

# Hjelpelinjen for spilleavhengige



## Samtalestatistikk 2013

Lotteritilsynet  
februar 2014

## **Innhold**

1.	Innledning	s	3
2.	Samtalene til Hjelpelinjen	s	4
3.	Samtaler fra eller om spillere	s	5
4.	De som ringer	s	8
5.	Spillerne som samtalene handler om	s	10
6.	Pengespill	s	13
7.	Konsekvenser for spiller (pengespill)	s	22
8.	Dataspill (spill som ikke er pengespill)	s	24
9.	Vedlegg	s	27

# 1. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige ble åpnet 28. april 2003 som et prøveprosjekt. Fra 2005 ble telefonen videreført som permanent ordning.

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

- hjelpe mennesker i krise
- vise til annen hjelp, blant annet behandling
- samle informasjon om spilleavhengighet

Hjelpelinjen er organisert som et samarbeid mellom Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet HF Sanderud. Lotteritilsynet har resultatansvar og ansvar for informasjon og markedsføring, mens telefonen fysisk er lagt til Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Hjelpelinjen har blitt betjent fra sykehuset på Sanderud helt siden oppstart, og etter en anbudsrunde i 2013 har Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet inngått en ny avtale for Hjelpelinjens drift i perioden fra 1. januar 2014 til og med 31. desember 2018.

Ved sykehuset er det tilsatt daglig leder for Hjelpelinjen. Telefonen er betjent av helsepersonell som har fått spesialopplæring.

Denne samtalestatistikken er utarbeidet på grunnlag av informasjon fra samtaler som ble gjennomført i 2013. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtaler skjer på innringernes premisser, har vi ikke like mye informasjon fra hver innringer. Dette gjør at statistikkene på flere punkt ikke har data fra alle innringerne.

Registrerte data gir likevel viktig informasjon om pengespillproblemer, og gir en pekepinn på hvordan pengespillproblemer utvikler seg i befolkningen.

I noen av de mest detaljerte statistikkene er det få samtaler i enkelte kategorier. Om vi da har data fra bare en eller to samtaler vil dette bli vist som om vi har ingen samtaler, dvs. 0 eller 0 prosent. Der det er hensiktsmessig vil imidlertid kategorier med svært få samtaler (1 eller 2) bli slått sammen med andre nærliggende kategorier.

Hjelpelinjen får også en del samtaler om personer som spiller spill som ikke regnes som lotteri- eller pengespill. Samtaler om slike spill blir presentert for seg i slutten av rapporten. I 2013 mottok Hjelpelinjen 325 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Dette statistikkheftet for 2013 er den tiende årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

## 2. Samtalene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	pst	Totalt 2003 - 2013
Enkeltpersoner med spilleproblemer	1 117	814	817	901	1 010	1 061	982	54 %	15 140
Andre seriøse innringere	276	171	127	146	167	113	106	6 %	2 094
Feilringinger / useriøse	824	380	528	792	544	555	741	41 %	8 182
sum	2 217	1 365	1 472	1 839	1 721	1 729	1 829	100 %	25 416

Siden starten våren 2003 har Hjelpelinjen for spilleavhengige besvart mer enn 25 000 samtaler. Over 15 000 har handlet om enkeltpersoner med spilleproblemer.

I 2013 ble det gjennomført 982 samtaler fra eller om spillere. Dette er en reduksjon på 79 samtaler eller 7 prosent fra året før. I tillegg fikk linjen 106 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar også en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2013 utgjorde slike 41 prosent. Disse er imidlertid korte og utgjør en liten del av total samtaletid. De fleste er ikke useriøse, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerskap, og oftest Norsk Tipping. Samtalene er kort omtalt i vedlegg til denne rapporten.

Innringere (seriøse samtaler)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Spillere	40 %	37 %	37 %	35 %	34 %	35 %	34 %
Pårørende/venner	41 %	43 %	45 %	39 %	40 %	45 %	53 %
Profesjonelle	4 %	6 %	7 %	4 %	3 %	4 %	4 %
Arbeidsgivere	0,9 %	0,7 %	0,5 %	1 %	0,6 %	1 %	0,7 %
Ukjent	1 %	6 %	3 %	20 %	21 %	15 %	8 %
Andre	12 %	7 %	7 %	0,4 %	0,6 %	0,5 %	1 %
Sum	100 % (1 393)	100 % (985)	100 % (944)	100 % (1 047)	100 % (1 177)	100 % (1 174)	100 % (1 088)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2013 hhv 50 % og 34 %). Fra 2010 er pårørende og venner registrert hver for seg som innringere. Pårørende utgjør i 2013 50,3 prosent og venner 2,3 prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (106 i 2013) er utelatt fra den videre gjennomgangen. Dette er samtaler av mer generell karakter, for eksempel med journalister og helsepersonell der samtalene ikke handler om enkeltspillere. Disse samtalene inngår som en naturlig del av Hjelpelinjens daglige drift, men er ikke relevant i statistisk analyse av spillere og deres problemer. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

### 3. Samtaler fra eller om spillere

Dette er samtaler der spillere, eller andre på vegne av spillere, har ringt Hjelpelinjen.

#### Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Januar	107	70	67	84	98	75	96
Februar	155	58	63	80	79	122	101
Mars	148	57	90	94	80	97	91
April	99	83	69	72	78	75	117
Mai	110	63	63	75	96	77	92
Juni	86	47	56	56	57	103	61
Juli	61	62	51	63	48	76	58
August	48	61	78	68	80	104	58
September	75	61	74	84	115	61	75
Oktober	69	105	59	88	96	112	93
November	91	84	87	74	121	97	80
Desember	68	63	60	63	62	62	60
Totalt	1 117	814	817	901	1 010	1 061	982

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 15 140 samtaler som handler om spillere. Antallet samtaler ved Hjelpelinjen ble redusert som følge av automatforbudet i 2007. Deretter var antallet stabilt fra 2008 til 2009, men har siden vist en viss økning fram til 2012, men en ny reduksjon i 2013.

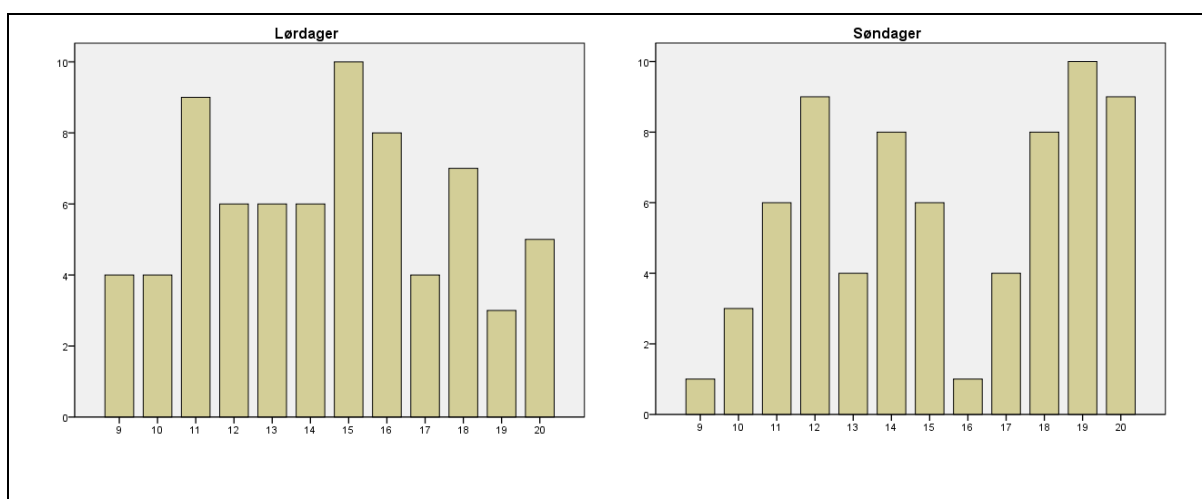
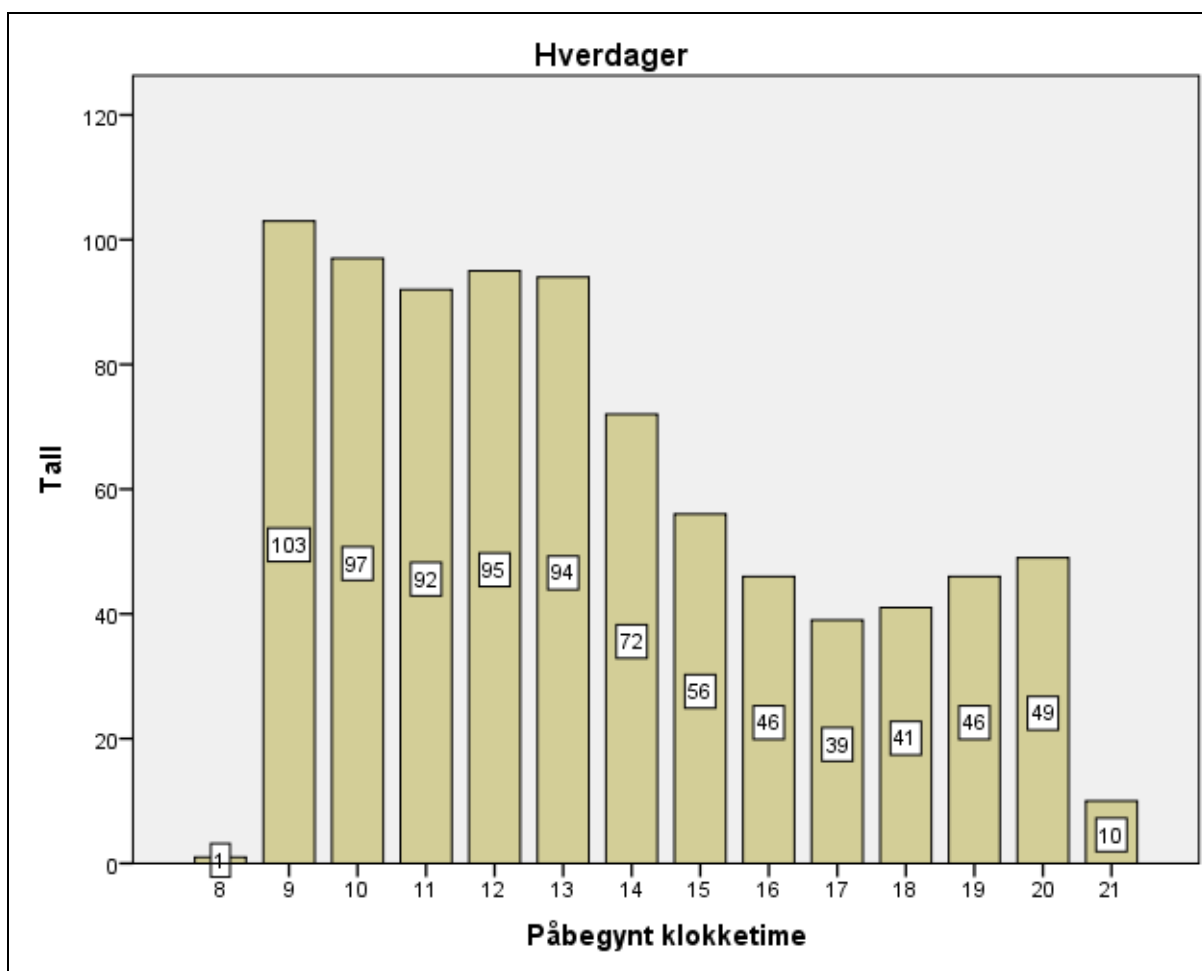
Gjennom hele 2013 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00, 7 dager i uken. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

#### Samtaler per ukedag

(fra eller om spillere)	2013	
	antall	prosent
Mandag	203	21 %
Tirsdag	185	19 %
Onsdag	160	16 %
Torsdag	145	15 %
Fredag	148	15 %
Lørdag	72	7 %
Søndag	69	7 %
Totalt	982	100 %

Det er flest samtaler på hverdager.

## Samtaler per påbegynt klokke time 2013



På hverdager er trafikken spredt over hele åpningstiden, men færre samtaler fra klokka 14:00. Også i helgene er trafikken fordelt gjennom hele åpningstiden.

## Lengde på samtalene i 2013

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler <sup>1</sup>	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	17 min 26 sek	21 min 29 sek	976	350 timer	91 %
Andre reelle samtaler	5 min 36 sek	10 min 22 sek	104	18 timer	5 %
Useriøse eller feilringinger	1 min 0 sek	1 min 30 sek	725	18 timer	5 %
Totalt alle typer samtaler			1 805	386 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 21 minutter. Den lengste varte i 1 time og 56 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte i snitt 10 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på i overkant av 1 minutt. Disse utgjorde i 2013 41 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde bare 5 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

Også i 2012 varte samtalene fra eller om spillere i snitt 21 minutter.

## Hjelp som er gitt i samtalene

Samtaler fra eller om spillere:	2010	2011	2012	2013	
	prosent	prosent	prosent	tall	prosent
Støtte/veiledning	81 %	64 %	68 %	805	84 %
Generell informasjon	30 %	29 %	41 %	698	72 %
Informasjon om behandling	42 %	46 %	57 %	536	56 %
Økonomisk rådgivning	42 %	42 %	42 %	227	24 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	4 %	8 %	10 %	135	14 %
Oppfølgingssamtale	4 %	11 %	8 %	127	13 %
Annen informasjon	0,3 %	0,8 %	2 %	14	1 %
N (antall)	901	1 010	1 061	964	100 %

Det er oftest gitt støtte/veiledning. I forholdsvis mange samtaler er det også gitt generell informasjon samt informasjon om behandlingstilbud.

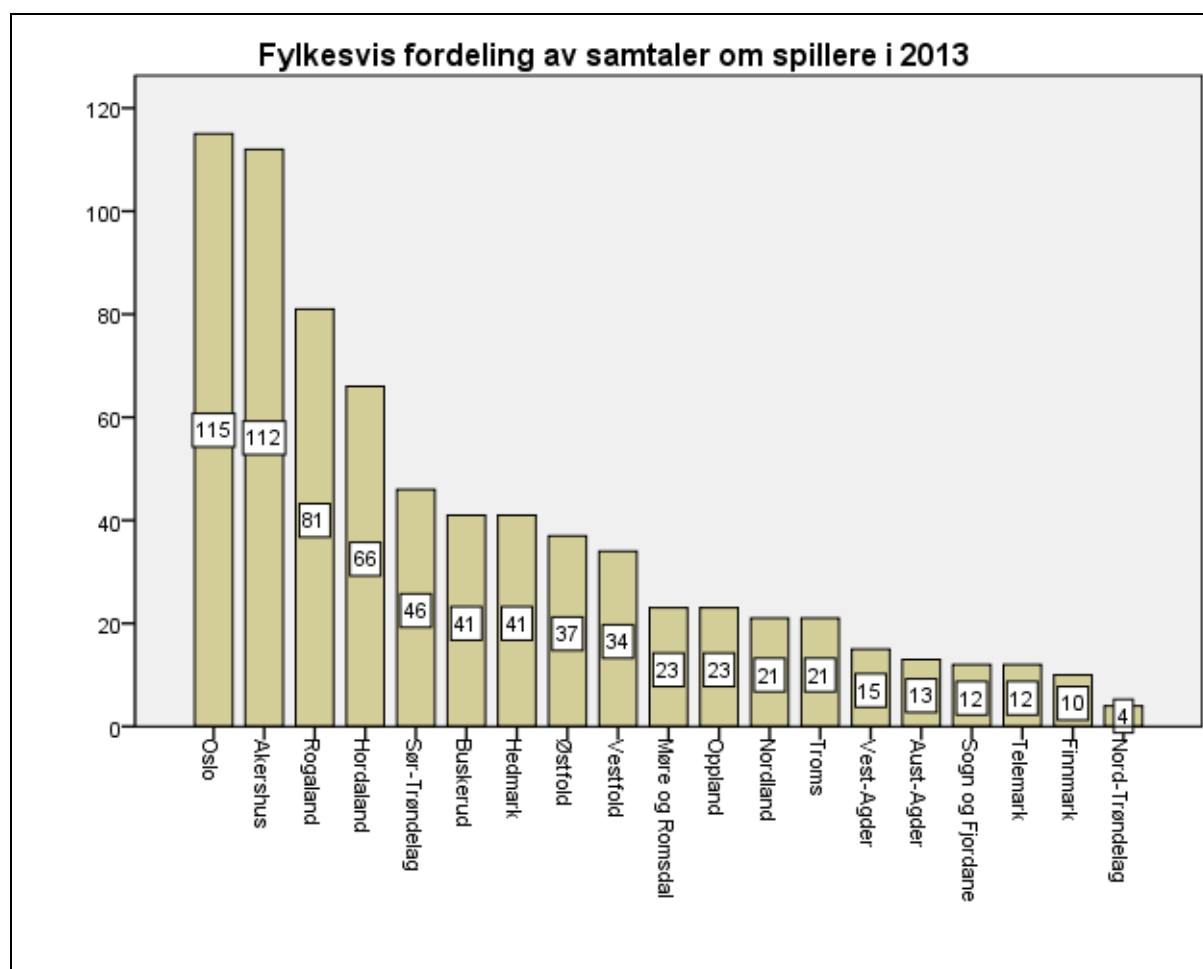
I alle samtaler vil den som ringer få en form for støtte og veiledning, men når samtalene også har et mer presist mål er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

For 18 samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2013.

<sup>1</sup> For å utelukke samtaler med feilregistrert varighet er samtaler om spillere utelatt dersom de er registrert med varighet over 2 timer. Samtaler om spillere over 1 time har forekommet. Andre seriøse samtaler er utelukket dersom de er registrert med varighet over 1 time. Feilringinger og useriøse samtaler er utelatt om de er registrert med varighet over 15 minutter. Totalt 24 samtaler er utelukket.

#### 4. De som ringer

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som ringte på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg hatt 106 andre seriøse samtaler som ikke er medregnet.



Flest samtaler kom fra Oslo, Akershus, Rogaland og Hordaland.

I tillegg er det 255 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert.

I den videre gjennomgangen er spillerne som samtalerne handler om presentert i to deler:

Først viser vi resultat for spillere med pengespillproblem. Her er det også *noen som i tillegg* har problem med dataspill (spill som ikke er pengespill). Her inngår totalt 657 samtaler.

Deretter viser vi resultat for spillere som utelukkende har problem med dataspill. Her inngår totalt 325 samtaler.



<b>Hvem ringer om spillerne?</b>	<b>Pengespill er problemspill</b>	<b>Dataspill er problemspill</b>	<b>Totalt</b>
Spillerne selv	51 %	8 %	37 %
Pårørende	41 %	84 %	55 %
Venner	3 %	2 %	2 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	2 %	6 %	3 %
Arbeidsgiver	1 %	0 %	0,7 %
Andre/ukjent	2 %	1 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	657	325	982

De fleste samtaler blir ringt inn av spillerne selv eller pårørende. Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 51 prosent av samtaler. De fleste andre, 41 prosent, kom fra pårørende.

For de som bare har problem med dataspill blir 84 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

<b>Tidligere samtale om samme spiller?</b>	<b>Pengespill er problemspill</b>	<b>Dataspill er problemspill</b>	<b>Totalt</b>
Nei	81 %	88 %	83 %
Ja	18 %	10 %	15 %
Ikke tema / usikker	2 %	2 %	2 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	657	325	982

I de fleste samtaler (83 %) er spilleren omtalt ved Hjelpelinjen for første gang, og som det fremgår er det også en del samtaler der spiller eller andre har ringt før (15 %). Vi har ikke tall for hvor ofte man eventuelt har ringt.

I en rekke analyser er det gunstig ikke å telle samme spiller mer enn en gang. Da blir utvalget avgrenset til samtaler der spiller er omtalt for første gang (de som er oppført med ”nei” i tabellen over).

## 5. Spillerne som samtalene handler om

88 prosent av samtalene er gjennomført om mannlige spillere. Tabellen under viser alle samtaler der spillers kjønn er registrert.

<b>Spillerens kjønn</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	15 %	6 %	12 %
Mann	85 %	94 %	88 %
N (antall)	632	321	953

For å unngå at spillere blir talt flere ganger gjør vi i tabellene nedenfor en avgrensing til førstegangs-samtaler der kjønn, alder, fødeland, sivil- /bostatus og hovedinntektskilde er registrert.

<b>Spillerens kjønn</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	16 %	7 %	13 %
Mann	84 %	93 %	87 %
N (antall)	518	285	803

<b>Spillerens alder</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Under 18 år	2 %	57 %	25 %
18-24 år	13 %	34 %	22 %
25-39 år	44 %	7 %	29 %
40-59 år	33 %	0 %	20 %
60 år og eldre	7 %	0 %	4 %
N (antall)	409	282	691

<b>Spiller født i Norge</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Ja	92 %	98 %	94 %
Nei	8 %	2 %	6 %
N (antall)	528	285	813

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 84 prosent, og bare 2 prosent er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 93 prosent og 57 prosent av samtalene gjelder barn / ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtalene om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (44 %) og 40 til 59 år (33 %).

Spillernes snittalder er 29,5 år<sup>2</sup> (N= 691).

<sup>2</sup> Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelvei i 5 års alderkategorier.

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 36,9 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 18,8 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 35,2 år for menn og 45,7 år for kvinner.

Fra 2011 har Hjelpelinjen også registrert om spiller er født i Norge eller ikke. 8 prosent av førstegangssamtalene som handler om pengespillproblemer gjelder en spiller som ikke er født i Norge. Tilsvarende andel for dataspillproblemer er 2 prosent. Vi har ikke registrert opplysninger om hvilket fødeland disse spillerne har.

<b>Spillerens sivile status / bostatus</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Bor alene	41 %	11 %	30 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	9 %	78 %	35 %
Enslig forsørger	2 %	0 %	2 %
Gift/samboer	46 %	8 %	32 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	1 %	3 %	2 %
Annet	0 %	0 %	0 %
N (antall)	454	276	730

<b>Spillerens hovedinntektskilde</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Lønnsinntekt egen	74 %	14 %	53 %
Lønnsinntekt andre i husst.	3 %	46 %	18 %
Trygd eller andre støtteordn.	18 %	10 %	15 %
Lommepenger	2 %	20 %	9 %
Studielån	3 %	8 %	5 %
Annet	0 %	1 %	1 %
N (antall)	482	272	754

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde ser vi at 46 prosent av spillere med pengespillproblemer er gifte eller samboere. Vi ser også at 74 prosent av dem har egen lønnsinntekt som hovedinntektskilde. Spillere med utelukkende problematisk forhold til dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (78 %) og har lommepenger eller andre i husstandens lønnsinntekt som hovedinntektskilde (20 % og 46 %).

## Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
www.hjelpelinjen.no	71 %	79 %	74 %
Nettside spilloperatører	6 %	0 %	4 %
Bingo	3 %	0 %	2 %
Brosjyre / tippemateriell	6 %	3 %	5 %
Telefonkatalog / opplysningstj.	3 %	0 %	3 %
NT terminal (Multix)	3 %	0 %	2 %
Familie / venner / kollega	16 %	8 %	13 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	8 %	8 %	8 %
Arbeidsgiver	3 %	0 %	2 %
Internett medier (nyheter)	6 %	8 %	7 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	2 %	2 %	2 %
TV/tekst-TV	7 %	7 %	7 %
Annet	5 %	4 %	5 %
N (antall)	263	137	400

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema<sup>3</sup>.  
Hjelpelinjen sin egen nettside blir oftest nevnt som kilde.

---

<sup>3</sup> 415 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

## 6. Pengespill

### Pengespill<sup>4</sup> som er omtalt i samtalene

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

Spill som er nevnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tall	prosent	tall	prosent
Kasinospill (nett)	269	41 %	213	40 %
Poker	122	19 %	110	21 %
Odds	105	16 %	93	18 %
Liveodds	67	10 %	62	12 %
Tipping	59	9 %	53	10 %
Bingo	48	7 %	43	8 %
Databingo	32	5 %	31	6 %
NT terminal (Belago)	25	4 %	25	5 %
Hest	67	10 %	58	11 %
NT terminal (Multix)	60	9 %	53	10 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra/Keno og Joker	35	5 %	29	5 %
Skrapelodd	7	1 %	5	1 %
Andre pengespill	23	4 %	19	4 %
Gevinstautomater	13	2 %	10	2 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Usikker / vil ikke si	16	2 %	14	3 %
Ikke tema	68	10 %	34	6 %
N (tall)	657		529	

Nettkasino og poker er ofte nevnt i samtalene. Mange samtaler handler da om spill som ikke er regulert i Norge i 2013.

Andre spill som oftere er omtalt ved Hjelpelinjen er blant annet oddsspill.

Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

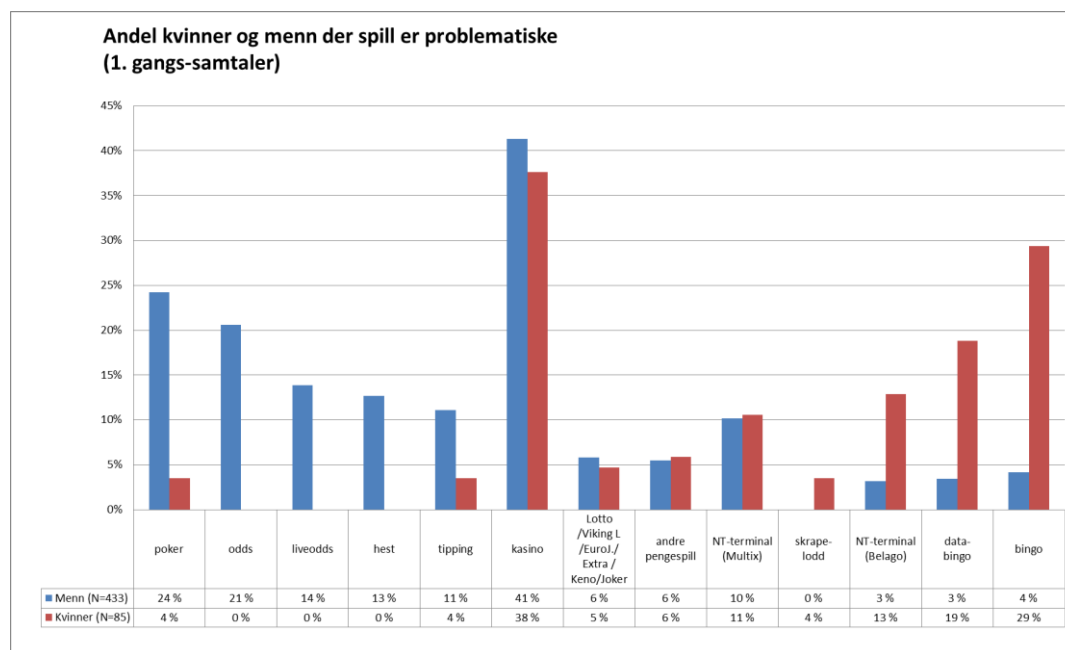
Vi avgrensner videre gjennomgang av type spill til førstegangs samtaler.

---

<sup>4</sup> De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her. I 18 samtaler er dataspill også nevnt for spillere som har nevnt pengespill. Alle disse er førstegangs-samtaler.

## Problematiske pengespill etter kjønn, alder og fødeland

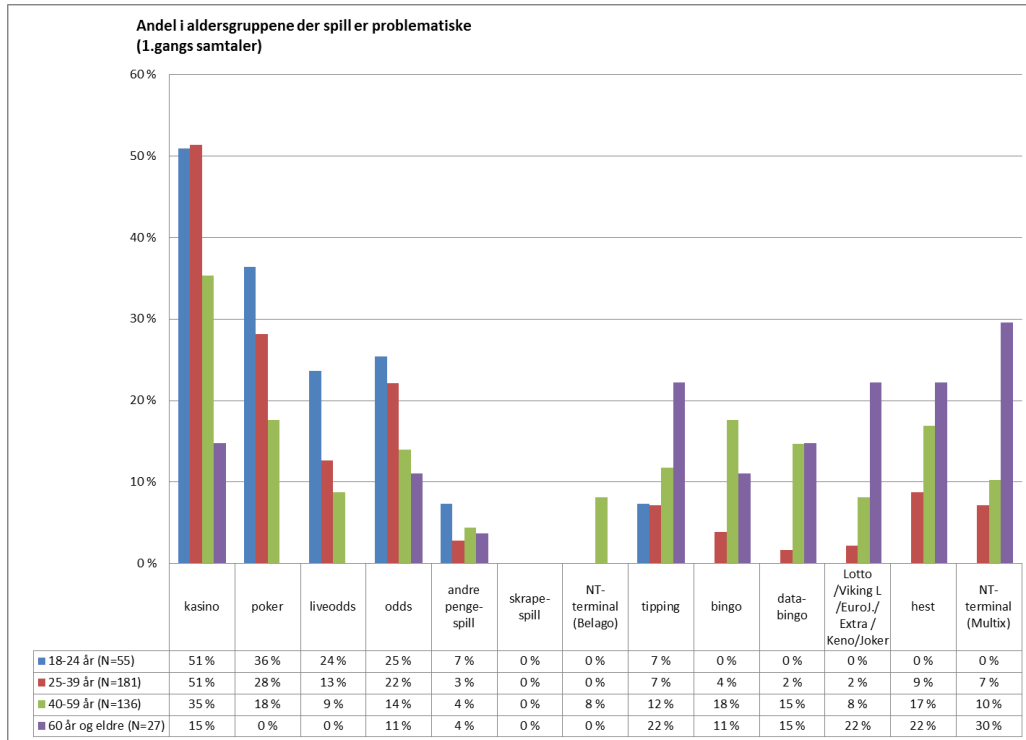
Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs-samtaler, og resultatene viser de ulike pengespillene<sup>5</sup> som er omtalt ved Hjelpelinjen.



Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men spesielt bingospill og Belago blir forholdsvis oftere nevnt for kvinnelige spillere.

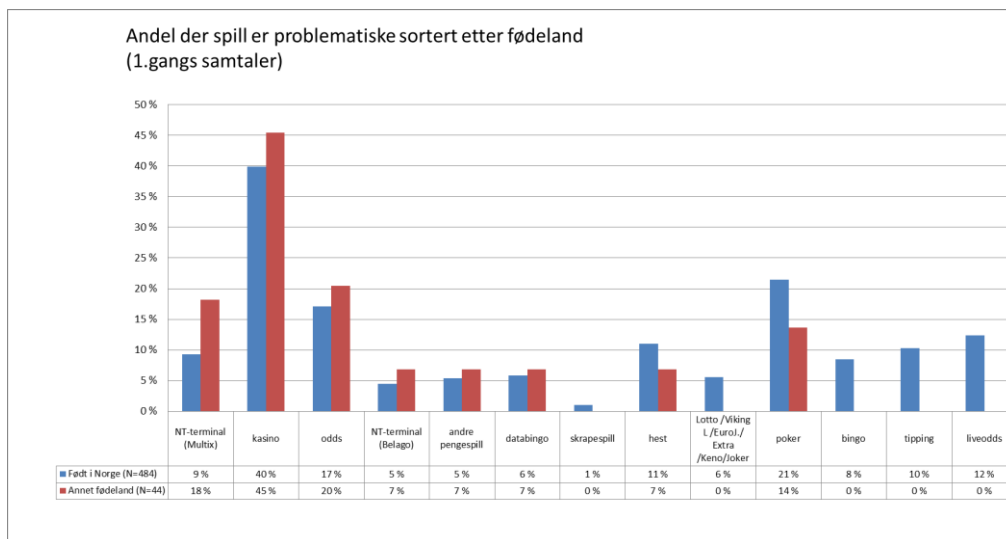
For kvinner er det kasinospill, bingo og databingo som oftest blir nevnt. For menn er det flere spill som nevnes, og oftest kasinospill, poker og oddsspill.

<sup>5</sup> På grunn av få samtaler for enkelte spill når vi deler inn i kjønn, aldersgrupper og fødeland inngår gevinstautomater i kategorien sammen med andre pengespill.



Yngre spillere<sup>6</sup> (under 39 år) er oftest omtalt med kasinospill, poker og oddsspill. Eldre er i større grad fordelt på flere typer spill, og i eldste aldersgrupper er flest omtalt med spill som terminalspill (Multix), hestespill, tallspill og tipping.

Merk at spill som er omtalt av 0, 1 eller 2 spillere er vist som 0 % i aldersgruppene.



Blant spillere født utenfor Norge er Multix nevnt forholdsvis ofte, men for flere spill er de prosentvise andelenes forholdsvis like.

<sup>6</sup> På grunn av lite antall spillere under 18 år er denne aldersgruppen utelatt fra oppstillingen. Her inngår bare 10 førstegangssamtaler, og for nær alle spillene er det enten 0, 1 eller 2 spillere som er omtalt, men også underholdningsspill / ferdighetsspill med element av innsats og premier som er nevnt for 7 av de yngste spillerne.

Når spillerne har problemer med mer enn ett spill er det også registrert hvilket som er hovedproblemspillet.

<b>Hovedproblemspillet (eller det eneste)</b>	tall	prosent
Kasinospill (nett)	175	33 %
Poker	80	15 %
Odds	40	8 %
Liveodds	25	5 %
Tipping	12	2 %
Bingo	33	6 %
Databingo	16	3 %
NT terminal (Belago)	7	1 %
Hestespill	38	7 %
NT terminal (Multix)	28	5 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Skrapespill	4	0,8 %
Andre pengespill	16	3 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	7	1 %
Usikker / vil ikke si	18	3 %
Ikke tema	30	6 %
<b>Totalt</b>	<b>529</b>	<b>100 %</b>

Som hovedproblemspill i førstegangssamtaler utgjør poker og kasinospill 48 prosent av samtalene ved Hjelpelinjen.

Odds og Liveodds er totalt nevnt for 12 prosent av spillerne.

Flest gjelder odds (8 %), og som oftest er det snakk om oddsspill fra Norsk Tipping. Når odds er nevnt som hovedproblemspill har 68 prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping<sup>7</sup>.

Liveodds er nevnt for 25 spillere (5 %). For 10 av disse (40 %) oppgis at Norsk Tipping er spilltilbyder<sup>8</sup>.

9 prosent har bingo eller databingo som hovedproblemspill. Det kan nevnes at det i bingohaller også er plassert ut Belago-terminaler fra Norsk Tipping. I 2013 har 7 spillere (1 %) nevnt Belago som hovedproblemspill.

Hestespill er hovedproblemspill i 7 prosent av samtalene i 2013. Dersom det kommer fram hvilke type hestespill som er problematisk blir dette registrert. 87 prosent av samtalene er registrert med spill fra Norsk Rikstoto<sup>9</sup>.

28 samtaler (5 %) gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix).

Innringerne har kunnet nevne flere spill som problematiske, men tabellen under viser at de fleste likevel bare har nevnt ett eller to spill.

<sup>7</sup> I tillegg har 22 % nevnt andre operatører og i 10 % av samtalen har ikke operatør vært tema.

<sup>8</sup> 14 (56 %) nevner andre operatører og i 1 samtale har ikke operatør vært tema.

<sup>9</sup> I øvrige samtaler har operatør ikke vært tema (5 samtaler).



<b>Hvor mange spill som er nevnt</b> (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	293	55 %
2 spill	106	20 %
3 eller 4	73	14 %
5 eller flere	9	2 %
Ikke registrert	48	9 %
<b>Totalt</b>	<b>529</b>	<b>100 %</b>

### 2012 og 2013 (hovedproblem - pengespill<sup>10</sup>)

Hovedproblemsspill (eller det eneste)	2012	2013
Kasinospill (nett)	159	175
Poker	103	80
Odds	99	40
Liveodds	6	25
Tipping	7	12
Bingo	34	33
Databingo	45	16
NT terminal (Belago)	3	7
Hestespill	57	38
NT terminal (Multix)	46	28
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/Skrapespill	16	4
Andre pengespill	7	16
<b>Sum</b>	<b>582</b>	<b>474</b>

Tallet på samtaler om poker er redusert fra 2012 mens det i 2013 har vært flere samtaler om kasinospill. Tilsvarende endring har vi nå sett over flere år.

Tallet på samtaler om oddsspill er redusert. Sommeren 2012 lanserte Norsk Tipping Liveodds i sin spillportefølje, og dette er siden blitt registrert særskilt. Hjelpelinjen har også registrert samtaler om tipping. Samtaler om sportsspill har totalt hatt en reduksjon fra 2012.

Tallet på samtaler om bingospill har hatt en reduksjon fra 79 til 49. I tillegg har Hjelpelinjen i 2013 mottatt 7 samtaler med Belago som hovedproblemspill. Belago er spill på Norsk Tippings terminaler utplassert i bingohaller.

Det var færre samtaler om hestespill i 2013 enn i 2012.

Samtaler om Multix-spill har hatt en økning gjennom flere år, men i 2013 er det registrert færre enn året før.

I 2013 er det litt flere samtaler der hovedproblemspill er ukjent. Totalt 48 samtaler i 2013 mot 28 i 2012. Dette kan ha hatt betydning for noen av endringene som vises.

<sup>10</sup> Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen. Også samtaler der type hovedproblemspill ikke er registrert (28 i 2012 og 48 i 2013).

**Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, eller annet (dvs. nettbrett, terminal eller TV)<sup>11</sup>:**

	tall	prosent
PC, mobil eller annet hjemme	345	65 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	15	3 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	3	0,6 %
Ikke PC, mobil eller annet	114	22 %
Usikker	18	3 %
Ikke tema	45	9 %
<b>Totalt</b>	<b>529</b>	

Utvalget er også her avgrenset til førstegangs-samtaler og spillere som har pengespillproblemer.

66 prosent av spillerne spiller hovedproblemspillet på en eller flere elektroniske plattformer.

Menn spiller oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 70 prosent<sup>12</sup> spilt ved hjelp av PC, mobil eller annet. Andel for kvinner er 48 prosent.

Om vi ser til alder er det kun i eldste aldersgruppe at mindretallet spiller via nettet.

Andel<sup>13</sup> der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

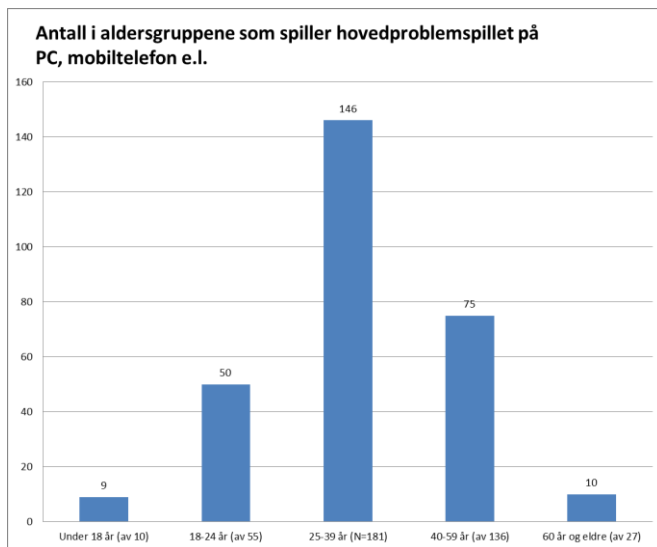
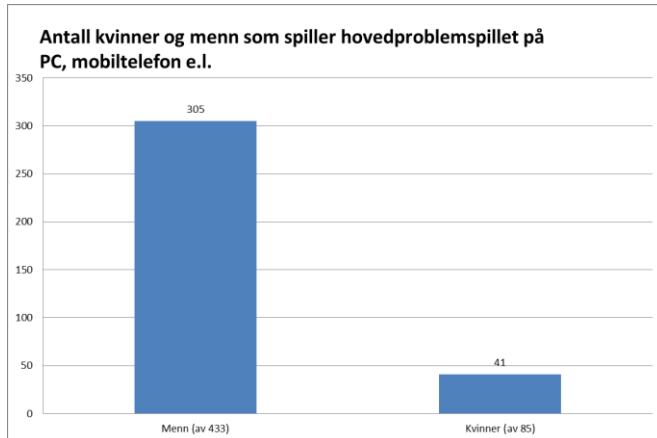
Under 18 år	9 av 10 (90 %)
18 – 24 år	91 %
25 – 39 år	81 %
40 – 59 år	55 %
60 år og eldre	37 %

---

<sup>11</sup> NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikke medregnet som elektronisk plattform.

<sup>12</sup> Menn: N=433 og kvinner: N=85.

<sup>13</sup> Under 18 år: N=10, 18 – 24 år: N=55, 25 – 39 år: N=181, 40 – 59 år: N=136 og 60 år og eldre: N=27.



### Hva som er hovedproblempillet når det blir spilt på en elektronisk plattform

Antall	
Kasinospill	173
Poker	72
Odds	33
Liveodds	24
Hestespill	24
Andre pengespill <sup>14</sup>	17
Ikke oppgitt	1
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	7
<b>Sum</b>	<b>351</b>

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler. Noen få har spilt fra flere steder, men flest spiller hjemmefra.

Kasinospill er nevnt for 173 spillere. De fleste som er omtalt, 171, spiller hjemme, men i tillegg eller i stedet for er det også registrert 6 samtaler der det er spilt fra

<sup>14</sup> Spill som er nevnt av maksimum 2 spillere, og tipping (4) samt underholdnings/ferdighetsspill med innsats og premier (11) er plassert i kategorien «andre pengespill» .

arbeidsplassen. Poker blir nevnt totalt for 72 spillere. 69 spiller hjemme. For 5 er det nevnt at det spilles på arbeid.

Oddsspill, inklusiv liveodds og hestespill blir nevnt for i alt 81 spillere. 80 spiller fra hjemmet, og 3 spiller fra jobb.

Noen som omtales på Hjelpelinjen med pengespillproblemer har dataspill som det mest problematiske spillet. Dette er spill som ikke er pengespill. Vi kommer tilbake til dataspill senere i rapporten.

### **Om man spiller andre spill enn hovedspillet på en elektronisk måte:**

I 188 førstegangs samtaler har vi registrert flere problematiske spill enn ett. For mange av disse er det også sagt at andre spill enn hovedproblemspillet blir spilt på nettet.

70 prosent (132 av 188) spiller hovedproblemspillet sitt på en elektronisk måte, og av disse spiller også 93 et annet problematisk spill på Internett e.l.

Det er også 20 spillere som bare spiller et annet problematisk spill enn hovedproblemspillet på en elektronisk måte.

### **Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)**

<b>Frekvens for 1.gangs samtaler</b>	tall	prosent	Prosent der frekvens er omtalt
Daglig	179	34 %	39 %
En eller flere ganger i uken	196	37 %	43 %
Sjeldnere enn hver uke	24	5 %	5 %
Spiller ikke nå (er ”spillefri”)	24	5 %	5 %
Usikker	35	7 %	8 %
Ikke tema	71	13 %	
<b>Totalt</b>	<b>529</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Der spillefrekvens er tema blir det oppgitt at 82 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 39 prosent spiller daglig.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke helt å vite hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatene seg mye (84 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 36 % spiller daglig (N=228)).

**Hvor mye spiller har tapt totalt på pengespill de siste 4 ukene  
(samtaletidspunktet)**

<b>Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)</b>	tall	prosent	Prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	0	0 %	0 %
Under 2 000 kr	16	3 %	4 %
Kr 2 000 til 5 999	49	9 %	13 %
Kr 6 000 til 9 999	49	9 %	13 %
Kr 10 000 til 19 999	75	14 %	19 %
Kr 20 000 eller mer	74	14 %	19 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	0	0 %	0 %
Usikker	120	23 %	31 %
Ikke tema	142	27 %	
<b>Totalt</b>	<b>529</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

I samtaler der tapet er omtalt er det 4 prosent som på samtaletidspunktet sier det ikke er tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene. 39 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer. Merk også at 31 prosent er usikre, dette kan blant annet forklares med at innringere som er pårørende kan være usikre på beløpsstørrelser.

Om vi avgrenser utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatet seg så mye. 7 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000 og 44 % har tapt mer enn kroner 10 000 (N=196).

## 7. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalen ved Hjelpelinjen har vi data om konsekvenser for følgende:

- helsemessige forhold
- sosiale relasjoner
- jobb og utdanning
- finansiering av spilling
- spillegjeld

Vi avgrensner her utvalget til førstegangs innringere som ringer på vegne av seg selv, og som også har ringt om pengespill. Andre samtaler, f.eks. fra pårørende er ikke tatt med.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	10	4 %	5 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	44	17 %	20 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	192	74 %	88 %
Selvordstanker eller – forsøk	40	15 %	18 %
Usikker	8	3 %	4 %
Ikke tema	42	16 %	
N (antall)		259	217

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 88 prosent konsekvenser av psykisk art. 18 prosent har hatt selvmordstanker og 20 prosent oppgir ellers fysiske plager.

<b>Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner)</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
Samlivsbrudd	23	9 %
Forsømmer barn	39	15 %
Forsømmer andre	101	39 %
Uteblir fra vennekrets	43	17 %
Annet	36	14 %
Ikke tema	99	38 %
N (antall)		259

I samtaler med spillerne nevner 62 prosent en eller flere svakkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær.

<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	37	14 %	22 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	109	42 %	65 %
Sluttet	8	3 %	5 %
Annet	26	10 %	15 %
Usikker	4	2 %	2 %
Ikke tema	91	35 %	
N (antall)		259	168

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 65 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem. 5 prosent oppgir at de har måttet slutte i jobb eller med utdanning.

<b>Om en har finansiert spilling med noe av følgende,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	30	12 %	14 %
Lånte penger	177	68 %	82 %
Ulovlige handlinger	30	12 %	14 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	32	12 %	15 %
Arv/forskudd på arv	7	3 %	3 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikke tema	44	17 %	
N (antall)		259	215

I samtaler der finansiering har vært tema oppgir 82 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Færre oppgir salg av eiendeler (15 %), ulovlige handlinger (14 %), eller finansiering ved hjelp av arv (3 %).

<b>Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	44	17 %	21 %
Under 25 000	18	7 %	8 %
25 000 – 99 999	37	14 %	17 %
100 000 – 499 999	68	26 %	32 %
500 000 eller mer	20	8 %	9 %
Usikker	27	10 %	13 %
Ikke tema	45	17 %	
Totalt	259	100 %	100 %

Der spillgjeld har vært tema i samtalen sier 21 prosent at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 8 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 17 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

41 prosent hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer, der 9 prosent hadde spillegjeld på en halv million kroner eller mer.

## 8. Dataspill (spill som ikke er pengespill)

Samtaler som handler om spill som ikke er lotteri- eller pengespill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 325 samtaler er det utelukkende nevnt slike spill:

- 84 % av samtaleene er ringt inn av pårørende, i 8 % har spilleren ringt inn selv
- 88 % av samtaleene er førstegangs-samtaler
- 93 % av samtaleene handler om gutter og menn
- 57 % av spillerne som er omtalt er under 18 år
- snittalderen er 18,8 år
- 78 % bor hos foreldre eller andre foresatte
- 66 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden eller lommepenger

I tillegg kommer en del samtaler der spiller også har problem med pengespill. Tidligere i presentasjonen har vi blant annet sett at det for 7 spillere med pengespillproblemer blir nevnt at dataspill er det mest problematiske.

Totalt er det gjennomført 341 samtaler med dataspill som tema. 304 av disse samtaleene er førstegangs-samtaler.

### Type spill (førstegangs samtaler)

Rollespill	12 %
World of Warcraft	15 %
Action- /skyte-/krigsspill	16 %
Strategispill	16 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	5 %
Bilspill eller simulasjonsspill	2 %
Usikker	11 %
<u>Ikke tema</u>	<u>23 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	304

Rollespill er oftest nevnt, og totalt i 28 prosent av samtaleene. World of Warcraft er også et rollespill, men er fra 2011 registrert særskilt. Andelen samtaler om rollespill var 47 prosent i 2012 og 56 prosent i 2011.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

### Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

Mindre enn 2 timer	1 %
2 eller 3 timer	6 %
4 eller 5 timer	11 %
6 timer eller mer	59 %
Usikker	5 %
<u>Ikke tema</u>	<u>18 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	304



Av 304 førstegangssamtaler er 286 utelukkende om dataspill. 18 samtaler kommer i tillegg der også pengespill er omtalt. I disse 18 samtalene er dataspill hovedproblemspillet i 7 samtaler. I 11 samtaler er det enten kasinospill, poker eller underholdnings-/ferdighetsspill med innsats og premier som er problemspillet.

### **Konsekvenser av spillingen (dataspill)**

Vi avgrensner til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problemspill.

Lesere må være oppmerksom på at vi her ikke har avgrenset til innringere som ringer om seg selv. Årsaken er at de fleste samtalene kommer fra pårørende. Informasjonen om konsekvenser for spiller baserer seg dermed ikke på informasjon fra spillerne selv.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt i 1.gangs samtaler	tall	Prosent	prosent der dette er tema
Ingen	15	5 %	6 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	75	26 %	29 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	209	73 %	82 %
Selvmordstanker eller – forsøk	8	3 %	3 %
Usikker	17	6 %	7 %
Ikke tema	30	10 %	
<b>N (antall)</b>		<b>286</b>	<b>256</b>

For de aller fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 82 prosent konsekvenser av psykisk art. 29 prosent nevner også fysiske konsekvenser.

<b>Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner)</b> nevnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent
Samlivsbrudd	6	2 %
Forsømmer barn	20	7 %
Forsømmer andre	149	52 %
Uteblir fra vennekrets	155	54 %
Annet	40	14 %
Ikke tema	65	23 %
<b>N (antall)</b>		<b>286</b>

I samtalene er sosiale konsekvenser ofte tema, og oftest at spillerne forsømmer andre eller uteblir fra vennekretsen.

<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	32	11 %	13 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	179	63 %	72 %
Sluttet	72	25 %	29 %
Annet	25	9 %	10 %
Usikker	10	3 %	4 %
Ikke tema	37	13 %	
N (antall)		286	249

Der dette har vært tema sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 72 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem og 29 prosent at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

## 9. Vedlegg

### Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Tabellen viser hvor mange som ringer nummeret til Hjelpelinjen og gjennomførte samtaler. Statistikk over anrop (når en slår nummeret) får vi fra Telenor. Statistikk over samtaler utarbeider Hjelpelinjen.

Anrop og besvarte samtaler	anrop	besvarte	svarprosent
2012	4 392	1 729	39 %
2012 i åpningstiden	3 934	1 664	42 %
2013	4 295	1 829	43 %
2013 i åpningstiden	3 889	1 781 <sup>15</sup>	46 %

I åpningstiden i 2013 har svarprosenten vært 46 prosent. Dette er litt høyere enn i 2012 da svarprosenten var 42.

Anrop blir registrert hver gang telefonnummeret 800 800 40 blir tastet på en telefon. Registreringen skjer selv om innringer legger på før telefonen ringer hos Hjelpelinjen. Innringere som får opptattsignal og ringer opp igjen blir registrert med ett anrop for hver gang de slår nummeret. Differansen mellom tekniske anrop og samtaler er derfor ingen fullgod indikasjon på linjens tilgjengelighet og kapasitet.

#### Anrop fra fast- og mobiltelefon i 2013:

Skjult nummer	208	5 %
Mobiltelefon	2 900	68 %
Fasttelefon	1 144	27 %
Ikke registrert	43	1 %
Totalt	4 295	100 %

72 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon eller telefon med skjult nummer.

---

<sup>15</sup> 1 833 samtaler fratrukket 48 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

# Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2013

Ny samtaleregistrering

**Samtalen gjelder:** Spiller (nummeret er spilleren selv eller andre på vegne av)

Hjelpelinjen har hatt samtale om spiller tidligere: Spillerens alder:

Spillerens hovedfagfag:

Spiller (tatt) Norge: Bostedstypen for spiller:

Hvor ofte spilles omtalte spill vanligvis nå:

Hvor mye spilleren har tapt de siste fire uker totalt:

Andre reelle henvendelser:

Type userens samtale eller henvingning:

Dato: 27.01.2014 09:17

Samtalestart: Har spiller spillet nå:

**Hovedproblem**

Spillt der spiller har problem:  Ikke tema

Poker

Kasinospill

Bingo

Dalbingo

Balago (Norsk Tipping)

Spill:

Multix (Norsk Tipping)

Plassering:

Gevinstautomater

Lokasjon:

Odds

Tipping

Operatør:

Livødds

Operatør:

Hestespill

Type spill:

Skapepill

Lotto / Vikinglotto / Extra / Keno / Joker / Eurojackpot

Panelotteri

Andre pengespill

Underholdnings-/ferdighetsspill med innsats og premier

Dataspill

Hylket

Tid:

Usikker - vil ikke si

Spilles hovedproblem på PC, mobil eller annet (dvs. lesebrett, terminal eller TV)  Ikke tema

PC, mobil eller annet hjemme

PC, mobil eller annet fra jobb

PC, mobil eller annet fra annet sted

Norsk tippings terminaler (Multix og Balago)

Nei

Usikker

Om problemer med flere spill, spilles noen av disse på PC, andre terminaler, mobil eller TV?

Kjennskap til hjelpelinjen  Ikke tema

Multix og Balago (Norsk Tipping)

Bosjyre/kupong hos kommisjonær

Bingo

Tekst TV/TV

Hjemmesiden vår

Hjemmesiden til et spillseleksjon

Trykke medier

Internett medier (nyheter)

Telefonkataloger/Opplysningen

Familie/venn/kollega

Lege/sosialkontroll/amer off. kontor

Annet

Arbeidsgiver

Kampanjer/spesialle informasjonstiltak 1

Kampanjer/spesialle informasjonstiltak 2

Usikker

Helsemessige konsekvenser  Ikke tema

Nei, ingen

Fysiske

Psykiske

Selvmordstanker eller - forsøk

Usikker

Svakkede relasjoner:  Ikke tema

Samlivsbrudd

Forsømme barn

Forsømme andre

Uheldi fra vennkrets

Annet

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning  Ikke tema

Nei, ingen

Følelse, konsentrasjonsproblem

Slutet i arbeid eller skole

Annet

Usikker

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende:  Ikke tema

Nei - ingen av disse

Ulovlig handlinger

Låne penger

Salg av eiendeler/leiidom

Av eller forskudd på arv

Usikker

Temat i samtalen:  Ikke registrert

Generell informasjon

Slette/veiledning (til innringer)

Økonomisk rådgivning

Informasjon om behandling

Informasjon om selvhjelpsgrupper

Oppløsningsamtale

Annet

Start  Oversikt over produksjoner...   09:18

## Feilringinger eller useriøse samtaler

741 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Pst
Forespørsler vedr Norsk Tipping	305	41 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	28	4 %
Forespørsler andre operatører	52	7 %
Andre forespørsler	88	12 %
Tulletelefoner	59	8 %
Ikke registrert	209	28 %
Totalt	741	100 %

## Seriøse samtaler som ikke handler om enkeltspillere

106 samtaler er gjennomført der samtalene hovedsakelig handler om spilleproblemer av mer generell karakter.

Innringer	Tall	Pst
Journalister	15	14 %
Forskere	0	0 %
Studenter / skoleelever	13	12 %
Behandlere	23	22 %
Annet	29	27 %
Personer med problemer - aksjehandel	2	2 %
Personer med problemer - annen atferd	10	9 %
Ikke registrert	14	13 %
Totalt	106	100 %

## Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2009		2010		2011		2012		2013	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike
Januar	744	658	996	901	2 230	2 018	3 555	3 164	3 337	2 869
Februar	721	641	2 264	2 144	2 199	2 007	2 810	2 465	3 078	2 627
Mars	1 395	1 295	2 671	2 522	2 347	2 106	2 542	2 218	2 765	2 373
April	1 262	1 164	2 099	1 957	1 792	1 616	2 564	2 284	3 084	2 624
Mai	1 039	922	1 818	1 702	1 915	1 656	2 204	1 932	2 773	2 366
Juni	940	872	1 662	1 535	1 445	1 312	2 373	2 082	2 217	1 863
Juli	888	828	1 420	1 325	1 394	1 269	2 083	1 868	2 059	1 751
August	944	883	1 510	1 398	1 648	1 509	2 421	2 169	2 056	1 693
September	968	870	1 442	1 314	2 254	2 057	3 090	2 728	3 206	2 629
Oktober	1 261	1 168	2 293	2 082	2 236	2 013	3 854	3 381	3 111	2 571
November	1 219	1 091	2 258	1 999	3 801	3 477	3 451	2 990	2 720	2 260
Desember	856	800	1 863	1 689	3 266	3 018	2 616	2 279	3 024	2 629
Snitt per måned	1 020	933	1 858	1 714	2 211	2 005	2 797	2 463	2 786	2 355
Sum for året	12 237		22 296		26 527		33 563		33 430	

Nettstedet hadde over 33 400 besøk i 2013. Dette er omtrent like mange besøk som i 2012. Gjennomsnittlig var det i siste år 2 786 besøk i måneden og i snitt 2 355 unike besøkende.