

Lotteri- og  
stiftelsestilsynet

## **Endelig tilsynsrapport**

Revisjon av markedsføring og distribusjon av spill  
gjennom elektroniske kanaler

**Rapport nr. 3 - 2015**

**Norsk Rikstoto**

**Revisjon av markedsføring og  
distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler**

**Endelig tilsynsrapport**

Rapport nr:	3 - 2015
Saksnr:	15/03277
Revisjonsdato:	17.-18. juni 2015
Foretak:	Norsk Rikstoto
Revisjonsområde:	Markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
Revisjonsteam:	Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, revisjonsleder Liv Røthe, Lotteritilsynet, medrevisor Silje Sægrov Amble, Lotteritilsynet, medrevisor

---

**Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 3 - 2015 beskriver resultat etter revisjon av markedsføring og spill på elektroniske kanaler hos Norsk Rikstoto.

**Hovedkonklusjoner:**

Lotteritilsynet har kartlagt hvilke system Norsk Rikstoto har etablert for å sikre at selskapets markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler foregår i henhold til myndighetskrav og selvpålagte krav. Revisjonen har videre kontrollert om etablert system etterlevs, både internt hos Norsk Rikstoto, og ute hos selskapets e-kommisjonærer.

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto tilstreber å etterleve myndighetskravene for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Selskapet er bevisst på sitt samfunnsoppdrag om å tilby totalisatorspill i betryggende former, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet.

Norsk Rikstoto har etablert rutiner for å sikre at all betalt kommunikasjon, kommunikasjon via sosiale medier, samt distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler, er i henhold til myndighetskrav og selvpålagte krav. Revisjonen avdekket imidlertid at selskapet ikke hadde etablert tilstrekkelige kontroller for å ivareta nye krav knyttet til ikke-betalt kommunikasjon på e-kommisjonærenes spillside og informasjon om vinnerjanser for alle spill på internett og mobil.

Revisjonen avdekket tre avvik.

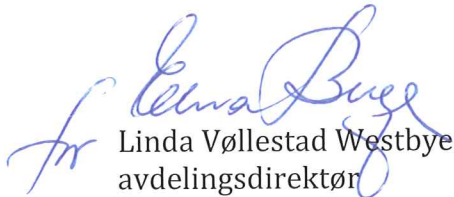
1. Informasjon om vindersjansene er ikke tilgjengelig når kunder gjennomfører spill hos e-kommisjonærer eller på selskapets mobilapplikasjon
2. Selskapet har e-kommisjonærer som driver markedsføring som er villedende eller utilstrekkelig veiledende
3. Selskapet har endret åpningstid for spill på elektroniske kanaler før vilkårene, satt av Landbruks- og matdepartementet, er iverksatt

Lotteritilsynet har tre merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at selskapet gjør informasjon om vannersannsynlighet mer tilgjengelig for brukerne, og at informasjonen til enhver tid er oppdatert
2. Lotteritilsynet anbefaler selskapet å vurdere eget menyvalg om spilleavhengighet på spillportal forsider hos alle e-kommisjonærer, og i alle prosesser hvor en kan gjennomføre spill
3. Lotteritilsynet anbefaler at risikostyring skal bli en integrert del av selskapets virksomhetsstyring gjennom å etablere et rammeverk for styring av risiko og kontinuerlig identifisere, analysere, evaluere og håndtere risiko

Utarbeidet dato: 9. juli 2015

  
Trude Iren Hessvik  
revisjonsleder

  
Linda Vøllestad Westbye  
avdelingsdirektør

## Innholdsfortegnelse

1. Innledning .....	5
2. Metode .....	5
3. Revisjonskriterier .....	7
3.1 Forskrift om totalisatorspill .....	7
3.2 Retningslinjer for markedsføring .....	7
3.3 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler .....	7
3.4 Konesjon for totalisatorspill .....	7
3.5 Selvpålagte krav til markedsføring og spill på elektroniske kanaler .....	8
4. Resultat .....	8
4.1 Generelt .....	8
4.2 Avvik .....	10
4.2.1 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring .....	10
4.2.2 Vannersansynlighet .....	11
4.2.3 Åpningstider .....	12
4.3 Merknader .....	13
4.3.1 Vannersansynlighet .....	13
4.3.2 Menyvalg med informasjon om spillavhengighet .....	14
4.3.3 Risikostyring .....	14
5. Avslutning .....	15
Vedlegg 1 – Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler .....	16
1.1 Kontroll av selskapets e-kommisjonærer .....	16
1.1.1 Manglende menyvalg om spilleavhengighet .....	18
1.2 Kontroll av selskapets hjemmeside og mobilapplikasjon .....	20
1.2.1 Endring av åpningstid .....	21
Vedlegg 2 – Kontroll av markedsføring .....	22
2.1 Kontroll av selskapets e-kommisjonærer .....	22
2.1.1 Manglende vannersansynlighet .....	26
2.1.2 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring .....	27
2.2 Kontroll av selskapets markedskommunikasjon i egne salgskanaler .....	28
2.2.1 Manglende vannersansynlighet tilrettelagt for mobile plattformer .....	29
2.3 Kontroll av betalt markedskommunikasjon .....	30
Vedlegg 3 – Gjennomføring av revisjon .....	31



## 1. Innledning

I november 2014 vedtok Kulturdepartementet og Landbruks- og matdepartementet nye retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto. Et sentralt hensyn bak de nye retningslinjene er å styrke vernet av sårbare spillere. Dette har medført strengere krav til markedsføring av penge- og totalisatorspill.

Et overordna krav til Norsk Rikstoto sin markedsføring er at den ikke skal gå lenger enn det som er nødvendig for å kanalisere befolkningens spillelyst inn mot et sikkert og forsvarlig spilltilbud. Dagens spillmarked kjennetegnes av at uregulerte pengespillaktører retter omfattende markedsføring mot det norske markedet i direkte konkurranse med Norsk Rikstoto. Konkurransesituasjonen kan medføre en risiko for at Norsk Rikstoto går lenger i sin markedsføring enn det som er nødvendig for å kanalisere. Lotteritilsynets rolle er å føre tilsyn med at Norsk Rikstoto innretter sin markedsføring i samsvar med fastsatte rammer. På denne bakgrunn har vi gjennomført kontroll av hvordan Norsk Rikstoto markedsfører sin spillportefølje.

Det overordna målet for revisjonen var å evaluere om Norsk Rikstoto etterlever myndighetskrav og selvpålagte krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Lotteritilsynet har i den forbindelse kartlagt selskapets internkontroll for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Forståelse og praktisering av retningslinjene, samt oppfølging av selskapets e-kommisjonærer har vært sentrale temaer under revisjonen. Videre har vi kartlagt om etablerte kontroller ivaretar myndighetskrav og selvpålagte krav, og om kontrollene etterleveres, både internt hos Norsk Rikstoto og hos selskapets e-kommisjonærer.

Revisjon av selskapets markedsføring i 2014 avdekket manglende merking av vinnere sannsynlighet for progressive jackpoter, samt merknader knyttet til bedre oppfølging av e-kommisjonærer og gjennomføring av risikovurderinger. Etter revisjonen utarbeidet selskapet en oppfølgingsplan for håndtering av avviket og merknadene. Gjennom revisjonen har vi også fulgt opp dette arbeidet, og vurdert om iverksatte tiltak har gitt ønsket resultat.

## 2. Metode

Lotteritilsynet oversendte den 27. januar 2015 *Lotteritilsynets årsplan for revisjoner i 2015* til Norsk Rikstoto. Varsel om revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble sendt til selskapet den 27. april 2015.

Stedlig tilsyn ble utført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet*. Etter forespørsel fra Lotteritilsynet ble dokumentasjon samlet inn og systematisert av ansatte ved Norsk Rikstoto. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Revisjon av markedsføring og spill på elektroniske kanaler har omfattet:

- Gjennomgang av selskapets prosedyrer, rutiner og avtaler knyttet til distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
- Gjennomgang av selskapets prosedyrer og rutiner knyttet til markedsføring
- Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler (vedlegg 1) og markedsføring (vedlegg 2) i forkant av stedlig revisjon. Kontrollen har omfattet:
  - o Tips fra Lotteritilsynets tipstjeneste
  - o Nyhetstips fra ulike e-kommisjonærer
  - o Sporadiske kontroller av selskapets hjemmeside, mobilapplikasjon og e-kommisjonærer i perioden juli 2014 – juni 2015
  - o Kontroll av selskapets hjemmeside, mobilapplikasjon og e-kommisjonærer utført den 5., 10. og 16. juni 2015
- Stedlig tilsyn 17.-18. juni 2015 (vedlegg 3)
  - o Intervju av ansatte hos Norsk Rikstoto for gjennomgang av selskapets etablerte internkontroll for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
  - o Kontroll av betalt markedsmateriell for perioden juli 2014 – juni 2015
  - o Presentasjon av resultat fra gjennomførte kontroller

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 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 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.

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

Vurderingskriteriet i denne rapport blir om Norsk Rikstotos etablerte system for markedsføring og distribusjon av spill på elektroniske kanaler kan anses som «betryggende».

#### 3.2 Retningslinjer for markedsføring

Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, fastsatt av Kulturdepartementet og Landbruksdepartementet 19. november 2014.

Retningslinjer for markedsføring tolkes på bakgrunn av bestemmelsene i markedsføringsloven (Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. av 09.01.2009 nr. 2). Retningslinjene punkt 2.1 om villedende og utilstrekkelig markedsføring og punkt 2.8 om aggressiv markedsføring tolkes i samsvar med vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-9 om villedende og aggressiv handelspraksis.

#### 3.3 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.

#### 3.4 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.

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

I denne revisjonen har vi fokusert på følgende vilkår:

- Pkt. 5a (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at markedsføring av spill foregår i henhold til vedtatte retningslinjer)
- Pkt. 5c (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at gjeldende aldersgrenser for å delta i totalisatorspill via internett overholdes)



- Pkt. 5e (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å arbeide for å avdekke uønsket spilleadferd)
- Pkt. 5f (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre at personer med problemer henvises til aktuell ekspertise via internettssidene)

### 3.5 Selvpålagte krav til markedsføring og spill på elektroniske kanaler

Norsk Rikstoto har etablert føringer for hvordan selskapets prosesser skal utføres. I denne revisjonen har vi kontrollert om etablerte prosedyrer og rutinebeskrivelser for markedsføring og spill på elektroniske kanaler etterleves.

## 4. Resultat

### 4.1 Generelt

Norsk Rikstoto har enerett til å tilby totalisatorspill i Norge gjennom tildelt konsesjon. Selskapet er underlagt markedsføringsloven, tilsvarende som tilbydere av andre varer og tjenester. I tillegg er de bundne av krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto. Retningslinjene presiserer og utdyper føringene som fremgår av markedsføringsloven (2009), men inneholder også strengere regler av hensyn til risiko for problematisk spilladferd.

Revisjonen avdekket at selskapet er sterkt bevisst sitt samfunnsansvar og tilstreber å etterleve myndighetskravene for markedsføring. Norsk Rikstoto erkjenner ansvar for enhver markedsføring, hvor de har direkte og indirekte kontroll, som fremmer deres merkevare. Ansatte med beslutningsmyndighet er tidlig involvert i utarbeidelse av betalt kommunikasjon. Dette sikrer at markedsmateriellet ikke innehar budskap som avviker fra myndighetskrav eller selvpålagte krav. Selskapet er opptatt av god informasjonsdeling internt i organisasjonen. Ansvar og beslutningsmyndighet er tydelig kommunisert ut til de ansatte, og markedsavdelingen gjennomfører ukentlig møter hvor de evaluerer uken som har vært, og kommuniserer hendelser som skjer i uken som kommer.

Selskapets markedsføringsbudsjettet for betalt kommunikasjon er redusert sammenlignet med 2014. Selskapet er mindre synlige på kostnadskrevenne salgsflater, som for eksempel TV-annonsering. Videre kjører selskapet få markedskonsept gjennom året, noe som reduserer risikoen for at betalt markedskommunikasjon avviker fra krav i retningslinjene. Markedsmateriellet som sendes ut til fysiske kommisjonærer merkes i tillegg med ukenummer. Dette for å redusere faren for at materiellet kan oppfattes som villedende for mottakeren dersom det ikke fjernes innen satte frister.

Norsk Rikstoto foretar kundesegmentering av sine spillere. Kommunikasjonen ut mot kundene skreddersys etter hvilket kundesegment de tilhører, og den enkeltes spillemønster. Hver uke foretas det vurderinger knyttet til hvilken informasjon som skal sendes den enkelte kunde, og om det er personer som skal skånes for informasjon grunnet problematisk spilladferd.

Selskapet benytter CRM systemet til å gjennomføre kundeanalyser. Dette resulterer i en mer faktabasert kundekommunikasjon, skreddersydd til selskapets kunder. Lotteritilsynet har foretatt sporadiske kontroller av selskapets kundekommunikasjon via nyhetsbrev. Gjennomgangen har ikke avdekket markedsføringsinnhold i brudd med retningslinjer for markedsføring.

Norsk Rikstoto gjennomfører kundeundersøkelser for å få bedre innsikt i hvilken informasjon kundene ønsker å motta fra selskapet, samt for å opparbeide seg kunnskap om generell kundetilfredshet. Resultat fra siste undersøkelse avdekket at et mindretall av deres kunder hadde Norsk Rikstoto som hovedspilloperatør. Undersøkelsen avdekket videre at kunder er opptatt av at pengene går til et godt formål. Selskapet benytter i større grad enn tidligere sosiale medier i sin kommunikasjon med eksisterende og potensielle kunder. Facebook benyttes aktivt for å fremme formålet om at inntektene fra totalisatorspill bidrar til å styrke hestesporten, hesteholdet og norsk hesteavl. Kommunikasjon via Twitter er mer spillorientert, og retter seg mer mot selskapets kunnskapsbaserte kundesegmentet. Kontroll av selskapets kommunikasjon på sosiale medier avdekket ingen avvik fra retningslinjer for markedsføring.

Etter revisjon av Norsk Rikstoto sin markedsføring i 2014 anbefalte Lotteritilsynet at selskapet iverksatte tiltak for å sikre at e-kommisjonærene, til enhver tid, har kjennskap til innhold, og etterlever retningslinjer for markedsføring. Selskapet har bekreftet at retningslinjene ble gjennomgått for alle e-kommisjonærer gjennom 1:1 dialog, samt at retningslinjene har vært tema i felles workshop. Selskapet bekreftet videre at alle e-kommisjonærer også er gjort kjent med de nye retningslinjene. Norsk Rikstoto har gjennom sitt kvalitetssystem etablert halvårlige kontroller for å sikre at e-kommisjonærer overholder fastsatte regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Lotteritilsynets kontroll av e-kommisjonærene avdekket heller ingen brudd på fastsatt reglement. Kontrollen identifiserte imidlertid at e-kommisjonærers spillside kan bli bedre på å gi informasjon om spillavhengighet (se vedlegg 1 og kapittel 4.3.2). Revisjonen avdekket videre at Norsk Rikstoto ikke har etablert noen faste rutiner for å kontrollere om e-kommisjonærer i sine innlegg på spillside, etterlever retningslinjene for markedsføring. Selskapet bekrefter at de følger med på hva e-kommisjonærer publiserer, men dette er mer sporadiske kontroller som ikke er satt i system. Lotteritilsynets kontroll avdekket brudd på retningslinjer for markedsføring på e-kommisjonærers spillside (se vedlegg 2 og kapittel 4.2.1).

Gjennomgang av selskapets betalte markedskommunikasjon og kommunikasjon gjennom sosiale medier avdekket ingen brudd på retningslinjer for markedsføring. Selskapet tilstreber å etterleve myndighetskrav og er bevisst på sitt samfunnsansvar om å tilby totalisatorspill i betryggende former, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet. Revisjonen avdekket imidlertid at selskapet ikke hadde etablert tilstrekkelige kontroller for å ivareta nye krav knyttet til ikke-betalt kommunikasjon på e-kommisjonærenes spillside og informasjon om vinneransjanser for alle spill på internett og mobil (se vedlegg 2 og kapittel 4.2.1 og 4.2.2).



## 4.2 Avvik

Lotteritilsynet har identifisert avvik knyttet til villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring, vannersannsynlighet og åpningstider.

### 4.2.1 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring

Retningslinjer for markedsføring for Norsk Rikstoto, punkt 1.1, kommer til anvendelse på «*kommunikasjon eller aktivitet som fremmer spill eller operatørens varemerke*».

Norsk Rikstoto har inngått et kommersielt samarbeid med e-kommisjonærene for salg av selskapets spillportefølje. Innlegg presentert hos e-kommisjonærene har et kommersielt budskap, hvor motivasjonen er å selge spill. Innleggene anses som markedsføring i form av ikke-betalt kommunikasjon som fremmer spill og Norsk Rikstoto som varemerke. Markedsføringen hos e-kommisjonærene er dermed underlagt kravene i retningslinjer for markedsføring. Dette innebærer at Norsk Rikstoto er ansvarlig for at innhold presentert på e-kommisjonærenes spillside er i samsvar med retningslinjer for markedsføring. Denne forståelsen av retningslinjene ble bekreftet av Norsk Rikstoto under revisjonen.

I vurderingen av om markedsføring er villedende må det avgjøres hvilke perspektiv som skal legges til grunn. Etter markedsføringsloven § 6, 3. ledd skal vurderingen av om en handelspraksis er urimelig tas «*ut i fra den aktuelle forbrukergruppens perspektiv*» dersom «*en klart identifiserbar gruppe av forbrukere er særlig sårbare på grunn av psykisk eller fysisk svakhet...*» og «*den næringsdrivende burde forstått dette*». Lotteritilsynet legger til grunn at personer med problematisk spilleadfærd er en slik klart identifiserbar gruppe av forbrukere. Det følger videre av markedsføringsloven § 6, 4. ledd at «*En handelspraksis er alltid urimelig dersom den er villedende etter § 7 eller 8...*». Vurderingen av om markedsføring av totalisatorspill er villedende etter retningslinjene for markedsføring, må dermed gjøres ut fra perspektivet til sårbare spillere som kan ha problematisk spilladfærd.

Det følger av retningslinjene punkt 2.1. at «*Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende*». Bestemmelsen tolkes i samsvar med vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-8 om villedende handelspraksis/markedsføring.

Etter markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd er markedsføringen villedende, dersom den «*inneholder uriktige opplysninger og dermed er usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villeder forbrukerne...*» og er «*egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet*».

Kontroll av selskapets e-kommisjonærer avdekket innlegg med ulike budskap om at deltagelse i totalisatorspill gir store sjanser for gevinst (se vedlegg 2). Eksempler på dette er overskrifter som «*Så lett vinner du på hest*», «*Trav er den sikreste måten å tjene penger på*», samt del av tekst i artikkel som sier «*Har du en hest du har tro på og den taper, kommer den til å vinne neste gang. Det er farlig å slippe en hest du har tro på*».

Overskriften «*trav er den sikreste måten å tjene penger på*» gir inntrykk av at det er svært store vannersjanser forbundet med spill hos Norsk Rikstoto. Spill hos Norsk Rikstoto som inntektskilde sammenlignes implisitt med alle alternative måter å tjene penger på, som for eksempel å arbeide eller plassere penger i banken. Påstanden fremstår etter Lotteritilsynets vurdering som uriktig og usannferdig, og egnet til å villedde forbrukeren om muligheten til å vinne på spill hos Norsk Rikstoto. Videre vurderes overskrift som egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ikke ville blitt gjennomført, hvis informasjonen om gevinstmuligheter ikke var villedende. Overskriften er også egnet til å påvirke sårbare grupper av spillere som kan ha problematisk spilleadferd.

Overskriften «*Så lett vinner du på hest*» og teksten: «*Har du en hest du har tro på og den taper, kommer den til å vinne neste gang. Det er farlig å slippe en hest du har tro på*», gir tilsvarende et feilaktig inntrykk av at det er svært store vannersjanser hos Norsk Rikstoto. Overskriften og påstanden i teksten er etter Lotteritilsynets vurdering egnet til å villedde forbrukeren om mulighetene for å vinne hos Norsk Rikstoto. Videre vurderes overskrift og tekst som egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ikke ville blitt gjennomført hvis informasjonen om gevinstmuligheter ikke var villedende. Overskrift og tekst er også egnet til å påvirke sårbare grupper av spillere som kan ha problematisk spilleadferd.

Lotteritilsynet vurderer de omtalte innleggene (overskrifter og tekst) som brudd på punkt 2.1 i retningslinjene.

Kontrollen avdekket videre at en e-kommisjonær i tipsbrev til kunder, samt i innlegg på spillside, markedsfører hvor mye som er spilt inn for en periode, uten å informere om hvor mye det er spilt for. Etter Lotteritilsynets vurdering gir informasjonen fra e-kommisjonæren et ubalansert bilde av reelle vannersjanser. Informasjonen fokuserer ensidig på mulighetene for gevinst, og tar ikke med hvor mye det er spilt for eller hvor mye som er tapt i perioden. E-kommisjonærens informasjon er etter Lotteritilsynets vurdering egnet til å villedde forbrukeren om mulighetene for å vinne hos Norsk Rikstoto. Videre vurderes slik kommunikasjon som egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ikke ville blitt gjennomført hvis informasjonen om gevinstmuligheter ikke var villedende.

Lotteritilsynet vurderer markedsføringen i e-kommisjonærens tipsbrev og i innlegg på spillside som brudd punkt på punkt 2.1 i retningslinjene.

Norsk Rikstoto opplyste under revisjonen at de har stilt krav til e-kommisjonærene om at de alltid skal informere om hvor mye det er spilt for, når de markedsfører hvor mye som er spilt inn.

#### 4.2.2 Vannersannsynlighet

Det følger av retningslinjer for markedsføring punkt 2.2 at «*Informasjon om vannersjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for mobile plattformer*».



Gjeldende retningslinjer for markedsføring har utvidet informasjonsplikten for vinnere til å gjelde alle spill, ikke bare progressive jackpoter og siste premieutbetaling. Bestemmelsen innebærer at forbrukeren skal ha tilgang til informasjon om vinnere for alle spillene til Norsk Rikstoto, ved kjøp av spill på Internett og mobil. Denne informasjonen skal videre være tilpasset og lesbar fra mobile enheter.

Spill via e-kommisjonærer avdekket at Norsk Rikstoto benytter en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill. Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet, sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside. Informasjon om vinnere fremgår ikke på e-kommisjonærene sine hjemmesider, og heller ikke i applikasjonsløsningen Norsk Rikstoto benytter når kunder kjøper spill via e-kommisjonær. Forbrukeren må gå via selskapets hjemmeside, rikstoto.no, for å få tilgang til denne informasjonen.

Spilløsningen hos e-kommisjonærer gir etter Lotteritilsynets vurdering ingen informasjon til forbrukeren om vinnere (se vedlegg 1).

Lotteritilsynet vurderer spilløsningen hos e-kommisjonærer som brudd på punkt 2.2 i retningslinjene.

Spill via mobil avdekket at Norsk Rikstoto sin mobilapplikasjon ikke gir informasjon om vinnere for selskapets spillportefølje (se vedlegg 2). Mobilapplikasjonen gir forbrukeren mulighet til å gå fra mobilapplikasjonen til selskapets nettutgave (rikstoto.no) hvor kunden kan navigere seg frem til fanen som informerer om vinnere sannsynlighet. Nettutgaven er ikke tilpasset mobile enheter og gir redusert brukervennlighet. Det er heller ikke en intuitiv fremgangsmåte for å få tilgang til denne informasjonen.

Spilløsningen på selskapets mobilapplikasjonen gir etter Lotteritilsynets vurdering ikke informasjon om vinnere. Informasjonen er bare tilgjengelig via selskapets nettutgave, og denne er ikke tilrettelagt for mobile plattformer.

Lotteritilsynet vurderer spilløsning på mobilapplikasjon som brudd på punkt 2.2 i retningslinjene.

#### 4.2.3 Åpningstider

Det følger av regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler, § 7, 5. ledd, at «*spill gjennom elektroniske kanaler kan kun være tilgjengelig 7 dager i uken mellom kl. 0700 – 2400*». Norsk Rikstoto har søkt Landbruks- og matdepartementet om endring i åpningstid for spill på elektroniske kanaler. Landbruks- og matdepartementet har godkjent at åpningstid endres til kl. 0700 – 0300 når følgende ansvarlighetstiltak er iverksatt for alt spill på elektroniske kanaler:

- Spilleren må sette beløpsgrenser for spill både pr. dag, pr. uke og pr. måned

- Spilleren må selv kunne utestenge seg selv for spill over en periode (spillpause) eller kunne utestenge seg selv for alltid (spillerinitiert permanent utestenging ved hjelp av «stoppknapp»)

Per 18. juni 2015 var ovenstående ansvarlighetstiltak ikke implementert hos Norsk Rikstoto. Dette medfører at åpningstider som fremkommer av regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 7, 5 ledd er gjeldende, og innebærer at selskapets åpningstid må være mellom kl. 0700 – 2400.

Fra 4. mai 2015 endret selskapet åpningstiden til mandag – lørdag kl. 0700 – 0200, søndag kl. 0700 – 2200. Dette var også gjeldene åpningstid ved avslutning av stedlig revisjon den 18. juni 2015 (se vedlegg 1). De faktiske åpningstidene, i nevnte tidsrom, innebærer dermed et avvik fra gjeldende regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

### 4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert tre forbedringsområder for selskapet.

#### 4.3.1 Vinnereansynlighet

Det følger av retningslinjer for markedsføring punkt 2.2 at «Informasjon om vinnereansynlighet skal være tilgjengelig på Internett...».

Norsk Rikstotos hjemmeside, rikstoto.no, har informasjon om vinnereansynlighet for selskapets spill, og oppfyller dermed kravet i punkt 2.2. Informasjon om vinnereansynlighet fremgår under hovedfane «Om oss» og videre til fane «vinnereansynlighet». I tillegg kan en velge fane «vinnereansynlighet» dersom en trykker på link om «Avtale for spill», «Spillvett» eller «Spillreglement» i kjøpsprosessen.

Lotteritilsynets vurdering er at dette ikke er en intuitiv vei til informasjon om vinnereansynlighet. Informasjon om vinnereansynlighet blir først tilgjengelig for brukerne etter at de har valgt å gå til annen informasjon, som ikke er direkte knyttet opp mot temaet vinnereansynlighet (se vedlegg 2).

Videre viser kontroll av selskapets hjemmeside at dagens informasjon om vinnereansynlighet ikke er oppdatert, og at tabell om vinnereansynlighet har utydelig oppløsning. Teksten over tabell om vinnereansynlighet viser til antall kuponger innlevert i 2013, mens tabell, som illustrerer antall innleverte bonger og bonger med gevinst i antall og prosent, viser tall fra 2014.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto gjør informasjon om vinnereansynlighet mer tilgjengelig for brukerne, og at informasjonen til enhver tid er oppdatert.



### 4.3.2 Menyvalg med informasjon om spilleavhengighet

Etter § 7, 2. ledd i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler «skal det være ett menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet». Selskapet har også et selvpålagt krav i sin rutinebeskrivelse for spilladferd om at det skal henvises til informasjon om Spillvett på alle forsider og i alle prosesser hvor det kan gjennomføres spill, både i egne salgskanaler, og hos e-kommisjonærer.

Kontroll av selskapets e-kommisjonærer identifiserte at tre av samarbeidspartnerne ikke har menyvalg om spilleavhengighet på forsiden (se vedlegg 1). Menyvalget hos to av disse e-kommisjonærene kommer først når en går videre til spillsiden som Norsk Rikstoto ikke deler med andre spilloperatører. Hos den tredje e-kommisjonæren kommer menyvalg om spilleavhengighet først i selve kjøpgjennomføringen.

Norsk Rikstoto oppfylder krav til menyvalg om spilleavhengighet etter § 7, 2. ledd i regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Lotteritilsynets vurdering er imidlertid at det foreligger et forbedringspotensial knyttet til tydeligere merking. Dette med bakgrunn i selskapets selvpålagte krav om at informasjon om spilleavhengighet skal være tilgjengelig på alle forsider og i alle prosesser hvor det kan gjennomføres spill, samt formålet med bestemmelsen om at kunden tidlig i en kjøpsprosess skal få informasjon om spilleavhengighet.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto vurderer eget menyvalg om spilleavhengighet på forsider for spillportaler hos alle e-kommisjonærer, og i alle prosesser hvor spill kan gjennomføres.

### 4.3.3 Risikostyring

Etter revisjon av markedsføring i 2014 fikk selskapet en merknad knyttet til manglende risikovurderinger. Selskapet utarbeidet en plan for å arbeide systematisk med risikostyring i selskapet.

En gjennomgang av selskapets risikostyring viser at de har påbegynt arbeidet med å identifisere risikobildet gjennom konsekvensvurderinger knyttet opp mot konsesjonen for både markedsføring og spill på elektroniske kanaler. Imidlertid foreligger det ikke en systematisk utvikling av rammeverk for styring av risiko eller iverksetting av risikostyring gjennom å identifisere, analysere, evaluere og håndtere risiko.

På bakgrunn av dette anbefaler Lotteritilsynet at risikostyring skal bli en integrert del av Norsk Rikstoto sin virksomhetsstyring.



## 5. Avslutning

Norsk Rikstoto tilstreber å etterleve myndighetskravene for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Selskapet har etablert rutiner for å sikre at all betalt kommunikasjon, samt kommunikasjon via sosiale medier, er i henhold til myndighetskrav og selvpålagte krav. Revisjonen avdekket imidlertid svakheter i selskapets internkontroll for å ivareta krav til ikke-betalt kommunikasjon på e-kommisjonærenes spillsider og informasjon om vinner sjanser på internett og mobil.

Revisjonen avdekket tre avvik, og identifiserte tre forbedringsområder.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for korrigerende tiltak av identifiserte 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.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er 1. september 2015.

## Vedlegg 1 – Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Gjennomført kontroll av selskapets e-kommisjonærer, hjemmeside og mobilapplikasjon for krav som fremgår av § 7 1. og 2. ledd i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler:

- *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*

I tillegg er selskapets hjemmeside og mobilapplikasjon kontrollert opp mot følgende krav i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler:

- § 4, 3. ledd (Dokumentere utbetaling av gevinster til eier av kupong/det innleverte spillet/elektronisk kvittering for spill)
- § 5, 1. ledd (Spilleregler skal være tilgjengelig for spilleren i elektronisk form)
- § 5, 2. ledd (Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill i et tidsrom tilsvarende den til enhver tid gjeldende periode for reklamasjon. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon)
- § 5, 3. ledd (Tilgang til å motta spillkvittering via e-post eller SMS dersom spilløsning ikke gir mulighet for elektronisk kvittering)
- § 7, 3. ledd (Spiller kan selv på sette tak på egen innsats i en angitt tidsperiode)
- § 7, 4. ledd (Spiller skal ha tilgang til egen spillhistorikk. Historikken skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode)
- § 7, 5. ledd (Spill gjennom elektroniske kanaler kan kun være tilgjengelig 7 dager i uken mellom kl. 07:00 – 24:00)

### 1.1 Kontroll av selskapets e-kommisjonærer

E-kommisjonær	URL	Lovregel	Kommentar	Konklusjon
Objektservice	<a href="http://www.objektservice.no/">http://www.objektservice.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
Radsoft	<a href="http://www.totopro.no/">http://www.totopro.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
VG	<a href="http://trav.vg.no/">http://trav.vg.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
Nettavisen	<a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/trav">http://www.nettavisen.no/sportspill/trav</a>	§7, 1. og 2. ledd	<ul style="list-style-type: none"><li>– Forsiden til sportspill viser til et kommersielt samarbeid med både Norsk Rikstoto og Norsk Tipping</li><li>– Norsk Rikstoto har ingen meny til spillvett på forsiden <a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/">http://www.nettavisen.no/sportspill/</a></li><li>– Det er mulig å kjøpe spill fra forsiden (Eksperten)</li><li>– Det foreligger menyvalg til spillvett når en går</li></ul>	<b>Merknad:</b> Norsk Rikstoto bør vurdere eget menyvalg om spilleavhengighet på forsiden, og i alle prosesser hvor en kan gjennomføre spill

E-kommisjonær	URL	Lovregel	Kommentar	Konklusjon
			videre til Sportspill – trav <a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/trav">http://www.nettavisen.no/sportspill/trav</a> – Selskapets egne rutinebeskrivelser stadfester at alle forsider og i alle prosesser hvor det kan gjennomføres spill skal henvises til spillvett	
Dagbladet	<a href="http://www.dagbladet.no/hestesport/">http://www.dagbladet.no/hestesport/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
SOL	<a href="http://www.sol.no/">http://www.sol.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
Jokersystemet	<a href="http://www.jokersystemet.no/">http://www.jokersystemet.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
Spälverde	<a href="http://www.spelvarde.se/">http://www.spelvarde.se/</a>	§7, 1. og 2. ledd	– Ekspert for Norsk Rikstoto – Kun mulig å gjennomføre spill fra rikstoto.no	Ingen avvik eller merknad
Stanghjørnet	<a href="http://stanghjørnet.no/">http://stanghjørnet.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
Trav24	<a href="http://www.trav24.no/">http://www.trav24.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		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>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
Travfakta	<a href="http://www.travfakta.no/">http://www.travfakta.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd		Ingen avvik eller merknad
Startsiden	<a href="http://www.abcnyheter.no/partner/spill">http://www.abcnyheter.no/partner/spill</a>	§7, 1. og 2. ledd	– Forsiden til abc nyheter/spill viser til et kommersielt samarbeid med både Norsk Rikstoto og Norsk Tipping – Norsk Rikstoto har ingen meny til spillvett på forsiden <a href="http://www.abcnyheter.no/partner/spill">http://www.abcnyheter.no/partner/spill</a> – Det er mulig å kjøpe spill fra forsiden (Lyntoto) – Det foreligger menyvalg til spillvett når en går videre til Sportspill – trav <a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/trav">http://www.nettavisen.no/sportspill/trav</a> – Selskapets egne rutinebeskrivelser stadfester at alle forsider og i alle prosesser hvor det kan gjennomføres spill skal henvises til spillvett	<b>Merknad:</b> Norsk Rikstoto bør vurdere eget menyvalg om spilleavhengighet på forside, og i alle prosesser hvor en kan gjennomføre spill
Travtjänsten.no	<a href="http://travtjansten.no/">http://travtjansten.no/</a>	§7, 1. og 2. ledd	– Forsiden til Travtjänsten.no viser til samarbeid med Norsk	<b>Merknad:</b> Norsk Rikstoto bør vurdere eget menyvalg



E-kommisjonær	URL	Lovregel	Kommentar	Konklusjon
			<p>Rikstoto ved at selskapets logo er plassert på forsiden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norsk Rikstoto har ingen meny til spillvett på forsiden</li> <li>– <a href="http://travtjansten.no/">http://travtjansten.no/</a></li> <li>– Det er mulig å kjøpe spill fra forsiden (Eksperten)</li> <li>– Det foreligger menyvalg til spillvett når en velger et Eksperten spill</li> <li>– Selskapets egne rutinebeskrivelser stadfester at alle forsider og i alle prosesser hvor det kan gjennomføres spill skal henvises til spillvett</li> </ul>	om spilleavhengighet på forsiden, og i alle prosesser hvor en kan gjennomføre spill

### 1.1.1 Manglende menyvalg om spilleavhengighet

Manglende henvisning til spillvett på forsiden og i alle prosesser hvor en kan gjennomføre spill

Nettavisen:

The screenshot shows the website 'Nettavisen - Sportspill'. At the top, there is a navigation bar with links: 'Nettavisen | Nyheter | Publisert | Sport | Økonomi | Side2 | Side3'. Below this is the main header with the logo 'NA SPORTSPILL' and the text 'Kommerielt samarbeid med NORSK TIPPING og Norsk Rikstoto'. A secondary navigation bar contains links: 'NY SPILLER?', 'ODDS', 'LIVE', 'RESULTATER', 'OVERGANGER', 'LOTTERI', 'TRAV', 'EKSPERTEN'. Below the header, there are two main buttons: 'GÅ DIREKTE TIL ODDSFORSIDEN' and 'GÅ DIREKTE TIL TRAVFORSIDEN'. The main content area features three promotional banners:
 

- ODDSTIPS**: 'Fair sjanse for Norge' - Selv om det norske kvinnelandslaget ikke har imponert hittil i VM, skal det det være bra sjanse for norsk seier mot England i kveld.
- YES tips**: 'Ekstremt vrien lunsjgang fra Sverige' - Vidspne løpt på ide i finalen! Så ikke gipp av det! Spikarende EDD banker! Vi spiller frikt fra Örebro, og jakter store kroner direkte denne uken!
- LYKKESPILL**: '- Har du vunnet 34 millioner kroner?' - Norsk Tipping jakter SuperLotto-vinneren.

 At the bottom, there are three smaller banners: 'YES tips' showing a horse race, 'ODDSTIPS' showing a crowd, and 'YES tips' showing a horse race.

## Startsidan:

The screenshot shows the homepage of abcnyheter/spill. At the top, there is a navigation bar with 'abcnyheter / spill' and 'Et kommersielt samarbeid med TOTO'. Below this, there are links for 'FORSIDE', 'TRAV', and 'NORSK TIPPING'. A main banner features a 'Dagens pott' (Today's pot) of '2 millioner kr' (2 million kr) with an 'EXTRA' label and a 'Spill her' button. Below the banner, there is a section for 'Spill LYNTOTO' with a table of bets:

Bet	Örebro 22.06	200,-	Spill her
V4	Örebro 22.06	200,-	Spill her
DD	Örebro 22.06	100,-	Spill her
V5A	Örebro 22.06	200,-	Spill her

Below the table, there is a section titled 'Blir det mange mål? Hva tror du?' (Will there be many goals? What do you think?) for a match between 'Norge - England' (Norge - England) on 'Over/Under' (Over/Under) with a 'Spill' button. The footer contains 'abcnyheter /'.

## Travtjänsten.no:

The screenshot shows the homepage of travtjansten.no. At the top, there is a navigation bar with 'travtjansten' and 'www.travtjansten.no'. Below this, there are links for 'Startsidan', 'Travtips', 'Eksperten', 'Redaktionen', and 'Spilljeneste'. A main banner features a horse and the text 'Sveriges främsta TRAVEXPERTER' (Sweden's top TRAVEXPERTS). Below the banner, there are two boxes: 'Travtips' (Travtips) and 'Eksperten' (The Expert). The 'Travtips' box contains the text 'Travtjänsten ger dig de senaste travtipsen och senaste nytt när du ska spela på svenskt trav!' (Travtjänsten gives you the latest travtips and the latest news when you are going to play on Swedish trav!) and a 'Till Travtipsen' button. The 'Eksperten' box contains the text 'Rygga Travtjänstens experter direkt. Sveriges främsta anas! Eller hjälper dig till miljonerna!' (Rygga Travtjänstens experter direkt. Sveriges främsta anas! Eller hjälper dig till miljonerna!) and a 'Till Eksperten' button. Below the boxes, there is a banner for 'Vi søker personale!' (We are looking for staff!) with a photo of a group of people. The footer contains 'Sjåførar | Om webbløsning | Om cookies | Kjøp billetter | Travtjenesten Sverige' and 'AFICA'.



## 1.2 Kontroll av selskapets 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>	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b>
§ 5, 1. ledd	<i>Spilleregler skal være tilgjengelig for spilleren i elektronisk form.</i>	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b>
§ 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>	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b>
§ 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>	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b>
§ 7, 1. ledd	<i>Distribusjon av spill skal skje på en måte som ikke oppfordrer til uheldig eller skadelig spilleadfærd.</i>	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b>
§ 7, 2. ledd	<i>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:  <i>Informasjon om at spill kan være avhengighets skapende</i> <i>Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet,</i> <i>Informasjon om Norsk Rikstoto policy og tiltak mot uønsket spilleadfærd</i></i>	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b> Kommentar: Link til hjelpelinjen gir feilmelding.
§ 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>	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b>

Lovregel	Lovkrav	Konklusjon
§ 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>	<a href="http://www.riksfoto.no">www.riksfoto.no</a> : <b>Ingen avvik eller merknad</b>  Mobil: <b>Ingen avvik eller merknad</b>
§7, 5. ledd	<i>Spill gjennom elektroniske kanaler kan kun være tilgjengelig 7 dager i uken mellom kl.0700 – 2400</i>	<b>Avvik:</b> Selskapet har fått godkjenning av Landbruks- og matdepartementet til å endre åpningstid fra kl. 07:00-24:00 til kl. 07:00-03:00 når følgende ansvarlighetstiltak er iverksatt for alt spill i elektroniske kanaler: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Spilleren må sette beløpsgrenser for spill både pr. dag, pr. uke og pr. måned</li> <li>– Spilleren må selv utestenge seg selv for spill over en periode (spillpause) eller kunne utestenge seg selv for alltid (spillerintert permanent utestenging ved hjelp av «stoppknapp»)</li> </ul> Ansvarlighetstiltak ikke implementert per 18. juni 2015. Selskapets åpningstid per 18. juni 2015: mandag – lørdag kl. 07:00-02:00, søndag kl. 07:00 - 22:00 <b>Åpningstid per 18. juni 2015 er avvik fra krav som fremgår av regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler §7, 5. ledd.</b>

## 1.2.1 Endring av åpningstid

<b>Kundestøtte</b>	Telefon: (+47) 815 11 222   <a href="#">Kontakt kundestøtte</a>   <a href="#">Spillreglement</a>   <a href="#">Spillveit</a>
<b>Åpningstider for nettspill</b>	Mandag - Lørdag 07:00 - 02:00 Søndag 07:00 - 22:00
<b>Stiftelsen Norsk Rikstoto</b>	Trondheimsveien 273, Postboks 464 Økern, N-0512 Oslo Telefon: (+47) 22 95 61 00, Faks (+47) 22 95 61 61 Vil du bli kommisjonær for Norsk Rikstoto? <a href="#">Send inn noen opplysninger</a> og vi kontakter deg. Er spill blitt et problem? Kontakt <a href="http://www.hjelpelinjen.no">www.hjelpelinjen.no</a> Alle bilder: © <a href="http://www.hesteguiden.com">www.hesteguiden.com</a>

## Vedlegg 2 –Kontroll av markedsføring

Ved stikkprøvekontroll av selskapets e-kommisjonærer, hjemmeside og mobilapplikasjon er det foretatt kontroll av følgende krav som fremgår av retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto:

- Punkt 2.1 (ikke drive markedsføring som er villedende eller utilstrekkelig veiledende)
- Punkt 2.2 (informasjon om vannersansynlighet)
- Punkt 2.3 (ikke rette markedsføring mot personer under 18 år)
- Punkt 2.4 (ikke benytte personer under 18 år i markedsføringen)
- Punkt 2.5 (ved bruk av kjente personer i markedsføring, ikke antyde at deltakelse i spill har bidratt til suksess)
- Punkt 2.6 (ikke oppfordre spillere til å dekke tap fra spill gjennom nye spill)
- Punkt 2.7) (ikke markedsføre at deltakelse i spill fremmer en løsning på finansielle problemer, en næringsvei, spillerens sosiale aksept)
- Punkt 2.8 (ikke drive markedsføring som er urimelig påtrengende eller aggressiv)

### 2.1 Kontroll av selskapets e-kommisjonærer

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Objektservice	<a href="http://www.objektservice.no/">http://www.objektservice.no/</a>	Vannersansynlighet – Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill – Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside – Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vannersjanser – Informasjon om vannersansynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vannersjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
Radsoft	<a href="http://www.totopro.no/">http://www.totopro.no/</a>	Vannersansynlighet – Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill – Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside – Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vannersjanser – Informasjon om vannersansynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vannersjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
VG	<a href="http://trav.vg.no/">http://trav.vg.no/</a>	Vannersansynlighet – Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill – Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside – Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vannersjanser – Informasjon om vannersansynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vannersjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»



E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		<p>Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Merket annonse under spillskolen (trinn 6) <a href="http://tippeskolen.digitalebilag.no/index.php/forsiden/artikler/item/219-trav-er-den-sikreste-m%C3%A5ten-%C3%A5-tjene-penger-p%C3%A5">http://tippeskolen.digitalebilag.no/index.php/forsiden/artikler/item/219-trav-er-den-sikreste-m%C3%A5ten-%C3%A5-tjene-penger-p%C3%A5</a></li> <li>– Overskrift: Trav er den sikreste måten å tjene penger på</li> <li>– Tekst i artikkel: Har du en hest du har tro på og den taper, kommer den til å vinne neste gang. Det er farlig å slippe en hest du har tro på, sier han.</li> <li>– Overskrift gir inntrykk av at det er svært store vinnere sjanser forbundet med spill hos Norsk Rikstoto.</li> <li>– Innlegget inneholder elementer som gir «uriktige opplysninger og er dermed usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villedde forbrukerne». Videre er innlegget «egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet» (jfr. Markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd)</li> <li>– Overskrift og tekst er også egnet til å påvirke sårbare grupper av spillere som kan ha problematisk spilladferd (jfr. Markedsføringsloven § 6, 3. og 4. ledd).</li> </ul>	<p><b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.1:</b> «Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende»</p>
Nettavisen	<a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/trav">http://www.nettavisen.no/sportspill/trav</a>	<p>Vinnersannsynlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnere sjanser</li> <li>– Informasjon om vinnersannsynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul> <p>Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Annonse på e-kommisjonærens spillside <a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/nyhet/sa-lett-vinner-du-pa-hest/8559898.html">http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/nyhet/sa-lett-vinner-du-pa-hest/8559898.html</a> med overskrift: Så lett vinner du på hest</li> <li>– Innlegget gir inntrykk av at det er store vinnere sjanser hos Norsk Rikstoto</li> <li>– Innlegget inneholder elementer som gir «uriktige opplysninger og er dermed usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villedde forbrukerne». Videre er innlegget «egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet» (jfr. Markedsføringsloven § 7,1. og 2. ledd)</li> <li>– Annonse på e-kommisjonærens spillside <a href="http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/v65/bankeren-jakter-stolpe-i-programmet/3422795410.html">http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/v65/bankeren-jakter-stolpe-i-programmet/3422795410.html</a></li> </ul>	<p><b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnere sjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»</p> <p><b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.1:</b> «Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende»</p>

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		<p>markedsfører hvor mye e-kommisjonæren har spilt inn for en periode. Informasjonen fokuserer ensidig på mulighetene for gevinst, og tar ikke med hvor mye det er spilt for eller hvor mye som er tapt i perioden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– E-kommisjonæren sender også tipsbrev til sine kunder hvor de markedsfører hvor mye som er spilt inn for en periode. Informasjonen fokuserer ensidig på mulighetene for gevinst, og tar ikke med hvor mye det er spilt for eller hvor mye som er tapt i perioden</li> <li>– Informasjonen i innlegget og i tipsbrev er «egnet til å villedde forbrukeren» om mulighetene for å vinne hos Norsk Rikstoto samt «egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet» (jfr. Markedsføringsloven § 7,1. og 2. ledd)</li> </ul>	
Dagbladet	<a href="http://www.dagbladet.no/hestesport/">http://www.dagbladet.no/hestesport/</a>	<p>Vinnersansynlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerejanser</li> <li>– Informasjon om vinnersansynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerejansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
SOL	<a href="http://www.sol.no/">http://www.sol.no/</a>	<p>Vinnersansynlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerejanser</li> <li>– Informasjon om vinnersansynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerejansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
Jokersystemet	<a href="http://www.jokersystemet.no/">http://www.jokersystemet.no/</a>	<p>Vinnersansynlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerejanser</li> <li>– Informasjon om vinnersansynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerejansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
Spälverde	<a href="http://www.spelvarde.se/">http://www.spelvarde.se/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ekspert for Norsk Rikstoto</li> <li>– Kun mulig å gjennomføre spill fra rikstoto.no</li> </ul>	<b>Ingen avvik eller merknad</b>



E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Stanghjørnet	<a href="http://stanghjørnet.no/">http://stanghjørnet.no/</a>	Vinnersannsynlighet <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerjanser</li> <li>– Informasjon om vinnersannsynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
Trav24	<a href="http://www.trav24.no/">http://www.trav24.no/</a>	Vinnersannsynlighet <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerjanser</li> <li>– Informasjon om vinnersannsynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
Stallskriket	<a href="http://www.stallskriket.no/">http://www.stallskriket.no/</a> <a href="https://www.stallskriket.com/">https://www.stallskriket.com/</a>	Vinnersannsynlighet <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerjanser</li> <li>– Informasjon om vinnersannsynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
Travfakta	<a href="http://www.travfakta.no/">http://www.travfakta.no/</a>	Vinnersannsynlighet <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerjanser</li> <li>– Informasjon om vinnersannsynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»
Startsiden	<a href="http://www.abcnyheter.no/partner/spill">http://www.abcnyheter.no/partner/spill</a>	Vinnersannsynlighet <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vinnerjanser</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> «Informasjon om vinnerjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informasjon om vannersannsynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	
Travtjansen.no	<a href="http://travtjansen.no/">http://travtjansen.no/</a>	<p>Vannersannsynlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ved kjøp av spill hos e-kommisjonærer benytter Norsk Rikstoto en applikasjonsløsning for gjennomføring av spill</li> <li>– Applikasjonsløsningen har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Norsk Rikstoto sin hjemmeside</li> <li>– Applikasjonsløsningen gir ikke informasjon om vannersjanser</li> <li>– Informasjon om vannersannsynlighet er ikke tilgjengelig når en foretar kjøp av spill via e-kommisjonærer</li> </ul>	<b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2: «Informasjon om vannersjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»</b>

### 2.1.1 Manglende vannersannsynlighet

Kunden får opp bekreft kjøp i eget vindu når en trykker på «Spill Lyntoto» annonse. Informasjon om vannersjanser fremgår ikke i applikasjonsløsningen som Norsk Rikstoto benytter ved salg av spill hos selskapets e-kommisjonærer. Informasjon om vannersjanser er heller ikke tilgjengelig på e-kommisjonærene sine hjemmesider.

## 2.1.2 Villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring

Eksempler på villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring:

DETT ER ET ANNONSELAG    DETT ER ET ANNONSELAG    DETT ER ET ANNONSELAG    DETT ER ET ANNONSELAG

**VG SPILLKIOSKEN**    ET KOMMERSIELLT SAMARBEID MED 

FORSIDEN    TESTAVNER    VG SPILLKIOSK



### - Trav er den sikreste måten å tjene penger på

I trav er det 70 prosent dyktighet og 30 prosent flaks og marginer, mener en av landets beste travspillere Øivind Grøstad.

Han mener trav er den sikreste måten å tjene penger på, når det kommer til pengespill.

- Hester har formkurver som er veldig like. De løper veldig bra i perioder, og ikke så bra i andre perioder. Å følge hestens form er det viktigste, den leverer spjelden en dårlig prestasjon i en god periode, sier Grøstad.

#### MEST LEST

Slik lærer du å spille trav på en-to-tre



- Trav er den sikreste måten å tjene penger på



Dette er faresignalene du må se opp for



Slik lærer du å spille odds på en-to-tre



Ekspertenes tips: Spill på få kamper





### Lindesberg 5/6/2015

Vurderinger og kupongforslag fra Rolf Lerum



Tipsene har satt helt strålende den siste tiden, og totalt sett har vi spilt inn godt over 1,7 millioner kroner. Høydepunktene har vært MANGE, men det vi husker best skjedde på Leangen mandag 25. mai hvor vi spilte inn hele 750 000,-. Sjekk ellers ut følgende gevinster på over 10 000 den siste tiden:

- \* Lindesberg 24. mai – 150 000 innspilt! Banker: Tangen Stegg (4-valg)!
- \* Sørlandet 24. mai – 60 000 innspilt! DD-banker: Sagitta (5-valg)!
- \* Halmstad 25. mai – 60 065 innspilt!
- \* Eskilstuna 26. mai – 26 347 innspilt!
- \* Forus 26. mai – 50 000 innspilt!
- \* Bjerke 27. mai – 130 000 innspilt!
- \* Klosterskogen 28. mai – 60 000 innspilt!
- \* Solvalla 30. mai – Over 200 000 innspilt!
- \* Klampenborg 30. mai – 60 000 innspilt!
- \* Romme 2. juni – 27 000 innspilt!
- \* Jägersro galopp 3. juni – 131 922 innspilt!

For et par uker siden så tømte vi lukene på Lindesberg. Da serverte vi et bankersjokk i omgangen, og gikk all in på Tangen Stegg (4-valg) mot dagens tyngste favoritt. Over 150 000 ble det spilt inn i V64 den dagen! På fredag byr vi på en ny kanon-banker fra samme bane. 2 Dalhem Photo Dream (V65-6) er vår godbit fra Lindesberg på fredag! Vi velger også å banke 4 Diggers Elias i løpet før.

**Få ellers med deg følgende:**

Hilsen  
Rolf Lerum

 Lindesberg    5/6/2015    200    480    1260



## 2.2 Kontroll av selskapets markedskommunikasjon i egne salgskanaler

Salgskanal	URL	Kommentar	Konklusjon
Hjemmeside	<a href="http://www.rikstoto.no">www.rikstoto.no</a>	<p>Vinnersanssynlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vinnersanssynlighet fremgår av egen fane på rikstoto.no under fanen «Om oss»</li> <li>– Selskapet oppfyller kravet i retningslinjene om at informasjon om vinnersanssynlighet er tilgjengelig på Internett, men anbefaler at de gjør informasjonen mer synlig for brukerne</li> <li>– Vinnersanssynlighet ble oppdatert av Norsk Rikstoto den 11.02.2014 men selskapet har unnlatt å oppdatere teksten over tabell. Teksten viser til antall kuponger innlevert i 2013, mens tabellen viser tall fra 2014. I tillegg har innsatt tabell utydelig oppløsning</li> </ul>	<p><b>Merknad:</b> Selskapet bør vurdere løsninger som gjør informasjon om vinnersanssynlighet mer tilgjengelig for brukerne. Selskapet bør også sikre at informasjon om vinnersanssynlighet til enhver tid er oppdatert</p>
Mobilapplikasjon	<a href="http://mobil.rikstoto.no">mobil.rikstoto.no</a>	<p>Vinnersanssynlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mangler informasjon om vinnersanssynlighet på mobilapplikasjonen</li> <li>– Under «Hjelp &amp; Info» kan en velge «Gå til nettutgaven». På selskapets nettside, rikstoto.no, kan en klikke seg videre inn på vinnersanssynlighet <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nettutgaven er ikke leservennlig fra en mobilenhet, og det er ikke en logisk vei for å få tilgang til informasjon om vinnersanssynlighet</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Avvik fra krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, punkt 2.2:</b> <i>«Informasjon om vinnersanssynlighet skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer»</i></p>
Facebook	<a href="http://www.facebook.com/norskriks-toto?WT.ac=uke_Facebook_Venstre5">http://www.facebook.com/norskriks-toto?WT.ac=uke_Facebook_Venstre5</a>	Kontrollert selskapets Facebook konto for perioden juni 2014 – juni 2015 (11.06.15)	<b>Ingen avvik eller merknader</b>
Twitter	<a href="https://twitter.com/Norsk_Rikstoto?WT.ac=Twitter_Venstre4">https://twitter.com/Norsk_Rikstoto?WT.ac=Twitter_Venstre4</a>	Kontrollert selskapets Twitter konto for perioden juni 2014 – juni 2015 (11.06.15)	<b>Ingen avvik eller merknader</b>
Instagram	<a href="https://instagram.com/norskriks-toto/">https://instagram.com/norskriks-toto/</a>	Kontrollert innlegg på selskapets Instagram konto (per 11.06.15)	<b>Ingen avvik eller merknader</b>

Salgskanal	URL	Kommentar	Konklusjon
YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/NorskRikstoto">https://www.youtube.com/user/NorskRikstoto</a>	<p>Kontrollert 10 tilfeldige YouTube videoer i perioden juni 2014 - juni 2015 (11.06.15):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tittel: Klubb V76 onsdag 10. juni 2015</li> <li>- Tittel: Månedens hesteeier april 2015</li> <li>- Tittel: Må ta deg tid til de som betyr mest</li> <li>- Tittel: Vinn eller forsvinn lørdag 18. april 2015</li> <li>- Tittel: Svenske gulltips</li> <li>- Tittel: Unionsduellen - episode 4</li> <li>- Tittel: Gjennombrudd som bestefar</li> <li>- Tittel: På besøk hos Karoline Krogh-Hanssen</li> <li>- Tittel: V75 vinnere, lørdag 18. oktober 2014</li> <li>- Tittel: Pluss &amp; Minus, onsdag 13. august 2014</li> </ul>	Ingen avvik eller merknader

### 2.2.1 Manglende vannersansynlighet tilrettelagt for mobile plattformer

Tilgang til informasjon om vannersansynlighet via mobilapplikasjon skjer via menyvalg «hjelp og info», «Gå til netttutgaven», fane «Om oss» og fane «Vannersansynlighet». Netttutgaven er ikke tilrettelagt for mobile plattformer.



## 2.3 Kontroll av betalt markedskommunikasjon

Periode	Konsept	Konklusjon
Juni 2015	Dobbel 7'er pott	Ingen avvik eller merknad
Mai 2015	Superpott, Hva drømmer du om?	Ingen avvik eller merknad
April 2015	Dobbel Jackpot, Hva drømmer du om?	Ingen avvik eller merknad
Mars 2015	Superpott, Dobbel 7'er pott, Dobbel Jackpot	Ingen avvik eller merknad
Februar 2015	Dobbel Jackpot	Ingen avvik eller merknad
Januar 2015	Jackpot, Dobbel 7'er pott	Ingen avvik eller merknad
Desember 2014	Fleruker, Dobbel 7'er pott, Jackpot	Ingen avvik eller merknad
November 2014	Dobbel 7'er pott, Superpott, Lansering V76 radio, Fleruker	Ingen avvik eller merknad
Oktober 2014	Dobbel 7'er pott, Jackpot	Ingen avvik eller merknad
September 2014	Eksperten, Superpott	Ingen avvik eller merknad
August 2014	Eksperten	Ingen avvik eller merknad
Juli 2014	Millionsjansen Lyntoto	Ingen avvik eller merknad



## Vedlegg 3 – Gjennomføring av revisjon

Tidspunkt	Tema	Deltagere
08:30 – 09:00	<p>Åpningsmøte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bakgrunn for tilsyn</li> <li>– Mål og overordna problemstillinger</li> <li>– Revisjonskriterier</li> <li>– Gjennomføring av tilsyn</li> </ul>	<p>Carl Fredrik Stenstrøm Lisbeth Bjerknæs Morten Tønnessen Morten Halvorsen</p>
09:00 – 10:15	<p>Spill på elektroniske kanaler</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strategi og mål</li> <li>– Ansvar/myndighet</li> <li>– Risikovurderinger og tiltak</li> <li>– Presentasjon «På lag» v/Morten T</li> <li>– Ansvarlighetsverktøy</li> <li>– Avvikshåndtering</li> </ul>	<p>Lisbeth Bjerknæs Morten Tønnessen Karl Petter Brusdal Morten Halvorsen</p>
10:15 – 10:30	Pause	
10:30 – 12:00	<p>Markedsføring</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strategi og mål</li> <li>– Ansvar/myndighet</li> <li>– Risikovurdering og tiltak</li> <li>– Forståelse og praktisering av retningslinjer</li> <li>– Avvikshåndtering</li> </ul>	<p>Lisbeth Bjerknæs Grethe B. Rydinge Morten Halvorsen</p>
12:00 – 12:30	Lunsj	
12:30 – 14:00	<p>Hverdagen på markedsavdelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utarbeidelse og publisering av markedsmateriell</li> <li>– Kommunikasjon via hjemmeside og mobilapplikasjon</li> <li>– Kommunikasjon via sosiale medier</li> <li>– Kommunikasjon via SMS og E-post (CRM)</li> </ul>	<p>Lisbeth Bjerknæs Grethe B. Rydinge Marianne Lervik Eirik Stenhaus Morten Halvorsen</p>
14:00 – 14:15	Pause	
14:15 – 16:00	<p>E-kommisjonærer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– E-kommisjonæravtale</li> <li>– Oppfølging av e-kommisjonærer</li> </ul>	<p>Lisbeth Bjerknæs Morten Tønnessen Morten Halvorsen</p>

Tidspunkt	Tema	Deltagere
08:30 – 09:30	Kontroll og evaluering av markedsføring og spill på elektroniske kanaler <ul style="list-style-type: none"> <li>– Oppdage og reagere på forbedringsmuligheter</li> <li>– Kontinuerlig forbedring</li> </ul>	Lisbeth Bjerknes Morten Tønnessen Morten Halvorsen Carl Fredrik Stenstrøm
09:30 – 11:30	Stikkprøvekontroll av markedsmateriell	Lisbeth Bjerknes Morten Halvorsen Grethe B. Rydinge Malin Brubak
11:30 – 12:00	Lunsj	
12:00 – 12:30	Resultat fra stikkprøvekontroll	Carl Fredrik Stenstrøm Lisbeth Bjerknes Morten Halvorsen Morten Tønnessen Grethe B. Rydinge Malin Brubak Eirik Stenhaug Henrik Salberg
12:30 – 13:30	Oppsummering Lotteritilsynet	Lotteritilsynet
13:30 –	Sluttmøte <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 Lisbeth Bjerknes Grethe B. Rydinge Morten Tønnessen Morten Halvorsen