

NORSK TIPPING AS
Postboks 4414 Bedriftssenteret
2325 HAMAR

Endelig revisjonsrapport - revisjon av ansvarlighetsverktøy - eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill

Lotteritilsynet viser til gjennomført revisjon, foreløpig revisjonsrapport og tilbakemelding fra Norsk Tipping og oversender her endelig revisjonsrapport.

Vi ber mottaker merke seg at vedlegg 1 til rapporten er unntatt offentlighet jf.offl. §13. jf.fvl. §13.

Med hilsen

Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Liv Røthe
rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og blir sendt uten signatur.

Kopi til:
KULTURDEPARTEMENTET, Postboks 8030 DEP, 0030 OSLO



**Lotteri- og
stiftelsestilsynet**

Norsk Tipping – revisjon av ansvarlighetsverktøy - eBingo,
eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill (Instaspill)-del2

Endelig tilsynsrapport

Rapport nr. 08 - 2014

Norsk Tipping

Revisjon av ansvarlighetsverktøy – eBingo, eSkrapespill og nettbaserte øyeblikkspill (Instaspill) – del 2

Endelig tilsynsrapport

Rapport nr: 08 - 2014
Saksnr: 14/03332
Revisjonsdato: 23. - 24. oktober 2014
Foretak: Norsk Tipping
Revisjonsteam: Liv Røthe, Lotteritilsynet, revisjonsleder
Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, medrevisor
Jonny Engebø, Lotteritilsynet, medrevisor

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 08-2014 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av ansvarlighetsverktøy hos Norsk Tipping.


Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennomført revisjon av Norsk Tippings ansvarlighetsverktøy. Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet kontrollert om selskapets prosesser for å ivareta en ansvarlig spillvirksomhet i tilknytning til Instaspillene blir etterlevd. I tillegg ble det gjennomført en evaluering av spill på elektroniske kanaler, herunder om krav til informasjon og eventuelle begrensninger for andre spill enn Instaspill i elektroniske kanaler blir etterlevd.

Revisjonen avdekket ingen avvik, men det er anført en merknad i tilknytning til tilbud om spill ved eBingo. Merknaden er knyttet til tilbud om gratisspill herunder kjøp av 2 spillebrett til prisen av 1, «2 for 1». Lotteritilsynet mener at markedsføring av gratisspill ikke er i samsvar med selskapets ønskede ansvarlighetsprofil.

Utarbeidd dato: 05.12.2014


Liv Røthe
revisjonsleder


Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	4
2. Metode og omfang	4
3. Revisjonskriterier	6
4. Resultat – Instaspill	6
4.1 Oppfyllelse av krav i spilleregler for Instaspill kapittel 5	7
4.2 Merknad – « 2 for1 » - gratis spillebrett i Bingoria	13
5. Resultat – spill distribusjon gjennom elektroniske kanaler.....	13
5.1 Råd og hjelp for spillere med spillavhengighetsproblemer jf. § 6	14
5.2 Tak på innsats i angitt periode jf. § 6	14
6. Avslutning	15
Vedlegg 1 – Stikkprøvekontroll av godkjente Instaspill.....	16
Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon	18

1. Innledning

Pengespilloven, § 1 andre ledd skal sikre at pengespill avholdes i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill. Kasinospill på Internett har ikke tidligere vært regulert i det norske markedet, men internasjonale spillerselskap tilbyr kasinospill med norsk språk til norske spillere og undersøkelser og estimat viser at omfanget av norske spillere har økt de siste årene. Norske myndigheter har en målsetting om å kanalisere disse spillerne til et trygt, kontrollert og regulert norsk spillmarked. Norsk Tipping fikk i oppdrag å utarbeide spilleregler for nettbaserte kasinospill som skal balansere mellom et attraktivt spilltilbud og et tilstrekkelig ansvarlighetsrammeverk.

Spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill med samlebetegnelsen Instaspill ble godkjent av Kulturdepartementet 14. juni 2012 og sist endret 25. november 2013. Instaspillene ble lansert 14. januar 2014.

Med bakgrunn i risiko- og vesentlighets vurdering, samt endelig tildelingsbrev for 2014 fra Kulturdepartementet, besluttet Lotteritilsynet å utarbeide en egen kontrollplan for Instaspill for 2014.

Nedenfor følger beskrivelse av gjennomførte kontroller. Kontrollplanen er etter denne revisjonen fullført for 2014.

- ❖ Revisjon av ansvarlighetsrammeverk før lansering - del 1
- ❖ Revisjon av ansvarlighetsrammeverk etter lansering - del 2
- ❖ Revisjon av markedsføring av Norsk Tipping sine spill for 2014
- ❖ Stikkprøvekontroller av godkjente Instaspill og system for versjonshåndtering
- ❖ Månedlige rapporteringsmøter Instaspill – mellom Norsk Tipping og Lotteritilsynet i perioden 14. mars – 22. august 2014

2. Metode og omfang

Lotteritilsynet oversendte «*Lotteritilsynets årsplan for planlagte tilsyn i 2014*» til selskapet den 8. januar 2014. Med bakgrunn i noe forsinket lanseringstidspunkt besluttet vi i felleskap med Norsk Tipping å utsette revisjonen fra august til oktober 2014. Varsel om revisjon ble sendt til Norsk Tipping 3. juli 2014.

Revisjonen er todelt, hvor første del ble gjennomført høsten 2013. Første del undersøkte i hvilken grad selskapet hadde etablert et system som skulle ivareta ansvarlighetsverktøy før lansering av Instaspillene. Revisjonen hadde ingen avvik eller merknader, og konkluderte med at selskapet hadde tiltak knyttet til forebygging av spilleproblemer på plass før lansering.

Del 2 har hatt som mål å vurdere om selskapet etterlever krav og føringer som følger av lov, regler og selvpålagte krav knyttet til ansvarlighetsrammeverket for Instaspill. Med dette mener vi hvordan selskapet følger opp og monitorer spilladferd i tilknytning til

Instaspillene og hvordan de oppdager og eventuelt reagerer på adferd de mener er uheldig.

Revisjonen har også omfattet en evaluering av om selskapet overholder regler for spill distribusjon i elektroniske kanaler, herunder om krav til informasjon og eventuelle begrensninger for andre spill enn Instaspill i elektroniske kanaler er ivaretatt på en tilfredsstillende måte.

Lotteritilsynet har gjennomført månedlige rapporteringsmøter med Norsk Tipping siden lansering i januar 2014. Norsk Tipping har presentert spillstatistikk og spilladferdsdata, samt informert om identifiserte avvik på spillreglene og korrigerende tiltak. Selskapet har også redegjort for markedsføringsplaner for Instaspillene. Disse månedlige møtene har gitt Lotteritilsynet viktig innsikt og kunnskap for å kunne utøve effektiv kontroll og gitt oss god dokumentasjon i forkant av revisjonen.

I forkant av revisjon del 2 har vi i tillegg bedt om å få oversendt Policy for ansvarlig spillvirksomhet med underliggende dokumentasjon, retningslinjer og rutiner. Vi fikk også oversendt månedsrapport for september 2014 med spill statistikk og spilladferdsdata.

Revisjonen ansvarlighetsverktøy del 2 har omfattet:

- Gjennomgang av tilsendt dokumentasjon som omhandler policy, retningslinjer og rutiner knyttet til ansvarlig spillvirksomhet
- Gjennomgang av spillstatistikk og spilladferdsdata knyttet til månedlige rapporteringsmøter for perioden mars – september 2014
- Stikkprøvekontroll av godkjente spill som tilbys i Instaspill porteføljen (vedlegg 1)
- Stikkprøvekontroll av krav som fremkommer i spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill (Instaspill)
- Stikkprøvekontroll av krav som fremkommer i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
- Stedlig tilsyn 24.-25. oktober 2014
 - Intervju av ansatte hos Norsk Tipping (vedlegg 2)

Revisjonen omfatter ikke markedsføring av Instaspillene. Det er gjennomført en egen revisjon av retningslinjer for markedsføring av Norsk Tipping sine spill i september 2014.

Revisjonen omfatter heller ikke klagebehandling jf. kapittel 7.1 i spillreglene for Instaspill. Dette er tatt inn i revisjon av området Kundefokus som skal gjennomføres i november 2014.

Virksomheten har lagt alle forhold til rette for en effektiv gjennomføring av revisjonen.

Dokumentasjon som ble lagt til grunn under revisjonen ble samlet inn og systematisert av ansatte ved Norsk Tipping etter forespørsel fra Lotteritilsynet. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Stedlig tilsyn ble utført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet*. Revisjonen er gjennomført i den hensikt å dokumentere eventuelle avvik og påpeke mulighet for forbedringer.

Tilsynsrapporten beskriver eventuelle avvik og merknader som er registrert gjennom revisjonen.

AVVIK er forhold som tilsynet mener ikke er i samsvar med revisjonskriteriene.

MERKNAD er forhold som ikke er i strid med revisjonskriteriene, men der tilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik ber Lotteritilsynet om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Tipping vil utbedre påviste avvik og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført.

Ved merknad forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik. Ved merknad ber en om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av endelig tilsynsrapport blir sendt til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene presentert under, danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

- ❖ Lov om pengespill m.v. av 28. august 1992
- ❖ Spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill (Instaspill)
- ❖ Fastsatt av Kulturdepartementet 14.juni 2012, endret 12.september med hjemmel i lov om pengespill m.v. 28.august 1992.
- ❖ Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
- ❖ Fastsatt av Kulturdepartementet 22.12.2005.
- ❖ Kvalitetssystem hos Norsk Tipping
- ❖ Policy for ansvarlig spillvirksomhet med underliggende retningslinjer og rutiner

4. Resultat – Instaspill

Lotteritilsynet har funnet det bevist at Norsk Tipping har etablert gode systemer for å etterleve krav og føringer som følger av lov, regler og selvpålagte krav knyttet til ansvarlighetsrammeverket for Instaspill. Dette innbefatter også at selskapet overvåker og iverksetter tiltak for å begrense uheldig spilladferd. Norsk Tipping har utarbeidet tiltaksplaner for hvordan de håndterer spilladferd de mener er uheldig, noe Lotteritilsynet oppfatter som en styrke i ansvarlighetsprofilen til selskapet.

Lotteritilsynet ønsker videre å nevne den nye «Spillevevt» løsningen som har høy brukervennlighet og gir god informasjon i samtlige digitale flater det tilbys spill. Det at selskapet vurderer å oversette nøkkelinformasjon til et tilleggsspråk merker vi oss også som positivt.

Det fremgår av spillereglene punkt 8.2 at nye spill og endringer i spill skal godkjennes av Lotteritilsynet. Kapittel 3 og 4 regulerer hvilke spilltyper, form og krav til enkeltspill som må være på plass før et spill kan godkjennes.

Lotteritilsynet gjennomførte en kontroll 9. september 2014 i den hensikt å se på systemet selskapet har etablert for å sikre at godkjent versjon av enkeltspill er det som faktisk er i produksjon. Det ble foretatt en gjennomgang av system for håndtering av spill dokumentasjon og versjonshåndtering. Avslutningsvis ble det gjennomført en stikkprøvekontroll av 5 ulike spill for å verifisere om rett versjon var i produksjon. Totalt er det godkjent i underkant av 80 spilltitler. Konklusjonen var at selskapet hadde etablert et tilfredsstillende system for håndtering av spill dokumentasjon og versjonshåndtering. Det var ingen avvik eller merknad knyttet til kontrollene. Se vedlegg 1.

4.1 Oppfyllelse av krav i spilleregler for Instaspill kapittel 5

Nedenfor følger en gjennomgang av kapittel 5 i spilleregler for e-Bingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill (Instaspill)

Det følger av spilleregel 5.1 *Generelt ansvarlighetsrammeverk for Norsk Tipping* at:

Allerede implementerte tiltak i forhold til forebygging av spilleproblemer, skal også gjelde for de definerte produktkategoriene. Dette gjelder, men er ikke begrenset til:

- *Obligatorisk registrert spill (med unntak av fysisk FLAX)*
- *18-årsgrense for alle spill*
- *Sertifisering av Norsk Tipping i henhold til European Lotteries Responsible Gaming Standard og World Lotteries Association Responsible Gaming Framework nivå 4*
- *Min side med oversikt over individuelt kundeforhold og spillhistorikk*
- *Merking: 18-årsgrense og nummeret til Hjelpelinjen.*
- *Vurdering av spillansvar er en integrert del av alle produktutviklingsløp i Norsk Tipping*
- *Mulighet til å sette budsjett for eget spill – penger og tid*
- *Mulighet til spillepause i kortere eller lengre perioder*
- *Mulighet til ekskludering*

Norsk Tipping skal ikke rette sitt spilltilbud eller tilhørende markedskommunikasjon mot mindreårige og utsatte grupper som vurderes å være i risikogruppen for uheldig spillatferd. Selskapet skal aktivt iverksette tiltak for å minimere risikoen for uheldig spillatferd.

Revisjonsteamet har testet i Instaspill løsningen og funnet at kravene i spilleregel 5.1 er oppfylt. Det kan bevises at alt spill på Instaspill skjer registrert og at gevinster utbetales til spillers bankkonto. Lotteritilsynet gjennomførte testing av disse kravene i revisjon del 1 av ansvarlighetsrammeverk før lansering, og konklusjon finnes i revisjonsrapport av 13. november 2013. Dette dokumenteres også av Det Norske Veritas, DNV, sin periodiske revisjon fra 26. juni 2013 og sertifiseringsrevisjon av 3. mars 2014, som begge omfatter ansvarlig spill i henhold til European Lotteries sertifiseringsrammeverk.

Det følger av spilleregel 5.2 Spesifikt ansvarlighetsrammeverk for omfattede produktkategorier at:

Spiller skal, på de salgsflater der spill tilbys, få aktuell og relevant informasjon og verktøy med den hensikt å minimere uheldig spilladferd. Norsk Tipping skal som et minimum tilby følgende tiltak, som beskrives nærmere i de påfølgende avsnitt:

1. *Produktinformasjon*
2. *Ansvarlig kundedialog*
3. *Generell informasjon om ansvarlig spill*
4. *Personlig spill- og atferdsinformasjon*
5. *Verktøy for individuell vurdering av egen spillatferd*
 - a. *Grensesettingsverktøy*
 - b. *Bevisstgjøring av tidsforbruk*
 - c. *Spillepauser og eksklusjon*
 - d. *Selvttest*
6. *Verktøy for selskapets monitorering av generell spillatferd pr spill*

Det skal ikke tilbys:

7. *Individuelle økonomiske insentiver*
8. *Autoplay*
9. *Direktemarkedsføring mot spillere i spillepause eller som har ekskludert seg*

Lotteritilsynet bekrefter at denne informasjonen og de tilhørende verktøy er tilgjengelig for spillere og tilpasset de aktuelle salgs- og kommunikasjonsflater. Nedenfor finnes det nærmere redegjørelse for det enkelte punkt.

Det følger av spilleregel 5.2.1 Produktinformasjon at:

Spiller skal tilbys reell mulighet for å skaffe relevant informasjon om og realistisk forståelse av de enkelte spill med den hensikt å gi spilleren informasjon som kan forebygge uheldig spillatferd. Det skal tilgjengelig gjøres informasjon om spillet som beskriver spilleregler, hvordan spillet fungerer, gevinstplan og hvorvidt og evt. hvordan spiller selv kan påvirke utfallet av Spillet. Det kan tilbys gratis prøvespill for å sikre at spillere gis mulighet til å lære spillet før det spilles med penger. Prøvespill kan gjennomføres uten gyldig kundeforhold, men Norsk Tipping plikter å gjennomføre hensiktsmessig 18- kontroll.

Lotteritilsynet har funnet bevis for at krav om relevant informasjon og realistisk forståelse av spillene er gitt i spillapplikasjonene. Dette gjelder for web, nettbrett og mobil løsning. I tillegg til at utfyllende informasjon er tilgjengelig i det enkelte spill, finnes det mer omfattende informasjon om spillene på www.norsk-tipping.no. For å kunne delta i prøvespill må en være registrert spiller hos Norsk Tipping og logge seg på i spillapplikasjonen. Registrert spill hos Norsk Tipping er etter Lotteritilsynets oppfatning tilfredsstillende 18-års alderskontroll.

Spilleregel 5.2.1 anses på denne bakgrunn som oppfylt.

Det følger av spilleregel 5.2.2 Ansvarlig kundedialog at:

Chat-tjenester eller lignende direkte dialog med spillerne som del av spillopplevelsen skal overvåkes og tilrettelegges av Norsk Tipping gjennom kvalifisert personell. Det skal foreligge kjøregler for chat som regulerer denne på en etisk forsvarlig måte. Disse skal være tilgjengelig på Norsk Tippings nettsider.

Kundeservicepersonell samt relevant personell med andre former for direkte kundekontakt skal gis tilstrekkelig opplæring i å håndtere henvendelser relatert til spillere med uheldig spillatferd. Slik opplæring skal oppdateres regelmessig.

Lotteritilsynets kontroll avdekket at chatregler er lett tilgjengelig i eBingorommene. I tillegg finnes chatreglene på www.norsk-tipping.no.

Lotteritilsynet finner det bevist at krav i spilleregel 5.2.2 er oppfylt.

Det følger av spilleregel 5.2.3 Generell informasjon om ansvarlig spill at:

Spiller skal tilbys aktuell og relevant informasjon om ansvarlig spillvirksomhet, inklusive henvisninger til utfyllende informasjon om uheldig spillatferd og relevant hjelpeapparat.

Lotteritilsynets kontroll har funnet at logo til Hjelpelinjen er lett tilgjengelig på Web, nettbrett og mobil løsninger og anser kravet i spilleregel 5.2.3 som oppfylt.

Det følger av spilleregel 5.2.4 Personlig spill- og atferdsinformasjon at:

Spilleren skal gis relevant informasjon om egen spillaktivitet for å få oversikt over eget spillforbruk.

Norsk Tipping har implementert Playscan som et frivillig verktøy for alle kunder. Playscan har til mål å forebygge mot uheldig spilladferd. Verktøyet skal gi kunden bevissthet om egen spilladferd og varsler kunden tidlig dersom spilladferd endres.

Verktøyet tilbyr en selvtest, en registrering av beløp- og tidsgrenser, og en modul som gir spilleren indikasjoner på egen spilladferd. Tilbakemeldingene er basert på det som er registrert i selvtest og faktisk spilladferd. Spilleren får informasjon om han er klassifisert som en lavrisikospiller eller har en uheldig spilladferd.

Selv om verktøyet er frivillig for spillerne, mottar Norsk Tipping data fra Playscan på faktisk spillaktivitet for alle sine registrerte kunder. I september 2014 var det i overkant av 20 000 spillere på Instaspill som frivillig hadde registrert seg og benyttet alle modulene.

Norsk Tipping har i tillegg tilgjengelig informasjon om egen spill aktivitet i spillapplikasjonen, uavhengig av Playscan. Spilleren får tilbakemelding om forbruk sett i forhold til de obligatoriske grenser den enkelte har satt både for beløp og tid. Slik informasjon er tilgjengelig både på web, nettbrett og mobil.

Lotteritilsynet har gjennom testing, intervju og mottatt dokumentasjon beviser for at kravet i spilleregel 5.2.4 er oppfylt.

Det følger av spilleregel 5.2.5 Verktøy for individuell vurdering av egen spilladferd at:

- a) *Grensesettingsverktøy: Før Spiller gis anledning til å spille, må spiller ha satt sine grenser for tids- og pengebruk. Spiller må sette sine grenser innenfor dag, uke og måned. Maksimalt samlet tap (innsats med fratrukk av gevinst i en spillsekvens) for en spiller kan ikke overskride kr 4.000 per dag, kr 7.000 per uke og kr 10.000 per måned. En ny spillsekvens kan ikke utføres dersom en av tapsgrensene overskrides.*

Spilleren skal til enhver tid kunne endre sine grenser for tids- og pengeforbruk. Hvis grensene reduseres, skal endringen tre i kraft med umiddelbar virkning. Hvis grensene økes, skal det være en karantenetid på minimum 24 timer før endringen trer i kraft. Grenser for uke og måned vil tre i kraft påfølgende uke/måned.

Norsk Tipping skal stenge for spill når definerte beløps- eller tidsgrenser overskrides. Spiller skal imidlertid gis anledning til å fullføre påbegynt Spill.

Spiller skal ha tilgang til å se sine definerte grenser og sitt forbruk i de salgskanaler som tilbyr spill.

Utbetaling av gevinster skal foregå i henhold til kapittel 2.4.

Revisjonen har funnet bevis for at alle spillere må sette sine egne grenser for beløp- og tidsgrenser. Lotteritilsynet har kontrollert at spilleren blir stoppet når grensene nås. Dersom grensene økes er det karantene tid og ved innskrenking gjelder endringen umiddelbart. Spilleren kan på en enkel måte finne sine spillegrenser og sitt forbruk på Web, nettbrett og mobil. Selskapet la frem bevis for hvordan det obligatoriske grensesettingsverktøyet fungerer i de ulike applikasjonene. Selskapet har etablert tilfredsstillende internkontroll som skal sikre at avvik ikke oppstår. Spilleregul 5.2.5 a) anses som oppfylt.

- b) **Bevisstgjøring av tidsforbruk:** *Norsk Tipping skal tilby hensiktsmessige verktøy og tjenester som bidrar til å bevisstgjøre spilleren om egen tidsbruk. Dette omfatter minimum:*

Klokke med norsk tid skal være synlig for Spiller under spill.

Spilleren skal gjøres oppmerksom på eget tidsbruk med regelmessige intervaller med den hensikt å skape et tydelig avbrudd i spillet. Spiller skal ved avbrudd gis informasjon om tidsforbruk og skal gis mulighet for enkelt å avslutte sitt spill. Et spillavbrudd skal ha en varighet på minimum 30 sekunder.

Spiller skal når som helst i sitt spill gis anledning til å iverksette et umiddelbart spillavbrudd med varighet på 24 timer.

Det foreligger bevis for at klokke med norsk tid er synlig under spill i alle kanaler når en spiller.

Norsk Tipping har implementert et tidsavbrudd ved sammenhengende deltakelse i samme spill når det er gått 60 minutter. Spilleren får da opp et «pop up» vindu som gjør spilleren oppmerksom på hvor lenge han har spilt, deretter telles det ned sekunder fra 30 til 0. Spilleren kan så fortsette å spille. Lotteritilsynet finner bevis for at tidsavbrudd er tilfredsstillende implementert i Instaspill løsningen.

Lotteritilsynet har gjennomført stikkprøvekontroll, intervju og mottatt dokumentasjon som beviser at det kan iverksettes umiddelbart avbrudd i spill i 24 timer på web, nettbrett og mobil. På denne bakgrunn anses spilleregul 5.2.5 b) som oppfylt.

- c) **Spillpauser og eksklusjon:** *Spiller skal på enkel måte kunne definere en pause for egen spillaktivitet. Spiller velger selv periode for pause og skal tilbys hensiktsmessige alternativer mellom 24 timer og 180 dager.*
Spilleren gis ikke anledning til å annullere en spillepause, men skal gis anledning til å utvide denne. En slik utvidelse skal tre i kraft med umiddelbar virkning.

Spiller skal også på enkel måte kunne ekskludere seg selv fra spill. En slik eksklusjon vil være permanent, men spiller gis anledning til å oppheve eksklusjonen, dog ikke før det har gått minimum 100 dager.

Både spillepauser og eksklusjon skal kunne gjennomføres på de kanaler der spill tilbys.

Lotteritilsynet har gjennomført stikkprøvekontroll, intervju og mottatt dokumentasjon som beviser at krav til spillpauser og eksklusjon er tilfredsstillende oppfylt. Selskapet har fremlagt rutiner som beskriver hvordan man håndterer anmodning om oppheving av eksklusjon.

Spillpauser og eksklusjon tilbys i web, nettbrett og mobil løsning.

Selskapet har etablert tilfredsstillende internkontroll som skal sikre at avvik ikke oppstår og spillregel 5.2.5 c) anses som oppfylt.

- d) **Selvtest:** *Spiller skal tilbys egnede verktøy som gir spilleren mulighet til en realistisk evaluering av sin faktiske spillatferd.*

Lotteritilsynet har gjennomført stikkprøvekontroll, intervju og mottatt dokumentasjon som beviser at krav til selvtest er tilfredsstillende oppfylt. Spilleren kan utføre selvtest av egen spilladferd på web, nettbrett og ved mobil løsning.

Det følger av spilleregel 5.2.6 Monitorering, evaluering og rapportering at:

Norsk Tipping skal implementere hensiktsmessig monitorering av spillatferd i den hensikt å forebygge uønsket spillatferd

Norsk Tipping skal løpende evaluere sine tiltak innen ansvarlig spillvirksomhet, og videreutvikle sine tiltak basert på løpende erfaring med den hensikt å minimere risikoen for uheldig spillatferd.

Norsk Tipping skal besitte relevante atferdsdata slik at ekstern evaluering og revisjon av status innen spillansvar skal gjennomføres på tilfredsstillende måte.

Lotteritilsynet har fått fremlagt bevis for at selskapet har etablert overordnede mål og planer for å forebygge, oppdage og reagere mot uønsket spilladferd. Det er viktig for selskapet å balansere spillvirksomheten mellom attraktive spill og ansvarlige spill. Det blir gjennomført overordnede risikovurderinger på selskapsnivå og det er etablert en rekke internkontrollaktiviteter som har til hensikt å avdekke ubalanse i attraktivitet og ansvarlighet. Ansvarlighet er et bevegelig mål som er i en kontinuerlig forbedringsprosess. Selskapet vektlegger at det er viktig å lykkes med oppdraget fra Kulturdepartementet. For å nå målet må selskapet ha etablert gode monitoreringsverktøy og opparbeide seg erfaringsbasert kunnskap på området.

Det er viktig for ledelsen i selskapet at overordnede mål skal være godt forankret i organisasjonen. I alle opplæringsprogram er ansvarlighet en del av opplæringen. Ansvarlighet er jevnlig et tema og det blir lagt ut artikler på Intranettet eller arrangert fagdager. Kundekonsulenter som har direkte kontakt med spillere gjennomgår egne opplæringsprogram der ansvarlighet er en viktig del. Videre blir det gitt ekspertopplæring til superbrukere som er knyttet direkte til Instaspill, Playscan og opplæring i ansvarlig spill og spillgrenser.

Ansvar og mynde for beslutninger omkring monitorering, evaluering og korrigerende tiltak ligger forankret i ansvarlighetsteamet og ansvarlig direktør. Det vektlegges at kunnskap og erfaring skal være på plass før en tar beslutninger knyttet til ansvarlighet ved spillfordistribusjon.

Selskapet benytter seg av verktøyet Playscan for å monitorere, analysere og følge opp spilladferd i den hensikt å forebygge for uheldig spilladferd. Playscan gir selskapet tilgang til all spilladferdsdata som er registrert for Instaspill. Det er satt opp en rekke kontroller som sjekker endringer i Playscan, beløp- og tidsgrenser og henvendelser fra kunder. I tillegg blir det tatt ut faste rapporter som beskriver spilladferd månedlig eller ved behov. Det har også vært gjennomført kundeundersøkelser der selskapet ber om tilbakemeldinger fra kunder om erfaringer fra deltakelse i Instaspillene.

Playscan gir et bilde på kundene sin plassering på en skala fra grønt til rødt. Grønn spiller har en adferd i spill som plasserer han i lavrisikogruppe. Gul spiller scorer samlet høyere på faktorer som gir indikasjon på problematisk spilladferd. Rød spiller scorer høyest og blir plassert i en høgrisiko gruppe. Det ble lagt frem bevis under revisjonen som viser at selskapet følger med kundene innenfor de ulike spillkategorier, hvordan de er kategorisert i Playscan og om spillpauser og eksklusjon er benyttet.

Under revisjonen ble det videre lagt frem rapporter, uttrekk og analyser av monitorering etter 9 måneders drift. Dette er relativt kort periode, men selskapet har gjort evaluering og analyse av spilladferdsdata som har identifisert forbedringsområder.

Det ble videre under revisjonen lagt frem dokumentasjon som beskriver korrigerende tiltak basert på evaluering av spilladferdsdata. Tiltakene er blant annet knyttet til forbedring av selskapets systemer og rutiner, men også konkrete og målrettede tiltak mot kunder som ser ut til å utvise problematisk spilladferd. Lotteritilsynet anser spilleregel 5.2.6 som oppfylt.

Det følger av spilleregel 5.2.7 Individuelle økonomiske insentiver at:

Det gis ikke anledning til å tilby individuelt tilpassede økonomiske insentiver til definerte spillere i form av bonusprogram, VIP-program eller tilsvarende.

Lotteritilsynet har gjennomført stikkprøvekontroll, intervju og mottatt dokumentasjon som beviser at selskapet ikke tilbyr individuelt tilpassede økonomiske insentiver. Selskapet har etablert tilfredsstillende internkontroll som skal sikre at avvik ikke oppstår. Spilleregel 5.2.7 anses som oppfylt.

Det følger av spilleregel 5.2.8 Autoplay at:

Det gis ikke anledning til å tilby Autoplay. Med dette menes at spiller for hver spillsekvens må utføre en aktiv handling for å sette innsats og gjennomføre en spillsekvens.

Lotteritilsynet har gjennomført stikkprøvekontroll, intervju og mottatt dokumentasjon som beviser at selskapet ikke tilbyr autoplay. Selskapet har etablert tilfredsstillende internkontroll som skal sikre at avvik ikke oppstår. Spilleregel 5.2.8 anses som oppfylt.

Det følger av spilleregel 5.2.9 Direktemarkedsføring til spillere som har tatt spillepause eller ekskludert seg at:

Norsk Tipping skal så langt som mulig sikre at spiller som har valgt å ta en spillepause eller har ekskludert seg fra en eller flere Produktkategorier, ikke mottar direkte markedskommunikasjon innenfor den eller de produktkategorier spillepausen eller eksklusjonen omfatter.

Lotteritilsynet ber selskapet merke seg at det er feil nummerering av dette punktet i spillereglene. Punktet skal være 5.2.9, men har nummerering 5.2.8.

Lotteritilsynet har gjennomført intervju og mottatt dokumentasjon som beviser at selskapet ikke tilbyr direktemarkedsføring til spillere som har tatt spillepause eller har ekskludert seg fra Instaspill. Stopp i direktemarkedsføring gjelder på tvers av hele selskapets spillportefølje uavhengig av hvilket spill du velger å stenge deg ute eller ta pause fra. Selskapet har etablert tilfredsstillende internkontroll som skal sikre at avvik ikke oppstår. Spilleregel 5.2.9 anses som oppfylt.

4.2 Merknad – « 2 for1» - gratis spillebrett i Bingoria

Lotteritilsynet har funnet et forbedringsområde i spilltilbudet for spillformen eBingo og vil knytte en merknad til det. Ved gjennomføring av spill i Bingorommet kan kunden i enkelte spill få tilbud om kjøp av 2 for prisen av 1. Lotteritilsynet oppfatter det som om selskapet tilbyr gratisspill ved at den ene bongen er gratis. Norsk Tipping forklarer at de i praksis halverer prisen per bong for enkelte spill, men markedsfører det som om den ene bongen er gratis.

Lotteritilsynet mener at denne markedsstrategien ikke er i samsvar med det totale ansvarlighetsbilde som selskapet ønsker å fremstå med. Tilbud om gratisspill kan gi en uønsket signaleffekt i markedet. Lotteritilsynet oppfordrer selskapet om ikke å bevege seg i denne retningen hverken i Instaspill løsningen eller i øvrig markedsføring av spill.

5. Resultat – spill distribusjon gjennom elektroniske kanaler

Formålet med *Regler for spill på elektroniske kanaler* jf § 1 er å sikre at distribusjon av spill gjennomføres i betryggende former på en samfunnsmessig forsvarlig måte med sikte på å begrense uheldig spilladferd. Som distribusjon regnes tilgang til, kjøp og betaling for spill. Reglene har krav om registrert spill og 18- års alderskontroll. Videre skal det kunne kontrolleres at eventuelle gevinster blir utbetalt til den spiller som faktisk oppnådde gevinst. Spilleren skal motta elektronisk spillkvittering som inneholder tilstrekkelig informasjon om spillet det er spilt på. Betalingsløsninger skal ha sikkerhetsløsninger som er i samsvar med en allment akseptert norsk standard for elektroniske pengeoverføringer.

Lotteritilsynet finner at krav som er nevnt over er oppfylt ved at alle spill Norsk Tipping tilbyr, med unntak av papirbasert Flax, skjer registrert for hver enkelt spiller. Spilleren inngår en kundeavtale hvor personopplysninger, verifisering av alder, kontonummer og status på bruk av verktøy for ansvarlighet er registrert.

Lotteritilsynet skal evaluere gjennomføring av spill i elektroniske kanaler årlig og rapportere til Kulturdepartementet om reglene er oppfylt jf. § 8 om kontroll og tilsyn.

I denne revisjonen har vi vurdert § 6 i som blant annet krever at det i forbindelse med distribusjon av spill på elektroniske kanaler skal gis muligheter for råd og hjelp for spillere med spilleavhengighetsproblemer. Videre er det krav om at det for hvert enkelt spill skal vurderes å sette tak på innsats i en angitt periode.

5.1 Råd og hjelp for spillere med spillavhengighetsproblemer jf. § 6

Spillene tilbys enten på www.norsk-tipping.no eller hos e-kommisjonærer eller andre mediepartnere. Lotteritilsynet har mottatt oversikt over alle samarbeidspartnere det er inngått avtale med, og foretatt en kontroll om det er link til råd og veiledning på Internettssidene det tilbys spill fra. I to av de siste tilsynsrapportene for evaluering av spill på elektroniske kanaler, er det anført merknad til dette kravet. Merknaden går ut på at selskapet bør vurdere å synliggjøre slik informasjon i mye større grad enn det som har vært gjort.

Lotteritilsynet har fått dokumentert at det i 2014 er innført et nytt system for å sikre at link til «spillevevt» får en sentral plassering på Internett siden det tilbys spill fra. E-kommisjonærer og andre samarbeidspartnere må logge seg på en egen portal for å hente linker til spill distribusjon og markedsføringsmatriell. Før avtalepartner kan laste opp nye spill eller nytt markedsmateriell må ny merking av «spillevevt» lastes opp og plasseres på en sentral plass. Det er utarbeidet en oppfølgingssplan hvor det går frem at ny versjon skal være på plass hos e-kommisjonærene i løpet av høsten 2014.

Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroller som dokumenterer at ny versjon er delvis ferdig implementert. Lotteritilsynet finner at ny portal er en tilfredsstillende løsning for å sikre at elektroniske distribusjonsløsninger blir tilfredsstillende merket med «Spillevevt».

Selskapet har etablert tilfredsstillende internkontroll som skal sikre at avvik ikke oppstår.

Krav om råd og veiledning som fremgår av § 6 i *Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler anses som oppfylt.*

5.2 Tak på innsats i angitt periode jf. § 6

Lotteritilsynet undersøkte hvilke begrensninger, innsats og tid, som foreligger for andre spill en Instaspill. Lotteritilsynet fikk en grundig gjennomgang av selskapet sine øvrige ansvarlighetstiltak og grensettingsverktøy og har mottatt dokumentasjon som viser oversikt over hvilke muligheter som er gjort tilgjengelige for de enkelte spill. Selskapet har også en målsetting om en mye høyere adopsjonsgrad av Playscan for alle sine spillere. Lotteritilsynet gir sin tilslutning til denne strategien og mener dette vil styrke selskapets målsetting om et helhetlig ansvarlig spilltilbud.

Lotteritilsynet har fått fremlagt dokumentasjon for at det er etablert tilfredsstillende internkontroll som skal sikre at avvik ikke oppstår.

Krav om vurdering av begrensinger i spill knyttet til innsats slik det fremgår av § 6 i *Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler* anses som oppfylt.

6. Avslutning

Som det fremgår av rapporten har Lotteritilsynet mottatt bevis for at Norsk Tipping har etablert tilfredsstillende systemer og prosesser som sikrer forebygging av uheldig spilladferd og et internkontrollsystem som gjør selskapet i stand til å sette i verk korrigerende tiltak dersom risiko for at spilladferd blir mer problematisk og beveger seg i feil retning.

Lotteritilsynet har i forbindelse med foreløpig tilsynsrapport allerede mottatt tilbakemelding på hvordan Norsk Tipping vil følge opp merknaden om ikke å markedsføre for «2 for 1» i Bingoria. Lotteritilsynet tar tilbakemeldingen fra selskapet til etterretning. Ved senere revisjoner kan problemstillingen bli vurdert på nytt.

Lotteritilsynets revisjon av ansvarlighetsverktøy for Instaspill er hermed avsluttet.

Kopi av endelig tilsynsrapport og vedlegg blir sendt Kulturdepartementet.

Vedlegg 1- Stikkprøvekontroll av godkjente Instaspill - unntatt offentlighet jf. § 13 i offentleglova jf. § 13 i forvaltningsloven.

Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon – intervjuguide

Vedlegg 3- Norsk Tippings tilbakemelding på merknad «2 for 1»