

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Hjelpelinjen

– er spill blitt et problem?

Samtalestatistikk 2015

Lotteritilsynet
Februar 2016

Innhold

1.	Sammendrag	s	3
2.	Innledning	s	4
3.	Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen	s	5
4.	Samtaler og meldinger fra eller om spillere	s	7
5.	De som ringer eller sender meldinger	s	10
6.	Spillerne som samtalene handler om	s	12
7.	Pengespill	s	15
8.	Konsekvenser for spiller (pengespill)	s	22
9.	Dataspill	s	24
10.	Vedlegg	s	27

1. Sammendrag

I 2015 ble det ved Hjelpelinjen gjennomført 768 samtaler fra eller om spillere. Totalt er dette en reduksjon på 5 prosent fra året før, men det er forskjeller i endringene:

- Tallet på pengespillsamtaler har steget med 6 prosent (fra 514 til 544).
- Tallet på dataspillsamtaler er redusert med 25 prosent (fra 298 til 224).

I tillegg har Hjelpelinjen mottatt meldinger på e-post og noen få på SMS. Meldinger om spillere har steget med 18 prosent (fra 154 til 182).

Det er mest menn som omtales med pengespillproblemer, men i 2015 er det flere kvinner som omtales enn i 2014, og flere kvinner har problemer med kasinospill. Her er noen funn:

- Det var 80 førstegangssamtaler om kvinner i 2015 mot 52 i 2014.
- I 2015 utgjorde dette 17 prosent av samtalene mot 12 prosent i 2014.
- Snittalderen for kvinner har gått ned fra 47,4 år i 2014 til 39,5 i 2015.
- Andelen kvinner som nevner kasinospill som et problematisk spill har steget fra 37 prosent i 2014 til 68 prosent av kvinnene i 2015.

Samtaler om kasinospill, og særlig fra utenlandske tilbydere, dominerer samtalene ved Hjelpelinjen.

Tallet på samtaler om kasinospill har steget gjennom 2015. For alle andre spill er hovedinntrykket at tallet på samtaler enten er stabilt eller så har det vært en reduksjon gjennom 2015. For eksempel er samtaler om oddspill temmelig stabilt, samtaler om poker har en svak nedgang, mens samtaler om hestespill er halvert gjennom 2015 og sammenlignet med 2014.

De fleste samtalene om kasinospill, oddspill og poker handler om spill på utenlandske nettsteder. Dermed handler over halvparten av alle samtalene om pengespill ved Hjelpelinjen spill som tilbys av utenlandske nettspillselskap.

Samtaler om dataspill ble i 2015, som tidligere år, ofte ringt inn av pårørende. Spillerne er stort sett mye yngre enn de som spiller pengespill. I tillegg er andelen menn eller gutter enda større enn for pengespill.

Strategispill er den spillformen som oftest nevnes for dataspill, og omfatter totalt 32 prosent av samtalene. Strategispill har over tid tatt over for rollespill. Tidligere var det rollespillene som dominerte dataspillsamtalene ved Hjelpelinjen. Rollespill ble i 2015 nevnt for 17 prosent av spillerne, mot 56 prosent i 2011.

2. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige har vært i drift siden 28. april 2003.

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

- Hjelp mennesker i krise.
- Vise veg 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 Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Hjelpelinjen er blitt betjent fra sykehuset på Sanderud helt siden starten, og etter en anbudsrunde i 2013 har Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet inngått en ny avtale for Hjelpelinjen sin drift i perioden fra 1. januar 2014 til og med 31. desember 2018.

Hjelpelinjens telefon er åpen for samtaler fra 09.00 til 21.00 på hverdager. Hjelpelinjen mottar også meldinger på e-post og SMS. Disse henvendelsene blir omtalt i denne statistikken.

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

Samtalestatistikken er utarbeidet hovedsakelig på grunnlag av informasjon fra samtalene og meldingene som ble mottatt i 2015. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtalene skjer på innringernes premisser, har vi ikke like mye informasjon fra hver innringer. Det samme gjelder for meldinger, og dette gjør at statistikkene på flere områder ikke har data fra alle som henvender seg.

Registrerte data gir likevel viktig informasjon om spilleproblemer, og gir en pekepinn på hvordan spilleproblemene 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 personer, vil dette bli vist som om vi har ingen data, dvs. 0 eller 0 prosent. Der det er hensiktsmessig vil imidlertid kategorier med svært få data (1 eller 2) bli slått sammen med andre nærliggende kategorier.

Hjelpelinjen mottar også henvendelser om personer som spiller spill som ikke blir regnet som pengespill. Data om slike spill blir presentert for seg. I 2015 mottok Hjelpelinjen 224 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Statistikkheftet for 2015 er den tolvte årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	pst
Enkeltpersoner med spilleproblemer	817	901	1 010	1 061	982	812	768	52 %
Andre seriøse innringere	127	146	167	113	106	119	79	5 %
Feilringinger / useriøse	528	792	544	555	741	1 120	625	42 %
Sum	1 472	1 839	1 721	1 729	1 829	2 051	1 472	100 %

I 2015 ble det gjennomført 768 samtaler fra eller om spillere. Dette er en reduksjon på 44 samtaler eller 5 prosent fra året før. Siden 2014 har tallet på samtaler om pengespill steget med 6 prosent (fra 514 til 544). Tallet på samtaler om dataspill er redusert med 25 prosent (fra 298 til 224).

I tillegg mottok linjen 79 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2015 utgjorde slike samtaler 42 prosent. Disse er imidlertid korte, og utgjør en liten del av total samtaletid. De aller fleste er ikke useriøse eller tulletelefoner, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerselskap, og oftest er det Norsk Tipping.

Fra 1. januar i 2014 stengte Hjelpelinjen for telefoner utenom hverdager, og åpnet for at å bli kontaktet via e-post og SMS. De fleste meldingene som Hjelpelinjen mottar kommer på e-post.

Tabellen under viser både samtaler og meldinger som er mottatt i 2014 og 2015. Året 2013 er også med siden dette var det siste året før tjenesten med meldinger ble etablert.

	2013	2014	2015
Samtaler om spiller	982	812	768
Andre seriøse samtaler	106	119	79
Totalt seriøse samtaler	1 088	931	847
Meldinger om spiller	Tjeneste	154	182
Andre seriøse meldinger	ikke etabl.	83	46
Totalt seriøse meldinger	0	237	228
Henvendelser om spiller	982	966	950
Andre seriøse henvendelser	106	202	125
Totalt seriøse henvendelser	1 088	1 168	1 075

Tallet henvendelser om spillere er mer stabilt enn tallet samtaler om spiller. Meldingstjenesten er et supplement til telefontjenesten og kan nå ut til personer som ikke ville ha benyttet telefontjenesten. Dermed er ikke totaltall for henvendelser om spiller et godt mål på utviklingen dersom 2013 sammenlignes med senere år.

I løpet av 2015 er det mottatt 182 meldinger om enkeltspillere (154 i 2014) og 46 andre seriøse meldinger (83 i 2014).

Av seriøse meldinger utgjør henvendelser om enkeltspillere 80 % i 2015, mens tilsvarende andel for telefonsamtaler er 91 %.

Nettstedet *www.hjelpelinjen.no* har hatt en vekst i trafikken sammenlignet med året før. Tallet på gjennomsnittlig unike besøkende per måned er steget med 10 prosent fra 2014 (se vedlegg).

Innringere (seriøse samtaler)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Spillere	37 %	35 %	34 %	35 %	34 %	33 %	33 %
Pårørende/venner	45 %	39 %	40 %	45 %	53 %	51 %	57 %
Profesjonelle	7 %	4 %	3 %	4 %	4 %	2 %	2 %
Arbeidsgivere	0,5 %	1 %	0,6 %	1 %	0,7 %	0,9 %	0,4 %
Ukjent	3 %	20 %	21 %	15 %	8 %	12 %	6 %
Andre	7 %	0,4 %	0,6 %	0,5 %	1 %	0,3 %	0,2 %
Sum	100 % (944)	100 % (1 047)	100 % (1 177)	100 % (1 174)	100 % (1 088)	100 % (931)	100 % (847)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2015 hhv 55 % og 33 %). Pårørende utgjør i 2015 55 prosent og venner 2 prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (79 i 2015) 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.

For henvendelser via e-post og SMS (228 totalt) er det oftest spillerne som tar kontakt. Andel spillere er 43 prosent mens andel pårørende og venner som sender melding er 36 prosent (hhv 33 % og 2 %). Det er også en større andel der innringers rolle ikke er kjent (21 %).

4. Samtaler og meldinger fra eller om spillere

Dette er samtaler eller meldinger der spillere, eller andre på vegne av spillere, har henvendt seg til Hjelpelinjen.

Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Januar	67	84	98	75	96	86	81
Februar	63	80	79	122	101	78	75
Mars	90	94	80	97	91	68	70
April	69	72	78	75	117	63	67
Mai	63	75	96	77	92	66	76
Juni	56	56	57	103	61	69	55
Juli	51	63	48	76	58	56	58
August	78	68	80	104	58	68	53
September	74	84	115	61	75	81	52
Oktober	59	88	96	112	93	68	53
November	87	74	121	97	80	64	71
Desember	60	63	62	62	60	45	57
Totalt	817	901	1 010	1 061	982	812	768

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 16 720 samtaler som handler om spillere.

Antallet samtaler ved Hjelpelinjen ble redusert som følge av automatforbudet i 2007. Deretter var antallet stabilt fra 2008 til 2009, så en viss økning fram til 2012, og en ny reduksjon fra 2013 til og med 2015.

Gjennom 2015 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00 alle hverdager. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

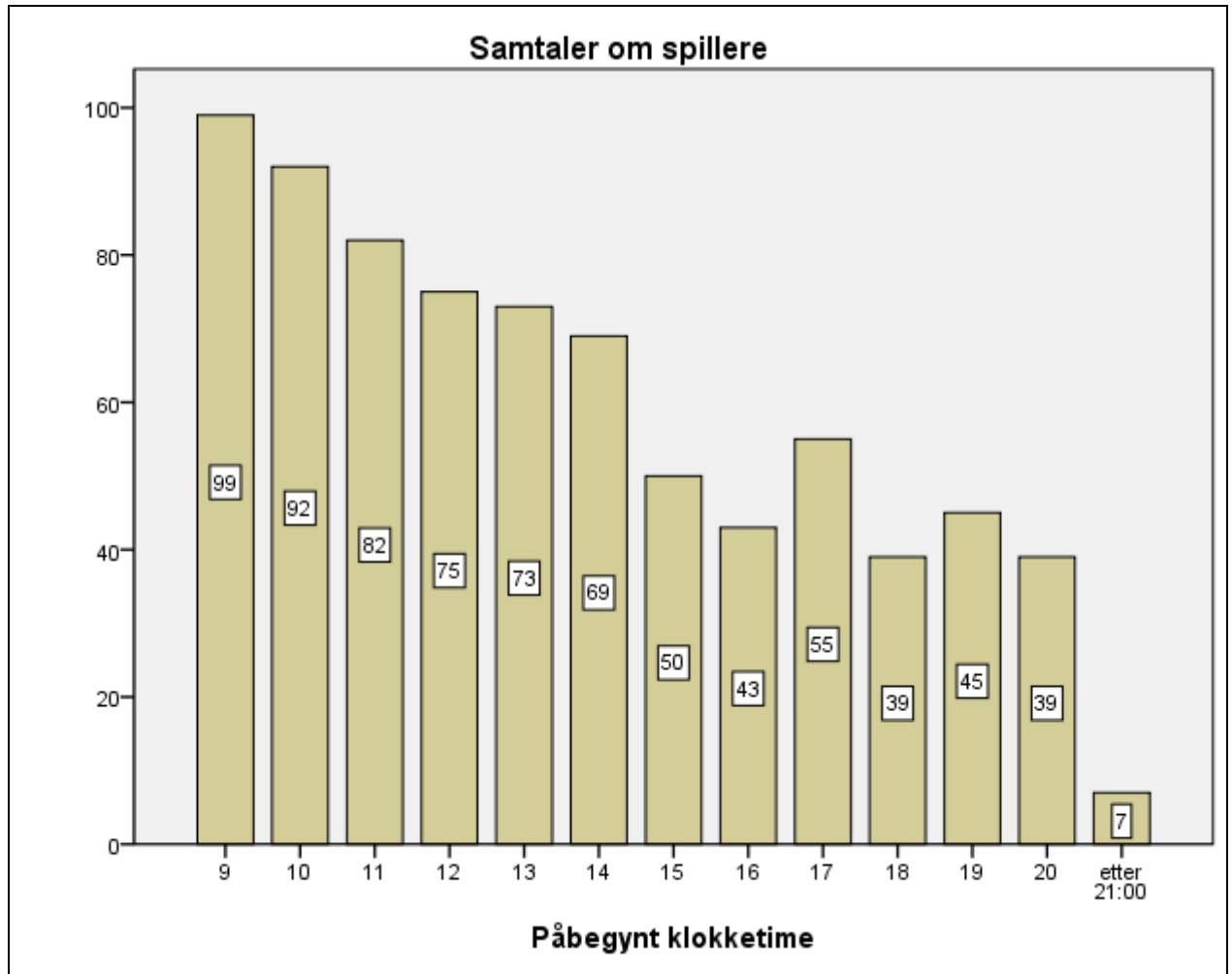
Samtaler og meldinger per ukedag i 2015

Fra eller om spillere	Samtaler		Meldinger	
	tall	prosent	tall	prosent
Mandag	205	27 %	35	19 %
Tirsdag	154	20 %	26	14 %
Onsdag	157	20 %	37	20 %
Torsdag	125	16 %	24	13 %
Fredag	124	16 %	31	17 %
Lørdag / søndag	3	0,4 %	29	16 %
Totalt	768	100 %	182	100 %

Mandager har flest samtaler. Torsdager og fredager har færrest. Flere samtaler på mandager kan henge sammen med at Hjelpelinjen nå er stengt i helgene. Det siste året Hjelpelinjen var åpen i helgene (2013), var andel samtaler på mandager 21 prosent.

Meldingene er mer spredt over hele uken. Det er flest meldinger på onsdager og mandager, og en del sender også meldinger i helgene.

Samtaler per påbegynt klokke time 2015



Samtalene er spredt over hele åpningstiden, og flest samtaler om morgen og midt på dagen.

Lengde på samtalene i 2015

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler ¹	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	18 min 45 sek	22 min 08 sek	767	283 timer	91 %
Andre reelle samtaler	4 min 33 sek	7 min 8 sek	78	9 timer	3 %
Useriøse eller feilringinger	1 min 4 sek	1 min 53 sek	602	19 timer	6 %
Totalt alle typer samtaler			1 447	311 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 22 minutter. Den lengste varte i 1 time og 44 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte gjennomsnittlig i overkant av 7 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på nær to minutter. Disse utgjorde i 2015 42 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde bare 6 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

I 2014 varte samtalene fra eller om spillere i snitt nær 22 minutter.

Hjelp som er gitt i samtalene/meldingene

Samtaler/meldinger fra eller om spillere:	2014		2015	
	samtaler	meldinger	samtaler	meldinger
Generell informasjon	73 %	80 %	85 %	86 %
Støtte/veiledning	81 %	81 %	83 %	81 %
Informasjon om behandling	61 %	71 %	55 %	79 %
Økonomisk rådgivning	25 %	34 %	23 %	32 %
Oppfølging	12 %	17 %	11 %	14 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	13 %	14 %	5 %	1 %
Annen informasjon	2 %	6 %	2 %	1 %
N (antall)	812	154	768	182

Det er oftest gitt generell informasjon samt støtte og veiledning. Forholdsvis ofte er det også gitt generell informasjon, samt informasjon om behandlingstilbud.

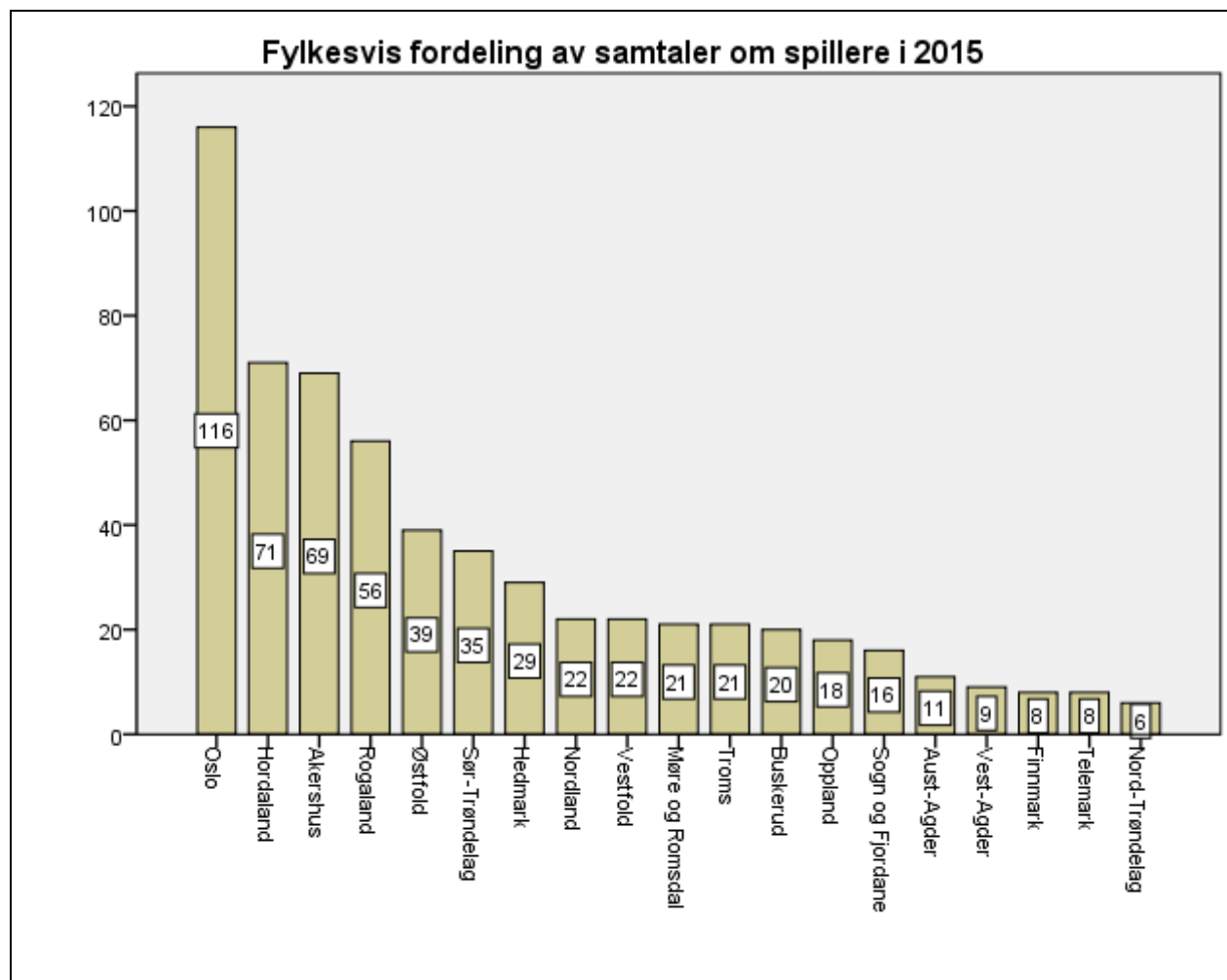
Den som henvender seg får alltid en form for støtte og veiledning. Men når samtalene og tilbakemeldingene har et mer presist mål, er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

I 5 samtaler og 6 meldinger er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2015.

¹ 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 25 samtaler er utelukket.

5. De som ringer eller sender meldinger

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som har henvendt seg på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg mottatt 79 andre seriøse samtaler og 46 meldinger som ikke er medregnet.



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

I tillegg er det 171 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert. Opplysninger om hjemfylke kommer sjelden fram i meldinger som mottas (kun 24 av 182).

I den videre gjennomgangen er spillerne som henvendelsene 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. Her inngår totalt 544 samtaler og 136 meldinger.

Deretter viser vi resultat for spillere som utelukkende har problem med dataspill. Her inngår totalt 224 samtaler og 43 meldinger.

Hvem ringer om spillerne?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	48 %	7 %	36 %
Pårørende	48 %	86 %	59 %
Venner	2 %	3 %	2 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	1 %	4 %	2 %
Arbeidsgiver	0,6 %	0 %	0,4 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	544	224	768

De fleste samtaler blir ringt inn av spillerne selv eller pårørende.

Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 48 prosent av samtaler. De fleste andre, også 48 prosent, kom fra pårørende. For de som bare har problem med dataspill, blir 86 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

Hvem sender meldinger om spillere?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt ²
Spillerne selv	66 %	9 %	53 %
Pårørende/venner	29 %	86 %	42 %
Andre / ukjent	5 %	5 %	5 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	136	43	179

Meldingene som Hjelpelinjen mottar gjelder oftest pengespill. Sammenlignet med samtaler sendes meldinger forholdsvis oftere av spillerne selv.

Tidligere samtale om samme spiller?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Nei	87 %	90 %	88 %
Ja	12 %	9 %	11 %
Ikke tema / usikker	1 %	1 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	544	224	768

I de fleste samtaler (88 %) er spilleren omtalt ved Hjelpelinjen for første gang, og som det framgår er det også en del samtaler der spiller eller andre har ringt før (11 %). Vi har ikke tall for hvor ofte de eventuelt har ringt.

15 % av meldingene som er mottatt er fra noen som har sendt melding før.

I store deler av samtalestatistikken er det gunstig ikke å telle samme spiller mer enn en gang. Da blir utvalget avgrenset til samtaler eller meldinger der spiller er omtalt for første gang.

² I 3 meldinger går det ikke frem hvilke type spill som er problemspill.

6. Spillerne som samtaleene handler om

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

Spillerens kjønn	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Kvinne	16 %	4 %	12 %
Mann	84 %	96 %	88 %
N (antall)	541	224	765

For å unngå at spillere blir talt flere ganger, gjør vi i tabellene nedenfor en avgrensing til førstegangs samtaler der kjønn, alder, fødeland, sivil- /bo-status og hovedinntektskilde er registrert.

Spillerens kjønn	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Kvinne	17 %	3 %	13 %
Mann	83 %	97 %	87 %
N (antall)	473	202	675

Spillerens alder	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	0 %	54 %	18 %
18-24 år	14 %	36 %	22 %
25-39 år	58 %	9 %	42 %
40-59 år	23 %	0 %	16 %
60 år og eldre	4 %	0 %	3 %
N (antall)	410	202	612

Spiller født i Norge	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Ja	92 %	100 %	95 %
Nei	8 %	0 %	5 %
N (antall)	472	202	674

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 83 prosent, og ingen er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 97 prosent og 54 prosent av samtaleene gjelder barn/ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtaleene om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (58 %) og 40 til 59 år (23 %).

Spillernes snittalder er 29,7 år³ (N= 612).

³ Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelerverdi i 5 års alderskategorier.

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 35,3 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 18,5 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 34,4 år for menn, og 39,5 år for kvinner.

8 prosent av førstegangssamtalene som handler om pengespillproblemer gjelder en spiller som ikke er født i Norge. Vi har ikke registrert opplysninger om hvilket fødeland disse spillerne har. For dataspillproblemer er alle spillerne født i Norge.

Spillerens sivile status / bo-status	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Bor alene	31 %	14 %	25 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	7 %	77 %	29 %
Enslig forsørger	5 %	0 %	4 %
Gift/samboer	55 %	8 %	40 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	2 %	2 %	2 %
Annet	0 %	0 %	0 %
N (antall)	436	200	636

Spillerens hovedinntektskilde	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Lønnsinntekt egen	83 %	19 %	63 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	2 %	53 %	17 %
Trygd eller annen støtteordning	12 %	5 %	10 %
Lommepenger	0 %	14 %	4 %
Studielån	3 %	8 %	5 %
Annet	0 %	0 %	0 %
N (antall)	461	201	662

Der vi har kunnskap om sivil- /bo-status og inntektskilde er 55 prosent av spillere med pengespillproblemer gift eller samboende. 83 prosent av dem har egen lønnsinntekt. Spillere av dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (77 %), og har andre i husstandens lønnsinntekt, egen lønn eller lommepenger som hovedinntektskilde (hhv 53 %, 19 % og 14 %).

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
www.hjelpelinjen.no	74 %	65 %	72 %
Nettside spilloperatører	5 %	0 %	4 %
NT terminal (Multix)	3 %	0 %	2 %
Bingo	2 %	0 %	1 %
Brosjyre / tippemateriell	3 %	4 %	3 %
Familie / venner / kollega	11 %	4 %	9 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	4 %	13 %	6 %
Arbeidsgiver	0 %	0 %	0 %
Internett medier (nyheter)	13 %	13 %	13 %
TV/tekst-TV	2 %	4 %	3 %
Trykte medier (f.eks. avis, ukeblad)	0 %	0 %	0 %
Telefonkatal. /opplysningstjeneste.	0 %	0 %	0 %
Annet	2 %	4 %	2 %
N (antall)	135	48	183

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema⁴.
Hjelpelinjens egen nettside blir oftest nevnt som kilde.

Fra meldingene

I tillegg til samtaler mottar Hjelpelinjen også meldinger. Kjønn og alder kommer ikke så ofte fram i meldinger som i samtaler, men for meldinger som handler om både pengespill og kjønn har 20 % (N=85) handlet om kvinner. Andel kvinner er dermed omtrent den samme i meldinger som i samtaler (17 %).

Sammenlignet med 2014

- Antall samtaler om pengespill har steget med 6 prosent (fra 514 til 544).
- Antall samtaler om dataspill er redusert med 25 prosent (fra 298 til 224).
- Andel førstegangssamtaler har steget fra 85 % til 88 %.
- Førstegangssamtaler om pengespill har steget med 10 % (fra 429 til 474).
- I pengespill har andel kvinner i førstegangssamtalene steget fra 12 prosent til 17 % prosent.
- Gjennomsnittsalderen for kvinner med pengespillproblemer er redusert fra 47,4 år i 2014 til 39,5 år i 2015.

⁴ 493 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

7. Pengespill

Pengespill⁵ 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)	273	50 %	240	51 %
Poker	99	18 %	90	19 %
Odds	102	19 %	92	19 %
Liveodds	96	18 %	89	19 %
Tipping	29	5 %	28	6 %
Bingo	24	4 %	23	5 %
Databingo	8	1 %	7	1 %
NT terminal (Belago)	9	2 %	8	2 %
Hestespill	46	8 %	31	7 %
NT terminal (Multix)	36	7 %	33	7 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/Extra/Keno, Joker og Nabolaget	20	4 %	20	4 %
Skrapespill	5	0,9 %	5	1 %
Andre pengespill	8	1 %	8	2 %
Gevinstautomater	3	0,6 %	3	0,6 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Hvilket pengespill er ikke oppgitt	70	13 %	59	12 %
N (tall)		544		474

Nettkasino er oftest nevnt i samtalene. Andre spill som forholdsvis ofte er omtalt er poker og oddsspill (odds og liveodds). Kasinospill ble lansert gjennom Norsk Tippings Instaspill i januar 2014, men har ellers vært tilbudt fra utenlandske operatører i en årrekke. De fleste samtaler om poker gjelder spill på internett eller mobil og er ikke regulert spill i Norge.

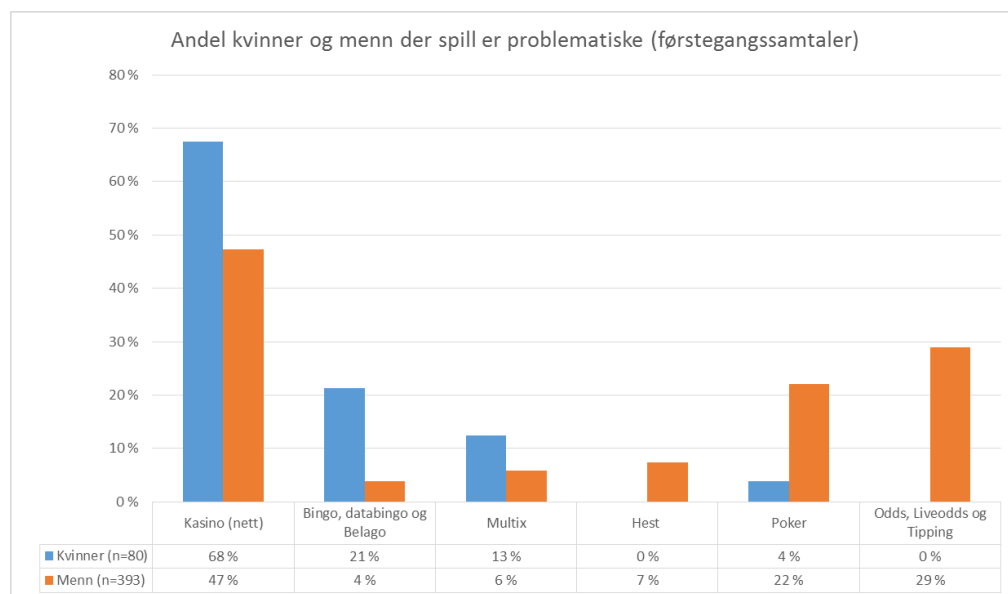
Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

Vi avgrensner videre gjennomgang av type spill til førstegangssamtaler.

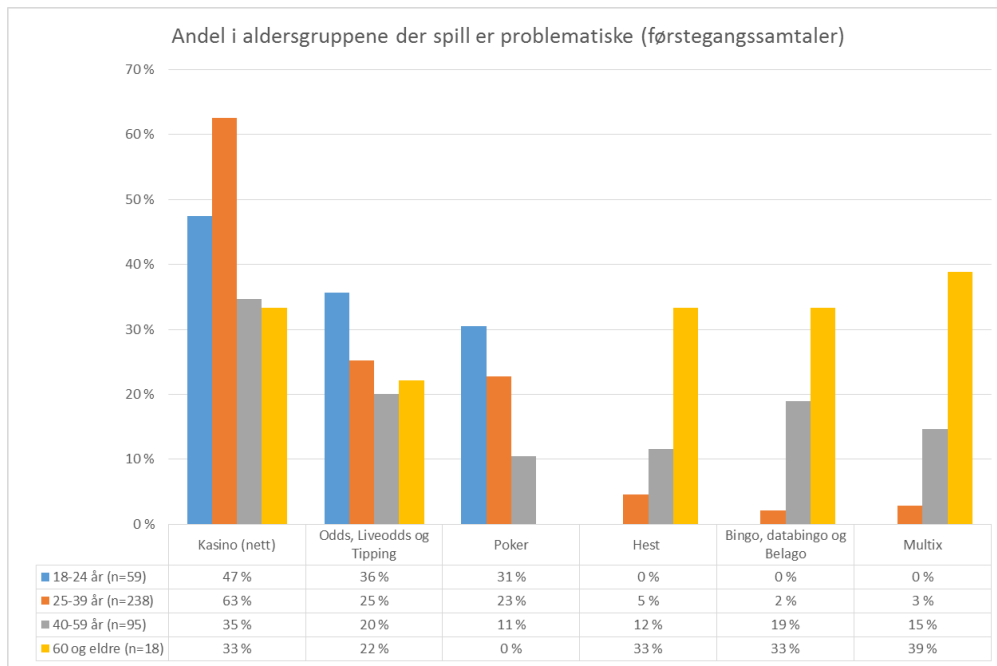
⁵ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her. I 10 samtaler er dataspill også nevnt for spillere som har nevnt pengespill.

Problematiske pengespill etter kjønn og alder

Gjennomgangen er avgrenset til førstegangssamtaler, og pengespill som er omtalt i mer enn 5 prosent av samtalen. Enkelte spill slås sammen. Bingo slås sammen med databingo og Norsk Tippings Belago-terminaler siden alt spillet foregår i bingomiljø. Oddsspill, Liveodds og Tipping slås også sammen til en kategori.



Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men flere spill nevnes prosentvis oftere for kvinner: Kasinospill, bingospill samt Belago og Multix. Sportspill, hestespill og poker nevnes omtrent bare for menn.



Yngre spillere (under 40 år) er oftest omtalt med kasinospill, sportspill og poker. De eldste spillerne er fordelt på flere typer spill som Multix, hestespill, bingospill og kasinospill.

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

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	tall	prosent
Kasinospill (nett)	214	45 %
Liveodds	35	7 %
Odds	32	7 %
Poker	61	13 %
Bingo	20	4 %
Databingo / NT Belago	4	0,8 %
Hestespill	19	4 %
NT terminal (Multix)	15	3 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget	6	1 %
Tipping	5	1 %
Skrapespill	0	0 %
Andre pengespill	6	1 %
Pengespill, men ikke spesifisert	56	12 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	0	0 %
Totalt	474	100 %

Som hovedproblemspill i førstegangssamtaler utgjør kasinospill 45 prosent av samtalene om pengespill ved Hjelpelinjen.

Norsk Tipping lanserte Instaspill i januar 2014. Av samtalene om kasinospill er Norsk Tipping alene nevnt som tilbyder i 3 prosent⁶ av kasinosamtalene. I 14 prosent av samtalene nevnes både Norsk Tipping og utenlandske operatører. I 81 prosent av kasinosamtalene nevnes utelukkende utenlandske spilltilbydere.

Odds og Liveodds er totalt nevnt for 14 prosent av spillerne. Om lag halvparten av samtalene om oddsspill gjelder *Liveodds* (35 spillere). Når Liveodds er nevnt som hovedproblemspill har 31 % prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping⁷. Den andre halvparten nevner *Odds* (32 spillere). Andelen som nevner Norsk Tipping er her 50 prosent.⁸ Totalt for oddsspill nevner 58 prosent spill hos utenlandske operatører og 40 prosent nevner spill hos Norsk Tipping.

13 prosent nevner poker. De fleste av disse, 93 prosent⁹, oppgir nettpoker. Resten nevner poker i vennelag eller pokerklubb.

5 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovedproblemspill. Norsk Tipping sine Belago-terminaler er utplassert i bingohaller. Blant de 20 som nevner bingo oppgir 17 (85 %) fysiske bingolokaler mens 3 (15 %) oppgir bingo på nett (enten hos Norsk Tipping og/eller utenlandske operatører).

Hestespill var hovedproblemspill i 4 prosent av samtalene i 2015. I de fleste samtalene om hestespill (95 %) er det registrert med spill fra Norsk Rikstoto¹⁰.

15 samtaler (3 %) gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix).

De fleste samtalene om kasinospill, oddsspill og poker handler om spill på utenlandske nettsted. Dermed handler over halvparten¹¹ av samtalene om pengespill om spill som er tilbudt av utenlandske nettspillsekskaper.

Når det gjelder meldinger som er mottatt, går det ikke så ofte fram hvilket spill som er problemspill. Men i 98 førstegangsmeldinger om pengespill nevner 23 prosent kasinospill. Oddsspill er nevnt i 6 prosent, hestespill er nevnt av 5 prosent og poker er nevnt i 5 prosent. 2 prosent nevner andre spill. 58 prosent nevner ikke særskilte spill.

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

⁶ Totalt 214 samtaler om kasinospill, der 7 (3 %) viser til Norsk Tipping, 31 (14 %) viser til både Norsk Tipping og utenlandske operatører. 174 (81 %) viser kun til utenlandske operatører. I to samtaler har tilbyder ikke vært tema.

⁷ Totalt 35 samtaler om Liveodds. 31 % viser til Norsk Tipping, og 69 % viser til utenlandske operatører.

⁸ Totalt 32 samtaler om Odds. 50 % viser til Norsk Tipping og 47 % nevner andre operatører.

⁹ Totalt 61 samtaler om poker. 93 % oppgir Internett. 7 % oppgir vennelag / pokerklubb.

¹⁰ Rikstoto er nevnt i 18 av 19 samtaler.

¹¹ 174 kasinosamtaler + 39 samtaler om odds eller liveodds + 59 samtaler om poker = 272 samtaler. $272 / 474 = 57 \%$. Dette er minimum siden en del pengespillsamtaler ikke omtaler enkeltspill.

Hvor mange spill som er nevnt (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	255	54 %
2 spill	99	21 %
3 eller 4	57	12 %
5 eller flere	7	1 %
Ikke registrert	56	12 %
Totalt	474	100 %

2012 til 2015 (hovedproblem - pengespill¹²)

Hovedproblemspill (eller det eneste)	2012	2013	2014	2015
Kasinospill (nett)	159	175	149	214
Poker	103	80	67	61
Odds	99	40	34	32
Liveodds	6	25	34	35
Tipping	7	12	3	5
Bingo	34	33	26	20
Databingo	45	16	6	4
NT terminal (Belago)	3	7	7	
Hestespill	57	38	38	19
NT terminal (Multix)	46	28	19	15
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespill	16	4	13	6
Andre pengespill	7	16	7	6
Sum	582	474	403	417

Tallet på samtaler om kasinospill er steget gjennom 2015, og for en stor del av samtaler gjelder dette spill på utenlandske nettsteder. For alle andre spill er hovedinntrykket at tallet samtaler enten er stabilt eller så har det vært en reduksjon gjennom 2015. For eksempel er samtaler om oddsspill temmelig stabilt, samtaler om poker har en svak nedgang, mens samtaler om hestespill er halvert gjennom 2015.

Det må også nevnes at det i 2015, sammenlignet med 2014, har kommet flere samtaler om pengespill der konkrete spill ikke er registrert (56 mot 22, og dermed 34 flere i 2015). Hadde spill vært kjent også for disse samtaler, ville sammenligningene vært noe annerledes, men det ville ikke ha endret kasinospillene sin dominerende posisjon.

¹² Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen. Det er også samtaler der type hovedproblemspill ikke er registrert (28 i 2012, 48 i 2013, 22 i 2014 og 56 i 2015).

Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, eller annet (f.eks. nettbrett)¹³:

	tall	prosent
PC, mobil eller annet hjemmet	372	78 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	22	5 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	16	3 %
Ikke PC, mobil eller annet	57	12 %
Usikker	28	6 %
Ikke tema	15	3 %
Totalt	474	

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

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

Menn spiller oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 80 prosent¹⁴ spilt ved hjelp av PC, mobil eller annet. Andelen for kvinner var 73 prosent. Andel for kvinner har steget fra 42 % i 2014.

Om vi ser til alder er det færre nettspillere i eldre aldersgrupper.

Andel¹⁵ der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

18 – 24 år	90 %
25 – 39 år	89 %
40 – 59 år	61 %
60 år og eldre	50 %

Hva som er hovedproblemspillet når det blir spilt på en elektronisk plattform

Antall	
Kasinospill	213
Poker	57
Liveodds	34
Odds	29
Hestespill	8
Andre pengespill ¹⁶	5
Tipping	3
Bingo	3
Ikke oppgitt	21
Sum	373

¹³ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikke medregnet som elektronisk plattform.

¹⁴ Menn: N=393 og kvinner: N=80.

¹⁵ 18 – 24 år: N=59, 25 – 39 år: N=238, 40 – 59 år: N=95 og 60 år og eldre: N=18.

¹⁶ Spill som er nevnt av maksimum 2 spillere er plassert i samme kategori som «andre pengespill».

Om man spiller andre spill enn hovedspillet på en elektronisk måte

I 163 førstegangs samtaler har vi registrert flere problematiske spill enn ett. For 69 prosent av disse er det også sagt at andre spill enn hovedproblemspillet blir spilt på nettet.

85 prosent (138 av 163) spiller hovedproblemspillet sitt på en elektronisk måte, og av disse 138 spiller også 103 (75 %) et annet problematisk spill på Internett e.l.

Det er også 10 spillere som bare spiller et annet problematisk spill enn hovedproblemspillet på Internett eller mobil.

Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der frekvens er omtalt
Daglig	125	26 %	28 %
En eller flere ganger i uken	243	51 %	54 %
Sjeldnere enn hver uke	11	2 %	2 %
Spiller ikke nå (er «spillefri»)	31	7 %	7 %
Usikker	41	9 %	9 %
Ikke tema	23	5 %	
Totalt	474	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema, blir det oppgitt at 82 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 28 prosent spiller daglig.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke å vite nøyaktig hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatene seg mye (86 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 25 % spiller daglig (N=207)).

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

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	tall	prosent	prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	0	0 %	0 %
Under 2 000 kr	9	2 %	2 %
Kr 2 000 til 5 999	28	6 %	7 %
Kr 6 000 til 9 999	40	8 %	10 %
Kr 10 000 til 19 999	69	15 %	17 %
Kr 20 000 eller mer	99	21 %	25 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	3	0,6 %	0,8 %
Usikker	148	31 %	37 %
Ikke tema	77	16 %	
Totalt	474	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det 2 prosent som på samtale tidspunktet sier det ikke er tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene. 42 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer. Merk også at 37 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. 4 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000, og 45 % har tapt mer enn 10 000 kroner (N=182).

8. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalene 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, dvs. spillere som har ringt om pengespill.

Helsemessige konsekvenser nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	8	4 %	4 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	9	4 %	4 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	188	86 %	94 %
Selv mordstanker eller – forsøk	10	5 %	5 %
Usikker	3	1 %	1 %
Ikke tema	17	8 %	
N (antall)		218	201

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 94 prosent konsekvenser av psykisk art. 5 prosent har hatt selvmordstanker og 4 prosent oppgir ellers fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
Samlivsbrudd	13	6 %
Forsømmer barn	18	8 %
Forsømmer andre	77	35 %
Uteblir fra vennekrets	29	13 %
Annet	15	7 %
Ikke tema	106	49 %
N (antall)		218

I samtaler med spillerne nevner 51 prosent en eller flere svakkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær.

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	97	44 %	62 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	41	19 %	26 %
Sluttet	7	3 %	4 %
Annet	15	7 %	10 %
Usikker	8	4 %	5 %
Ikke tema	62	28 %	
N (antall)		218	156

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen ikke har ført til konsekvenser for jobb og utdanning. 26 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblemer. 4 prosent oppgir at de måtte slutte i jobb eller med utdanning.

Om en har finansiert spilling med noe av følgende, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	48	22 %	24 %
Lånte penger	140	64 %	71 %
Ulovlige handlinger	8	4 %	4 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	14	6 %	7 %
Arv/forskudd på arv	7	3 %	4 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikke tema	22	10 %	
N (antall)		218	196

I samtaler der finansiering har vært tema, oppgir 71 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Langt færre oppgir salg av eiendeler (7 %), ulovlige handlinger (4 %), eller finansiering ved hjelp av arv (4 %).

Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	46	21 %	23 %
Under 25 000	15	7 %	8 %
25 000 – 99 999	37	17 %	19 %
100 000 – 499 999	49	22 %	25 %
500 000 eller mer	30	14 %	15 %
Usikker	22	10 %	11 %
Ikke tema	19	9 %	
Totalt	218	100 %	100 %

Der spillegjeld har vært tema i samtalene, sier 23 prosent at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 8 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 19 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

40 prosent hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer. 15 prosent hadde gjeld på en halv million kroner eller mer.

9. Dataspill

Samtaler som handler om dataspill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 224 samtaler er det utelukkende nevnt dataspill:

- Tallet samtaler er redusert med 25 prosent fra 298 samtaler i 2014.
- 86 % av samtaleene er ringt inn av pårørende, i 7 % har spilleren ringt inn selv.
- 90 % av samtaleene er førstegangs-samtaler.
- 97 % av samtaleene handler om gutter og menn.
- 54 % av spillerne som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 18,5 år.
- 77 % bor hos foreldre eller andre foresatte.
- 86 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden, egen lønn eller lommepenger.

Hjelpelinjen har også mottatt 43 meldinger som bare gjelder dataspill. 38 av disse er førstegangsmeldinger. Vi registrerer mindre informasjon fra meldinger enn fra samtaler. Derfor kommer gjennomgangen av dataspill i all hovedsak til å handle om det som registreres i samtaleene.

I noen samtaler har spiller også problem med pengespill, og totalt er det gjennomført 234 samtaler med dataspill som tema. 212 av disse samtaleene er førstegangs samtaler.

Type spill (førstegangs-samtaler)

Rollespill	8 %
World of Warcraft	10 %
Action- /skyte-/krigs-spill	12 %
Strategispill	32 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	3 %
Bilspill eller simulasjonsspill	0 %
Usikker	3 %
<u>Ikke tema</u>	<u>31 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	212

Strategispill er oftest nevnt, og totalt i 32 prosent av samtaleene. Rollespill er sjeldnere nevnt (inkl. World of Warcraft), og i 2015 av 17 prosent. Andelen samtaler om rollespill var 22 prosent i 2014, 28 prosent i 2013, 47 prosent i 2012 og 56 prosent i 2011. Det er strategispill som nå omtales oftere. 32 prosent i 2015 mot 27 % i 2014.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

Tidsbruk – daglig (førstegangssamtaler)

Mindre enn 2 timer	0 %
2 eller 3 timer	2 %
4 eller 5 timer	11 %
6 timer eller mer	70 %
Usikker	6 %
<u>Ikke tema</u>	<u>9 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	212

Av 212 førstegangssamtaler er 202 utelukkende om dataspill. 10 samtaler kommer i tillegg der også pengespill er omtalt

Konsekvenser av spillingen

Vi avgrensner til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problemspill.

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.

Helsemessige konsekvenser nevnt i 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	8	4 %	4 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	19	9 %	10 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	165	82 %	86 %
Selvmordstanker eller – forsøk	4	2 %	2 %
Usikker	11	5 %	6 %
Ikke tema	11	5 %	
N (antall)		202	191

For de aller fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 86 prosent konsekvenser av psykisk art. 4 prosent nevner fysiske konsekvenser.

Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner)		
nevnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent
Samlivsbrudd	6	3 %
Forsømmer barn	4	2 %
Forsømmer andre	79	39 %
Uteblir fra vennekrets	91	45 %
Annet	19	9 %
Ikke tema	59	29 %
N (antall)		202

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

Konsekvenser for jobb eller utdanning			
nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	29	14 %	17 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	119	59 %	68 %
Sluttet	45	22 %	26 %
Annet	8	4 %	5 %
Usikker	4	2 %	2 %
Ikke tema	28	14 %	
N (antall)		202	174

Der dette har vært tema, sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 68 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem, og 26 prosent at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

10. Vedlegg

Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Tabellen viser hvor mange som ringer nummeret til Hjelpelinjen (anrop) og tallet på gjennomførte samtaler. Data over anrop får vi fra Telenor. Data om samtalene registreres av Hjelpelinjen og statistikk utarbeides av Lotteritilsynet.

Anrop og besvarte samtaler	anrop	besvarte	svarprosent
2014	6 282	2 051	33 %
2014 i åpningstiden	4 924	2 009	41 %
2015	4 956	1 472	30 %
2015 i åpningstiden	3 544	1 453 ¹⁷	41 %

I åpningstiden i 2015 har svarprosenten vært 41 prosent. Dette er samme svarprosent som i 2014 sett under ett. Men i 2014, da januar var holdt utenom, var svarprosenten 43. Årsaken til at vi holdt januar utenom i 2014, var at Hjelpelinjen da mottok et stort antall samtaler som gjaldt praktiske spørsmål i forbindelse med at Norsk Tipping lanserte Instaspill.

Anrop blir registrert hver gang telefonnummeret 800 800 40 blir tastet 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 2015:

Mobiltelefon	3 653	74 %
Fasttelefon	1 078	22 %
<u>Ikke registrert</u>	<u>225</u>	<u>5 %</u>
Totalt	4 956	100 %

74 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon.

¹⁷ 1 472 samtaler fratrukket 19 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden (mandag - fredag / 09.00 - 21.00).

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2015

Ny samtlingsregistrering

Samtalen gjelder: Søk eller fjerne spørsmål

Hjelpelinjen har hatt samtale om spiller tidligere: Kontaktdom: Telefon:

Spillers hovednr/ekskskode: Spiller født i Norge: Bostedstype for spiller: Hvor ofte spilles omtale spill vanligvis nå:

Hovedproblem: Spilles hovedproblem på PC, mobil eller annet (dvs. lesebrett, terminal eller TV):

Spill der spiller har problem: Ikke tema PC, mobil eller annet hjemme Ikke oppgitt - men pengespill PC, mobil eller annet fra jobb Ikke oppgitt - men dataspill PC, mobil eller annet fra annet sted Poker Ikke tema Norsk tippings terminaler (Mullix og Belago) Kasinospill Ikke tema Nei Usikker Annet

Bingo Ikke tema

Databingo Ikke tema

Belago (Norsk Tipping) Ikke tema

Spill: Mullix (Norsk tipping) Ikke tema

Plassering: Ikke tema

Gevinstadomater Ikke tema

Lokasjon: Ikke tema

Tipping Ikke tema

Odds Ikke tema

Operatør: Ikke tema

Liveodds Ikke tema

Operatør: Ikke tema

Hestespill Ikke tema

Type spill: Ikke tema

Skrapespill Ikke tema

Loto/Yrkinglotto/Extra/Keno/Løker/EuroJackpot/Nabolaget Panelotteriet Andre pengespill Underholdnings-/ferdighetsspill med innsats og premier Ikke tema

Dataspill Ikke tema

Hvitkatt Ikke tema

Tid:

Innringer: Spillers alder: Spillers kjønn: Spillers svire status/Bostatus: Andre reelle henverdelser:

Kjennskap til hjelpelinjen Ikke tema

Om problemer med flere spill, spilles noen av disse på PC, andre terminaler, mobil eller TV? Ikke tema

Mulix og Belago (Norsk Tipping) Brosjyre/kopning hos kommisjonær Bingo Teksst TV/TV Hjemmesiden vår Hjemmesiden til etspilletselskap Trykte medier Internett medier (nyheter) Telefonkatalogen/Opplysningen Familie/Venn/Kolleger Leges/sosekskontor/famel of kontor Annet Arbeidsgiver Kampanjer/spesielle informasjonsstila 1 Kampanjer/spesielle informasjonsstila 2 Usikker

Helsemessige konsekvenser Ikke tema Nei, ingen Fysiske Psykiske Selvmordstanker eller -forsøk Usikker

Svekkede relasjoner: Ikke tema Samtalsbudd Forsømme barn Forsømme andre Uøstret fra vennets Annet

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning Ikke tema Nei, ingen Fravær: konsentrasjonsproblemer Sluttet i arbeid eller skole Annet Usikker

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende: Ikke tema Nei - ingen av disse Ulovligte handlinger Lånne penger Salg av eiendeler/eiendom Av eller forstødd på av Usikker

Tema i samtalen: Ikke registrert Generell informasjon Satt/veiledning (til innringer) Økonomisk rådgivning Informasjon om behandling Informasjon om selvhjelpsgrupper Oppfølgingsmateriale Annet

Dato: 01.12.2015 13:06

Samtalenstat: Har spiller spillet nå:

Hvor mye spilleren har tapt de siste fire uker toakt:

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende: Ikke tema Nei - ingen av disse Ulovligte handlinger Lånne penger Salg av eiendeler/eiendom Av eller forstødd på av Usikker

Avslutt samtale Avbryt

Feilringinger eller useriøse samtaler

625 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	tall	prosent
Forespørsler vedr Norsk Tipping	266	43 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	6	1 %
Forespørsler andre operatører	43	7 %
Andre forespørsler	77	12 %
Tulletelefoner	44	7 %
Ikke registrert	189	30 %
Totalt	625	100 %

Seriøse samtaler som ikke handler om enkeltspillere

79 samtaler er gjennomført der samtalene hovedsakelig handler om spilleproblemer av mer generell karakter.

Innringer	tall	prosent
Journalister	7	9 %
Forskere	1	1 %
Studenter / skoleelever	2	3 %
Behandlere	12	15 %
Annet	48	61 %
Personer med problemer - annen atferd	2	3 %
Ikke registrert	7	9 %
Totalt	79	100 %

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2011		2012		2013		2014		2015	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike
Januar	2 230	2 018	3 555	3 164	3 337	2 869	4 339	3 622	2 620	2 113
Februar	2 199	2 007	2 810	2 465	3 078	2 627	2 141	1 686	2 702	2 071
Mars	2 347	2 106	2 542	2 218	2 765	2 373	2 765	2 075	2 831	2 210
April	1 792	1 616	2 564	2 284	3 084	2 624	2 735	2 023	2 567	2 051
Mai	1 915	1 656	2 204	1 932	2 773	2 366	2 378	1 725	2 447	1 947
Juni	1 445	1 312	2 373	2 082	2 217	1 863	1 960	1 449	2 105	1 761
Juli	1 394	1 269	2 083	1 868	2 059	1 751	1 460	1 065	1 895	1 609
August	1 648	1 509	2 421	2 169	2 056	1 693	2 079	1 447	1 946	1 656
September	2 254	2 057	3 090	2 728	3 206	2 629	2 119	1 567	2 433	1 993
Oktober	2 236	2 013	3 854	3 381	3 111	2 571	2 355	1 835	2 847	2 452
November	3 801	3 477	3 451	2 990	2 720	2 260	2 326	1 708	2 556	2 099
Desember	3 266	3 018	2 616	2 279	3 024	2 629	2 131	1 678	2 510	2 057
Snitt per måned	2 211	2 005	2 797	2 463	2 786	2 355	2 399	1 823	2 455	2 002
Sum for året	26 527		33 563		33 430		28 788		29 459	

Nettstedet hadde nær 29 500 besøk i 2015, og det er 2 prosent flere besøk enn i 2014. Gjennomsnittlig var det i siste år 2 455 besøk i måneden og i snitt 2 002 unike besøkende. Tallet på unike besøkende per måned er steget med 10 prosent fra 2014.