

# Tilsynsrapport

Evaluering av kompetanse  
om totalisatorspill hos  
fysiske kommisjonærer

Tilsynsrapport nr. 1 - 2017



Lotteri- og  
stiftelsestilsynet



# Tilsynsrapport

<b>Rapport nr.</b>	1 – 2017
<b>Saknr</b>	17/ 02614
<b>Revisjonsdato</b>	6. - 7. september 2017
<b>Foretak</b>	Norsk Rikstoto
<b>Revisjonsområde</b>	Evaluering av kompetanse om totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer
<b>Revisjonsteam</b>	Revisjonsleder: Liv Røthe, rådgiver Medrevisor: Trude Iren Hessvik, seniorrådgiver Medrevisor: Frank Hoff Hana, seniorrådgiver

## **Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 1 – 2017 beskriver resultat etter revisjon av kompetanse om totalisatorspill hos Norsk Rikstotos fysiske kommisjonærer.

## **Hovedkonklusjoner:**

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Rikstoto har etablert system for å sikre etterlevelse av myndighetskrav ved salg og oppfølging av totalisatorspill i fysiske kanaler.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Rikstoto for salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer?
- Ivaretar kontrollene kravene til distribusjon av totalisatorspill i fysiske kanaler?
- Etterleves kontrollene, både av Norsk Rikstotos interne ansatte og ansatte hos kommisjonærene?

Revisjonen viste at Norsk Rikstoto har interne og eksterne kontrollaktiviteter som bidrar til at salg og oppfølging av totalisatorspill skjer i henhold til krav.

Revisjonen avdekket 1 avvik.

1. Telefonnummeret til Hjelpelinjen er ikke godt synlig hos Norsk Rikstotos kommisjonærer.

Lotteritilsynet har 3 merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto opprettholder oppmerksomheten på kontroller som sikrer korrekt salg av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer.
2. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto styrker opplæringen i kommisjonærkanalen for å sikre at både etablerte og nye kommisjonærer har tilstrekkelig kunnskap om negative sider ved spill.

3. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak for å sikre at nødvendig informasjon når frem til kunde og ansatt i kommisjonærkanalen.

Førde, 23. oktober 2017



Liv Røthe  
rådgiver



Linda Vøllestad Westbye  
avdelingsdirektør

## Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	5
2. Metode .....	5
3. Revisjonskriterier .....	6
3.1 Forskrift om totalisatorspill.....	6
3.2 Konesjon Norsk Rikstoto .....	6
3.3 Norsk Rikstotos spillreglement .....	7
3.4 Norsk Rikstotos kommisjonæravtale .....	7
4. Resultat .....	7
4.1 Etablerte kontroller for salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer .....	7
4.1.1 Spilldistribusjon hos fysiske kommisjonærer .....	8
4.1.2 Oppfølging av spilldistribusjon hos fysiske kommisjonærer .....	9
4.2 Avvik .....	10
4.2.1 Telefonnummeret til Hjelpelinjen er ikke godt synlig i lokalene .....	10
4.3 Merknader.....	11
4.3.1 Kjøp og betaling av spill .....	11
4.3.2 Opplæring av ansatte hos fysiske kommisjonærer .....	12
4.3.3 Kommunikasjon.....	13
5. Avslutning.....	14
Vedlegg 1 – Resultat fra stikkprøvekontroller .....	15
Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon.....	18



# 1. Innledning

Norsk Rikstoto fikk 14. oktober 2016 tildelt ny konsesjon til å arrangere totalisatorveddemål i Norge. Konsesjonen gjelder for perioden 1. januar 2017 – 31. desember 2021. Ny konsesjon stiller strengere krav til å sikre at spill skal tilbys i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spill. Noen nye krav ble gjort gjeldende allerede fra 1. januar 2017, mens krav til registrert spill i alle kanaler skal først tre i kraft fra 1. januar 2018. Inntil videre er innlevering av totalisatorspill i tilknytning til spesielle løpsarrangement på bane, unntatt fra regelen om registrert spill. Norsk Rikstoto skal innen 1. januar 2018 ha gjennomført en risikovurdering for å kartlegge tiltak som vil redusere risiko for uheldig spilleadfærd ved banespill.

Det skal etableres en totalgrense for spill og/eller tap som skal fungere som et sikkerhetsnett for spillere som har problemer med å sette grenser for egen spilleaktivitet innen 1. januar 2019.

Lotteritilsynet har gjennomført flere revisjoner der etterlevelse av krav til salg av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer har vært tema. I 2014 gjennomførte vi en egen revisjon av salgskanaler til Norsk Rikstoto. Revisjonen avdekket at det var gjennomført spill på kreditt hos en fysisk kommisjonær. Videre avdekket Lotteritilsynet forbedringsområder knyttet til etablering og formidling av sikkerhetsrutiner i kommisjonærledet, samt at opplæringsmateriellet for kommisjonær og ansatte kunne bli bedre. Med bakgrunn i denne revisjonen, iverksatte Norsk Rikstoto tiltak for å hindre kredittspill og informerte kommisjonærer at brudd på bestemmelsen vil medføre opphevelse av kommisjonærvtalen. Videre iverksatte de tiltak for å øke fokus på spillesikkerhet og opplæring om ansvarlig spill, til både nye og etablerte medarbeidere hos de fysiske kommisjonærene.

Under denne revisjonen har Lotteritilsynet lagt vekt på å kartlegge hvilke mål og strategier Norsk Rikstoto har for spilltilbudet i kommisjonærkanalen og hvilke kontroller som er fastsatt for å etterleve myndighetskrav. Det har videre vært viktig å få informasjon om hvordan nye krav i konsesjonen skal operasjonaliseres og implementeres hos kommisjonærene.

Målet med revisjonen har vært å evaluere om Norsk Rikstoto har etablert system for å sikre etterlevelse av myndighetskrav ved salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Rikstoto for salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer?
- Ivaretar kontrollene kravene til distribusjon av totalisatorspill i fysiske kanaler?
- Etterleves kontrollene, både hos Norsk Rikstoto internt og i fysiske kanaler?

## 2. Metode

*Lotteritilsynets årsplan for revisjoner hos Norsk Rikstoto for 2017* ble oversendt til Norsk Rikstoto den 30. januar 2017. Norsk Rikstoto mottok varsel om revisjon den 26. juni 2017.

Revisjonen er utført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*. Etter forespørsel fra Lotteritilsynet, ble dokumentasjon samlet inn og systematisert av ansatte hos Norsk Rikstoto. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig

fremstilt.

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av Norsk Rikstotos mål og strategi, retningslinjer, kommisjonæravtale og rutiner knyttet til salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer
- Stikkprøvekontroller hos 17 kommisjonærer (vedlegg 1)
- Stedlig tilsyn 6. – 7. september 2017 (vedlegg 2)

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 Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten sendes til Landbruks- og matdepartementet

### 3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

#### 3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill av 24. august 2007

Det fremgår av § 2 at totalisatorspill skal foregå i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet.

Under revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Rikstotos spilldistribusjon hos fysiske kommisjonærer blir gjennomført med sikte på å forebygge negative konsekvenser av totalisatorspill.

#### 3.2 Konesjon Norsk Rikstoto

Konesjon til Stiftelsen Norsk Rikstoto av 14. oktober 2016

Det går frem av konesjonen at Norsk Rikstoto er gitt all bevilling til å arrangere totalisatorspill i Norge. Totalisatorspill skal videre tilbys i samsvar med spilleregler fastsatt av Landbruk- og matdepartementet. Følgende krav i konesjonen knyttet til spill og oppfølging hos fysiske kommisjonærer.

- Punkt. 2 stiller krav til at Norsk Rikstoto skal etablere og dokumentere rutiner som sikrer at de implementerer krav som følger av lov, forskrift, konesjon og spilleregler. Videre skal Norsk Rikstoto sikre at spillerens interesser ivaretas før, under og etter et totalisatorløp. Lotteritilsynet



har vurdert om Norsk Rikstoto har system som sikrer korrekt registrering av spill, innbetaling av innsats, utlevering av spillekvittering og utbetaling av eventuelle gevinster.

- Punkt.3 stiller krav til at Norsk Rikstoto skal ha et ansvarlighetsrammeverk som skal inneholde tiltak for forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd. Lotteritilsynet har vurdert om telefonnummeret til Hjelpelinjen er godt synlig hos kommisjonærene og om de ansatte har kompetanse om negative sider ved totalisatorspill.

### 3.3 Norsk Rikstotos spillreglement

Norsk Rikstotos spillreglement sist endret 18. juni 2015

Spillreglementet gjelder for alt totalisatorspill som tilbys, og regulerer blant annet hvordan veddemål inngås, hvordan gevinster beregnes, regler for de enkelte spillene, internasjonalt spill, annullering av spill og protestadgang. Lotteritilsynet har vurdert om Norsk Rikstotos kommisjonærer har kompetanse og verktøy til å etterleve Norsk Rikstotos system for gjennomføring av totalisatorspill.

### 3.4 Norsk Rikstotos kommisjonæravtale

Norsk Rikstotos kommisjonæravtale sist endret 1. november 2008

Kommisjonæravtalen regulerer forholdet mellom stiftelsen Norsk Rikstoto og den enkelte kommisjonær. Formålet med avtalen er å ha en partner som ivaretar kravet om å selge spillene på en ansvarlig måte for å forebygge negative konsekvenser av spill. Videre skal avtalen klargjøre ansvar, rettigheter og forpliktelser mellom partene.

Punkt 2.2 klargjør kommisjonærens ansvar for å se til at selve spillterminalen virker som den skal, og at de ansatte skal melde fra til kundestøtte dersom feilsituasjoner oppstår.

Punkt 2.4 klargjør at kommisjonæren sammen med en ansatt skal ha deltatt på Norsk Rikstotos grunnkurs. Kommisjonæren er ansvarlig for at alle ansatte har produktkunnskaper.

Punkt 3.2 forklarer hva som formidles via informasjonssystemet DMP (digital markeds plass). Dette er digitale skjermer/monitører som henger på vegg i kioskene og som skal levere kundene god og tidsriktig informasjon og profilere spillprodukter. Innholdsvisning styres av salgsavdelingen til Norsk Rikstoto sentralt og har lik visning hos alle kommisjonærene.

Punkt 6. forklarer handlinger som fører til heving av avtalen med umiddelbar virkning.

Lotteritilsynet har vurdert om Norsk Rikstotos kommisjonærer har kjennskap til og etterlever ansvar og forpliktelsene som det fremgår av kommisjonæravtalen.

## 4. Resultat

### 4.1 Etablerte kontroller for salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer

Norsk Rikstoto har etablert system for hvordan salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske salgskanaler planlegges, gjennomføres og evalueres internt hos Norsk Rikstoto.

Under revisjonen ble Lotteritilsynet forelagt hvilke mål Norsk Rikstoto har for salg av totalisatorspill hos

fysiske kommisjonærer. Tiltak som skal gjennomføres for å nå mål, er forankret i «Norsk Rikstotos strategiplan 2016 – 2020» per 31. august 2017 var det 1627 kommisjonærer. I intervju kom det frem at de fysiske kommisjonærene er viktige avtalepartnere for å gjøre kjent Norsk Rikstotos totalisatortilbud i markedet. Dette blir bekreftet i en gjennomført omdømmeundersøkelse blant alle de fysiske kommisjonærene.

Arbeidsprosesser for salg og oppfølging av totalisatorspill hos kommisjonærene, er forankret hos prosesseiere og dokumentert i Norsk Rikstotos kvalitetssystem. Ansvar og roller for dette området er gjort kjent blant ansatte internt i Norsk Rikstoto.

Norsk Rikstoto har nylig gjennomført en risikovurdering i forbindelse med tildeling av ny konsesjon og endringer i myndighetskrav. Risikovurderingen har kartlagt hvilke uønskede hendelser som kan skje ved salg og oppfølging av spill hos kommisjonærene. Det er kartlagt et risikonivå og satt inn tiltak der Norsk Rikstoto finner det nødvendig.

Norsk Rikstoto har instruks for avvikshåndtering som er forankret i kvalitetssystemet. Det er utarbeidet et prosesskart for hvordan hendelser/avvik skal håndteres. Alle hendelser blir registrert og fulgt opp i eget avvikssystem og ved alvorlige hendelser blir saken overført til kvalitetssystemet. Det blir avholdt jevnlig avvismøter for å følge opp og plassere ansvar for registrerte hendelser.

I intervjuene ble det forklart at salgsavdelingen planlegger å etablere et eget system for å synliggjøre forbedringsområder for spildistribusjon hos fysiske kommisjonærer. Ved å benytte SWOT analyse og innhente rapporter fra regionkonsulentene, rapporter fra Kundeservice og avvikssystemer vil de kunne avdekke områder der det er nødvendig å sette inn tiltak.

#### 4.1.1 Spildistribusjon hos fysiske kommisjonærer

I overkant av 50 % av totalisatorspillet som blir innlevert hos fysiske kommisjonærer, blir registrert på spillerens brukerprofil. Dagens løsning for registrert spill hos kommisjonærene er imidlertid ikke koblet til løsning for registrert spill i digitale kanaler. Dette medfører at spilleren ikke blir stanset om han når en tapsgrense han har fastsatt i digitale kanaler og spiller blir heller ikke informert om øvrige verktøy som kan begrense egen spilleaktivitet.

Under revisjonen presenterte Norsk Rikstoto ny løsning for registrert spill. Løsningen skal oppfylle nye krav i konsesjonen. Spilleren vil få en unik spillerprofil for alt spill hos Norsk Rikstoto, og være knyttet til de samme tapsgrensene og ansvarlighetsverktøy uavhengig av hvilken salgskanal spilleren benytter. Om kunden ikke setter tapsgrense selv, vil en lav verdi fastsettes automatisk, alternativt kan en ringe Norsk Rikstoto for å fastsette grense eller fastsette grensene på [www.rikstoto.no](http://www.rikstoto.no). Ny løsning vil bli implementert sent høsten 2017 og skal etter planen være ferdig implementert til 1. januar 2018.

Alle kommisjonærene mottar hver mandag morgen en oversikt over ukens spilltilbud. I tillegg viser alle løpsprogram og spill på DMP skjermene. Hver morgen blir dagens spillmeny og løpsprogram sendt ut til terminalene slik at kommisjonæren enkelt kan ha oversikt.

Resultatet fra stikkprøvekontrollene viste at Norsk Rikstoto har rutiner som sikrer overholdelse av 18 års aldersgrense. Resultat av trav- og galopplop blir presentert på operatørskjerm og på DMP skjermer. Noen kommisjonærer viser Rikstoto Direkte i lokalene slik at spillerne får følge med på løpene.

Kundene må møte opp fysisk hos kommisjonæren for innlevering og betaling av spill. Ved gjennomføring av stikkprøvekontrollene fikk Lotteritilsynet inntrykk av at alle visste at det ikke er lovlig å



ringe inn spill, spille på kreditt, benytte seg av mellomregnskap, eller ha andre sidesystemer for kjøp og oppfølging av totalisatorspill og at dette heller ikke ble praktisert. Like fullt avdekket Lotteritilsynet at en kommisjonær inntil nylig hadde et eget system for oppbevaring av betalingskort for faste kunder. Kundene kunne spille uten at de var tilstede eller bekreftet korrekt utfylling av bong. Videre mottok de heller ikke spillekvittering. Kommisjonæren bekreftet at systemet var avvirket, men Lotteritilsynet mener det er viktig at Norsk Rikstoto opprettholder oppmerksomheten om salg og oppfølging av spill hos kommisjonærene, se pkt. 4.3.1

Dersom spillet skjer registrert, blir eventuelle gevinster utbetalt direkte til konto som spilleren har oppgitt. Ved uregistrert spill, leveres bongen inn for kontroll og gevinster utbetales direkte til kunden.

Salgsavdelingen har utarbeidet «Kommisjonærvettreglene» som består av seks korte små animasjonsfilmer som informerer om blant annet regler for innlevering og betaling av spill og krav til ansvarlig spill. Filmene blir vist på operatørskjermene hos kommisjonæren og er tilgjengelig for ansatte.

Norsk Rikstoto har utarbeidet dokumentet «Instruks for ansvarlig spilldistribusjon hos fysiske kommisjonærer» som er sendt ut til alle. Dokumentet inneholder rutiner for salg av spill på en ansvarlig måte.

Informasjon om spillreglementet og Hjelpelinjen er tilgjengelig bak en «Info» knapp på DMP skjermene. Lotteritilsynet avdekket under stikkprøvekontrollene at denne informasjonen var generelt lite kjent for ansatte hos kommisjonærene. Dersom spillere stilte spørsmål som ansatte ikke kunne svare på, så kom det frem at kundestøtte hos Norsk Rikstoto var raske med å svare på spørsmål i tilknytning til hjelp om problematisk spilleadfærd eller spørsmål fra spillreglementet. Lotteritilsynet vurderer det slik at Norsk Rikstoto har et forbedringsområde knyttet til å nå ut med korrekt informasjon både til ansatte og spillere i kommisjonærlokalene, se pkt. 4.3.3.

Norsk Rikstoto skal sørge for at telefonnummeret til Hjelpelinjen er godt synlig i alle salgskanaler jamfør krav i konsesjon. Ved gjennomføring av stikkprøvekontroller i forkant av revisjonen avdekket Lotteritilsynet at dette ikke er tilfelle, se punkt 4.2.1. I 2017 har Norsk Rikstoto utarbeidet og trykt nye bonger som skal ut til de fysiske kommisjonærene. På fremsiden av bongen er telefonnummeret til Hjelpelinjen trykt på med liten skrift nederst. Bongene vil bli distribuert ut til kommisjonærene i løpet av høsten 2017.

#### 4.1.2 Oppfølging av spilldistribusjon hos fysiske kommisjonærer

Norsk Rikstoto har utarbeidet Rutinebeskrivelser *for kommisjonær oppfølging* versjon 1.4 godkjent 4. august 2017. Dokumentet beskriver ulike tiltak som skal sikre at fysiske kommisjonærer etterlever krav til kjøp og gjennomføring av spill.

Kommisjonærene er inndelt i ulike segmenter basert på gjennomsnittomsetning per uke. Regionkonsulenter skal gjennomføre besøk hos kommisjonærene etter faste sekvenser basert på hvilket segment den tilhører. Hvert segment har egne mål og sjekklister for hva konsulentene skal gjennomgå ved besøk. Alle besøk skal dokumenteres med besøksrapporter som beskriver tiltak og oppgaver som må løses. Lotteritilsynet har mottatt oppdatert sjekklister, versjon 0.1.0 – 03.08.17. Ny sjekklister har egne punkt som omhandler informasjon om spilleansvarlighet og spillreglement.

Gjennom stikkprøvekontrollene i forkant av revisjonen, fikk vi bekreftet at kommisjonærene har jevnlig besøk av regionkonsulent slik det fremgår av rutinebeskrivelsen, men at besøket i all hovedsak dreier

seg om omsetningsrapporter, plakatering og mersalg. Inntrykket forsterkes av at de fleste kommisjonærene ikke visste hvor de kunne finne telefonnummeret til Hjelpelinjen eller annen relevant informasjon om uheldig spilleadferd. Regionkonsulentene representerer en god kommunikasjonskanal for Norsk Rikstoto og de kan etter Lotteritilsynets vurdering ha en mer sentral rolle i å opplyse om farene ved uheldig spilleadferd, rettigheter og plikter som fremgår av spillreglement og kommisjonæravtale, se merknad 4.3.2 og 4.3.3.

Norsk Rikstoto krever at alle kommisjonærer og en ansatt skal ha gjennomført grunnkurs før de kan starte opp som kommisjonærer. Lotteritilsynet har mottatt kursdokumentasjon som er oppdatert sommeren 2017 og som viser hva grunnkurset inneholder i dag. Videre blir det gjennomført et produktkurs som blir gjennomført på en bane på en løpsdag. I følge mottatt dokumentasjon inneholder kurset informasjon om farene med overdrevent spill og informasjon om Hjelpelinjen. Det vil bli avholdt kurs med jevne mellomrom utover høsten hvor nye kommisjonærer deltar. Kommisjonæren har ansvar for å videreformidle det som er gjennomgått på grunnkurset til andre ansatte.

Norsk Rikstoto har en egen person som er opplæringsansvarlig og som skal sørge for at alle ansatte i kommisjonærleddet har nødvendig kompetanse om salg og oppfølging av spill. Opplæringsansvarlig fører oversikt over alle som har deltatt på kurs i regi av Norsk Rikstoto.

For å avdekke opplæringsbehov blant etablerte ansatte spør regionkonsulentene om det er noen som trenger oppfriskningskurs. På nettstedet Rikstotoskolen.no finnes en presentasjon som viser deler av kursmaterialet.

Ved gjennomføring av stikkprøvekontrollene fikk Lotteritilsynet bekreftet at de fleste hadde gjennomført opplæring, men at tema i tilknytning til negative sider ved spill, ikke var kjent. Ingen av kommisjonærene kjente til eller hadde besøkt Rikstotoskolen.no eller «Spillevevt» på [www.rikstoto.no](http://www.rikstoto.no). For å sikre at kommisjonærene har kompetanse til å etterleve hvordan salg og oppfølging av spill skal skje, bør Norsk Rikstoto kartlegge hvordan de på en bedre måte når ut til alle kommisjonærene med opplæringsmateriell, se pkt. 4.3.2 og 4.3.3.

## 4.2 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket 1 avvik

### 4.2.1 Telefonnummeret til Hjelpelinjen er ikke godt synlig i lokalene

Det følger av Norsk Rikstotos konsesjon punkt 3 at «*Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.*»

Bakgrunnen for bestemmelsen er behovet for forebyggende og rådgivende informasjon om negative sider ved spill og spillavhengighet. Informasjon om telefonnummeret til Hjelpelinjen skal ikke bare nå ansatte hos kommisjonæren og spillere, men og pårørende som er berørt av problematisk spilleadferd eller spilleavhengighet. Skal kravet har tiltenkt effekt må Hjelpelinjens telefonnummer være lett å oppdage når en er i lokaler hvor spill tilbys.

Lotteritilsynet kontrollerte synligheten til telefonnummeret ved samtlige kommisjonærbesøk. Videre ble ansatte spurt om hvor telefonnummeret var tilgjengelig. De aller fleste visste at det er tilgjengelig på DMP skjerm bak valget «Info» nederst til høyre på startsidene. Andre resonerte seg frem til dette, etter litt hjelp fra Lotteritilsynet. Videre visste de aller fleste helt eller delvis til Hjelpelinjens oppgaver. Det finnes ikke noen annen informasjon om negative sider ved spill i lokalet utarbeidet av Norsk Rikstoto når



kontrollen ble gjennomført.

Lotteritilsynet fikk under revisjonen vist nye tiltak som er utarbeidet for å sikre at Hjelpelinjens telefonnummer skal bli mere synlig. Norsk Rikstoto sender fra uke 33 i 2017 ut små informasjonsfilmer på operatørskjerm til kommisjonærene der en av filmene inneholder informasjon om Hjelpelinjen. Nye spillebonger som skal benyttes hos de fysiske kommisjonærer ble vist Lotteritilsynet. Telefonnummeret til Hjelpelinjen er trykt på nederst på fremsiden av nye bonger med liten skrift.

Telefonnummeret til Hjelpelinjen er ikke godt synlig i lokalene vi besøkte, noe som er brudd på krav i Norsk Rikstotos konsesjon punkt 3.

## 4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert 3 forbedringsområder for Norsk Rikstoto.

### 4.3.1 Kjøp og betaling av spill

Det fremgår av konsesjonens pkt. 2 at «*God internkontroll skal ivareta spillerens rettigheter før, under og etter løp*». Spillereglementets pkt. 4.4 stiller krav til hvordan veddemål inngås, «*Veddemål inngås ved betaling av de lovlige innsatser mot utlevering av gyldig kvittering for vedkommende veddemål*». Videre spesifiseres dette nærmere i kommisjonæravtalens pkt. 2.1 at «*Spill kan kun skje mot kontant eller elektronisk betaling på salgsstedet. Det er ikke tillatt å gi rabatt eller kreditt.*»

Forbud mot spill på kreditt er ikke klart nedfelt i lov eller forskrift, men fremgår av kommisjonæravtalen og spillereglene pkt. 4.4. Norsk Rikstoto presiserer dette i avtalen og de har informert kommisjonærene om at spill på kreditt vil kunne føre til at avtalen heves med øyeblikkelig virkning.

Det er ansett som et alminnelig prinsipp for norske regulerte pengespill at deltakelse skjer mot kontant betaling og at spill på kreditt ikke er tillatt. Norsk Rikstoto må sikre at kommisjonærene ikke etablerer sidesystem for betaling eller muligheter eller former for utsatt betaling av spill, slik at risiko for kredittspill øker.

Norsk Rikstoto avdekket etter tips våren 2017, at en kommisjonær hadde etablert et sidesystem for innlevering og gjennomføring av totalisatorspill. Daglig leder hos kommisjonæren har brukt sidesystemet til å la kunde levere spill, selv om kunden ikke hadde anledning til å møte opp i lokalet. Sidesystemet åpnet for flere former for registrering og betaling av spill slik at risiko for kredittspill økte. Dette medførte blant annet en sammenblanding av roller og økonomi. Videre ble det dokumentert ett tilfelle der spillet ble betalt for, etter at løpet var startet.

Med bakgrunn i denne saken fikk Norsk Rikstoto 27. juni varsel om vedtak med pålegg om å avvikle ulovlig praksis ved distribusjon av spill hos fysiske kommisjonærer. Norsk Rikstoto gav Lotteritilsynet tilbakemelding på varselet 15. august, der de orienterte om tiltak som umiddelbart var satt i verk mot alle kommisjonærene. I tillegg hadde både kommisjonæren og spilleren det gjaldt, bekreftet at sidesystemer som var benyttet, umiddelbart ble avvirket. Med bakgrunn i denne tilbakemeldingen, besluttet Lotteritilsynet å ikke fatte vedtak med pålegg om stans av ulovlig virksomhet.

Stikkprøvekontrollene som vi gjennomførte i forbindelse med revisjonen bekreftet at alle 17 kommisjonærer hadde mottatt informasjon om rutiner for innlevering av spill. Inntrykket var at samtlige kommisjonærer visste at spill på kreditt ikke var lov, og at det heller ikke ble praktisert. Det var tydelig at nylig utsendt brev var lest og forstått av samtlige.

Like fullt bekreftet en kommisjonær at han inntil informasjonsbrevet var mottatt, akseptert innringing av

spill, dersom spillere hadde lagt igjen bankkort eller penger. Kommisjonæren bekreftet til Lotteritilsynet at han var i ferd med å levere tilbake en rekke bankkort til kundene og han bekreftet å ha avsluttet denne praksisen. Lotteritilsynet oppfordret han til å melde dette inn som et avvik til Norsk Rikstoto.

Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon og fått bekreftet under revisjonen, at Norsk Rikstoto tar det svært alvorlig dersom risiko for kredittspill er til stede eller at kredittspill skjer. Dersom mellomregnskap eller andre systemer blir benyttet blir det vurdert som like alvorlig og de reagerer umiddelbart dersom det blir oppdaget.

Lotteritilsynet vurderer det slik at det fremdeles vil være en risiko for kredittspill selv om det blir krav om registrert spill for alle etter 1. januar 2018. Med bakgrunn i denne risikoen anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto kartlegger og iverksetter kontroller som vil avdekke om kommisjonærene ikke etterlever rutiner for innlevering av spill. Norsk Rikstoto sin kundestøtte (KS) og regionkonsulenter være viktige bidragsyttere for å sikre etterlevelse av rutiner, samt avdekke om ulovlig innlevering av spill skjer.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto opprettholder oppmerksomheten på kontroller som sikrer korrekt salg og oppfølging av spill hos fysiske kommisjonærer.

#### 4.3.2 Opplæring av ansatte hos fysiske kommisjonærer

Det fremgår av kommisjonæravtalens pkt. 2.4 at «*Kommisjonæren skal sammen med en ansatt ha deltatt på NRs grunnkurs*»

Hensynet med bestemmelsen er å sikre at kommisjonæren som skal selge Norsk Rikstotos spillprodukter gjør det på en balansert og ansvarlig måte i henhold til myndighetskrav. Kommisjonæren er ansvarlig for at alle ansatte på salgsstedet har produktkunnskaper om Norsk Rikstotos totalisatorspill.

Lotteritilsynet fikk under revisjonen forelagt kursdokumentasjon som viser innholdet i gjeldende grunnkurs for kommisjonærer. Innholdet er nylig oppdatert og inneholder noe informasjon om ansvarlig spill. Opplæringsansvarlig orienterte om hvordan kurs ble gjennomført og hva de la vekt på under opplæringen. Målet er at kommisjonæren er i stand til å svare på spørsmål fra kunder om gjeldende løpsprogram, ha generell kunnskap om spillproduktene og om å ta ansvar opp mot ansvarlig spill.

Stikkprøvekontrollene viste at kommisjonærene enten hadde deltatt på kurs eller fått opplæring av kollega eller leder. De aller fleste hadde fått tilbud om kurs i regi av Norsk Rikstoto. Det var imidlertid bare to medarbeidere som opplyste om at opplæringen de hadde deltatt på, inneholdt noe om problematisk spilleadfærd. Et generelt inntrykk var at intern opplæring retter oppmerksomheten til bruk av terminal og salg av spill. Dette kan skyldes at opplæringsmateriellet nylig er oppdatert og lite tilgjengelig for de ansatte hos kommisjonæren. Det var videre ingen som kjente til at oppdatert opplæringsmaterieell er tilgjengelig på rikstotoskolen.no eller informasjonssiden «Spillevett» som finnes på [www.rikstoto.no](http://www.rikstoto.no).

Lotteritilsynet ser at det er et forbedringsområde tilknyttet opplæring av ansatte i kommisjonærkanalen. Regionkonsulenter kan med fordel ha en mer sentral rolle i å avdekke hvilken kompetanse som mangler og opplyse om hvor oppdatert opplæringsmaterieell finnes.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto styrker opplæringen i kommisjonærkanalen for å sikre at både etablerte og nye kommisjonærer har tilstrekkelig kunnskap om negative sider ved spill.



### 4.3.3 Kommunikasjon

Det fremgår av konsesjonens pkt. 2 «*God internkontroll skal ivareta spillerens rettigheter før, under og etter løp*»

Kommisjonæravtalen pkt.1 sier at «*..kommisjonæren skal selge spillene på en balansert og ansvarlig måte.....avtalen skal klargjøre ansvar, rettigheter og forpliktelser for partene..*»

Lotteritilsynet har under revisjonen fått fremlagt dokumentasjon som viser at Norsk Rikstoto har system som skal ivareta krav til salg og oppfølging av spill i fysiske salgskanaler. Gjennomføring av stikkprøvekontrollene viste imidlertid at mye av informasjonen som er gjort tilgjengelig for Lotteritilsynet, ikke er kjent hos de ansatte hos kommisjonærene. Unntaket er sommerens informasjonsbrev som presiserer hvordan betaling av spill skal skje.

Norsk Rikstoto la frem dokumentet *Sikkerhet og ansvarlighet* i forkant av revisjonen. Dokumentet er sendt ut til alle, men var kun kjent for to av kommisjonærene. Videre er det inngått kommisjonæravtale med samtlige kommisjonærer, men innholdet i den var lite kjent hos ansatte. Dette kan skyldes at det var lenge siden avtalene var inngått eller at ansatte ikke var orientert om innholdet.

Det var kun to av kommisjonærene som så fordeler med registrert spill opp mot et ansvarlighetsrammeverk. De øvrige knyttet registrert spill til at gevinst ble direkte utbetalt til spillerens bankkonto og at spilleren ikke trengte å ta vare på spillekvitteringen. Videre var der kommisjonærer som ikke så noen fordeler med registrert spill. På spørsmål fra Lotteritilsynet svarte de fleste at plakatering, omsetning og mersalg var fokus ved besøk fra regionkonsulent.

Det er viktig at Norsk Rikstoto sørger for at informasjon om rettigheter, plikter og muligheter til å benytte seg av ansvarlighetsrammeverket rekkes ut både til kommisjonæren og spillerne. Kommisjonærene må kjenne til koblingen mellom registrert spill og ansvarlighetsrammeverket. Lotteritilsynet fikk et inntrykk av at «*Kundestøtte tipser*» fungerer som informasjonskanal, men rekkevidden er begrenset til ansatte. Videre er de nye «*Kommisjonærvettreglene*» et viktig bidrag for enkel og lett forståelig informasjon, men der er rekkevidden også er begrenset til operatørskjerm.

Ved totalisatorspill i digitale kanaler får Norsk Rikstotos kunder informasjon om uheldig spilleadfærd og spilleavhengighet under menyen «*Spillevevt*». Stikkprøvekontrollene viste at ved spill i fysiske kanaler er ikke tilsvarende informasjon tilgjengelig, og telefonnummeret til Hjelpelinjen er ikke godt synlig i lokalet slik konsesjonen krever.

Revisjonen har også vist at Norsk Rikstoto forsøker å styrke opplæringen om ansvarlig spill hos de fysiske kommisjonærene, men spørsmålet er om planlagte tiltak dekker behovet slik at kunnskap når de ansatte hos kommisjonærene. Norsk Rikstoto kan med fordel nytte ny teknologi for å formidle viktige budskap til kommisjonærer og spillerne, f.eks. DMP skjermene. Dette støttes i punkt 3.2 i kommisjonæravtalen som henviser til at informasjonssystemet DMP (digital markeds plass) skal levere kundene god og tidsriktig informasjon og profilere spillprodukter.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto gjennomfører tiltak for å sikre at viktig informasjon når frem til kunde og ansatt i kommisjonærkanalen.

## 5. Avslutning

Lotteritilsynet har kartlagt Norsk Rikstotos system for salg og distribusjon av totalisatorspill hos kommisjonærene. Videre er det kontrollert etterlevelse av hvordan Norsk Rikstoto følger opp ansatte i kommisjonærkanalen. Revisjonen viste at Norsk Rikstoto har etablert interne og eksterne kontrollaktiviteter for å sikre at salg og oppfølging av totalisatorspill skjer i henhold til krav.

Resultatet fra årets revisjon viser at Norsk Rikstoto i stor grad ivaretar spillsikkerheten ved salg og oppfølging av totalisatorspill hos de fysiske kommisjonærene. Det er sommeren 2017 iverksatt tiltak som spesielt skal sikre at risikoen for spill på kreditt er lav.

Norsk Rikstoto har presentert mål og strategi for spilldistribusjon i kommisjonærkanalen sett i lys av nye konsesjonskrav som gjøres gjeldende fra 1. januar 2018 og 1. januar 2019. Lotteritilsynet har fått informasjon om hvordan krav i konsesjonen skal operasjonaliseres og implementeres hos kommisjonærene.

Revisjonen avdekket 1 avvik, og identifiserte 3 forbedringsområder.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for korrigerende 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 selskapet vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan er 20. november 2017.



## Vedlegg 1 – Resultat fra stikkprøvekontroller

Det er foretatt stikkprøvekontroll av Norsk Rikstotos system for salg og oppfølging av totalisatorspill hos fysiske kommisjonærer. Lotteritilsynet definerte et utvalg på 17 kommisjonærer som ble besøkt og intervjuet. Alle ble spurt de samme 42 spørsmålene, samt et siste spørsmål der de kunne komme med generelle forbedringspunkter.

Utvalget var basert på:

- Omsetning
- Geografisk nærhet til totalisatorbane
- Kjede – eller selvstendig kommisjonær
- Kunnskapskommisjonær eller lykkeselement
- Fremmedspråklige kommisjonærer

Dersom kommisjonæren/ansatt ikke kunne svare på spørsmål, orienterte Lotteritilsynet om myndighetskrav i tilknytning til spørsmålet.

	Spørsmål – kontrollkriterier	Ja	Nei	Delvis	Kommentarer - funn
1.	Har du/dere gjennomgått et opplæringsprogram for salg av totalisatorspill?	17			De aller fleste har gjennomgått kurs og fått opplæring av leder eller kollega.
2.	Inneholdt opplæringen fakta om negative sider ved spill?		17		De fleste husker ikke om dette var tema
3.	Finnes det en brukermanual i lokalet?	1	16		En hadde printet ut presentasjonen som ligger på Rikstotoskolen.no
4.	Kjenner du til NRs «Spillvett» på web eller mobil?	1	16		En kjente til siden, men ikke innholdet
5.	Er oppgavene til Hjelpelinjen kjent?	7		10	De resonerte seg frem etter hjelp fra LS
6.	Vil spørsmål/henvendelse om spilleproblem bli håndtert? spillproblem? Hvordan?			17	Ville forsøke å henvise til Hjelpelinjen eller snakke med vedkommende direkte
7.	Er telefonnummeret til Hjelpelinjen godt synlig i lokalet? KRAV		17		Telefonnummeret finnes på egen side bak liten «Info» knapp nederst til høyre på DMP skjerm. Ansatte visste/trodde at telefonnummeret var på DMP skjermen
8.	Er det annen informasjon om uheldig spilleadfærd i lokalet?		17		
9.	Rutiner for overholdelse av 18 års aldersgrense? KRAV	17			Alle hadde god kjennskap til 18 års aldersgrensen og hvordan de skulle håndtere den
10.	Er spørsmål om legitimasjon en del av rutinen?	17			Alle bekreftet dette
11.	Kjenner du/dere til fordelene med registrert spill?	2	2	13	Det var kjent at gevinster gikk direkte til konto og det ikke var problem dersom spilleren mistet kvitteringen. Det var kun to som knyttet registrert spill til fastsetting av spille/taps grenser
12.	Er det mottatt skriftlig oppfordring fra NR om registrert spill?	3	10	4	Noen hadde delvis kjennskap til kampanjer og konkurranser for å fremme registrert spill



	Spørsmål – kontrollkriterier	Ja	Nei	Delvis	Kommentarer - funn
13.	Blir kundene oppfordret til å spille registrert?	10		7	Kunder blir oppfordret til å spille registrert på V spillene. Plass, Vinner, DD osv. spilles ofte uregistrert. De fleste uttrykte at de så frem til at alt spill blir registrert
14.	Har faste kunder eget system for innlevering av spill? (ringe inn spill, sms eller e-post)	1	16		
15.	Kan kunder registrere spill på kommisjonærens spillkonto?		17		
16.	Kan kunder betale inn spillepenger på forskudd? (eventuelt bankkort bak disk)	1	16		
17.	Kan kunder oppbevare pengegevinster hos kommisjonæren?	1	16		
18.	Kan kunder ringe inn spill og betale i etterkant?	1	16		
19.	Kan kunder Vippsse penger for spill til kommisjonæren?		17		
20.	Har dere mottatt informasjon om forbud mot kredittspill i senere tid?	17			
21.	Har kommisjonæren mange faste kunder (eller VIP kunder)?	13	2	2	
22.	Kjenner du til hvordan andelsspill blir opprettet?	17			
23.	Blir spillkvittering alltid utlevert direkte til spiller?	16	1		
24.	Oppbevarer kommisjonæren spillkvittering på vegne av spiller?	1	16		
25.	Blir spill(kvitteringer) sendt ut på e-post?		17		
26.	Er det etablerte rutiner for utbetaling av gevinster?	17			
27.	Kjenner du/dere til tidsfristen for utbetaling av pengegevinster? (90 dager)	4	3	10	
28.	Oppbevarer kommisjonæren gevinster for spillere?		17		
29.	Kjenner du til kommisjonæravtalen du/dere har med Norsk Rikstoto?		11	6	Inntrykket er at de har hørt om den, men at innholdet er ukjent
30.	Vet du hva du skal gjøre dersom det oppstår feil med NR utstyret? (komm.avt. pkt. 2.2)	17			Alle vil ringe Kundestøtte Norsk Rikstoto. Alle bekrefter at de får hjelp
31.	Dersom spill distribusjonen ikke skjer på en lovlig måte, vil du rapportere det? (Hvordan)	11	6		Det er kun en som vil rapportere til regionkonsulent, de andre vil ta det opp med leder eller andre medarbeidere
32.	Kjenner du til dokumentet «Sikkerhetsrutiner og ansvarlighet»?		15	2	Ikke kjent. To svarte at de kanskje hadde hørt om det
33.	Kjenner du til hvilken informasjon som ligger på DMP (digital markeds plass) skjermene?			17	Det var kjent at løps- og spilleprogram er tilgjengelig og oppdatert, utover det trengte de fleste litt hjelp til å resonere seg frem til innhold



Spørsmål – kontrollkriterier		Ja	Nei	Delvis	Kommentarer - funn
34.	Er NRs spillreglement tilgjengelig for spillerne i lokalet?	17			De fleste fant spillreglementet på DMP skjermene etter hjelp fra LS
35.	Kjenner du til hvilke spillregler som gjelder ved internasjonalt spill?			17	De fleste antar at det er norske spilleregler som gjelder
36.	Kjenner du til hvilke land NR samarbeider med?	2		15	De fleste svarte Sverige og Frankrike
37.	Vet du vilkårene for å vinne lykketalspotten i spillet 5+?	1	16		
38.	Kjenner du/dere til hva du skal gjøre om en kunde vil legge frem en klage/protest vedrørende ett totalisatorspill?			17	Alle ville ringe kundestøtte etter at de selv hadde kontrollert bongen, dersom kunden fortsatt krevde gevinst.
39.	Har du hatt besøk av NR salgskonsulent i 2017?	17			
40.	Har NR tatt kontakt med bakgrunn i unaturlig høy omsetning? (Jf. rutine oppfølging av kommisjonær)	4	13		De som svarte ja, rapporterte at de fikk telefon fra regionskonsulent som etterspurte forklaring
41.	Forsøker du å finne/verve nye kunder for NR? (hvordan)			17	De fleste driver ikke aktivt verving av nye kunder, men ønsker å selge spill
42.	Er krav om registrert spill fra 1.1.2018 kjent?	11	6		Samtlige ønsker registrert spill velkommen
43.	Generelle forbedrings tiltak??				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behov for oftere og relevant informasjon fra Norsk Rikstoto</li> <li>- Større satsing på kommisjonærkanalen</li> <li>- Øke interessen om hestesporten, få inn en «Petter Northug»</li> <li>- Registrert spill må være enkelt for kunden</li> <li>- Bedre rammevilkår/provisjon</li> <li>- Optimalisere plassering i kiosken</li> </ul> <p>Generelt gode tilbakemeldinger på godt samarbeid med Norsk Rikstoto, regionkonsulenter og Kundestøtte</p>



## Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon

Tidspunkt	Tema 6. september 2017	Deltakere
08:30 – 09:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <u>Åpningsmøte</u></li> <li>– Bakgrunn for tilsyn</li> <li>– Mål og overordna problemstillinger</li> <li>– Revisjonskriterier</li> <li>– Omfang</li> </ul>	Harald Dørum Carl Fredrik Stenstrøm Anders Johansen Katrine Torkildsby Reine Morten Halvorsen
09:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Spilldistribusjon hos fysiske kommisjonærer</li> <li>– Mål og strategi fysiske kommisjonærer</li> <li>– Ansvar og myndighet</li> <li>– Risikovurderinger og tiltak</li> <li>– Avvikshåndtering</li> </ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Anders Johansen Katrine Torkildsby Reine Tore H. Johannessen Morten Halvorsen
10:30 – 10:45	Pause	
10:45 – 12:00 Lunsj 12:30 – 13:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Internkontroll fysiske kommisjonærer</li> <li>– Løsning for registrert spill fysiske kommisjonærer</li> <li>– Distribusjon av spill i fysiske kanaler (før og etter spillrunden)</li> <li>– Ansvarlighetstiltak i fysiske salgskanaler</li> </ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Anders Johansen Katrine Torkildsby Reine Tore H. Johannessen Morten Halvorsen
13:45 – 14:00	Pause	
14:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norsk Rikstotos oppfølging av kommisjonærene</li> <li>- Opplæring</li> <li>- Kommunikasjon med kommisjonærene</li> <li>- Besøksfrekvens</li> <li>- Overvåking og etablerte kontroller</li> </ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Anders Johansen Katrine Torkildsby Reine Tore H. Johannessen Morten Halvorsen

Tidspunkt	Tema 7. september 2017	Deltakere
09:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Etterlevelse kontrolltiltak</li> <li>– Rapportering</li> <li>– Registrering av avvik</li> <li>– Oppfølging av avvik</li> </ul>	Carl Fredrik Stenstrøm Anders Johansen Katrine Torkildsby Reine Morten Halvorsen
09:30 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <u>Evaluering av distribusjon av totalitsatorspill i fysiske salgskanaler</u></li> <li>– Oppdage forbedringsområder</li> <li>– Kontinuerlig forbedring</li> </ul>	Carl Fredrik Stenstrøm, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Morten Halvorsen
10:30 – 10:45	Pause	
10:45 – 11:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Resultat fra stikkprøvekontroller</li> </ul>	Carl Fredrik Stenstrøm, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine Morten Halvorsen
11:45 – 12:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oppsummering av gjennomført revisjon</li> </ul>	Lotteritilsynet
13:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sluttmøte</li> </ul>	