



Lotteri- og  
stiftelsestilsynet

# **Endelig tilsynsrapport**

Revisjon av salgskanaler hos Norsk Rikstoto

**Rapport nr. 10 - 2014**

**Norsk Rikstoto**  
**Revisjon av salgskanaler**  
**Endelig tilsynsrapport**

Rapport nr: 10 - 2014  
Saksnr: 14/05814  
Revisjonsdato: 8.-9. desember 2014  
Foretak: Norsk Rikstoto  
Revisjonsområde: Salgskanaler  
Revisjonsteam: Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, revisjonsleder  
Liv Røthe, Lotteritilsynet, medrevisor  
Frank Hana, Lotteritilsynet, medrevisor

---

**Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 10 - 2014 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av salgskanaler hos Norsk Rikstoto.

**Hovedkonklusjoner:**

Lotteritilsynet har kartlagt Norsk Rikstotos etablerte system for salg av spill hos fysiske kommisjonærer, på galopp- og travbaner og på Internett og mobile plattformer. Revisjonen har videre omfattet kontroll av om etablert system etterleves, både internt hos Norsk Rikstoto, og ute i kommisjonærleddet.

Revisjonen avdekket ett avvik.

1. Det foreligger bevis for at det har vært gjennomført spill på kreditt hos fysiske kommisjonærer.

Lotteritilsynet har tre merknader.

1. Revisjonen avdekket at ansvar og myndighet for oppfølging av spill på galopp- og travbaner ikke er formalisert etter at totalisatorsjef og spilloperatørs arbeidsoppgaver ble sentralisert inn til vaktleder hos Norsk Rikstoto. Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto klargjør ansvar, rettigheter og forpliktelser mellom selskapet og banekommisjonærene.

2. Revisjonen avdekket at det foreligger et forbedringspotensial knyttet til å etablere og formidle sikkerhetsrutiner til kommisjonærleddet med det formål å redusere risikoen feil. Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto overfor kommisjonærene klargjør ansvar, rettigheter og forpliktelser i kommisjonærkontraktene.
3. Revisjonen avdekket at det foreligger et forbedringspotensial knyttet til utarbeidelse av opplæringsmateriell til bruk i internopplæringen i kommisjonærleddet. Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto foretar en evaluering av dagens opplæring ute i kommisjonærleddet, og iverksetter tiltak som sikrer at kommisjonærleddet har et tilfredsstillende system for gjennomføring av internopplæring.

Utarbeidet dato: 13. februar 2015

*Trude Iren Hessvik*

Trude Iren Hessvik  
revisjonsleder

*Linda Vøllestad Westbye*

Linda Vøllestad Westbye  
avdelingsdirektør

## Innhold

1. Innledning .....	5
2. Metode og tilnærming .....	5
3. Revisjonskriterier .....	7
3.1 Forskrift om totalisatorspill.....	7
3.2 Spillereglement for totalisatorspill.....	7
3.3 Konesjon for totalisatorspill .....	7
3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler .....	8
4. Resultater.....	8
4.1 Avvik.....	9
4.1.1 Spill på kreditt.....	9
4.2 Merknader .....	10
4.2.1 Formalisere salg av spill på galopp- og travbaner .....	10
4.2.2 Sikkerhetsrutiner for salg av spill hos fysiske kommisjonærer .....	10
4.2.3 Internopplæring i kommisjonærleddet .....	11
5 Avslutning .....	12
Vedlegg 1 - Stikkprøvekontroll av spill på elektroniske kanaler .....	13
Vedlegg 2 - Intervjuguide ved kommisjonærbesøk .....	15
Vedlegg 3 - Gjennomføring av revisjon.....	16

## 1. Innledning

Norsk Rikstoto har de siste årene opplevd en endring i kunders bruk av salgskanal for kjøp av spill. Fysiske kommisjonærer står for størst omsetningsandel av Norsk Rikstotos spill, men andel som selges via elektroniske kanaler er økende. Selskapet har fått flere nye spillkonsept inn i sin spillportefølje, og kombinert med at fysiske kommisjonærer har høy turnover blant ansatte, stiller dette krav til tett oppfølging fra Norsk Rikstoto. Lotteritilsynet har de siste årene også mottatt tips knyttet til mistanke om kredittspill hos de fysiske kommisjonærene. Lotteritilsynet har med denne bakgrunn gjennomført revisjon av Norsk Rikstotos distribusjonskanaler for salg av spill.

Overnevnte krever at Norsk Rikstoto må gjøre nødvendige tilpasninger i sitt salgssystem for å sikre at distribusjon av spill skjer i henhold til myndighetskrav og selvpålagte krav, uavhengig av salgskanal. Norsk Rikstoto må videre sikre at ansvar, rettigheter og forpliktelser som følger av å være kommisjonær for Norsk Rikstotos produkt er tydelig formidlet. For å sikre at selskapets kommisjonærer opptrer i henhold til Norsk Rikstotos krav, er det avgjørende at selskapet tilrettelegger for opplæring og kompetanseheving, både for kommisjonæransvarlig, og de ansatte som møter Norsk Rikstotos kunder daglig.

Målet med revisjonen var å evaluere om Norsk Rikstoto har etablert et system for å sikre etterlevelse av myndighetskrav og selvpålagte krav ved salg av spill hos fysiske kommisjonærer, på galopp- og travbaner og på internett og mobile plattformer.

Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Rikstotos internkontroll sikrer at fysiske kommisjonærer har tilstrekkelig kunnskap om spillproduktene, spillreglementet, ansvarlig spill og spillsikkerhet.

Lotteritilsynet har videre vurdert om Norsk Rikstotos internkontroll sikrer at salg av spill på internett og mobile plattformer skjer i henhold til regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

## 2. Metode og tilnærming

Lotteritilsynet oversendte *Lotteritilsynets årsplan for planlagte tilsyn i 2014* den 8. januar 2014. Varsel om revisjon av området salgskanaler ble sendt til selskapet 29. september 2014.

Stedlig tilsyn ble utført 8.-9. desember 2014 i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet*. Hensikten med revisjonen er å dokumentere eventuelle avvik og påpeke mulighet for forbedringer.



Revisjon av salgskanaler har omfattet:

- Gjennomgang av kommisjonæravtale for fysiske kommisjonærer og e-kommisjonærer
- Gjennomgang av selskapets prosesser og prosedyrer knyttet til oppfølging av e-kommisjonærer og fysiske kommisjonærer
- Stikkprøvekontroll av overholdelse av krav i Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler (vedlegg 1)
- Besøk hos fysiske kommisjonærer i Hordaland den 25. november og 27. november 2014 for å kartlegge (vedlegg 2)
  - formidling og etterlevelse av instruksjoner og avtaler mellom selskap og kommisjonær
  - opplæring fra Norsk Rikstoto til kommisjonær
  - opplæring fra kommisjonær til ansatte
  - Norsk Rikstotos oppfølging av kommisjonærene
- Stedlig tilsyn 8.-9. desember 2014 (vedlegg 3)
  - Intervju av ansatte hos Norsk Rikstoto for gjennomgang av selskapets overordna føringer til kommisjonærleddet, opplæring og oppfølging ut mot fysiske kommisjonærer, samt selskapets evalueringsprosess mot kommisjonærleddet
  - Intervju av ansatte hos Norsk Rikstoto for gjennomgang av selskapets internkontroll knyttet til distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler, samt presentasjon av resultat fra stikkprøvekontroll

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

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis og Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Rikstoto 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/bidrar til avvik. Ved merknad ber en om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapport sendes til Landbruks- og matdepartementet.

### 3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

#### 3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill fastsatt ved kgl.res. 24. august 2007 med hjemmel i lov 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator.

Det følger av § 2 at formålet med forskriften er å «sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet».

Vurderingskriteriet i denne rapport blir om Norsk Rikstotos etablerte system for å håndtere salg av spill hos fysiske kommisjonærer, på galopp- og travbaner og på internett og mobile plattformer kan anses som «betryggende».

#### 3.2 Spillereglement for totalisatorspill

Spilleregler fastsatt av Landbruks- og matdepartementet (LMD) den 24. august 2007. Sist oppdatert 18. september 2014.

I denne revisjonen har vi fokusert på følgende spilleregler;

- Pkt. 3.1 (regulerer muligheten kommisjonærene har til å nekte å betjene personer som opptrer forstyrrende)
- Pkt. 4.2 (regulerer 18 års aldersgrense)
- Pkt. 4.3 (regulerer frist for veddemål)
- Pkt. 4.4 (regulerer kredittspill)
- Pkt. 4.6 (regulerer verifisering av kvittering)
- Pkt. 4.8 (regulerer andelsspill)
- Pkt. 6.1 – 6.5 (regulerer gevinstutbetaling og tilbakebetaling)

#### 3.3 Konesjon for totalisatorspill

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 2. desember 2011 i medhold av lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven) gitt konsesjon til å arrangere totalisatorveddeløp.

Med medhold av pkt. 4 i konsesjonen, har Landbruks- og matdepartementet fastsatt flere konsesjonsvilkår.

I denne revisjonen har vi fokusert på følgende vilkår;

- Pkt. 2b (krav om at konsesjonshaver må sikre at avtalene mellom konsesjonshaver og driftsselskapene fordeler ansvar for praktisk gjennomføring av løp og spill, her spesielt knyttet mot kravet om å sikre at gjeldende totalisatorreglement er tilgjengelige for spillerne)



- Pkt. 5c (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at gjeldende aldersgrenser for å delta i totalisatorspill på banene og via internett overholdes)
- Pkt. 5d (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å bidra til å avdekke forsøk på hvitvasking av penger)
- Pkt. 5e (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å arbeide for å avdekke uønsket spilleadfærd)
- Pkt. 5f (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at personer med problemer henvises til aktuell ekspertise via internettssidene og ved direkte henvendelser)
- Pkt. 5g (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å skape bevissthet blant ansatte for problemer knyttet til uønsket spilleadfærd gjennom kurs og seminarvirksomhet)

### 3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler, fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 1. august 2006 med hjemmel i lov av 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator § 2.

## 4. Resultater

Gjennom revisjonen har vi fått bevis for at Norsk Rikstoto har god fremdrift med å implementere et kvalitetssystem for selskapets totalisatorvirksomhet. Selskapets spilldistribusjon er en integrert del av det totale kvalitetssystemet. Det er utarbeidet rutinebeskrivelser knyttet til både digitale kanaler, og oppfølging av fysiske kommisjonærer. Videre foreligger der prosedyrer knyttet til oppfølging og evaluering av e-kommisjonærer. Alle hendelser rapporteres inn i kvalitetssystemet, ansvar for iverksetting av korrigerende tiltak defineres, og kvalitetssystemet varsler dersom tiltak ikke blir gjennomført. Selskapets kvalitetssystem bidrar til å sikre en mer helhetlig styring av Norsk Rikstotos spillvirksomhet.

Norsk Rikstoto har etablert tilfredsstillende rutiner for å sikre at regler for spilldistribusjon på elektroniske kanaler overholdes. Ansvar og myndighet for spill på elektroniske kanaler er tydelig definert og kommunisert ut i organisasjonen.

Norsk Rikstoto kjører daglige kontroller for å avdekke misligheter ved salg av spill på Internett og mobile plattformer. Eksempler på dette er kontroller knyttet til identifisering av spesielle adferdsmønster eller avvikende adferdsstrukturer. Videre innhenter Norsk Rikstoto daglige rapporter over store innskudd siste døgn. I tillegg til å identifisere økonomiske misligheter, er rapporten en indirekte kontroll for å avdekke uheldig spilladfærd. Det er videre etablert rutine for gjennomføring av halvårslige evalueringer av selskapets e-kommisjonærer. Evalueringen innebærer at e-kommisjonærenes nettsider kontrolleres for om de er i henhold til krav som fremgår av e-kommisjonæravtalen og regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Kontrollen inkluderer også en vurdering av om nettløsningene for salg av spill fungerer på en tilfredsstillende måte. Lotteritilsynet anser at etablert



system sikrer god planlegging, gjennomføring og evaluering av salg av spill på internett og mobile plattformer.

Norsk Rikstoto har iverksatt rutiner for å sikre god informasjonsflyt ut til kommisjonærledet. Norsk Rikstoto benytter e-post, operatørskjerm på spillterminal samt DMP skjerm til å formidle spillinformasjon til kommisjonærene og spillerne. Selskapet har også tatt i bruk nettbasert opplæring for å nå ut til flest mulig kommisjonærer, og kommisjonærenes ansatte. Kommisjonærer ga positive tilbakemeldinger på nettbasert opplæring når Lotteritilsynet var på kommisjonærbesøk, og tall fra Norsk Rikstoto viser høy deltagelse.

Norsk Rikstoto har et godt rapporteringsverktøy for regionkonsulentene ved kommisjonærbesøk. Rapporteringsverktøyet skal benyttes til å registrere hvilke kommisjonærer regionkonsulentene har besøkt, tema som ble gjennomgått under besøkene, og eventuelle oppfølgingspunkt for kommisjonærer eller regionkonsulent. Selskapet har planer om å benytte registrerte data til å identifisere og iverksette tiltak i kommisjonærledet. For at dataene skal kunne gi et korrekt bilde av gjennomførte besøk fordrer dette imidlertid at selskapet pålegger alle regionkonsulenter å registrere alle besøk. Revisjonen avdekket at det foreligger utfordringer med å få regionkonsulentene til å benytte seg av rapporteringsverktøyet. Lotteritilsynet anser at rapporteringsverktøyet er et viktig virkemiddel for kontinuerlig forbedring av fremtidig kommisjonær oppfølging.

Norsk Rikstoto gjennomførte høsten 2014 en evaluering av oppfølging av kommisjonærledet. Evalueringen resulterte til endring i segmentprioritering, og endring for gjennomføring av kommisjonærbesøk med tanke på frekvens og innhold. Evaluering av opplæring og oppfølging av kommisjonærer skal inn som en del av rutinebeskrivelsen i selskapets kvalitetssystem, og alle avvik fra kommisjonærledet skal registreres og følges opp. Kvalitetssystemet benyttes dermed som et redskap for kontinuerlig forbedring ved at det inkluderer både planlegging, gjennomføring, evaluering og iverksetting av korrigerende tiltak.

Revisjonen avdekket ett avvik og tre merknader.

## **4.1 Avvik**

Lotteritilsynet har identifisert avvik knyttet til spill på kreditt i kommisjonærledet.

### **4.1.1 Spill på kreditt**

Det foreligger bevis for at det tilbys spill på kreditt hos kommisjonærer i Hordaland.

Kommisjonærbesøk avdekket at enkelte kommisjonærer benytter mellomregnskap for faste kunder. Dette innebærer at kommisjonærer gir spillerne spillekvittering uten at betaling mottas når spillet registreres. Spillene gjøres først opp når spillerne forlater spillstedet. Mellomregnskapet viser innsatser fratrukket eventuelle gevinster. Videre fremkom det at enkelte kommisjonærer også godtar innringing av spill hvor spillerne kommer innom og betaler ved en senere anledning.

Det følger av spilleregel 4.4 at «*Veddemål inngås ved betaling av de lovlige innsatser mot utlevering av gyldig kvittering for vedkommende veddemål*». Kredittspill er også regulert i kommisjonæravtalen pkt. 2.1 andre avsnitt. «*Spill kan kun skje mot kontant eller elektronisk betaling på salgsstedet. Det er ulovlig å gi rabatt eller kreditt*». Spill på kreditt er således et avvik fra krav i Spillereglement for totalisatorspill, og i kommisjonæravtalen.

Lotteritilsynet har videre mottatt tips om spill på kreditt hos fysiske kommisjonærer. Tipsene ble videresendt fra Lotteritilsynet til Norsk Rikstoto ved mottak. Revisjonen avdekket at selskapet har et mangelfullt system for håndtering av sikkerhetsavvik.

Norsk Rikstoto har ikke vært tydelige ut mot kommisjonærledet angående hva som anses som kredittspill, og hvilke konsekvenser brudd på regel om kredittspill vil få. Norsk Rikstoto må iverksette tiltak som sikrer at alle kommisjonærer er innforstått med hva som er kredittspill, og hvilke sanksjoner som blir utøvd dersom kredittspill forekommer ute i kommisjonærledet. Norsk Rikstoto må videre iverksette tiltak som sikrer at de har et godt system for registrering og oppfølging av sikkerhetsavvik, herunder kredittspill i kommisjonærledet.

## 4.2 Merknader

Lotteritilsynet har identifisert tre forbedringsområder etter revisjon av Norsk Rikstotos etablerte system for salg av spill.

### 4.2.1 Formalisere salg av spill på galopp- og travbaner

Fra 1. januar 2014 ble arbeidsoppgavene til totalisatorsjef og spilloperatør ved galopp- og travbaner sentralisert inn til vaktleder hos Norsk Rikstoto. Tidligere ble spilldistribusjon på banene regulert av *Instruks for totalisatorsjef - spilloperatør*. Det spilloperative ansvaret ved løpsavviklingen er ivaretatt av vaktleder hos Norsk Rikstoto, men ansvar og myndighet for oppfølging av salg av spill på banene er ikke formalisert etter omorganiseringen.

Lotteritilsynet har ingen indikasjoner på at spilldistribusjonen på banene ikke gjennomføres i henhold til myndighetskrav eller selvpålagte krav. Det er likevel viktig at samarbeid med banekommisjonærene formaliseres slik som mot fysiske kommisjonærer og e-kommisjonærer.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto klargjør ansvar, rettigheter og forpliktelser mellom selskapet og banekommisjonærene.

### 4.2.2 Sikkerhetsrutiner for salg av spill hos fysiske kommisjonærer

Kommisjonærbesøk i forkant av stedlig revisjon avdekket at kommisjonærledet i liten grad mottar retningslinjer eller sikkerhetsrutiner fra Norsk Rikstoto. Retningslinjer eller sikkerhetsrutiner kan tydeliggjøre hvilke krav Norsk Rikstoto setter til kommisjonærene, og dermed redusere risikoen for at kommisjonærer eller kommisjonærenes ansatte gjør bevisste eller ubevisste feil.



Norsk Rikstoto bekrefter at de ikke har utarbeidet retningslinjer eller sikkerhetsrutiner til kommisjonærleddet. Krav som stilles til kommisjonærleddet reguleres i kommisjonæravtalen. Kommisjonærbesøk avdekket imidlertid at kommisjonærene i liten grad kjente til kommisjonæravtalens innhold.

Norsk Rikstoto bør spesielt bevisstgjøre ansvaret kommisjonærene har for å sikre at spillere med uheldig spilleadferd henvises til aktuelt hjelpeapparat, jfr. konsesjonsvilkår pkt. 5f) og 5g). Mange kommisjonærer finner det vanskelig å ta kontakt med personer som de anser har uheldig spilleadferd. Det er desto viktigere at Norsk Rikstoto utarbeider informasjon knyttet til ansvarlig spill, gir retningslinjer for hvordan kommisjonærleddet skal opptre, og hvilket ansvar de har på området.

Ved å identifisere risikoer knyttet til misligheter ved salg av spill kan Norsk Rikstoto etablere kontroller som har som mål å avdekke misligheter utført av spillere, kommisjonærer og kommisjonærenes ansatte, og fastsette sanksjoner ved eventuelle brudd. Ved å være tydelige på hva som anses som misligheter knyttet til salg av spill, og hvilke sanksjoner som iverksettes ved brudd, vil dette ha en preventiv effekt for terskelen til å utøve misligheter. Videre får kommisjonærleddet klare føringer for hva Norsk Rikstoto anses som akseptert og ikke aksepterte handlinger. Det fremkom under kommisjonærbesøk at mange kommisjonærer hadde etablert egne interne mislighetsrutiner, og disse varierte fra kommisjonær til kommisjonær. Ved at Norsk Rikstoto kommer med klare føringer for sikkerhetsrutiner vil dette bidra til en mer ensrettet praksis, og sikre overholdelse av myndighetskrav ved etterlevelse.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto overfor kommisjonærene klargjør ansvar, rettigheter og forpliktelser i kommisjonærkontrakten.

#### **4.2.3 Internopplæring i kommisjonærleddet**

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto har gode rutiner knyttet til kvalitetssikring av kursmateriell, og opplæring av kursledere i regi av Rikstotoskolen. Imidlertid foreligger det et forbedringspotensial knyttet til internopplæring i kommisjonærleddet.

Det foreligger ikke et felles opplæringsmateriell som kommisjonærer kan benytte ved internopplæring. Kommisjonærbesøk avdekket at kommisjonærleddet hadde et ønske om en opplæringspakke som pedagogisk beskriver bruk av terminal, informasjon om spillene og sporten. En opplæringspakke vil sikre en mer ensartet og oppdatert opplæring.

Det kom videre innspill fra kommisjonærleddet om at opplæringsmateriell burde differensieres etter om en var kunnskapsbasert kommisjonær versus lykkespillkommisjonær. I dagens opplæringsmodell foretar ikke Norsk Rikstoto noen differensiering av kommisjonærene.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto foretar en evaluering av dagens opplæring ute i kommisjonærleddet, og iverksetter tiltak som sikrer at

kommisjonærledet har et tilfredsstillende system for gjennomføring av internopplæring.

## 5 Avslutning

Norsk Rikstoto har etablert et system for salg av spill hos fysiske kommisjonærer, på galopp- og travbaner og på Internett og mobile plattformer. Selskapet har i 2014 iverksatt prosesser og prosedyrer knyttet til spilldistribusjon, og disse er implementert i selskapets pågående arbeid med å etablere et kvalitetssystem.

Revisjonen avdekket ett avvik, og identifiserte tre forbedringsområder.

Lotteritilsynet har mottatt tilbakemelding fra Norsk Rikstoto som oppsummerer korrigerende tiltak som iverksettes på bakgrunn av identifisert avvik og merknader. Lotteritilsynet vil på bakgrunn av denne tilbakemeldingen oversende en oppfølgingsrapport.



## Vedlegg 1 - Stikkprøvekontroll av spill på elektroniske kanaler

Lotteritilsynet har kontrollert om krav, som følger av § 4, § 5 og § 7 i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler, er oppfylt på Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon.

Lovregel	Lovkrav	Konklusjon
§ 4, 3. ledd	<i>Dokumentere utbetaling av gevinster til eier av kupong/det innleverte spillet/elektronisk kvittering for spill.</i>	www.rikstoto.no: Ingen avvik eller merknad  Mobil: Ingen avvik eller merknad
§ 5, 1. ledd	<i>Spilleregler skal være tilgjengelig for spilleren i elektronisk form.</i>	www.rikstoto.no: Ingen avvik eller merknad  Mobil: Ingen avvik eller merknad
§ 5, 2. ledd	<i>Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill, for eksempel via innlogging på egen side på Internett, i et tidsrom tilsvarende den til enhver tid gjeldende periode for reklamasjon i henhold til Norsk Rikstotos spillerelement. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon.</i>	www.rikstoto.no: Ingen avvik eller merknad  Mobil: Ingen avvik eller merknad
§ 5, 3. ledd	<i>Dersom spiller benytter en annen spilløsning som ikke gir mulighet elektronisk kvittering via egen side på Internett, skal han gis mulighet til å motta kvitteringen på en annen måte. For eksempel via e-post og SMS i forbindelse med selve kjøpet.</i>	www.rikstoto.no: Ingen avvik eller merknad  Mobil: Ingen avvik eller merknad
§ 7, 3. ledd	<i>Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal Norsk Rikstoto legge til rette for at den enkelte spiller selv på sette tak på egen innsats i en angitt tidsperiode. Tidsperioden kan ikke være kortere enn 7 dager.</i>	www.rikstoto.no: Ingen avvik eller merknad  Mobil: Ingen avvik eller merknad
§ 7, 4. ledd	<i>Videre skal en spiller kunne ha tilgang til egen spillhistorikk, for eksempel via innlogging på egen side på internett. Historikken skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode.</i>	www.rikstoto.no: Ingen avvik eller merknad  Mobil: Ingen avvik eller merknad

Lotteritilsynet har kontrollert om krav, som følger av § 7, 1. og 2. ledd i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler, er oppfylt hos Norsk Rikstotos e-kommisjonærer.

*§ 7 Spilleadferd, 1. og 2. ledd*

*Distribusjon av spill skal skje på en måte som ikke oppfordrer til uheldig eller skadelig spilleadferd.*

*Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal det være ett menyvalg hvor det henvises til Informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:*

*Informasjon om at spill kan være avhengighets skapende,  
Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet,  
Informasjon om Norsk Rikstoto policy og tiltak mot uønsket spilleadferd*

Firma	URL	Konklusjon
VG	<a href="http://trav.vg.no/">http://trav.vg.no/</a>	Ingen avvik eller merknad.  Kommentar: Link til Norsk Tippings spillevett fremkom nederst på siden «Hestesport»  Norsk Rikstoto fikk VG til å korrigere dette under stedlig revisjon. Norsk Tippings link til spillevett er fjernet.
Nettavisen	<a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/">http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/</a>	Ingen avvik eller merknad
Dagbladet	<a href="http://www.dagbladet.no/hestesport/">http://www.dagbladet.no/hestesport/</a>	Ingen avvik eller merknad
SOL	<a href="http://www.sol.no/">http://www.sol.no/</a>	Ingen avvik eller merknad
Trav24	<a href="http://www.trav24.no/">http://www.trav24.no/</a>	Ingen avvik eller merknad
Stallskriket	<a href="http://www.stallskriket.no/">http://www.stallskriket.no/</a> <a href="https://www.stallskriket.com/">https://www.stallskriket.com/</a>	Ingen avvik eller merknad
Travfakta	<a href="http://www.travfakta.no/">http://www.travfakta.no/</a>	Ingen avvik eller merknad
Radsoft	<a href="http://totopro.no/">http://totopro.no/</a>	Ingen avvik eller merknad
ABC Startsidene	<a href="http://www.abcnyheter.no/pa-rtner/spill/trav">http://www.abcnyheter.no/pa-rtner/spill/trav</a>	Ingen avvik eller merknad
Stanghjernet	<a href="http://stanghjernet.no/">http://stanghjernet.no/</a>	Ingen avvik eller merknad
Jokersystemet	<a href="http://www.jokersystemet.no/">http://www.jokersystemet.no/</a>	Ingen avvik eller merknad
Objektservice	<a href="http://www.objektservice.no/">http://www.objektservice.no/</a>	Ingen avvik eller merknad



## Vedlegg 2 - Intervjuguide ved kommisjonærbesøk

Område	Spørsmål
Generelt	Hva vet du om Norsk Rikstoto? Hvor lenge har du jobbet her? Har du noe formelt ansvar i din arbeidsinstruks knyttet til Norsk Rikstoto?
Opplæring hos Norsk Rikstoto	Hvem deltar fra bedriften på opplæring hos Norsk Rikstoto?
Opplæring hos Norsk Rikstoto	Hvilke rutine har dere for at kunnskap formidlet hos Norsk Rikstoto blir videreformidlet internt?
Opplæring hos Norsk Rikstoto	Fortell om din opplevelse med Rikstotoskolen?
Avtaler /instrukser /informasjon fra Norsk Rikstoto til kommisjonær	Redegjør for hvilken informasjon som er mottatt fra Norsk Rikstoto, da særskilt siste år
Avtaler /instrukser /informasjon fra Norsk Rikstoto til kommisjonær	Redegjør for hvordan informasjonen blir formidlet fra Norsk Rikstoto
Avtaler /instrukser /informasjon fra Norsk Rikstoto til kommisjonær	Redegjør for hvordan denne informasjonen blir formidlet videre til ansatte som håndterer kommisjonærterminalen
Avtaler /instrukser /informasjon fra Norsk Rikstoto til kommisjonær	Hvor ofte har dere besøk av en regionkonsulent fra Norsk Rikstoto?
Avtaler /instrukser /informasjon fra Norsk Rikstoto til kommisjonær	Hva er på agenda når regionkonsulenten fra Norsk Rikstoto kommer på besøk?
Avtaler /instrukser /informasjon fra Norsk Rikstoto til kommisjonær	Er informasjon og føringer som kommer fra Norsk Rikstoto tydelig?
Oppfølging av kommisjonærkontrakt	Gjør rede for innholdet i kommisjonærkontrakten
Oppfølging av kommisjonærkontrakt	Hvordan følges kommisjonærkontrakten opp når Norsk Rikstoto er ute på besøk?
Oppfølging av kommisjonærkontrakt	Hvordan ble innholdet i kommisjonærkontrakten formidlet?
Sikkerhetsrutiner	Gjør rede for sikkerhetsrutiner (retningslinjer) fra Norsk Rikstoto
Sikkerhetsrutiner	Hvilke sikkerhetsrutiner har dere etablert som sikrer at dere opererer i tråd med kommisjonæravtalen?
Spillformidling	Hvilke informasjon formidles til kunder som spiller uregistrert?
Spillformidling	Foreligger det noen instruksjoner på hvilken informasjon som skal formidles til kunder som spiller uregistrert?

## Vedlegg 3 - Gjennomføring av revisjon

8. desember 2014

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 – 09:30	<u>Åpningsmøte</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bakgrunn for tilsyn</li><li>• Mål og overordna problemstillinger</li><li>• Revisjonskriterier</li><li>• Omfang</li></ul>	Morten Halvorsen Morten Tønnessen Karl Petter Brusdal Geir Langseth
09:30 – 11:30	<u>Elektroniske kanaler</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Strategi og mål</li><li>• Ansvar/myndighet</li><li>• Risikovurderinger og tiltak</li><li>• Oppfølging av e-kommisjonærer</li><li>• Gjennomgang av oversendte spørsmål i forkant av revisjon</li><li>• Oppfølging av tidligere års avvik og merknader</li><li>• Resultat fra stikkprøvekontroll foretatt i forkant av revisjon</li><li>• Kontinuerlige forbedringer</li></ul>	Morten Halvorsen Morten Tønnessen Karl Petter Brusdal Geir Langseth
11:30 – 12:00	Lunsj	Alle
12:00 – 14:00	<u>Overordnede føringer- kommisjonærer</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Strategi og mål</li><li>• Ansvar/myndighet</li><li>• Risikovurdering og tiltak</li><li>• Kommisjonæravtale med fysiske kommisjonærer</li><li>• Kommisjonæravtale med banekommisjonærer</li><li>• Presentasjon av registrert spill (dagens løsning)</li><li>• Instruksjer fra NR (sikkerhetsrutiner)</li></ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Morten Halvorsen Morten Tønnessen Geir Langseth
14:00 – 15:00	<u>Opplæring av kommisjonærer</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Strategi og mål</li><li>• Ansvar/myndighet</li><li>• Risikovurdering og tiltak</li><li>• Rikstoto skolen</li><li>• Kontinuerlig opplæringsprogram</li></ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Morten Halvorsen Geir Langseth
15:00 – 16:00	<u>Oppfølging av kommisjonærer</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Besøk fra regionkonsulent</li><li>• NR sentralt</li></ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Morten Halvorsen Geir Langseth



## 9. desember 2014

Tidspunkt	Tema	Deltagere
08:30 – 10:30	<u>Evaluering av opplæring og oppfølging av kommisjonærer</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Strategi og mål</li><li>• Ansvar/myndighet</li><li>• Risikovurdering og tiltak</li><li>• Evalueringsprosess</li><li>• Avvikshåndtering</li><li>• Kontinuerlige forbedringer</li></ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Morten Halvorsen Geir Langseth Karl Petter Brusdal
10:30 – 11:30	<u>Kommisjonærbesøk</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lotteritilsynet oppsummerer kommisjonærbesøk</li></ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Morten Halvorsen Karl Petter Brusdal Geir Langseth
11:30 – 12:00	Lunsj	Alle
12:00 – 12:30	Oppsummering Lotteritilsynet	Lotteritilsynet
12:30 –	<u>Sluttmøte</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentere resultat og anbefalinger</li><li>• Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport</li><li>• Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader</li></ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Morten Halvorsen Geir Langseth Lisbeth Bjerknes