

**Lotteri- og  
stiftelsestilsynet**

## **Endelig tilsynsrapport**

Revisjon av markedsføring hos Norsk Rikstoto

**Rapport nr. 4 - 2014**

**Norsk Rikstoto**  
**Revisjon av området markedsføring**  
**Endelig tilsynsrapport**

Rapport nr:	4-2014
Saksnr:	14/01334
Revisjonsdato:	24.-25. juni 2014
Foretak:	Norsk Rikstoto
Revisjonsområde:	Markedsføring
Revisjonsteam:	Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, revisjonsleder Trygve Hermansen, Lotteritilsynet, medrevisor Linda Vøllestad Westbye, Lotteritilsynet, medrevisor

---

**Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 4-2014 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av området markedsføring hos Norsk Rikstoto.

**Hovedkonklusjoner:**

Lotteritilsynet har gjennomført revisjon av Norsk Rikstotos markedsføring hos fysiske kommisjonærer, på selskapets hjemmeside og i sosiale medier, samt hos eksterne samarbeidspartnere. Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet kontrollert om markedsføringen av Norsk Rikstoto er gjennomført i henhold til retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill. Revisjonen omfatter en gjennomgang av hele markedsføringsprosessen fra markedsstrategi og produktutvikling, distribusjon av markedsmateriell og til avslutning av kampanjer og evaluering. Revisjonen har i tillegg omfattet en stikkprøvekontroll av etterlevelsen av retningslinjene, og en vurdering av om selskapets markedsføring er innenfor de rettslige rammene som følger av EU- og EØS-retten.

Revisjonen avdekket ett avvik.

1. Det foreligger bevis for at vannersannsynlighet ikke fremkommer på alt markedsmateriell i henhold til retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill.


Lotteritilsynet har to merknader.

1. Norsk Rikstoto har et forbedringspotensial for oppfølging av eksterne samarbeidspartnere.
  - 1.1. Norsk Rikstoto bør sikre at eksterne samarbeidspartnere har god kjennskap til innhold og fokus på etterlevelse av retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill.
  - 1.2. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto har fokus på innhold presentert av eksterne samarbeidspartnere på nettsider hvor de er presentert med markedsmateriell og hvor kunden kan gjennomføre spill på Norsk Rikstoto sine produkter. Bakgrunnen for dette er at det kan være vanskelig for sluttkunden å sortere ut hvem som er ansvarlig for innlegg som kan oppfattes som kommersielt innhold av Norsk Rikstoto.
  - 1.3. Norsk Rikstoto bør sikre at beskrivelse av andelsspill solgt hos eksterne samarbeidspartnere tydeliggjøres gjennom fylldige beskrivelser av kuponger for salg slik at kunder forstår hva slags produkt de kjøper.
2. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å iverksette prosesser som har fokus på å identifisere risikoområder innen området markedsføring, og gjennom risikovurderinger sette fokus på forebyggende tiltak i sin virksomhetsstyring.

Utarbeidet dato: 18. juli 2014



Trude Iren Hessvik  
revisjonsleder

  
for Linda Vøllestad Westbye  
avdelingsdirektør

## Innhold

1. Innledning .....	5
2. Metode og tilnærming .....	5
3. Revisjonskriterier .....	7
3.1 Retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill.....	7
3.2 Konesjon for totalisatorspill .....	7
3.3 EU og EØS rettslige rammer.....	7
4. Resultater.....	7
4.1 Avvik.....	8
4.2 Merknad .....	8
4.2.1 Oppfølging av eksterne samarbeidspartnere .....	8
4.2.2 Risikovurderinger på området markedsføring .....	9
5. Avslutning.....	9
Vedlegg 1 - Gjennomføring av revisjon.....	11
Vedlegg 2 - Stikkprøvekontroll av markedsmateriell .....	12

## 1. Innledning

Lotteritilsynet har tidligere gjennomført halvårlige kontroller hvor alt betalt markedsmateriell fra Norsk Rikstoto er gjennomgått. Lotteritilsynet endrer tilsynsmetodikk på området markedsføring og vil fremover foreta en risikobasert revisjon som er utført i samsvar med gjeldende retningslinjer for utføring av revisjon i Lotteritilsynet.

Revisjonens mål er å evaluere om markedsføringen hos Norsk Rikstoto gjennomføres i henhold til retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill.

Følgende problemstillinger ligger til grunn for at målet med revisjonen skal nås:

- Hvordan har Norsk Rikstoto oppfylt kravet om å iverksette systematiske tiltak for å sikre at markedsføring av spill foregår i henhold til vedtatte retningslinjer?
- Hvordan ivaretar Norsk Rikstoto de rettslige rammene som er satt av EU og EØS for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill?

Revisjonens fokus har vært å identifisere Norsk Rikstotos etablerte internkontroll på området markedsføring for å sikre at markedsføringsprosessen er tilstrekkelig systematisert og forankret i selskapets strategier og virksomhetsstyring for å ivareta myndighetskrav. Videre har Lotteritilsynet foretatt stikkprøvekontroll av etterlevelse av disse kravene på distribuert markedsmateriell fra Norsk Rikstoto siste år.

Basert på omfanget av markedsføring fra Norsk Rikstoto har vi videre foretatt en vurdering av om selskapets markedsføring er innenfor de rettslige rammene som følger av EU- og EØS-retten. Det vil si om markedsføringen er begrenset til det nivå som er strengt nødvendig for å kanalisere kunder fra det ulovlige markedet til det lovlige kontrollerte spillmarkedet.

Med bakgrunn i risiko- og vesentlighetsvurderinger vil hyppigheten av fremtidige tilsyn på området markedsføring bli vurdert fortløpende.

## 2. Metode og tilnærming

Lotteritilsynet varslet Norsk Rikstoto 8. januar 2014 om årsplan for planlagte tilsyn i 2014. Varsel om revisjon av området markedsføring ble sendt til selskapet 3. april 2014 hvor forespørsel om spesifisert dokumentasjon i forkant av stedlig revisjon ble spesifisert.

Stedlig tilsyn ble utført i juni 2014 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.

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av tilsendt dokumentasjon som omhandler selskapets markedsaktiviteter, rutiner og policyer
- Gjennomgang av selskapets profilmanual 2013
- Gjennomgang av selskapets segmenteringsmodell
- Gjennomgang av selskapets presentasjon av vannersannsynlighet
- Gjennomgang av selskapets kampanjeplan for Eksperten
- Gjennomgang av eksempel på kommisjonæravtale med ekstern samarbeidspartner
- Stedlig tilsyn 24.-25. juni 2014
  - Intervju av relevante personer for gjennomgang av markedsføringsprosessen, se vedlegg 1
  - Stikkprøvekontroll av distribuert markedsmateriell for perioden juni 2013 til juni 2014, se vedlegg 2

Lotteritilsynet har avgrenset revisjonen til kun å inkludere markedsføringsprosessen fra markedsstrategi og produktutvikling, distribusjon av markedsmateriell og dialog med samarbeidspartnere til avslutning av kampanjer og evaluering. Revisjonen har ikke gått dypere inn på området spillansvarlighet. Dette området ble kontrollert gjennom revisjon utført av Lotteritilsynet i november 2013.

Dokumentasjon som ble lagt til grunn under revisjonen ble samlet inn og systematisert av ansatte ved Norsk Rikstoto basert på forespørsel fra Lotteritilsynet. Revisjonen baserer seg på at mottatt dokumentasjon er blitt sannferdig fremstilt.

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.

Til avvik beskrives revisjonsbevis som faktagrunnlag og som fastsettelsen av eventuelle avvik bygger på. Til eventuelle merknader forventer Lotteritilsynet at de håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til avvik.

Ved avvik ber Lotteritilsynet om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Rikstoto vil utbedre påviste avvik og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført. Ved merknad ber en om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten blir sendt til Landbruks- og matdepartementet.

### 3. Revisjonskriterier

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

#### 3.1 Retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill

Retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill, fastsatt ved kgl. res. 10. juni 2005 med hjemmel i lov 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 3 tredje ledd og lov av 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator § 2.

#### 3.2 Konesjon for totalisatorspill

Konesjon for totalisatorveddemål fastsatt ved kongelig resolusjon av 2. desember 2011 i medhold av lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven) og vilkår for konesjon gitt av Landbruks- og matdepartementet 9. desember 2011 punkt 5 a.

#### 3.3 EU og EØS rettslige rammer

EU og EØS rettslige rammer for markedsføring av statlige pengespill.

Markedsføringen skal være begrenset i henhold til EU- og EØS-rettens krav til kanalisering av spillere fra det ulovlige til det lovlige kontrollerte spillmarkedet. Det vil si om markedsføringen er begrenset til det nivå som er strengt nødvendig for å kanalisere kunder fra det ulovlige markedet til det lovlige kontrollerte spillmarkedet. Det innebærer at markedsføringen skal ha som mål å informere kunder om eksistensen av spillproduktene.

### 4. Resultater

Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet foretatt intervjuer og stikkprøvekontroller for å kontrollere om markedsføringsprosessen er tilstrekkelig systematisert og forankret i selskapets strategier og virksomhetsstyring. Dette for å ivareta kravet i konesjon for totalisatorspill på området markedsføring, jfr. punkt 5 a. Videre er det foretatt vurdering om selskapet er innenfor de rettslige rammene som følger av EU- og EØS-retten.

Det foreligger bevis for at Norsk Rikstoto har etablert prosesser som sikrer god informasjonsdeling for alle parter som er involvert i markedsføringsprosessen. Dette sikrer målrettet arbeid i tråd med selskapets strategier. Videre er ansvarsområder tydelig definert og myndighet til godkjenning av markedsmateriell er fastsatt. De som har myndighet til å godkjenne materiell har god kjennskap til innhold i retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill og

fokus på etterlevelse av disse. Selskapet kjører også få markeds kampanjer og bruker samme materiell i flere påløpende kampanjer. Etablerte rutiner reduserer dermed risikoen for at benyttet materiell er i strid med retningslinjene.

Gjennomgangen av Norsk Rikstotos markedsføring er etter vår vurdering i samsvar med kravene og begrensningene som følger av EU- og EØS-retten. Markedsføringen går ikke lenger enn det som er strengt nødvendig for å kanalisere spillere til det lovlige markedet for hestespill og den ligger innenfor øvrige EU- og EØS-rettslige rammer for markedsføring av pengespill.

Revisjonen har imidlertid avdekket ett avvik og to merknader.

#### 4.1 Avvik

Det følger av retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill punkt 2 avsnitt 3 «*Dersom muligheten for å oppnå bestemte premieutbetalinger (f. eks. progressive jackpotter) fremheves i markedsføringen, skal det opplyses hvilken sannsynlighet det er for å oppnå denne gevinsten, og datoen for siste utbetaling av denne*»

Det foreligger bevis for at vannersannsynlighet ikke fremkommer i kjøpsprosessen for Eksperten kampanje i uke 26 med en gevinst på 26 MNOK. Dette gjelder annonser distribuert på både rikstoto.no, mobilplattformen og hos eksterne samarbeidspartnere, jfr. vedlegg 2. Norsk Rikstoto har som standard at de ved salg av spill via elektroniske kanaler, skal dirigere kunder innom en nettside som informerer om vannersannsynlighet før kjøpsprosessen kan gjennomføres. Dirigering til obligatorisk side om vannersannsynlighet manglet i Eksperten kampanjen for uke 26. Markedsmaterialet er således et avvik fra krav fastsatt i retningslinjene.

#### 4.2 Merknad

Lotteritilsynet har identifisert to forbedringsområder etter revisjon av markedsføring hos Norsk Rikstoto. Det foreligger forbedringsområder knyttet til oppfølging av eksterne samarbeidspartnere og gjennomføring av risikovurderinger på området markedsføring.

##### 4.2.1 Oppfølging av eksterne samarbeidspartnere

Det foreligger bevis for at Norsk Rikstoto har etablert god dialog med sine eksterne samarbeidspartnere men at det er et forbedringspotensial knyttet til formidling av innhold og fokus på etterlevelse av retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å sikre at eksterne samarbeidspartnere kontinuerlig har den nødvendige kompetansen på området.

Norsk Rikstoto har i liten grad hatt fokus på redaksjonelt innhold hos eksterne samarbeidspartnere. På nettsider hvor Norsk Rikstoto er presentert med



markedsmateriell og hvor kunder kan gjennomføre spill på selskapets produkter, kan det ofte være vanskelig for sluttkunden å sortere ut hvem som er ansvarlig for innlegg som kan oppfattes som kommersielt innhold av Norsk Rikstoto.

Lotteritilsynet anbefaler på bakgrunn av dette at Norsk Rikstoto i dialog med eksterne samarbeidspartnere bør vurdere hvordan de kan sikre at presentert informasjon er i henhold til retningslinjene, og at skille mellom redaksjonelt innhold og markedsføring tydelig fremgår.

Videre foreligger det bevis for at Norsk Rikstoto foretar kontinuerlige evalueringer av eksterne samarbeidspartnere som er del av Eksperten kampanjen. Selskapet har selv konkludert med at enkelte eksperter gir intetsigende beskrivelser som skaper usikkerhet hos en kjøper. Ved stikkprøvekontroll gjennomført av Lotteritilsynet ble det identifisert flere spill på Eksperten hvor de eksterne samarbeidspartnerne presenterte tomt innhold eller innhold som gav lite opplysninger om selve kupongen, jfr. vedlegg 2.

Norsk Rikstoto bør på bakgrunn av dette sette i verk ytterligere tiltak for å sikre at beskrivelse av andelsspill solgt hos eksterne samarbeidspartnere tydeliggjøres gjennom fyldige beskrivelser av kuponger for salg slik at kunder forstår hva slags produkt de kjøper.

#### **4.2.2 Risikovurderinger på området markedsføring**

Det foreligger i liten grad risikovurderinger på området markedsføring. Gjennom revisjonen fremkommer det at selskapet har stort fokus på korrigerende tiltak ved uønskede hendelser. Imidlertid har de et forbedringsområde når det gjelder å foreta risikovurderinger som setter fokuset på tiltak for å fjerne årsaken til et potensielt avvik eller annen potensiell uønsket situasjon. På bakgrunn av dette oppfordrer Lotteritilsynet Norsk Rikstoto til å iverksette prosesser som har fokus på å identifisere risikoområder innen området markedsføring, og sette fokus på forebyggende tiltak i sin virksomhetsstyring.

## **5. Avslutning**

Som det fremgår av rapporten har Lotteritilsynet mottatt bevis for at Norsk Rikstoto har iverksatt systematiserte prosesser i sin virksomhetsstyring som sikrer god informasjonsdeling, tydelig ansvar- og myndighetsroller samt fokus på etterlevelse av krav i konsesjon for totalisatorspill på området markedsføring. Avviket som fremkom under revisjonen gjaldt en enkeltstående kampanjeuke mens tidligere revisjoner har identifisert systematiske gjennomgående feil innenfor samme vilkår. Dette viser at selskapet har forbedret sine rutiner knyttet til markedsføringsprosessen, og hatt en positiv utvikling innen etterlevelse av retningslinjer for markedsføring av statlige kontrollerte pengespill.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for retting av påvist 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 Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets merknader knyttet til oppfølging av eksterne samarbeidspartnere og gjennomføring av risikovurderinger på området markedsføring.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er 1. september 2014.

## Vedlegg 1 - Gjennomføring av revisjon

**Tirsdag 24. juni 2014**

Tidsplan	Tema	Deltagere
09.00 – 09.30	Åpningsmøte	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes, Marianne Lervik, Geir Langseth, Karl Petter Brusdal, Carl Fredrik Stenstrøm
09.30 – 11.30	Retningslinjer/ rutiner / vurderinger ved utarbeidelse og publisering av markedsmateriell	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes
11.30 – 12.00	Lunsj	
12.00 – 13.30	Retningslinjer / rutiner / vurderinger ved bruk av eksterne samarbeidspartnere	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes, Eirik Stenhaug
13.30 – 15.00	Retningslinjer/rutiner / vurderinger ved evaluering av markeds kampanjer	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes, Geir Langseth
15.00 – 15.30	Presentasjon av Eksperten	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes, Geir Langseth

**Onsdag 25. juni 2014**

Tidsplan	Tema	Deltagere
08.00 – 10.30	Stikkprøvekontroll av markedsmateriell (betalt og ikke betalt markedsføring)	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes, Eirik Stenhaug
10.30 – 11.30	Nye retningslinjer for markedsføring Spørsmål fra NR presentert under formøte	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes
11.30 – 12.00	Lunsj	
12.00 – 12.30	Oppsummering Lotteritilsynet	Lotteritilsynet
12.30 –	Sluttmøte	Morten Halvorsen, Lisbeth Bjercknes, Geir Langseth, Karl Petter Brusdal, Malin Brubak, Carl Fredrik Stenstrøm

## Vedlegg 2 - Stikkprøvekontroll av markedsmateriell

Lotteritilsynet har hatt tilgang til markedsmateriellet for perioden juni 2013 til juni 2014. Vi har foretatt et tilfeldig utvalg av materiell benyttet i denne perioden og kontrollert følgende:

Kanal	Periode	Funn / konklusjon
Medieportal	Reklameaktiviteter september 2013 Reklameaktiviteter oktober 2013 Reklameaktiviteter november 2013 Reklameaktiviteter januar 2014	Ingen avvik eller merknader Ingen avvik eller merknader Ingen avvik eller merknader Ingen avvik eller merknader
DMP	Gjennomgang av materiell fra perioden juni 2013 til juni 2014	Ingen avvik eller merknader
Eksterne Samarbeids-partnere	VG	Vinnersansynlighet fremkommer ikke i kjøpsprosessen. Eksperten med 26 MNOK i premie den 25.06.2014. <b>Konklusjon: avvik</b>
	Dagbladet	Ingen avvik eller merknader
	Nettavisen	Ingen avvik eller merknader
	SOL	Utdatert artikkel øverst i nyhetsfeed som gir misvisende bilde av premiepott. <a href="http://www.sol.no/spill/riktoto/">http://www.sol.no/spill/riktoto/</a> <b>Konklusjon: merknad</b>
	Trav24	Uheldig bruk av bilder. Vanskelig å sortere ut hvem som er avsender. <a href="http://trav24.no/Nyhetsarkiv/Spillmeny-uke-22">http://trav24.no/Nyhetsarkiv/Spillmeny-uke-22</a> <b>Konklusjon: merknad</b>
	Stallskriket	Ingen avvik eller merknader
	Travfakta	Lite fyldig beskrivelse om hva en kjøper hos Eksperten V65 Grø på hjemmebane 241 den 25.06.2014. <b>Konklusjon: merknad</b>
	Objektservice AS	Presenterer tomt innhold om hva en kjøper hos Eksperten V65 Mikkelborg system 236 den 25.06.2014. <b>Konklusjon: merknad</b>
Riktoto.no	Kontrollert markedsmateriell på hjemmeside den 25.06.2014	Vinnersansynlighet fremkommer ikke i kjøpsprosessen. Eksperten med 26 MNOK i premie den 25.06.2014. <b>Konklusjon: avvik</b>
Norsk Riktotos mobile plattform	Kontrollert markedsmateriell på mobilplattform til selskapet den 25.06.2014	Vinnersansynlighet fremkommer ikke i kjøpsprosessen. Eksperten med 26 MNOK i premie den 24.06.2014. <b>Konklusjon: avvik</b>
Facebook	Kontrollert under stedlig revisjon 25.06.2014 samt tidvis kontroll i perioden juni 2013 til juni 2014	Ingen avvik eller merknader
You Tube	Kontrollert følgende filmer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• På Besøk hos Bo Westegård</li> <li>• Eksperten V75</li> <li>• V75 Lyntoto – Stalltips</li> <li>• Slik sjekker du resultatene</li> <li>• Hestekrefter 2011</li> <li>• Slik spiller du lyntoto</li> <li>• Veien til suksess – Gamle dager</li> <li>• Yarrah Bokos hyllest</li> <li>• Hvor mye koster det å spille?</li> <li>• Spill på mobilen</li> <li>• Veien til suksess – Systemspill</li> <li>• Veien til suksess – Flaks og uflaks</li> <li>• Vinn eller forsvinn lørdag 21. juni 2014</li> </ul>	Ingen avvik eller merknader