sluttmøte	Alle