

Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport

Revisjon av sportsspill

Rapport nr. 6 – 2015

Norsk Tipping
Revisjon av sportspill
Tilsynsrapport

Rapport nr:	6 - 2015
Saksnr:	15/07146
Revisjonsdato:	26.-27. november 2015
Foretak:	Norsk Tipping
Revisjonsområde:	Sportspill
Revisjonsteam:	Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, revisjonsleder Liv Røthe, Lotteritilsynet, medrevisor Trygve Hermansen, Lotteritilsynet, medrevisor

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 6 - 2015 beskriver resultat etter revisjon av sportspill hos Norsk Tipping.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen vurdert om Norsk Tippings etablerte system for gjennomføring av sportspill ivaretar spillernes rettigheter.

Norsk Tipping har gjennom sitt kvalitetssystem etablert interne kontrollaktiviteter for å sikre at gjennomføring av sportspill og premieutbetalinger skjer i henhold til myndighetskrav.

Gjennom intervju og observasjon av Enhet Sportspill fikk Lotteritilsynet bevis for at Norsk Tipping har etablert kontrollaktiviteter for selve sportspillproduksjonen, fra planlegging av spillrunder til gjennomføring og oppfølging av spillrunder. Revisjonen avdekket imidlertid at selskapet har et forbedringspotensial knyttet til de formelle rammene rundt sportspillene, herunder å sikre at vilkårene for sportspillene oppdateres i tråd med den teknologiske utviklingen, og at spillerne får god informasjon uavhengig av valgt salgskanal for kjøp av sportspill.

Revisjonen avdekket to avvik.

1. Visningsfeil av minimumspris i spillereglene for spill på faste odds.
2. Manglende informasjon om premieandel for spill på løpende odds på Norsk Tipping sin hjemmeside.

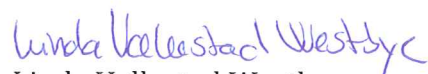
Lotteritilsynet har tre merknader.

1. Sikre at bestemmelsene i spillereglene for Tipping samsvarer med dagens løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler.
2. Sikre at spillere som spiller via selskapets mobilapplikasjon får tilstrekkelig informasjon/veiledning om sportspillene.
3. Sikre at styrende dokument for Enhet Sportspill samsvarer med enhetens organisering og følges opp i henhold til fastsatte føringer.

Førde, 19. januar 2015



Trude Iren Hessvik
revisjonsleder



Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	5
3. Revisjonskriterier.....	6
3.1 Pengespilloven	6
3.2 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill.....	7
3.3 WLA Security Control Standard.....	7
3.4 Norsk Tipping sitt kvalitetssystem.....	7
4. Resultat.....	7
4.1 Etablerte kontrollaktiviteter.....	7
4.2 Overvåking av odds og marked	8
4.3 Informasjon til spillerne	8
4.4 Forbedringsarbeid	9
4.5 Avvik.....	9
4.5.1 Minimumspris for spill på faste odds.....	9
4.5.2 Informasjon om premieandel	10
4.6 Merknader.....	10
4.6.1 Kupongens innhold og pris i elektroniske salgskanaler.....	10
4.6.2 Informasjon om sportspillene via mobilapplikasjon	11
4.6.3 Oppdatering og oppfølging av selskapets kvalitetssystem for sportspill	12
5. Avslutning.....	12
Vedlegg 1 – Kontroll av spilleregler for Tipping og Oddsen.....	13
1.1 Kontroll av spilleregler for Tipping	13
1.1.1 Lynspill for begge spill.....	16
1.2 Kontroll av spilleregler for Oddsen.....	17
1.2.1 Minimum rekkepris for langoddsen.....	18
Vedlegg 2 – Informasjon til spillere av sportspill	19
Vedlegg 3 – Gjennomføring av revisjon.....	20

1. Innledning

Våren 2012 innførte Norsk Tipping ny spillmotor for sportsspillene. Ny sportspillmotor ga selskapet mulighet til å tilby Liveoddsen og en større sportspillportefølje. Selskapet tilbyr nå flere spilleobjekter innenfor en kamp/arrangement. Økt spillportefølje gir muligheter for både raskere spillefrekvenser og et bredere sportspilltilbud. Dette medfører at Norsk Tipping må ha rutiner for gjennomføring av sportspill som sikrer at spillernes rettigheter ivaretas ved spilldeltagelse.

Det overordna målet for revisjonen har vært å vurdere om Norsk Tipping sitt etablerte system for gjennomføring av sportspill ivaretar spillernes rettigheter.

Lotteritilsynet har i den forbindelse kartlagt hvilke system selskapet har etablert for gjennomføring av sportspill og premieutbetalinger. Planlegging, gjennomføring og oppfølging av spillrunder har vært sentrale temaer under revisjonen. Videre har vi kartlagt om etablerte kontroller ivaretar myndighetskrav og selvpålagte krav, og om kontrollene etterleves i sportspillproduksjonen.

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner i 2015 ble oversendt til Norsk Tipping den 2. februar 2015. Det fremkom av årsplan at Lotteritilsynet ville gjennomføre revisjon av selskapets sportspillportefølje. Selskapet mottok varsel om revisjon av sportspill den 30. september 2015. Varselet gir orientering om revisjonens omfang, beskrivelse av revisjonskriteriene som danner grunnlaget for revisjonen og tidspunkt for gjennomføring.

Stedlig tilsyn ble 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 ved Norsk Tipping. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av selskapets policy, retningslinje og rutiner for gjennomføring av sportspill og premieutbetalinger
- Kontroll av selskapets sportspillportefølje (vedlegg 1 og 2) opp mot bestemmelsene i spillereglene for Tipping (kapittel 2), Oddsene (kapittel 5) og WLA Security Standard (L.7.1.4). Kontroller er gjennomført i følgende salgskanaler:
 - Hjemmeside
 - Mobilapplikasjon
 - Fysiske kommisjonærer

- Stedlig tilsyn 26.-27. november 2015 (vedlegg 3)
 - Intervju av ansatte hos Norsk Tipping for kartlegging av selskapets etablerte system for gjennomføring av sportsspill og premieutbetalinger
 - Observasjon av enhet sportsspill
 - Planlegge spillrunder
 - Gjennomføring av spillrunder
 - Oppfølging av avslutta spillrunder

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 for hvordan og når Norsk Tipping vil utbedre påviste avvik, og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført.

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

Kopi av tilsynsrapport sendes til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

3.1 Pengespilloven

Lov om pengespill av 28. august 1992 nr. 103.

Det følger av § 1, 2. ledd at «Loven skal sikre at pengespill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill...».

Under revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Tipping ved gjennomføring av sportsspill ivaretar hensynet til at pengespill skal foregå i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill.

3.2 Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill

Spilleregler fastsatt og sist endret av Kulturdepartementet 10. august 2015 med hjemmel i lov om pengespill m.v. av 28. august 1992 nr. 103 § 11.

I denne revisjonen har vi fokusert på følgende spilleregler:

- Kapittel 2 Tipping – spesielle bestemmelser
- Kapittel 5 Oddsen – spesielle bestemmelser

3.3 WLA Security Control Standard

Lottery and Gaming Security and Integrity Standard for Operations WLA-SCS:2012.

WLA standarden definerer krav til sikkerhet, integritet og risikostyring for lotteri- og pengespillaktører. I denne revisjonen har vi fokusert på føringer som fremgår av punkt L.7 Sports betting:

- L.7.1 Selecting the offer
- L.7.2 Events and Odds management
- L.7.3 Resulting handling
- L.7.4 Monitoring for fraud and money laundering
- L.7.5 Live betting

3.4 Norsk Tipping sitt kvalitetssystem

Norsk Tippings etablerte kvalitetssystem gir føringer for hvordan aktiviteter skal planlegges, organiseres, utføres og følges opp. Føringene er nedfelt i policyer, retningslinjer og rutiner (styrende dokumenter).

I denne revisjonen har vi fokusert på føringene som fremkommer av

- Policy for gjennomføring av spill og premieutbetalinger med underliggende retningslinje og rutiner for sportsspill

4. Resultat

4.1 Etablerte kontrollaktiviteter

Norsk Tipping har gjennom sitt kvalitetssystem etablert retningslinje og rutiner for gjennomføring av sportsspill og premieutbetaling. Selskapet har etablert gode rutiner for opplæring og utvikling av ansatte som jobber med sportsspill. Observasjon av sportsspillproduksjonen avdekket at de ansatte har høy kompetanse om sport og spill, og at de etterlever føringene som fremkommer i kvalitetssystemet.

De ansatte har ansvar for ulike ligaer og idretter for å sikre god bransjekunnskap om spillobjektene som tilbys til markedet. Selskapet har også tett dialog med forbundene og sporten. De innhenter informasjon om spilleobjektene fra trenere, sportslig ansvarlig og andre. Selskapet opparbeider seg dermed høy kompetanse om spillobjekter i sportsspillporteføljen og gjør dem i stand til å identifisere uregelmessigheter eller mistenkelig spilladferd på spillobjektene. Selskapet har etablert rutiner for å reagere

dersom et spillobjekt utvikler seg i en uventet retning. Etablerte kontroller er med på å sikre at selskapet tilbyr attraktive og trygge spillobjekter til sine spillere. For å sikre at integriteten er ivaretatt hos de som jobber med sportspillproduksjonen har de forbud mot å spille på sportsspill.

Enhet Sportsspill jobber i stor grad turnus. Det er derfor avgjørende at de har etablert et godt system for deling av informasjon for å sikre at ansatte er oppdaterte og etterlever fastsatte føringer. Revisjonen avdekket at det er god internkommunikasjon i Enhet Sportsspill og mellom Enhet Sportsspill og selskapets kundesenter. Det gjennomføres ukentlige enhetsmøter hvor det utarbeides referat som distribueres til alle i enheten. Viktig informasjon som skjer utenom de faste møtene deles via e-post. Det utarbeides rapporter etter hvert skift, og hendelser blir loggført på selskapets intranett. Informasjonsloggen bidrar til å holde kundesenteret oppdaterte om sportspillene og gir viktig informasjon til dialogen de har med spillerne.

4.2 Overvåking av odds og marked

Spilleobjektene som Norsk Tipping tilbyr i sin sportspillportefølje blir inndelt i ulike risikokategorier. Risiko beregnes på bakgrunn av omsetning og odds. Norsk Tipping har etablert et alarmsystem for overvåking av spilleobjekter. Alarmene er satt opp med bakgrunn i fastsatt risikokategori. Alarmene gir blant annet selskapet mulighet til å korrigere sitt produkt til spillerne og sikrer at spillproduktet er tilgjengelig frem til spillestopp. Alarmene vil utløses på ulike tidspunkt avhengig av hvilken risikokategori spilleobjektet er plassert i. I tillegg til overvåking ved hjelp av faste grenser følger de ansatte også med på spillaktiviteten og agerer ut i fra dette.

Norsk Tipping har et bevist forhold til hvilke spilleobjekter det skal tilbys spill på. I henhold til krav i WLA Security Standard punkt L.7.1.1 – L.7.1.3 har de lister over autoriserte sportsarrangement og spilltyper som tilbys innen hvert spilleobjekt. Selskapet har etablert gode system for å registrere og identifisere unormalt spillemønster. Norsk Tipping er medlem av ELMS (European Lotteries Monitoring System), og sammen med andre aktører i ELMS har selskapet vært med på å utvikle overvåkingsverktøyet for identifisering av mistenkelig spillemønster. ELMS har som oppgave å dele informasjon om mistenkelig spill på sportsbegivenheter med UEFA, FIFA, IOC og statlige spillselskaper. Overvåkingssystemet varsler automatisk Norsk Tipping dersom spilleobjekter utvikler seg i en uventet retning. Informasjonen som mottas blir fortløpende vurdert og tiltak iverksettes. Eksempler på tiltak kan være å blokkere spilleobjektet for spill, endre oddsen ut i fra mottatt informasjon eller fortsette å bruke egen omsetning til å justere risikoen. Norsk Tipping bruker overvåkingsystemet aktivt til å rapportere informasjon dersom de har kjennskap til forhold som kan påvirke spillemønsteret på enkelte spilleobjekter. På denne måten deles viktig informasjon på en effektiv måte og bidrar til å redusere risikoen for kampfiksing.

4.3 Informasjon til spillerne

I forkant av stedlig revisjon gjennomførte Lotteritilsynet kontroll av selskapets hjemmeside, mobilapplikasjon og fysiske kommisjonærer opp mot spillereglene for Tipping og Oddsen (se vedlegg 1). Kontrollen innbefattet en vurdering av om selskapets hjemmeside og mobilapplikasjon gir tilstrekkelig informasjon til spillere som benytter

disse salgskanalene for å gjennomføre kjøp av sportspill. Lotteritilsynets vurdering av selskapets hjemmeside er at den gir spillere god informasjon ved spill på Langoddsen, Liveoddsen eller Oddsbomben. Her beskriver selskapet egenskaper ved spillet, hvordan spilleobjekter velges ut og link til gjeldende vilkår for spillene i form av spilleregler. Kontrollen identifiserte imidlertid et forbedringspotensial knyttet til deling av slik informasjon via selskapets mobilapplikasjon (se kapittel 4.6.2).

Lotteritilsynet vurderer selskapets mobilapplikasjonsløsning som brukervennlig for kjøp av sportspill. Spillere får en god oversikt over hvilke spill som er valgt, total odds og eventuell utbetaling ved valgt innsats. Lotteritilsynets kontroll avdekket også at selskapets løsning for innlevering av tippekupongen på selskapets hjemmeside og mobilapplikasjon gir spillere god veiledning ved utfylling av kuponger og god oversikt over pris for valgte spill før et eventuelt kjøp.

4.4 Forbedringsarbeid

Enhet Sportspill har etablert gode rutiner for å identifisere og prioritere forbedringsområder i selskapets sportspillmotor. Enhet Sportspill sitter tett på både produkt og marked. Dette bidrar til at enheten har et godt informasjonsgrunnlag for å identifisere forbedringsmuligheter. Enhet Sportspill mottar i tillegg ukentlige rapporter fra Kundesenteret som beskriver innhold i kundehenvendelser for sportspillene. Tilbakemeldinger fra kunder tas også med i forbedringsarbeidet.

Norsk Tipping kjører fire årlige oppdateringer av selskapets sportspillmotor. De kvartalsvise oppdateringene inneholder endringer etter innspill fra Enhet Sportspill. Innspillene har bakgrunn i hensynet om å gjøre sportspillproduksjonen mer effektiv, men også endringer med mål om å gi selskapets kunder en bedre spillopplevelse. Forbedringsarbeidet i Enhet Sportspill er en kontinuerlig prosess som setter systemets funksjonalitet og kundene i sentrum.

Revisjonen avdekket at Norsk Tipping har etablert gode system for selve sportspillproduksjonen, fra planlegging av spillrunder til gjennomføring og oppfølging av spillrunder. Revisjonen avdekket imidlertid at selskapet har et forbedringspotensial knyttet til de formelle rammene rundt sportspillene, herunder å sikre at vilkårene for sportspillene oppdateres i tråd med den teknologiske utviklingen, og at spillerne får god informasjon uavhengig av valgt salgskanal for kjøp av sportspill.

4.5 Avvik

Lotteritilsynet har identifisert avvik på minimum rekkepris ved spill på faste odds samt informasjon om premieandel på selskapets hjemmeside.

4.5.1 Minimumspris for spill på faste odds

Det følger av spilleregel punkt 5.2.1.3 at «*Rekkeprisen er minimum kr 1 og maksimum kr 500,-*» ved spill på faste odds.

Lotteritilsynets kontroll av selskapets hjemmeside, mobilapplikasjon og fysiske kommisjonærer avdekket at selskapet opererer med en minimum rekkepris for spill på faste odds på kr 10,- i sine salgskanaler.

En minimum rekkepris på kr 10,- stemmer overens med tidligere godkjente spilleregler for Norsk Tipping, og er etablert praksis for spill på faste odds (se vedlegg 1). Selskapet informerte under revisjonen at informasjon om en minimums rekkepris for spill på faste odds på kr 1,- kom inn i spillereglene fra den 17. januar 2013. Selskapet informerte videre at dette var en visningsfeil i spillereglene. Selskapet bekreftet at de aldri har søkt om godkjenning av en minimum rekkepris på kr 1,- for spill på faste odds. Når Norsk Tipping ønsker å endre spilleregler sendes endringene til uttale hos Lotteritilsynet før de blir sendt til Kulturdepartementet for godkjenning. Lotteritilsynet har heller ikke mottatt endringsforslag fra Norsk Tipping om at de ønsker å endre minimum rekkepris for spill på faste odds fra kr 10,- til kr 1,-.

Etter Lotteritilsynets vurdering er informasjon om en minimum rekkepris på kr 1,- en visningsfeil i spilleregel 5.2.1.3. Norsk Tipping må iverksette tiltak for å sikre at spilleregel og praksis samsvarer.

4.5.2 Informasjon om premieandel

Etter spillereglene for løpende odds punkt 5.1.2.2 skal «Informasjon om premieandel finnes på www.norsk-tipping.no...»).

For at spiller skal kunne foreta en vurdering av forutsetningene for spillet må informasjon om premieandel være tilgjengelig.

Lotteritilsynets kontroll av selskapets salgskanaler avdekket at det ikke foreligger noen informasjon om premieandel i selskapets elektroniske kanaler.

Etter Lotteritilsynets vurdering er manglende informasjon om premieandel brudd på spilleregel 5.1.2.2.

4.6 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert tre forbedringsområder for selskapet.

4.6.1 Kupongens innhold og pris i elektroniske salgskanaler

Spillereglene for Tipping, punkt 2.4, gir veiledning for spillere om tippekupongens innhold og utfylling. Punkt 2.5 i spillereglene gir spillere informasjon om pris ved kjøp av spillet.

Punkt 2.4 i spillereglene ble historisk utarbeidet for trykte papirkuponger som leveres hos fysiske kommisjonærer. Selskapet bekreftet imidlertid under revisjonen at spilleregelen også var overførbar til innhold og utfylling av tippekupong i selskapets elektroniske salgskanaler.

Lotteritilsynets kontroll avdekket at Norsk Tippings sportspilltilbud via elektroniske kanaler ikke samsvarer med enkeltføringer som fremgår av punkt 2.4 i spillereglene. Selskapet benytter ulike løsninger for innhold og utfylling av spillet Tipping i selskapets salgskanaler (se vedlegg 1). Etter Lotteritilsynets vurdering gir valgte løsninger i elektroniske kanaler spillerne god informasjon om blant annet hvilke system en har valgt å spille og til hvilken pris.

Spilleregel punkt 2.5 viser til et minste innsatsbeløp på kr 2,-.

Lotteritilsynets kontroll av selskapets salgskanaler for kjøp av spillet Tipping identifiserte at det er ulik minste innsatsbeløp avhengig av salgskanal (se vedlegg 1). Minste innsatsbeløp på kr 2,- er knyttet til spill på enkle rekker. Spill på enkle rekker tilbys kun på selskapets hjemmeside og hos fysiske kommisjonærer. Selskapets mobilapplikasjon tilbyr kun systemspill og derav er minste innsatsbeløp kr 4,- i denne salgskanalen. Informasjon om hva spillet koster før kunden bekrefter kjøp er imidlertid god i selskapets elektroniske kanaler.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at selskapet iverksetter tiltak for å sikre at innhold i kapittel 2 i spillereglene stemmer overens med løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler.

4.6.2 Informasjon om sportspillene via mobilapplikasjon

Etter WLA Security Standard punkt L.7.1.4 skal Norsk Tipping informere spillere om vilkårene for sportsspill, samt gi informasjon om prinsippene for valg av spilleobjekt og oddsetting.

Vilkårene for sportsspill fremgår av spillereglene i kapittel 2 Tipping og kapittel 5 Oddsen. Lotteritilsynets kontroll avdekket at spillereglene er lett tilgjengelig på selskapets hjemmeside. Spillereglene er også tilgjengelig i selskapets mobilapplikasjon men disse er vanskelig å navigere seg frem til. Lotteritilsynet ser at det foreligger et forbedringspotensial for å sikre at spillereglene blir lettere tilgjengelig for spillere som benytter seg av mobilapplikasjonen (se vedlegg 2).

Prinsippene for valg av spilleobjekt og oddsetting er tilgjengelig for spillere på Norsk Tipping sin hjemmeside. I spillbildet for både Langoddsen, Liveoddsen og Oddsbomben er det egen link merket med «Slik spiller du». Her finner en informasjon om blant annet spilllets egenskaper, gjeldende vilkår for spillet og prinsipper for valg av spilleobjekter. Tilsvarende informasjon er derimot ikke tilgjengelig for spillere som benytter seg av selskapets mobilapplikasjon for å kjøp av sportsspill (se vedlegg 2).

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Tipping iverksetter tiltak for å sikre at spillere som spiller via selskapets mobilapplikasjon får tilstrekkelig informasjon/veiledning om sportspillene.

4.6.3 Oppdatering og oppfølging av selskapets kvalitetssystem for sportspill

Norsk Tipping har i sitt kvalitetssystem for sportspill etablert retningslinje og rutiner for hvordan sportspillproduksjonen skal planlegges, organiseres, utføres og følges opp. De ansattes roller og ansvar er definert i gjeldende retningslinje og rutiner.

Norsk Tipping har de siste årene vært gjennom to omorganiseringsprosesser. Dette har medført at rollebetegnelsen for lederen av sportspill har endret seg. Revisjonen avdekket at de styrende dokumentene for sportspill ikke er blitt oppdatert i henhold til ny rollebetegnelse. Dette har medført at leder for Enhet Sportspill har ulike rollebetegnelser i både retningslinje og rutiner for sportspillproduksjonen.

Kvalitetssystemet definerer også at det skal gjennomføres kontinuerlig måling av måloppnåelse. Leder for Enhet Sportspill har ansvar for at det gjennomføres evaluering av utforming, implementering og etterlevelse av retningslinje og rutiner for sportspill.

Enhet Sportspill foretar kontinuerlige vurderinger av forbedringspotensial for sportspillproduksjonen. Revisjonen avdekket imidlertid at det ikke gjennomføres måling og oppfølging i henhold til føringene som fremkommer av retningslinjen og rutineene.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Tipping iverksetter tiltak for å sikre at styrende dokumenter samsvarer med Enhet Sportspill sin organisering og at disse følges opp i henhold til fastsatte føringer.

5. Avslutning

Norsk Tipping har gjennom sitt kvalitetssystem etablert interne kontrollaktiviteter for å sikre at spillerens rettigheter ivaretas ved deltagelse i selskapets sportspillportefølje.

Revisjonen avdekket at Norsk Tipping har etablert gode kontroller for selve sportspillproduksjonen, fra planlegging av spillrunder til gjennomføring og oppfølging av spillrunder. Revisjonen avdekket imidlertid at selskapet har et forbedringspotensial knyttet til de formelle rammene rundt sportspillene, herunder å sikre at vilkårene for sportspillene oppdateres i tråd med den teknologiske utviklingen, og at spillerne får god informasjon uavhengig av valgt salgskanal for kjøp av sportspill.

Revisjonen avdekket to 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 i virksomheten som er ansvarlig. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet 16. februar 2016.

Vedlegg 1 – Kontroll av spilleregler for Tipping og Oddsen

1.1 Kontroll av spilleregler for Tipping

Foretatt kontroll av selskapets mobilapplikasjon, hjemmeside og fysiske kommisjonærer for følgende bestemmelser som fremgår av spillereglene for Tipping:

- Punkt 2.4.1 – Kupongens innhold
- Punkt 2.4.3 – Spill på enkle rekker
- Punkt 2.4.4 – Spill på system
- Punkt 2.4.5 – Gangefelt
- Punkt 2.4.6 – Antall uker
- Punkt 2.4.7 – Tipping, Pausetipping og Begge spill
- Punkt 2.4.8 – LynTipping
- Punkt 2.5 – Pris

Spilleregel	Beskrivelse av spilleregel	Salgskanal	Kommentar	Konklusjon
2.4.1	<i>Lørdags- og søndagskupongen kan enten være en ukes kupong som angir konkrete, fortløpende nummererte kamper eller en Blankokupong for en, fem eller 10 spilleomganger. Midtukekupongen er en ukes Blankokupong.</i>	Mobil	Mobilapplikasjonen tilbyr ikke blankokupong.	Merknad: Sikre at bestemmelsene i spillereglene for Tipping samsvarer med dagens løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler
2.4.1.	<i>Norsk Tipping vil offentliggjøre kupongoppsettet på hensiktsmessig måte.</i>	Mobil	Kupongoppsettet fremgår tydelig på selskapets mobilapplikasjon.	Ingen avvik eller merknad
2.4.1 a)	<i>spillefelt med ti hovedrekke, jf. pkt. 2.4.3 og 2.4.4</i>	Mobil	Mobilapplikasjonen tilbyr ikke innlevering av enkeltrekker. Mobilapplikasjonen er begrenset til systemspill.	Merknad: Sikre at bestemmelsene i spillereglene for Tipping samsvarer med dagens løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler
2.4.1.b)	<i>kontrollfelt for system, jf. pkt. 2.4.4</i>	Mobil	Mobilapplikasjonen kontrollerer automatisk antall rekker ved avkryssing av enkel kryss eller garderinger. Det er ikke samme behov for kontrollfelt som når en fyller ut en papirkupong.	Merknad: Sikre at bestemmelsene i spillereglene for Tipping samsvarer med dagens løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler
2.4.1.c	<i>gangefelt, jf. pkt. 2.4.5,</i>	Mobil	Mobilapplikasjonen har avkrysningsfelt for gangefelt.	Ingen avvik eller merknad

Spilleregel	Beskrivelse av spilleregel	Salgskanal	Kommentar	Konklusjon
2.4.1d) 2.4.6	<p>antall uker (kun Blankokupong), jf. pkt. 2.4.6</p> <p>Blankokupongen for lørdag og søndag har ett ukefelt der spilleren må krysse av for 1, 5 eller 10 for angi hvor mange uker kupongen skal delta. Det skal kun være ett kryss i ukefeltet. Spill ved bruk av kampoppstillingskupong og midtukekupong kan ikke spilles over mer enn en spilleomgang.</p>	Mobil	I mobilapplikasjonen kan kampoppstillingskuponger og midtukekuponger leveres for 1, 5, eller 10 uker.	Merknad: Sikre at bestemmelsene i spillereglene for Tipping samsvarer med dagens løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler
2.4.1.e)	<p>alternativ spillform Pausetipping eller kombinert Pausetipping/Tipping (Begge spill), jf. pkt. 2.4.7</p>	Mobil	Mobilapplikasjonen har avkrysningsfelt for spillform.	Ingen avvik eller merknad
2.4.1.f)	LynTipping, jf. pkt. 2.4.8	Mobil	Mobilapplikasjonen har avkrysningsfelt for LynTipping.	Ingen avvik eller merknad
2.4.4	<p>Et system fylles ut ved at spilleren krysser av i hovedrekke 1 de kamputfall som ønskes spilt for hver av spilleomgangens kamper. Spilleren tipper to eller tre forskjellige kamputfall på to eller flere kamper (garderinger). Ved utfylling av system skal det krysses av i kontrollfeltet for det antall rekker systemet inneholder. Det kan krysses av for system med fra 4 til 486 rekker. Det er kun tillatt å spille de systemene som er angitt i kontrollfeltet. Det totale antall rekker i et system fremkommer ved å multiplisere antall kryss for de forskjellige garderte kampene med hverandre.</p>	Mobil	Innlevering av systemspill for lynspill på mobil er forhåndsdefinert til 32, 96 og 192 rekker. Kan enkelt justere antall rekker.	Ingen avvik eller merknad
2.4.5	<p>Gangefelt - Spilleren kan ved å krysse av for 2, 5, 10 eller 20 angi hvor mange ganger han vil gjenta kupongens rekke(r). Det skal kun være ett kryss i gangefeltet.</p>	Mobil	Mobilapplikasjonen har avkrysningsfelt for gangefelt.	Ingen avvik eller merknad

Spilleregel	Beskrivelse av spilleregel	Salgskanal	Kommentar	Konklusjon
2.4.8	<p><i>Dersom spilleren har bedt om LynTipping, vil spilleren delta på grunnlag av automatisk genererte rekker fra Norsk Tipping. LynTipping kan spilles på én-ukes kupong eller fler-ukerskupong. LynTipping kan spilles både som enkeltrekker og som spill på system. LynTipping kan ikke spilles for Begge spill, jf. pkt. 2.4.7.</i></p> <p><i>For én-ukes LynTipping er de enkelte markeringene basert på en sannsynlig fordeling av kamputfallene H, U og B. Sannsynlig fordeling av kamputfall fastsettes av Norsk Tipping før spillet åpnes for salg.</i></p> <p><i>For fler-ukes LynTipping er de enkelte markeringene basert på tilfeldig fordeling.</i></p> <p><i>Ved valg av LynTipping ved avkrysning på kupongen kan spilleren velge å fylle inn enkelte kamputfall og la de øvrige kamputfall blir automatisk generert fra Norsk Tipping</i></p>	<p>Mobil Hjemmeside</p> <p>Fysisk kommisjonær</p>	<p>Det er mulig å spille på både pause og fulltid ved LynTipping på selskapets mobilapplikasjon og hjemmeside.</p> <p>Se kapittel 1.1.1</p> <p>Mobilapplikasjonsløsningen gir spiller mulighet til å korrigere automatisk genererte kamputfall fra Norsk Tipping før innlevering av spillet.</p> <p>Det ble levert en blankokupong for midtuke med forsøk på lynspill for både pause og fulltid. Kommisjonær fikk melding om at dette ikke var mulig. Spillkvitteringen bekreftet imidlertid lynspill for begge spill. Se dokumentasjon i vedlegg 1, kapittel 1.1.1</p>	<p>Merknad: Sikre at bestemmelsene i spillereglene for Tipping samsvarer med dagens løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler</p>
2.5	<p><i>Hver rekke koster kr 1 for én-ukes spill, kr 5 for fem-ukers spill og kr 10 for ti-ukers spill. Minste innsatsbeløp er henholdsvis kr 2, kr 10 og kr 20, dvs. to enkle rekker.</i></p>	<p>Mobil</p>	<p>Minste mulige innsats i mobilapplikasjonen er kr 4,-.</p> <p>Mobilapplikasjon godtar ikke spill på enkle rekker, kun mulig å levere systemspill.</p>	<p>Merknad: Sikre at bestemmelsene i spillereglene for Tipping samsvarer med dagens løsning for innlevering av spill i elektroniske kanaler</p>

1.1.1 Lynspill for begge spill

Kontroll avdekket at det er mulig å spille på både pause og fulltid ved LynTipping på selskapets mobilapplikasjon og hjemmeside. Hos fysisk kommisjonær fikk en opp feilmelding på terminalen men kvitteringen fra kommisjonær bekreftet lynspill for begge spill. Dette samsvarer ikke med spillregel 2.4.8.

TIPPING

Spillbekreftelse

Spill: Tipping Midtuke
 Spilltype: System 32 rekker
 Antall ganger: 1
 Antall uker: 1
 Pris: 32 kr

1	Malmö FF-Paris SG		B
2	Shakhtar Donetsk-Real Madrid		U
3	Manchester United-PSV Eindhoven	H	U
4	Atletico Madrid-Galatasaray	H	U
5	B Mönchengladbach-Sevilla		U B
6	Juventus-Manchester City	H	U
7	Rosenborg-Saint-Etienne	H	U
8	FK Qarabag-Tottenham		U
9	Molde-Fenerbahce		B
10	Celtic-Ajax	H	U
11	Liverpool-Bordeaux	H	U
12	Club Brugge-Napoli		B

3606 5352 4634 7794 8

TIPPING

Spillbekreftelse

Spill: Tipping Midtuke Pause
 Spilltype: System 32 rekker
 Antall ganger: 1
 Antall uker: 1
 Pris: 32 kr

1	Malmö FF-Paris SG		B
2	Shakhtar Donetsk-Real Madrid		U
3	Manchester United-PSV Eindhoven	H	U
4	Atletico Madrid-Galatasaray	H	U
5	B Mönchengladbach-Sevilla		U B
6	Juventus-Manchester City	H	U
7	Rosenborg-Saint-Etienne	H	U
8	FK Qarabag-Tottenham		U
9	Molde-Fenerbahce		B
10	Celtic-Ajax	H	U
11	Liverpool-Bordeaux	H	U
12	Club Brugge-Napoli		B

3606 5352 4634 7794 9

TIPPING **MIDTUKE**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
2	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
3	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
4	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
5	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
6	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
7	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
8	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
9	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
10	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
11	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U
12	H	U	B	B	H	U	H	B	H	U	H	U	B	H	B	B	H	U	H	U	H	B	H	U	H	U	B	B	H	B	B	H	U

LynTipping 4 6 8 9 12 16 18 24 27 32 36 48 54 64 72 81 96 103 128 144 162 192 216 243 256 288 324 384 432 486

TIPPING **MidTuke**

Spillkvittering Pause/Fulltid

Dato: 27. NOV 2015
 Spilldato: 02. DES 2015
 Spilltype: System 16 r.
 Kuponngtype: KUP031/LS16
 Antall uker: 1
 Referansenr.: 191201/4255

Spiller nr.:
 Pris: kr 32,00

1.	Southampton - Liverpool	H	U
2.	Monaco - Caen	H	U
3.	ESTAC Troyes - Toulouse		U
4.	Guingamp - Reims		U
5.	SC Bastia - Bordeaux	H	B
6.	Montpellier - GFC Ajaccio		U
7.	Lille - St-Etienne	H	B
8.	Almeria - Celta Vigo		U
9.	Real Betis - Sp Gijón		U
10.	Rayo Valleca - Getafe		U
11.	Lীগostera - Dep La Corun		U
12.	Ucinese - Atalanta		U



1.2 Kontroll av spilleregler for Oddsen

Foretatt kontroll av selskapets mobilapplikasjon, hjemmeside og fysiske kommisjonærer for følgende bestemmelser som fremgår av spillereglene for Oddsen:

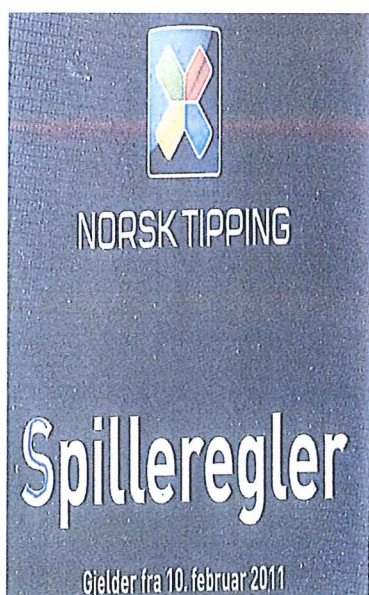
- 5.1.2.1 – Faste odds
- 5.2.1.1 – Spill på enkel rekke
- 5.2.1.2 – Spill på system
- 5.2.1.3 – Rekkepris

Spilleregel	Beskrivelse av spilleregel	Salgskanal	Kommentar	Konklusjon
5.1.2.1	<p><i>For Langoddsen, Vinneroddsen og Liveoddsen anvendes faste odds som fastsettes av Norsk Tipping. Det fastsettes odds for hvert utfall i hvert enkelt spilleobjekt.</i></p> <p><i>Norsk Tipping har til enhver tid rett til å endre faste odds eller stenge spilleobjekter. Faste odds kan likevel ikke endres for spill som allerede er innlevert og registrert i selskapets sentrale dataanlegg, med unntak for åpenbart feilsatte odds. Ved spill på spilleobjekter med åpenbart feilsatt odds, velger Norsk Tipping om oddsen skal settes til 1,00 for det aktuelle spilleobjektet eller om oddsen på det aktuelle utfallet settes til 1,00. Selskapet følger en fastsatt prosess for slike endringer.</i></p>	<p>Mobil</p> <p>Hjemmeside</p>	<p>Odds er fastsatt for hvert enkelt spilleobjekt som er tilgjengelig for spilleren</p>	Ingen avvik eller merknad
		Fysisk kommisjonær	Odds presentert i spilleprogram og på kvittering samsvarte og beskrev korrekt utbetaling ved gevinst.	
5.2.1.1	<p><i>En enkel rekke fylles ut ved at spilleren velger ett utfall for ønskede spilleobjekter. Antall tillatte spilleobjekter er normalt minimum to, maksimum ti av de spilleobjektene som er oppført i spilleprogrammet. Norsk Tipping kan tillate spill på et enkelt spilleobjekt (Singer), begrense spill på et spilleobjekt eller begrense kombinasjonsmulighetene knyttet til utvalgte spilleobjekt.</i></p> <p><i>Spilleobjekter som er gjensidig avhengige av hverandre kan ikke kombineres.</i></p>	<p>Mobil</p> <p>Hjemmeside</p>	<p>Det er ikke mulig å sette opp et spill med mer enn ti spilleobjekter.</p> <p>Ikke mulig å sette opp et spill med spilleobjekter som er gjensidig avhengig av hverandre.</p>	Ingen avvik eller merknad
		Fysisk kommisjonær	Ikke mulig å kombinere kamper som er gjensidig avhengig av hverandre, kommisjonær får feilmelding ved forsøk på spill på slike kamper.	
5.2.1.2	<p><i>Ved system spilles det for å oppnå to rette (Dobbel), tre rette (Trippel) eller fire rette (Firling) blant flere spilte spilleobjekter. Det er kun tillatt å spille på følgende systemer:</i></p> <p><i>a) Dobbel: Alle kombinasjoner av tre til ti spilleobjekter</i></p> <p><i>b) Trippel: Alle kombinasjoner av fire til ti spilleobjekter, eller</i></p>	Mobil	Valg av system er tilgjengelig i mobil. Antall rekker blir beskrevet for spiller.	Ingen avvik eller merknad

Spilleregel	Beskrivelse av spilleregel	Salgskanal	Kommentar	Konklusjon
	<p>c) <i>Firling: Alle kombinasjoner av fem til ti spilleobjekter.</i></p> <p><i>Ved utfylling av system skal det angis hvilket system som er valgt.</i></p>			
5.2.1.3	<p><i>Rekkeprisen er minimum kr 1 og maksimum kr 500,-.</i></p>	<p>Mobil Hjemmeside Fysiske kommisjonærer</p>	<p>Minste rekkepris er kr 10,- i selskapets mobilapplikasjon, hjemmeside og hos fysiske kommisjonærer.</p>	<p>Avvik fra spilleregel 5.2.1.3</p>
5.2.1.4	<p><i>Tennis</i></p> <p><i>Hvis en av deltagerne ikke stiller til start, eller hvis spilleobjektet ikke avsluttes med et resultat etter regelen om best av tre eller fem sett, settes oddsen til 1,00 for begge utfall i spillobjektet.</i></p>	<p>Hjemmeside</p>	<p>Tenniskamp fra US Open hvor spiller trakk seg i andre sett. Odds satt til 1.0</p>	<p>Ingen avvik eller merknad</p>
5.4.1.3	<p><i>Ved spill med system angir spilleren ett eller flere målalternativ for hvert lag. Antall rekker fremkommer ved at antall markeringer for hvert av lagene multipliseres med hverandre.</i></p>	<p>Fysisk kommisjonær</p>	<p>Korrekt antall rekker ble registrert ved innlevering av spill hos kommisjonær.</p>	<p>Ingen avvik eller merknad</p>

1.2.1 Minimum rekkepris for langoddsen

Minimum rekkepris for langoddsen har i tidligere godkjente spilleregler vært kr 10,-. Dette samsvarer med selskapets praksis.



Informasjon om hvorvidt det er mulig å levere Oddsen som PC-spill skal være tilgjengelig på hensiktsmessig måte i de elektroniske kanalene. Tilsvarende skal det finnes informasjon om hvilket filformat som kan benyttes.

5.4. Kupongens innhold og utfylling

5.4.1. Langoddsen

5.4.1.1. Kupongens innhold

Til spillet kan det benyttes trykte kuponger fastsatt av Norsk Tipping.

Kupongen har følgende avkrysningsfelt:

- spillefelt med maksimum 150 nummererte, fastsatte spilleobjekt, hvert spilleobjekt med avkrysningsfelt for H (hjemmeside), U (uavgjort) og B (borteseier), jf. pkt. 5.4.1.3 og 5.4.1.4,
- kontrollfelt for system, jf. pkt. 5.4.1.4, og
- rekkepris, jf. pkt. 5.4.1.5.

Antall riktige Dobler, Tripler eller Firlinger som systemene gir, fremgår av pkt. 5.7.1.

5.4.1.5. Rekkepris

Spilleren kan krysse av for ønsket rekkepris ved å krysse av i ett eller flere av rekkeprisfeltene. Rekkeprisen er minimum kr 10. Rekkeprisen kan økes trinnvis med kr 10 til maksimum kr 500 ved å kombinere alternativene i beløpsfeltet på kupongen.

5.4.2. Oddsbomben

5.4.2.1. Kupongens innhold

Til spillet kan det benyttes trykte kuponger fastsatt av Norsk Tipping.

Kupongen har følgende avkrysningsfelt:

- spilleobjektfelt med 6 felt som er nummerert fra 1 til 6, jf. pkt. 5.4.2.3,
- spillfelt med tre hovedrekker kalt A, B og C, hver med

Vedlegg 2 – Informasjon til spillere av sportsspill

Foretatt kontroll av om spillere får god informasjon om sportsspillene ved gjennomføring av spill i selskapets elektroniske kanaler. Kontrollen avdekket en merknad knyttet til selskapets mobilapplikasjon.

Revisjonskriteriet	Bestemmelse	Innhold	Salgskanal	Kommentar	Konklusjon
WLA Security Control Standard L.7 Sports betting	L.7.1.4 Betting information	Maintain and make publicly available: 1) The terms of the betting offer 2) The principles of how events are selected, how odds are set and revised based on published information and ethical rules and criteria	Hjemmeside Mobil	1) Bestemmelsene for oddsspill fremgår av spillereglene. Spillereglene er tilgjengelig for spill på selskapets hjemmeside. I mobilapplikasjonen er spillereglene også tilgjengelige, men det er vanskelig for spillere å navigere seg frem til disse. Ingen logisk vei for å få tilgang til spillereglene på selskapets mobilapplikasjon. 2) Prinsippene knyttet til valg av spilleobjekt og oddssetting er tilgjengelig for spillerne på selskapets hjemmeside. Informasjonen er ikke tilgjengelig for spillere som benytter seg av selskapets mobilapplikasjon for å levere spill.	Merknad: Sikre at spillere som spiller via selskapets mobilapplikasjon får tilstrekkelig informasjon om sportsspillene

Vedlegg 3 – Gjennomføring av revisjon

26. november 2015

Tidspunkt	Tema	Deltagere
08:30 – 09:00	<u>Åpningsmøte</u> <ul style="list-style-type: none">– Bakgrunn for tilsyn– Mål og overordna problemstillinger– Revisjonskriterier– Gjennomføring av tilsyn	Per Emil Granmorken Alf Eldar Bergset
09:00 – 10:15	<u>Overordna føringer</u> <ul style="list-style-type: none">– Strategi og mål– Ansvar/myndighet– Risikovurdering og tiltak– Avvikshåndtering	Per Emil Granmorken Ole Morten Bratberg Uno Solberg Alf Eldar Bergset
10:15 – 10:30	<u>Pause</u>	
10:30 – 12:00	<u>Presentasjon av sportspillmotor</u> <u>Planlegge spillrunder</u> <ul style="list-style-type: none">– Valg av spillobjekter– Oddsetting– Spilleprogram	Per Emil Granmorken Ole Morten Bratberg Uno Solberg Alf Eldar Bergset
12:00 – 12:30	<u>Lunsj</u>	
12:30 – 14:00	<u>Gjennomføre spillrunder</u> <ul style="list-style-type: none">– Informasjon til spillere– Odds overvåking– Overvåking av markedet	Per Emil Granmorken Ole Morten Bratberg Uno Solberg
13:30 – 13:45	<u>Pause</u>	
13:45 – 15:30	<u>Oppfølging etter avslutta spillrunder</u> <ul style="list-style-type: none">– Registrering av resultat– Utbetaling av premier	Per Emil Granmorken Ole Morten Bratberg Uno Solberg
17:30 -	<ul style="list-style-type: none">• <u>Observasjon av Enhet Sportspill</u>	Per Emil Granmorken Uno Solberg

27. november 2015

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 - 10:30	<u>Kontroll og evaluering av markedsføring og spill gjennom elektroniske kanaler</u> <ul style="list-style-type: none">– Oppdage og reagere på forbedringsmuligheter– Kontinuerlig forbedring	Per Emil Granmorken Ole Morten Bratberg Uno Solberg Kjetil Berntsen
10:30 - 10:45	Pause	
10:45 - 11:15	Resultat fra stikkprøvekontroll	Per Emil Granmorken Ole Morten Bratberg Uno Solberg
12:00 - 12:30	Lunsj	
12:30 - 13:30	Oppsummering Lotteritilsynet	Lotteritilsynet
13:30 -	<u>Sluttmøte</u> <ul style="list-style-type: none">– Presentere resultat og anbefalinger– Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport– Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader	Per Emil Granmorken Ole Morten Bratberg Uno Solberg Alf Eldar Bergset