

NORSK TIPPING AS  
Postboks 4414 Bedriftssenteret  
2325 HAMAR

## Norsk Tipping - endelig tilsynsrapport - revisjon av ansvarlighetsverktøy for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill - del 1

Vi viser til foreløpig tilsynsrapport av 25.10.2013 og Norsk Tipping sin tilbakemelding i e-post av 4.11.2013 hvor selskapet ikke har merknader til rapporten.

Vedlagt følger den endelige tilsynsrapporten for revisjon av ansvarlighetsverktøy for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill – del 1.

Med hilsen

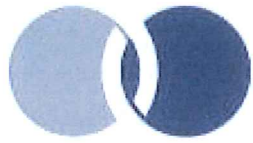
Elna Berge  
avdelingsdirektør

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 for  
eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill – del 1

**Endelig tilsynsrapport –**

**Rapport nr. 12 - 2013**

**Norsk Tipping**  
**Ansvarlighetsverktøy**  
**eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill**  
**Foreløpig tilsynsrapport**

Rapport nr: 12-2013  
Saksnr: 11/05598  
Revisjonsdato: 3.9 – 4.9 2013  
Foretak: Norsk Tipping  
Revisjonsområde: Ansvarlighetsverktøy eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill  
Revisjonsteam: Liv Røthe, Lotteritilsynet, revisjonsleder  
Frank Hana, Lotteritilsynet, medrevisor  
Jonny Engebø, Lotteritilsynet, medrevisor

---

**Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 12-2013 beskriver eventuelle avvik og observasjoner etter revisjon av ansvarlighetsverktøy for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill – del 1.

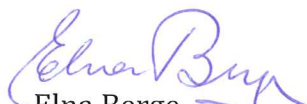
**Hovedkonklusjoner:**

Revisjonen avdekket ingen avvik fra spillreglene eller bedriftsinterne bestemmelser knyttet til ansvar, roller og system ved implementering av ansvarlighetsverktøy for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill.

Det er heller ikke påpekt forhold som konkretiseres i observasjoner som selskapet spesifikt blir bedt om å følge opp.

Utarbeidd dato: 13.11.2013

  
Liv Røthe  
revisjonsleder

  
Elna Berge  
avdelingsdirektør

## Innhold

1. Innledning .....	4
2. Revisjonskriterier .....	5
2.1. Spilleregler .....	5
2.2. Retningslinjer for eierstyring av selskaper .....	5
3. Revisjonsomfang .....	5
4. Gjennomføring av revisjonen .....	6
5. Resultat av intervju og testing opp mot kapittel 5 i spillereglene for eBingo , eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill. ....	6
5.1 Generelt om ansvarlighetsrammeverk for Norsk Tipping .....	6
5.2 Spesifikt ansvarlighetsrammeverk .....	7
5.2.1 Produktinformasjon .....	7
5.2.2 Ansvarlig kundedialog .....	7
5.2.3 Generell informasjon om spilladferd .....	8
5.2.4 Personlig spill- og adferdsinformasjon .....	8
5.2.5 Verktøy for individuell vurdering av egen spilladferd .....	8
5.2.5 a) Personlig spillbudsjett - tid og penger .....	8
5.2.5 b) Bevisstgjøring av tidsforbruk .....	9
5.2.5 c) Spillepauser og eksklusjon .....	9
5.2.5 d) Selvttest .....	10
5.2.6 Monitorering, evaluering og rapportering .....	10
5.2.7 Individuelle økonomiske insentiver .....	10
5.2.8 Direktemarkedsføring til spillere som har tatt spillepause eller ekskludert seg... ..	11
Gjennomføring .....	11

## 1. Innledning

Revisjonen har hatt som mål å vurdere om Norsk Tipping har etablert tilstrekkelig kvalitet i sin internkontroll i forbindelse med lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill. Videre har revisjonen hatt som mål å vurdere om krav til ansvarlighetsverktøy er etablert før lansering, jf spillereglens kapittel 5.

Tilsynsrapport 12-2013 beskriver eventuelle avvik og eventuelle observasjoner som er registrert gjennom revisjonen.

- AVVIK er forhold som tilsynet mener ikke er i samsvar med krav fastsett i lov eller i medhold av lov.
- OBSERVASJONER er forhold som ikke er i strid med krav fastsett i lov eller i medhold av lov, men der tilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Til eventuelle avvik er det beskrevet revisjonsbevis som faktagrunnlag og som fastsettelsen av avvik bygger på. Til eventuelle observasjoner forventer Lotteritilsynet at de håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik.

Lotteritilsynet praktiserer normalt negativ rapportering fra revisjoner, men rapporten kan også omhandle system eller tiltak som er tilfredsstillende oppfylt.

Revisjonen er gjennomført med dokumentgjennomgang, testing og intervju. Dokumentasjonen som ble lagt til grunn ble samlet inn og systematisert av medarbeidere ved Norsk Tipping basert på forespørsel fra Lotteritilsynet. Virksomheten har gitt revisjonsteamet nødvendig tilgang til testmiljø og har lagt alle forhold til rette for en effektiv gjennomføring av revisjonen.

I de tilfeller det påvises avvik, vil Lotteritilsynet be om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Tipping vil utbedre påviste avvik og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført.

Kopi av tilsynsrapporten blir oversendt Kulturdepartementet.

## 2. Revisjonskriterier

### 2.1. Spilleregler

Spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill fastsatt av Kulturdepartementet 14. juni 2012 med hjemmel i lov om pengespill m.v. av 28. august 1992 nr 103 § 11.

Spillereglene fastsetter krav til ansvarlighetstiltak for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilladferd.

### 2.2. Retningslinjer for eierstyring av selskaper

I retningslinjer for eierstyring av selskaper mv. under Kulturdepartementets ansvarsområde, kapittel 2, generelle felles regler som gjelder for alle statlige heleide og deleide aksjeselskaper, pkt. 2.4 fremgår det;

*Selskapets styre har det overordnede ansvaret for at internkontrollen i selskapet bidrar til å forebygge og avdekke eventuelle misligheter i selskapet. Som en del av sin oppfølging skal departementet vurdere i hvilken grad styret har ivaretatt dette ansvaret.*

*Risiko og vesentlighet skal vurderes ut fra følgende kontrollperspektiver:*

- *Ivaretagelse av samfunnsmessig ansvar og sektorpolitiske mål*
- *Effektiv og økonomisk forsvarlig drift*
- *Korrekt informasjon til departementet*

### 2.3 Selskapets ansvarlighetspolicy

Det fremgår av selskapets ansvarlighetspolicy at det å være en ansvarlig spilltilbyder handler om å tilby attraktive spill i sikre og trygge omgivelser ovenfor kundene. Denne holdningen skal gjennomsyre hele virksomheten og bidra til et positivt omdømme, som sikrer selskapets legitimitet i befolkningen.

Selskapet skal aktivt bidra til å forebygge potensielt uheldige sider ved sine spill og tjenester, slik som spillavhengighet, økonomisk kriminalitet og misligheter.

## 3. Revisjonsomfang

Med bakgrunn i at Norsk Tipping har fått godkjent spilleregler for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill besluttet Lotteritilsynet å gjennomføre en undersøkelse hos Norsk Tipping knyttet til området rundt forebygging av spilleproblemer ved spill på Internett.

Norsk Tipping har satt lanseringsdato for nettbaserte spill til tidligst 18.november 2013. Lotteritilsynet gjennomfører revisjonen i to deler. Del 1 vil i all hovedsak være en kontroll av at tiltak knyttet til forebygging av spilleproblemer er på plass og implementert før oppstart.

Del 2 vil etter planen bli gjennomført i 2 kvartal 2014 hvor tilsynet vil rettes mot hvordan Norsk Tipping har fulgt opp ansvarlighetstiltakene første driftshalvår.

Lotteritilsynet er gjort kjent med at Det Norsk Veritas Certification AS sommeren 2013 gjennomførte revisjon og resertifisering av Norsk Tipping i henhold til European Lotteries (EL) standard for ansvarlig spill, versjon 2012.

I rapporten blir det konkludert med at selskapet oppfyller krav til resertifisering og det ble utstedet «Statement of Alignment».

Lotteritilsynet har gjennomgått rapporten og merket seg punkt der rapporten omtaler tilsvarende krav og problemstillinger omkring spillansvarlighet ved Instaspill.

I tillegg gjøres det oppmerksom på at vår rapport er knyttet til krav som fremkommer av spilleregler som først gjøres gjeldende tidligst i november 2013 og disse kravene har i sin helhet, slik vi forstår, ikke vært gjenstand for revisjon av Det Norske Veritas Certification AS.

#### **4. Gjennomføring av revisjonen**

Revisjonen ble utført hos Norsk Tipping på Hamar 3. – 4. september 2013. Det ble gjennomført åpningsmøte med presentasjon av omfang, mål, problemstillinger og metode. Revisjonen ble oppsummert i sluttmøte 4. september hvor partene var omforent om faktiske forhold ved revisjonen. Undersøkelsene omfattet intervju med ledelse, prosjektgruppen for Instaspill og avdeling for ansvarlig spillvirksomhet.

Revisjonsteamet gjennomførte testing av ansvarlighetsverktøy samt enkelte av spillene selskapet har søkt Lotteritilsynet om godkjenning for.

Norsk Tipping har vært ansvarlig for å framlegge dokumentasjon i henhold til selskapets kvalitetssystem og revisjonen baserer seg på at dette gir et sannferdig bilde av selskapet.

#### **5. Resultat av intervju og testing opp mot kapittel 5 i spillereglene for eBingo , eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill.**

Kapittel 5 er todelt. Først presenterer en generelt om ansvarlighetsrammeverket og deretter beskriver en konkrete tiltak som spilleren må ta stilling til før spill og under spill.

##### **5.1 Generelt om ansvarlighetsrammeverk for Norsk Tipping**

Dokumentasjonen viser at allerede implementerte tiltak mot forebygging av spilleproblemer også er gjeldende for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill. Dette gjelder blant annet:

- Alt online spill skjer registrert med Norsk Tippings spillkort og inkluderer kontroll av 18 års aldersgrense
- Selskapet skal ikke rette sitt spilltilbud eller tilhørende markedskommunikasjon mot mindreårige eller utsatte grupper som kan være i risikogruppe for uheldig spilladferd.
- Selskapet skal aktivt iverksette tiltak for å minimere risiko for uheldig spilladferd.



- Selskapet skal gjennom sitt internkontrollsystem ivareta at tiltak knyttet til forebygging, avdekking og oppfølgende tiltak i forbindelse med spill eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill blir fulgt opp.

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill kan iverksettes.

Her vises det også til Det Norske Veritas sin rapport som kommer frem til samme konklusjon.

## **5.2 Spesifikt ansvarlighetsrammeverk**

Det går frem at spiller skal få tilgang til relevant informasjon og verktøy med den hensikt å minimere uheldig spilladferd. Norsk Tipping skal som et minimum tilby tiltak som beskrives i de følgende underpunkt.

### **5.2.1 Produktinformasjon**

*«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 spilladferd. Tiltak som tilbys for å øke Spillernes kunnskap om det enkelte Spill skal til enhver tid være tilgjengelig på Norsk Tippings nettsider.»*

*«Det skal tilgjengeliggjøres 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 alderskontroll for å sikre at Spiller er over 18 år.»*

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill kan iverksettes.

Lotteritilsynet bemerker det som positivt at alderskontrollen ved alt prøvespill er sikret med krav om registrert spill.

### **5.2.2 Ansvarlig kundedialog**

*«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 kjøreregler 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 spilladferd. Slik opplæring skal oppdateres regelmessig.»*

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill kan iverksettes.

Det foreligger eget dokument som viser planlagte interne opplæringsaktiviteter innenfor området ansvarlighet i forbindelse med lansering av Instaspill.

Det Norske Veritas Certification AS har i sin rapport konkludert med at ansatte har mottatt tilstrekkelig med instruksjoner, opplæringsprogram og informasjon om ansvarlig spill i forbindelse med kundedialog.

### **5.2.3 Generell informasjon om spilladferd**

*«Spiller skal tilbys aktuell og relevant informasjon om ansvarlig spill, inklusive henvisninger til utfyllende informasjon om spilleavhengighet og relevant hjelpeapparat.»*

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill kan iverksettes.

Lotteritilsynet bemerker viktigheten av at informasjonen får en sentral plassering på de salgsflater spillene tilbys.

### **5.2.4 Personlig spill- og adferdsinformasjon**

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

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill kan iverksettes.

Selskapet kommer til å tilby monitoreringsverktøyet PlayScan til alle spillere som ønsker å spille på Instaspillene. PlayScan kan gi tilbakemelding til spilleren om hans spilladferd og kan varsle dersom spilleren endrer sin spilladferd. Lotteritilsynet er positive til bruk av PlayScan, men merker seg at registrering er frivillig for spillerne. Lotteritilsynet oppfordrer Norsk Tipping til å markedsføre verktøyet i et omfang som gjør at flest mulig spillere registrerer seg som brukere av PlayScan.

### **5.2.5 Verktøy for individuell vurdering av egen spilladferd**

#### **5.2.5 a) Personlig spillbudsjett - tid og penger**

*«Før Spiller gis anledning til å spille, må Spiller ha definert individuelt budsjett for tids- og pengebruk. Budsjettet skal gjelde på tvers av Spillene som omfattes av dette regelverket. Det skal defineres egnede parametere med den hensikt å minimere og forebygge uønsket spilladferd. Disse skal minimum inneholde beløpsgrenser for forbruk innenfor dag og måned, samt grenser for tidsforbruk pr dag og måned.»*

*«Spilleren skal til enhver tid kunne endre sitt Spillebudsjett på en enkel måte. Hvis budsjettet reduseres av Spiller, skal endringen tre i kraft med umiddelbar virkning. Hvis budsjettet økes av Spiller, skal det være en karantenetid på minimum 24 timer før endringen trer i kraft. Norsk Tipping skal stenge for spill når definerte beløps- eller tidsbudsjett overskrides. Spiller skal imidlertid gis anledning til å fullføre påbegynt Spill.»*

*«Spiller skal ha enkel tilgang til relevant informasjon om sine gjeldende budsjett.»*

Det foreligger en søknad om endringer i spillereglene for eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill til behandling i Kulturdepartementet. Endringsforslaget innebærer endringer i dette punktet, herunder innføring av globale tapsgrenser, henholdsvis kr 4000 per dag, kr 7000 per uke og kr 10000 per måned. I tillegg blir det foreslått endringer og presiseringer i ordlyden i dette punktet. Lotteritilsynet understreker viktigheten av globale grenser og har anbefalt at grensene blir innført i reviderte spilleregler.

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill kan iverksettes.

### **5.2.5 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 spill avbrudd 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.»*

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikkspill kan iverksettes.

### **5.2.5 c) Spillepauser og eksklusjon**

*«Spiller skal på enkel måte kunne definere en pause for egen spillaktivitet for en eller flere av Produktkategoriene. 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 på en, flere eller alle de Produktkategoriene som omfattes av disse spillereglene. 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 Produktkategoriene tilbys.»*

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill kan iverksettes.

#### **5.2.5 d) Selvttest**

*«Spiller skal tilbys egnede verktøy som gir Spilleren mulighet til en realistisk evaluering av sin faktiske spillatferd.»*

Lotteritilsynet finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill kan iverksettes.

#### **5.2.6 Monitorering, evaluering og rapportering**

*«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 finner at selskapet i form av skriftlighet, intervju og testing har dokumentert at tiltakene er planlagt og blir implementert i spillsystemet slik at lansering av eBingo, eSkrapespill og nettbaserte Øyeblikksspill kan iverksettes.

Krav til evaluering, forbedring og rapportering kan ikke vurderes i denne delen av revisjonen, men vil ses nærmere på i del 2 i 2014. Lotteritilsynet er gjort kjent med at relevante data er spesifisert både for intern og ekstern periodisk rapportering.

#### **5.2.7 Individuelle økonomiske insentiver**

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

Lotteritilsynet finner at selskapet dokumenterer at det ikke skal bli tilbudt individuelle økonomiske insentiver. Dette punktet må også ses i sammenheng med revisjon av retningslinjer for markedsføring.

### 5.2.8 Direktemarkedsføring til spillere som har tatt spillepause eller ekskludert seg.

*«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 finner at selskapet har dokumentert for planlagt systemkontroll for spillere som har tatt spillepause eller ekskludert seg og at det er planlagt å ikke tilby direktemarkedsføring til disse. Det bemerkes videre at dette punktet også må ses i sammenheng med revisjon av retningslinjer for markedsføring.

### Gjennomføring

Varsel om revisjon	:	6. august. 2013
Dokumentasjonsgjennomgang:		September 2013
Åpningsmøte	:	3. september 2013
Feltarbeid	:	3 – 4. september 2013
Intervjuer	:	Hans Erland Ringsvold – leder Instaspill Bodil Wiik – prosjektleder Instaspill Bjørn Helge Hoffmann – fagsjef ansvarlig spill Tanja Sveen – ansvarlig spill
Sluttmøte	:	4. september 2013

Alf Eldar Bergset – leder internrevisjon var kontaktperson mot Lotteritilsynet og koordinerte revisjonen for Norsk Tipping.

