

Tilsynsrapport

Norsk Rikstoto - Revisjon av
markedsføring og distribusjon av
spill gjennom elektroniske kanaler



Tilsynsrapport

Revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Rapport nr.	2 – 2019
Saknr	19/03949
Revisjonsdato	17- 18. september 2019
Foretak	Stiftelsen Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
Revisjonsteam	Tatyana Gorskaya - revisjonsleder Liv Røthe - medrevisor Frank Hoff Hana - medrevisor

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 2 – 2019 beskriver resultat etter revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler hos Norsk Rikstoto.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Rikstoto etterlever krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

I revisjonen har det vært sentralt å belyse Norsk Rikstotos forståelse av retningslinjer for markedsføring samt etablering av markeds mål, strategi og gjennomføring av markedsføringsaktiviteter. Videre har revisjonen kontrollert om Norsk Rikstotos markedskommunikasjon og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler er i samsvar med myndighetskravene.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto har et fungerende kvalitetssystem som sikrer etterlevelse av krav til markedsføring i egne distribusjonskanaler og hos eksterne samarbeidspartnere. Revisjonen har også vist at Norsk Rikstoto jobber systematisk med forbedringer og har pågående prosjekt som vil sikre kunnskapsbasert tilnærming til markedsføring.

Revisjonen avdekket ett avvik.

Norsk Rikstoto bruker en formulering i en Twitter re-post som antyder at pengespill fremmer løsning på finansielle problemer. Dette anses som brudd på pkt. 2.7 i retningslinjer for markedsføring.

Lotteritilsynet har tre merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto sørger for at alle ekspertene sikre at nettsidene inneholder korrekt informasjon om spilltilbudet. Dersom en ekspert hevder at han er bedre enn andre, bør dette kunne dokumenteres.
2. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer at informasjon om

spilleregler, vinnerejanser og spillvett er tilgjengelig hos e-kommisjonen Trotting.no

3. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenker til «Spilleregler», «Spillvett», «Vinnerejanser» hos sine e-kommisjoner, slik at informasjonen blir lett tilgjengelig hos alle digitale samarbeidspartnere til Norsk Rikstoto.

Førde, 5. november 2019

Tatyana Gorskaya
rådgiver



Frank Hoff Hana
seniorrådgiver



Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	5
3. Revisjonskriterier	6
3.1 Forskrift om totalisatorspill	6
3.2 Konesjon til Stiftelsen Norsk Rikstoto	6
3.3 Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping og Norsk Rikstoto	7
3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	7
3.5 Norsk Rikstoto sitt kvalitetssystem	8
4. Resultat	8
4.1 Generelt	8
4.2 Avvik	10
4.2.1 Spill som løsning av finansielle problemer	10
4.3 Merknader	11
4.3.1 Informasjon fra eksperter	11
4.3.2 Link til spillvett og spilleregler hos en e-kommisjonær	11
4.3.3 Standardisering av informasjon hos e-kommisjonærer	11
5. Avslutning	12
Vedlegg 1 – Stikkprøvekontroller	13
1. Kontroll av markedsføring	13
1.1 Kontroll av e-kommisjonærer	13
1.1.1 Dokumentasjon for merknader	18
1.2.1 Dokumentasjon for avvik	23
2. Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	24
2.1 Kontroll av e-kommisjonærer	24
2.2 Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon	27
Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon	29

1. Innledning

Den norske enerettsmodellen er begrunnet i hensynet om å beskytte sårbare grupper og spilleavhengige. Modellen er i samsvar med EU og EØS rettens forståelse av hvilke avgrensninger som kan foretas i lys av retten til fri flyt av varer og tjenester.

Et sentralt hensyn ved utforming av regelverket for markedsføring er å styrke vernet for sårbare spillere. Retningslinjene for markedsføring inneholder en rekke føringer som skal sikre ansvarlig markedsføring, men for at de lovlige aktørene skal være et attraktivt alternativ til ulovlige spilltilbydere åpnes det for at det markedsføres i et visst omfang.

Likefullt slår både Stortingsmeldingen¹ og EU rettspraksis² fast at markedsføringen ikke må finne sted i større grad enn det som er nødvendig. Dette innebærer at Norsk Rikstoto må forholde seg til denne nødvendighetsavgrensningen og sikre at omfanget av markedsføringen må kunne grunngis ut fra kanaliseringshensyn.

Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Rikstoto i sin markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ivaretar målet om at totalisatorspill skal foregå i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet.

Norsk Rikstotos forståelse og praktisering av regelverket for markedsføring, samt deres arbeid med strategi, målfastsettelse og ansvar på området har vært sentrale temaer under revisjonen. Videre har revisjonen kontrollert om Norsk Rikstotos distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler er i samsvar med myndighetskravene.

Målet med revisjonen var å evaluere om Norsk Rikstoto etterlever krav som fremgår av regler for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedproblemstillinger:

- Hvilke kontroller har Norsk Rikstoto etablert for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler;
- Ivaretar kontrollene krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler;
- Om de etablerte kontrollene etterleveres av Norsk Rikstoto.

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner hos Norsk Tipping ble oversendt til selskapet 18. januar 2019. Norsk Rikstoto mottok varsel om revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler den 28. mai 2019. Varselet spesifiserte hvilken dokumentasjon vi ønsket oversendt. Dato til stedlig revisjon ble flyttet til 17.- 18. september 2019 i samråd med Norsk Rikstoto. Det oppdaterte varselet ble sendt 11. juli 2019.

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

¹ St.Mld. 12 «Alt å vinne»

² C-347/09 Dickinger & Ømer

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av stiftelsens strategi, markedsføringsmål og budsjett for markedsføring
- Kontroll av organisasjonens praksis rundt nødvendighetskriteriet
- Kontroll av informasjon om vintersannsynlighet
- Gjennomgang av risikostyringsprosesser, avvikshåndtering, interne revisjoner og arbeid med kontinuerlig forbedring
- Kontroll av markedskommunikasjon gjennom betalte og egne distribusjonskanaler
- Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

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 lov, forskrifter, retningslinjer, regler og andre regulatoriske føringer.
- 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 som beskriver hvilke tiltak Norsk Rikstoto vil iverksette for å utbedre påviste avvik.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til avvik. Ved merknad bes det også om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av endelig 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 rapporten blir om Norsk Rikstotos etablerte system for markedsføring og distribusjon av spill på elektroniske kanaler kan anses som «betryggende».

3.2 Konesjon til Stiftelsen Norsk Rikstoto

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 14. oktober 2016, i henhold til lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven), gitt konsesjon til å arrangere totalisatorveddemål.

Norsk Rikstoto skal i henhold til spilleregler fastsatt av departementet avholde og formidle totalisatorspill i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av totalisatorspill. I denne revisjonen har vi satt søkelys på følgende vilkår:

Punkt. 2 Krav til internkontroll

Etablere rutiner for å sikre at Norsk Rikstoto implementerer de krav som følger av lov, forskrift, konsesjon og spilleregler.

Punkt. 3 Tiltak som reduserer risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet

Markedsføring av spill skal skje i henhold til retningslinjer fastsatt av LMD.

Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig på Norsk Rikstotos nettsider og ellers være tilgjengelige der spill tilbys

Telefonnummer og link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler

Stikkprøvekontrollene er avgrenset til distribusjon av spill i digitale kanaler (Internett, mobil m.v.)

3.3 Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping og Norsk Rikstoto

Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto, fastsatt av Kulturdepartementet og Landbruksdepartementet 19. november 2014, endret 3. juli 2019.

Etter totalisatorloven har Norsk Rikstoto enerett til å tilby totalisatorspill i Norge. Selskapet er underlagt markedsføringsloven, tilsvarende som tilbydere av andre varer og tjenester. Forbrukerombudet fører tilsyn med at markedsføringsloven blir fulgt. I tillegg er selskapet 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 å forebygge risiko for problematisk spilleadferd.

Et overordnet krav til markedsføringen fra Norsk Rikstoto er at den ikke skal gå lenger enn det som er nødvendig for å kanalisere folks spillelyst fra det ulovlige pengespillmarkedet inn mot Norsk Rikstoto sine totalisatorspill. Det følger av kanaliseringshensynet at Norsk Rikstoto må foreta vurderinger av hva som er et nødvendig omfang og innhold i markedsføringen. Sentrale hensyn ved fastleggingen av nødvendig nivå på markedsføringen er behovet for å forebygge spilleavhengighet og hensynet til å møte konkurransen fra utenlandske uregulerte spilloperatører.

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.

Det følger av markedsføringsloven § 6, 3. ledd at «Dersom en handelspraksis er rettet til en bestemt forbrukergruppe, eller dersom bare en klart identifiserbar gruppe av forbrukere er særlig sårbare på grunn av psykisk eller fysisk svakhet, [...] og den næringsdrivende burde ha forstått dette, vurderes praksisens urimelighet ut fra den aktuelle forbrukergruppens perspektiv». Lotteritilsynet legger til grunn at personer med problematisk spilleadferd er en slik klart identifiserbar gruppe av forbrukere under bestemmelsen.

Det følger videre av markedsføringsloven § 6, 4. ledd at «En handelspraksis er alltid urimelig dersom den er villedende etter § 7 eller 8 ...». Hvorvidt markedsføring av pengespill er villedende etter retningslinjer for markedsføring, må følgelig vurderes ut fra perspektivet til sårbare spillere som kan ha problematisk spilleadferd.

3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

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

Reglementet omhandler den tekniske gjennomføringen av Norsk Rikstoto sin distribusjon av totalisatorspill gjennom elektroniske kanaler. Formålet med reglene er å sikre at distribusjon av spill gjennomføres på en samfunnsmessig forsvarlig måte med sikte på å begrense uheldig spilleadfærd. Distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler skal gi like god sikkerhet og beskyttelse som distribusjon gjennom fysiske kanaler (fysiske kommisjonærer).

Norsk Rikstoto skal gi informasjon om spilleavhengighet til spillerne. Spillere skal få informasjon om at spill kan være avhengighetsskapende. Det skal videre opplyses om steder hvor man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet. Norsk Rikstoto skal også informere om iverksatte tiltak for å forebygge uønsket spilleadfærd.

Norsk Rikstoto skal legge til rette for at den enkelte spiller selv må sette en personlig grense på egen innsats i en definert tidsperiode, og gi spillerne tilgang på egen spillhistorikk som viser total innsats og gevinst i en angitt periode.

3.5 Norsk Rikstoto sitt kvalitetssystem

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

4. Resultat

4.1 Generelt

Norsk Rikstoto har utarbeidet en mål- og strategiplan for virksomheten for perioden 2017 – 2020. Både ambisjoner, strategiske mål og hovedmål for organisasjonen er definert. Norsk Rikstoto har vist at strategien ligger i bunn og blir brukt i det i daglige arbeidet i organisasjonen.

Ledelsen i Norsk Rikstoto understrekte at de er inne i en krevende periode der utfallet av drøftinger på flere områder kan være med å endre vilkårene for totalisatorspillet i Norge. Norsk Rikstoto har redegjort for at arbeid med ny mål- og strategiplan er satt på vent inntil de har mottatt avklaringer om fremtidige rammebetingelser for totalisatorspillet. I påvente av disse avklaringene opprettholder Norsk Rikstoto målet om å øke aktive kunder og kartlegge nye målgrupper og det er lagt frem dokumentasjon som viser hvordan dette skal gjennomføres.

Som følge av denne usikkerheten har Norsk Rikstoto valgt å redusere innsatsen og kostnader til betalt markedsføring. Det har også vært endringer i ledergruppen i 2019 og stillingen som direktør i Norsk Rikstoto og stillingen som kommersiell direktør er lyst ut. Konstituert direktør Camilla Garmann understrekte at selv om de tilsette opplever en vanskelig situasjon og et stort arbeidspress, stiller alle opp og oppgaver løses som før.

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen blitt presentert for et omdømmeprojekt som stiftelsen jobber med. Målet med prosjektet er å bryte ned barrierer og øke omdømme både til Norsk Rikstoto og hestesporten, slik at forbrukerne får vite hvor overskuddet går, og synliggjøre hestens verdi i det norske samfunnet.

Et overordnet krav som fremgår av retningslinjene for markedsføring og som har sin forankring i EU/EØS rettspraksis sier at markedsføringen ikke skal gå lenger enn det som er nødvendig for å kanalisere folks spillelyst fra det uregulerte pengespillmarkedet. Det følger av kanaliseringshensynet at Norsk Rikstoto må foreta vurderinger av hva som er et nødvendig omfang og innhold i markedsføringen. Sentrale hensyn ved fastleggningen av nødvendig nivå på markedsføringen er behovet for å forebygge spillavhengighet og hensynet til å møte konkurransen fra utenlandske uregulerte spilloperatører.

Lotteritilsynet er tilfreds med den dokumentasjonen som er lagt frem av Norsk Rikstoto under revisjonen. Norsk Rikstoto har god forståelse av måling av omfang og at innholdet må være forsvarlig for å begrense uheldig spilleadfærd og overdrevet spill. Når nødvendig nivå blir vurdert ser de samlet på all markedskommunikasjon i alle kanaler, både betalt og ikke betalt.

Lotteritilsynet mener at i forhold til markedsføring, ligger Norsk Rikstoto på et nivå som ikke er i strid med «Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto», pkt. 3.1. De har videre kommentert at i lys av dagens økonomiske situasjon, er budsjettet for markedsføring marginalt, og de er nødt til å se nøye på hvilke kanaler som gir best effekt. Utviklingen av mediakjøp fra 2010 viser at den har vært stabil frem til 2019. Man må imidlertid ta høyde for at Norsk Rikstotos mediebudsjett er vesentlig lavere i 2019 enn i 2018.

Når det gjelder markedsføring via egne kanaler, er det kommunikasjonsplanen som setter rammene for hvilke kundesegmenter som skal få hvilke budskap, hvor ofte og i hvilke kanaler. Dette dokumentet er utarbeidet med utgangspunkt i et langsiktig kundeperspektiv, og er veiledende for alle e-post og SMS-utsendelser til Norsk Rikstoto sine kunder. Videre informerte Norsk Rikstoto om et nytt verktøy som de bruker for å måle CRM-markedsføring. Lotteritilsynet kom frem til at markedsføring via egne kanaler ligger på et nivå som ikke er i strid med myndighetskrav.

Lotteritilsynet fikk presentert et omdømmeprojekt som Norsk Rikstoto jobber med. Målet er å bryte ned barrierer og øke omdømme både til Norsk Rikstoto og hestesporten slik at nye målgrupper får vite hva overskuddet fra spillet går til og synliggjøre hvilken verdi hesten har i samfunnet.

Videre viste revisjonen at Norsk Rikstoto har et etablert verktøy for risikovurderinger som er tilpasset organisasjonens størrelse. Verktøyet er tatt i bruk av Kommersiell seksjon, og risikovurderinger er innlemmet i den daglige driften. Det er også etablert et kvalitetssystem som sikrer at risikoreduserende tiltak blir fulgt opp. Revisjonen har imidlertid visst at risikovurderinger er ikke brukt i strategisk arbeid på seksjonsnivå.

Når det gjelder hendelses- og avvikshåndtering, har revisjonen vist at stiftelsen har et velfungerende avvikssystem og bra rapporteringskultur. Antall rapporterte avvik har økt, men kan forklares med en økt bevissthet om rapportering av hendelser. Vi vil også bemerke at Norsk Rikstoto har gode rutiner på å informere Lotteritilsynet om alvorlige hendelser.

Lotteritilsynets kontroll av markedsavdelingen, viste at Norsk Rikstoto jobber aktivt for å sikre best mulig styring og kontroll med markedsaktivitetene. Norsk Rikstoto har utarbeidet prosedyrer og instruksjoner for sin markedskommunikasjon som skal sikre at prosessen blir planlagt og gjennomført på en hensiktsmessig måte. Norsk Rikstoto har plassert ansvar for nødvendige prosesser for gjennomføring av markedsaktiviteter og revisjonen viste at dette var godt forankret i organisasjonen. Markedsavdelingens ansatte har opparbeidet seg kompetanse om hvordan spill kan fremmes på en ansvarlig måte og utviser forsiktighet i utforming og operasjonalisering av markedsaktiviteter. Revisjonen viste at Norsk Rikstoto overvåker og rapporterer på markedsaktiviteter i faste ukentlige statusmøter i samarbeid med kommersiell avdeling.

Kontroll av sosiale medier viste at Norsk Rikstoto har et bevist forhold til hvilken informasjon som distribueres ulike sosiale mediene. Norsk Rikstoto er aktiv i sosiale media og har ulike mål og strategi for aktiviteter i ulike kanaler. De er bevisste på hva de formidler for å skape kjennskap og lojalitet til Norsk Rikstoto. Facebook er en breddekanal som anvendes både til driftsmeldinger, markedsføring av spill, men

og korte filmsnutter relatert til sporten og overskudd til formålet. Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstotos bruk av sosiale medier har imidlertid avdekket et innlegg på Twitter-konto som anses som brudd på retningslinjer for markedsføring, se punkt 4.2.1.

Norsk Rikstoto har også fortalt om sitt arbeid med programmatisk kjøp, som er en av de vanligste metodene for å kjøpe bannerannonser.

Norsk Rikstotos eksterne samarbeidspartnere, herunder e- kommisjonærer og fysiske kommisjonærer er underlagt retningslinjene for markedsføring. I dag har Norsk Rikstoto 20 e- kommisjonærer som markedsfører og distribuerer totalisatorspill for Norsk Rikstoto. Det blir gjennomført oppfølgingsmøter med samtlige kommisjonærer to ganger i året, der forståelse av retningslinjene for markedsføring og spill i elektroniske kanaler blir gjennomgått. E-kommisjonærene sender ut nyhetsbrev til kundene som blir kontrollert av Norsk Rikstotos ansatte opp mot myndighetskrav.

Gjennomførte kontroller avdekket at noen eksperter markedsfører seg som «de beste». Vi vurderer det at en slik markedsføring ikke gir tilstrekkelig informasjon om hva vedkommende er best i, se merknad punkt 4.3.1.

Norsk Rikstoto har videre fortalt om sitt arbeid med kontinuerlig forbedring, som foregår løpende, på prosjektnivå og i ukentlige avdelingsmøter. Norsk Rikstoto har ikke egne prosesser for innovasjon, men størrelsen på organisasjon og tett samarbeid mellom avdelinger, gjør at er det enkelt å komme med forslag til forbedringer og diskutere disse med kollegaer.

Gjennomgang av selskapets betalt markedsmateriell avdekket ingen brudd på retningslinjer for markedsføring. Norsk Rikstoto etterlever myndighetskrav på dette område og er bevisst på sitt samfunnsansvar.

Samlet sett viste revisjonen at Norsk Rikstoto har et veletablert kvalitetsstyringssystem som klargjør sammenhengene i virksomhetens prosesser for planlegging, operasjonalisering, kontroll og oppfølging av totalisatorvirksomheten. Revisjonen viste at ansvar for løpende prosesser for markedskommunikasjon, er plassert og blir brukt av ansatte på en måte som ivaretar konsesjonens krav til internkontroll.

4.2 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket ett avvik.

4.2.1 Spill som løsning av finansielle problemer

Det følger av punkt 2.7 i retningslinjer for markedsføring at *«markedsføringen må ikke ha slikt innhold at det fremstår som at deltakelse i spill fremmer ... en løsning på finansielle problemer»*.

Bestemmelsen innebærer at forbrukeren ikke skal oppfordres til spille for å dekke gjeld, komme seg ut av vanskelig økonomisk situasjon eller forbedre sin privatøkonomi.

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos Twitter-konto avdekket et innlegg hvor følgende melding ble publisert 19. august 2019: *«Hver uke leverer Vinnerbongen gratis tips og vurderinger til V75 Bonus på Bjerke. De som fulgte tipsene og leverte forslaget tirsdag trenger ikke å tenke på kredittkortregning.»* Innlegget «Gratis tips ga 40 000» var en re-post fra ekspert siden Vinnerbongen.

Etter Lotteritilsynets vurdering antyder formuleringen «trenger ikke å tenke på kredittkortregning lenger» at spillere som fulgte tipset fra eksperten kunne benytte gevinsten til å nedbetale eventuell kredittkortgjeld, som etter vår vurdering er «en løsning på finansielle problemer».

Lotteritilsynet anser at innholdet i Twitter-meldingen og re-post fra ekspertsiden Vinnerbongen er brudd på punkt 2.7 i retningslinjer for markedsføring.

4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert tre forbedringsområder.

4.3.1 Informasjon fra eksperter

Lotteritilsynets kontroll av e-kommisjonærens nettsider avdekket at noen eksperter beskriver seg selv med formuleringer som «de beste», «beste på tilbakebetalingsprosent» og «aller best av de beste».

Gjennomførte kontroller viste at det ikke blir gitt informasjon til forbrukerne hva er disse ekspertene best i, hvorfor nettopp denne eksperten er den beste og hvordan dette kan dokumenteres. Samtidig kan formuleringene som «beste på tilbakebetalingsprosent» og «gevinstandel på over 100%» skape visse forventninger hos forbrukerne, sett i lys av at det mangler informasjon om forholdet mellom innsats og gevinst i slike innlegg.

Kontrollen viste at flere eksperter hadde innlegg som var velbalanserte, hvor det henvises til konkrete resultater, erfaringer og kåringer, uten at det påstås at de er «de beste». Lotteritilsynet finner at en slik forskjell i markedsføring blant ekspertene kan fremstå som urimelig og ubalansert mot de ekspertene som ikke kaller seg selv som «de beste», men istedenfor referer til sin erfaring og gode resultater.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto sørger for at alle ekspertene kommer med forståelig, presis og vesentlig informasjon på sine nettsider. Vesentlige opplysninger kan ikke utelates og ekspertene må sikre at bakgrunnsinformasjon er tilgjengelig for kundene, spesielt om tilbakebetalingsprosent. Dersom en ekspert hevder at han er bedre enn andre, må det komme frem hvorfor og hvordan det kan dokumenteres.

4.3.2 Link til spillvett og spilleregler hos en e-kommisjonær

Under Lotteritilsynets kontroll av e-kommisjonærene sine nettsider ble det avdekket at Trotting (trotting.no) manglet linker til spilleregler, spillvett og vinnerejanser.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer at informasjon om spilleregler, vinnerejanser og spillvett er tilgjengelig hos e-kommisjonæren Trotting.no

4.3.3 Standardisering av informasjon hos e-kommisjonærer

Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 6, 2. ledd regulerer krav til informasjon om muligheter for råd og hjelp for spillere med spilleavhengighetsproblemer ved distribusjon av spill.

Formålet med bestemmelsen er at spillere som er i risikogruppen eller har problemer med spill, enkelt skal finne frem til hensiktsmessig informasjon om spilleavhengighet.

Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 4, 1. ledd regulerer krav til at spilleregler skal være tilgjengelig i elektronisk form.

Retningslinjer for markedsføring § 2.2 sier at vinnersjansene skal være tilgjengelig på Internett og tilrettelagt for alle mobile plattformer.

Lotteritilsynets stikkprøvekontroller viste at e-kommisjonærene har ulike løsninger for opplasting og plassering av «Spillvett», «Spilleregler», «Vinnersjanser», samt ulikt begrepsbruk. Denne merkingen bør etter vår oppfatning standardiseres og være lik i alle selskapets salgskanaler slik at brukerperspektivet blir ivaretatt på en god måte.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenke til «Spillvett», «Spilleregler», «Vinnersjanser» hos sine e-kommisjonærer, slik at informasjonen blir lett tilgjengelig hos alle selskapets digitale samarbeidspartnere. Lotteritilsynet har også merket tilsvarende trend hos Norsk Tipping, og kommet med den samme anbefaling.

5. Avslutning

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Rikstoto etterlever krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Lotteritilsynet har gjennomført kontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon i egne distribusjonskanaler og hos e-kommisjonærene.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto har internkontroll som sikrer etterlevelse av krav til markedsføring i egne distribusjonskanaler og hos eksterne samarbeidspartnere. Revisjonen viste også at Norsk Rikstotos kvalitetsstyringssystem er operativt og fungerer som verktøy for sentrale prosesser ved planlegging, operasjonalisering, kontroll og oppfølging av markedsføringsaktiviteter.

Revisjonen avdekket imidlertid at Norsk Rikstoto må etablere ytterligere kontrollaktiviteter som sikrer at kravene til markedsføring ivaretas i egne distribusjonskanaler, spesielt når det gjelder re-posting av innlegg. Kontroll av e-kommisjonærenes spillsider og Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon avdekket ett avvik knyttet til retningslinjer for markedsføring.

Revisjonen har også identifisert tre 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 for oppfølgingen. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er innen 3. desember 2019.

Vedlegg 1 – Stikkprøvekontroller

1. Kontroll av markedsføring

Det er foretatt stikkprøvekontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon for perioden november 2018 – august 2019. Gjennomførte stikkprøver er kontrollert opp mot følgende krav i 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 vannersannsynlighet).
- 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 deltagelse 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).

1.1 Kontroll av e-kommisjonærer

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Nettavisen	http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Dagbladet	http://www.dagbladet.no/hestesport/	Siden er ute av drift	
VG	http://trav.vg.no/	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Objektservice	http://objektservice.no/	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Sol	http://www.sol.no/	Ingen spillmuligheter	
ABC Start siden	http://tjenester.startsiden.no/trav	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Radsoft	https://www.radsoft.eu/no/totopro/?link=link-home	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Trotting	http://trotting.no/	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Merknad 2 – Lotteritilsynet anbefaler å iverksette tiltak som sikrer at

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		<ul style="list-style-type: none"> - Mangler Spilleregler, spillvett og vinningsjanser ligger på framsiden, og heller ikke under «spill her». Kommer ikke fram før man har trykket for å spille 	informasjon om spilleregler, vinningsjanser og spillvett er tilgjengelig hos e-kommisjonæren Trotting.no
Vinnerbongen	http://vinnerbongen.no/	<p>Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lever spill – funker ikke under «resultater», men funker på fremsiden 	Ingen avvik eller merknad
Joker Software	http://www.jokersystemet.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Stanghjørnet	http://stanghjørnet.no/	<p>Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lotteritilsynet ser at noen eksperter markedsfører seg som «de beste». Vi finner at en slik markedsføring ikke gir tilstrekkelig informasjon om hva er man best i: analyser, tilbakebetalingsprosent, kommunikasjon med kunder, eller alt sammen? Når en ekspert påstår at man har en gevinstandel på over 100%, skaper det en viss forventning hos en kunde. Samtidig hvor urimelig blir en slik markedsføring mot de andre ekspertene, som markedsfører uten å påstå at de er de beste, men samtidig 	Merknad 1 - Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto sørger for at alle ekspertene kommer med forståelig, presis og vesentlig informasjon på sine nettsider. Vesentlige opplysninger kan ikke utelates og ekspertene må sikre at bakgrunnsinformasjonen er tilgjengelig for kundene, spesielt om tilbakebetalingsprosent. Dersom en ekspert hevder at han er bedre enn andre, må det komme frem hvorfor

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		henviser til gode resultater og sin erfaring.	og hvordan det kan dokumenteres
Trav24	http://trav24.no/	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Stallskriket Media Fon	https://stallskriket.no/	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring: <ul style="list-style-type: none"> - Spilleregler, spillvett og vinnnersjanse ligger ikke direkte på framsiden, men under fanen «Regler og ansvar». Formattering, farger, logo er ikke harmonisert med de øvrige kommisjonærer og ligger heller ikke på den første fane man åpner 	Merknad 3 - Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenker til «Spilleregler», «Spillvett», «Vinnnersjanse» hos sine e-kommisjonærer, slik at informasjonen blir lett tilgjengelig hos alle digitale samarbeidspartnere til Norsk Rikstoto.
	https://www.stallskriket.com/spill/index.php	Kontrollert innhold på e - kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring: <ul style="list-style-type: none"> - Denne siden derimot har alle linker på fremsiden, bruker NR farger/logo mv., alle linker er på plass. Linker navigerer imidlertid til https://www.rikstoto.no/Nyttig-informasjon/Regler- 	

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		og-ansvar/Ansvarlig-spill men ikke spillvett osv., som hos andre e-kommisjonærer	
Travfakta	http://www.travfakta.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
DMH	www.travtjansten.no	<p>Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spilleregler, spillvett og vinnerejansje ligger nesten usynlig over boksen med NR sitt emblem og Spill her. Formattering er uheldig da teksten går utenfor boksen. - Lotteritilsynet ser at noen eksperter markedsfører seg som «de beste». Vi vurderer det slik at slik markedsføring gir ikke tilstrekkelig informasjon hva er de best i: analyser, tilbakebetalingsprosent, kommunikasjon med kunder, eller alt sammen? Når en ekspert påstår at man har en gevinstandel på over 100%, skaper det en viss forventning hos en kunde. Samtidig hvor urimelig blir en slik markedsføring 	<p>Merknad 3 – (samme som ovenfor) Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenker til «Spilleregler», «Spillvett», «Vinnerejansjer» hos sine e-kommisjonærer, slik at informasjonen blir lett tilgjengelig hos alle digitale samarbeidspartnere til Norsk Rikstoto.</p> <p>Merknad 1 - Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto skal sørge for å sikre velbalansert markedsføring hos eksperter, og at informasjonen som gis på ekspertenes nettsider er klar, utvetydig forståelig og at vesentlige opplysninger ikke utelates. Dette innebærer at</p>

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		<p>mot de andre ekspertene, som markedsfører uten å påstå at de er de beste, men samtidig henviser til gode resultater og sin erfaring.</p>	<p>ekspertene må sikre at bakgrunnsinformasjonen er tilgjengelig for kunder, spesielt informasjon om tilbakebetalingsprosedyre, hvorfor nettopp denne eksperten er den beste, hva vedkommende er best i og hvordan kan det dokumenteres.</p>
Plutos	www.itoto.no	<p>Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spilleregler, spillvett og vinnerejanse ligger på framsiden, men litt annerledes formattering og plassering. - Nettsiden mangler i tillegg kontaktinformasjon eller informasjon om e-kommisjonæren. - Lotteritilsynet ser at noen eksperter markedsfører seg som «de beste». Vi vurderer det slik at slik markedsføring gir ikke tilstrekkelig informasjon hva er de best i: analyser, tilbakebetalingsprosent, kommunikasjon med kunder, eller alt sammen? Når en ekspert påstår at man har en gevinstandel på over 100%, skaper det en viss forventning hos en kunde. Samtidig hvor urimelig blir en slik markedsføring mot 	<p>Merknad 3 – (samme som ovenfor) Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenker til «Spilleregler», «Spillvett», «Vinnerejanse» hos sine e-kommisjonærer, slik at informasjonen blir lett tilgjengelig hos alle digitale samarbeidspartnere til Norsk Rikstoto.</p> <p>Merknad 1 - Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto skal sørge for å sikre velbalansert markedsføring hos eksperter, og at informasjonen som gis på ekspertenes nettsider er klar, utvetydig forståelig og at vesentlige opplysninger ikke utelates. Dette innebærer at</p>

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		de andre ekspertene, som markedsfører uten å påstå at de er de beste, men samtidig henviser til gode resultater og sin erfaring.	ekspertene må sikre at bakgrunnsinformasjonen er tilgjengelig for kunder, spesielt informasjon om tilbakebetalingsprosedyr, hvorfor nettopp denne eksperten er den beste, hva vedkommende er best i og hvordan kan det dokumenteres.
Travbet TV	https://www.travbet.tv/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Trav365.no	http://www.trav365.no	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring: <ul style="list-style-type: none"> - Spilleregler, spillvett og vinningsjanseligger ikke på framsiden. 	Merknad 3 – (samme som ovenfor) Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenker til «Spilleregler», «Spillvett», «Vinningsjanser» hos sine e-kommisjonærer, slik at informasjonen blir lett tilgjengelig hos alle digitale samarbeidspartnere til Norsk Rikstoto.
Øvrevoll Galoppbane	http://www.ovrevollgalopp.no/spillsejter	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad

1.1.1 Dokumentasjon for merknader

Merknad 1 – Informasjon fra Ekspertene



Travtjänsten

Sveriges främsta travexperter - nu i Norge! Sedan 1993 har Travtjänsten levererat en rad miljonvinster och är Sveriges högst rankade tipstjänst. Redaktionen består av travets ledande analytiker och spelexperter. Man har alltid minst en man på varje bana, har en nära relation med kuskar och tränare, samt följer värmningar på plats för att få med all viktig sista-minuten information. "Spill med de beste - spill med

Liker 8 !"



Plutos AS

Plutos utvikler og lanserer snart tjenesten iToto.no. Teamet består av Espen Løberg som har vært her hele tiden, Kristian Gimmingsrud som er ny i teamet men langt fra ny på eksperten, og Geir Strømsvaag. Vi samarbeider om analysen men konklusjonene vi drar kan være forskjellige. To av de siste tre årene har vi oppnådd en gevinstandel på over 100% og med det vært aller best av de beste i disse årene. Plutos

Liker 12 for deg



Stanghjørnet AS

Jan Petter Lillelien er innehaver og har vært med helt siden oppstarten av Norsk Rikstoto i 1982. Vi har siden starten av Eksperten i 2013 vært blant aller de beste på tilbakebetalingsprosent. Besøk oss på stanghjørnet.no og facebook.

Liker 16

Merknad 2 - Link til spillvett og spillregler hos en e-kommisjonær

Trotting <http://www.trotting.no/> – manglende informasjon om spillregler, spillvett, vinnerjanser

Spill her

The screenshot shows the Trotting.no website interface. At the top, there are login fields for 'Brukernavn' and 'Passord', and buttons for 'Logg inn', 'Glemt passord?', and 'Bli nettspiller'. Below this is a table of races with columns for 'Dato', '1. Løp', 'Bane', and 'Spill'. The selected race is '14.09.2019 14:10 Sørlandet (ST/06 - Trav)' with 'V75 V5A V4 DD V' as the betting options. Below the race table, there are buttons for 'Sørlandet lørdag 14.09', 'Dagens dobbel', 'Trippel', 'Tvinging', 'V/P', 'Lyntoto', and 'Lynbanker'. The main area shows 'Avd. Avd 1' with a 'Oppdatert: 14.9.16.30' timestamp. It lists 'Forventet start 16:50 | 2140m | Autostart | Omsetning: 386 970'. Below this is a table of 'DD Odds' with columns for 'Nr', 'DD-1', 'Nr', 'DD-2', and 'Odds'. The table lists various horses and their odds, such as '7 Patent Leather (US) 4 Coktail Gun M.E. 5,11'.

Trotting nyhetsbrev:

E-postadresse

Meld meg på

The screenshot shows a mobile app interface for Trotting. It features three betting cards. The first card is for 'DD Sørlandet 1' with a 'Dagens Dobbelt' logo and a '2/4' odds indicator. The second card is for 'DD Bolinas 1' with a 'Dagens Dobbelt' logo and a '4/4' odds indicator. The third card is for 'V6 JACKPOTGULLET 56' with a 'V6' logo and a '3/4' odds indicator. Each card displays the race name, date, time, and a 'Spill nå' button. The total bet amount is shown as 'kr 505' for the first two cards and 'kr 1195' for the third card. The app is branded with 'EKSPERTEN SPILL MED DE BESTE!' at the bottom.

Merknad 3 - Standardisering av informasjon hos e-kommisjonærer

– DMH <http://www.travtjansten.no/> - formattering

The banner features the 'RIKS TOTO' logo on the left, followed by the text 'SPILL HER' in large, bold letters. To the right, there are navigation links: 'Avtale om registrert spill', 'Spillreglement', 'Spillvett', and 'Vinnerjanser'.

Plutos <https://itoto.no/> -formattering og informasjon om e-kommisjonæren/kontaktinformasjon

Kommersielt samarbeid med Norsk Rikstoto [Vilkår & Betingelser](#) [Avtale om registrert spill](#) [Spillreglement](#) [Ansvarlig spill](#) [Vinnerjanser](#)

– Stallsriket <https://stallsriket.no/> - formattering

REGLER OG ANSVAR

Her har vi samlet noen **viktige** lenker!

Ansvarlig spill

[KLIKK HER](#)

Spillreglement

[KLIKK HER](#)

Nyhetsbrev

[KLIKK HER](#)

Avtalevilkår

[KLIKK HER](#)

Vinnersjanser

[KLIKK HER](#)

Kommisjonær?

[KLIKK HER](#)

Diverse (funn som er ikke gitt som merknader):

- Travbet TV – 2 bokser der man kan spille



- Vinnerbongen - Lever spill – funker ikke under fane «Resultater», men funker på fremsiden



1.2 Kontroll av egne distribusjonskanaler

Distribusjons-kanal	URL	Kommentar	Konklusjon
Hjemmeside	https://www.riktoto.no/	Kontrollert innhold på Norsk Rikstotos egen spillside på WEB opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Mobilapplikasjon	Mobil.riktoto.no	Kontrollert innhold på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon opp mot retningslinjer for markedsføring	Ingen avvik eller merknad
Facebook	https://www.facebook.com/norskriktoto/	Kontrollert innhold på Facebook profilen til Norsk Rikstoto opp mot retningslinjer for markedsføring for perioden november 2018 – august 2019	Ingen avvik eller merknad
Twitter Norsk Rikstoto	https://twitter.com/Norsk_Riktoto @Norsk_Riktoto	Kontrollert innhold på Twitter kontoen til Norsk Rikstoto opp mot retningslinjer for markedsføring for perioden november 2018 – august 2019 <ul style="list-style-type: none"> - Norsk Rikstoto bruker en formulering i en Twitter re-post som antyder at spilleren kan ha kredittkortgjeld, og dersom man ville fulgt tipsene fra eksperten og levert forslaget, ville det løst finansielle problemer. 	Avvik: Lotteritilsynet vurderer innlegget som brudd på pkt. 2.7 i retningslinjer for markedsføring. Ingen merknad
Instagram	norskriktoto	Kontrollert innhold på Instagram opp mot retningslinjer for	Ingen avvik eller merknad

		markedsføring for perioden november 2018 – august 2019	
YouTube	https://www.youtube.com/user/NorskRikstoto	Kontrollert innhold i Norsk Rikstotos video på YouTube opp mot retningslinjer for markedsføring for perioden november 2018 – august 2019	Ingen avvik eller merknad
Norsk Rikstoto direkte (tipssending)		Ingen kontroll 2019	
CRM (E-post/SMS) Nyhetsbrev		Gjennomført stikkprøvekontroll av e-poster for perioden februar – april 2019	Ingen avvik eller merknad

1.2.1 Dokumentasjon for avvik

Stikkprøvekontroll av NR sin Twitter konto viste et innlegg av 19. august 2019 der det står «de som fulgte tipsene og leverte forslaget tirsdag, trenger ikke å tenke på kredittkortregning». Lotteritilsynet vurderer det slik at formulering «trenger ikke å tenke på kredittkortregning lenger» antyder at spilleren kan ha gjeld, og dersom man ville fulgt tipsene og levert forslaget, ville det løst finansielle problemer.



2. Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

2.1 Kontroll av e-kommisjonærer

Kontroll av Norsk Rikstotos e-kommisjonærer for § 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 et menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:
 - Informasjon om at spill kan være avhengighetsskapende
 - Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet,
 - Informasjon om Norsk Rikstotos tiltak for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd.

E- kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Nettavisen	http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/	Menyvalg til «Spillvett på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Dagbladet	http://www.dagbladet.no/hestesport/	Siden er ute av drift	
VG	http://trav.vg.no/	Menyvalg til «Spillvett på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Objektservice	http://objektservice.no/	Menyvalg til «Spillvett på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Sol	http://www.sol.no/	Ingen spillmuligheter	
ABC Startsid	http://tjenester.startsid.no/trav	Menyvalg til «Spillvett på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Radsoft	https://www.radsoft.eu/no/totopro/?link=link-home	Menyvalg til «Spillvett på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Trotting	http://trotting.no/	Mangler spillvett og på framsiden, og heller ikke	Merknad 2 (samme som under pkt. 1.1) –

		under «spill her». Kommer ikke fram før man har trykket for å spille.	Lotteritilsynet anbefaler å iverksette tiltak som sikrer at informasjon om spilleregler, vinnerejanser og spillvett er tilgjengelig hos e-kommisjonæren Trotting.no
Vinnerbongen	http://vinnerbongen.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Joker Software	http://www.jokersystemet.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Stanghjørnet	http://stanghjornet.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Trav24	http://trav24.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Stallskriket Media Fon	https://stallskriket.no/	Spillvett ligger ikke direkte på framsiden, men under fanen «Regler og ansvar».	Merknad 3 (samme som under pkt. 1.1) - Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenker til «Spilleregler», «Spillvett», «Vinnerejanser» hos sine e-kommisjonærer, slik at informasjonen

	https://www.stallskriket.com/spill/index.php	Denne siden har spillvett r på fremsiden. Linken navigerer imidlertid til https://www.rikstoto.no/Nyttig-informasjon/Regler-og-ansvar/Ansvarlig-spill men ikke spillvett osv., som hos andre e-kommisjonærer.	blir lett tilgjengelig hos alle digitale samarbeidspartnere til Norsk Rikstoto.
Travfakta	http://www.travfakta.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
DMH	www.travtjansten.no	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet. Linken til spillvett ligger imidlertid nederst på siden og er usynlig. Se merknad under pkt. 1.1.	Ingen avvik eller merknad
Plutos	www.itoto.no	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad
Travbet TV	https://www.travbet.tv/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad

Trav365.no	http://www.trav365.no	Spillvett ligger ikke direkte på framsiden	Merknad 3 – (samme som under pkt. 1.1 Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto standardiserer krav til merking og lenker til «Spilleregler», «Spillvett», «Vinnerejanser» hos sine e-kommisjonærer, slik at informasjonen blir lett tilgjengelig hos alle digitale samarbeidspartnere til Norsk Rikstoto.
Øvrevoll Galloppbane	http://www.ovrevollgalopp.no/spillsenter	Menyvalg til «Spillvett» på første side hos e-kommisjonærer » og i «Bekreft kjøp» - bildet.	Ingen avvik eller merknad

2.2 Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon

Kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon 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, 1. ledd (Distribusjon skal ikke oppfordre til uheldig eller skadelig spilleadfærd)
- § 7, 2. ledd (Menyvalg som henviser til informasjon om spilleavhengighet)
- § 7, 3. ledd (Spiller kan selv 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)

Lovregel	Lovkrav	Kommentar	Konklusjon
§ 4, 3 ledd	<i>Verifisere om premie er utbetalt til den spiller som faktisk har oppnådd gevinst.</i>	Testet - OK, både for hjemmeside og mobilapplikasjon	Ingen avvik eller merknad
§ 5, 1 ledd	<i>Spilleregler skal være tilgjengelige for spilleren i elektronisk form ved deltagelse i spill gjennom elektroniske kanaler.</i>	Testet - OK, både for hjemmeside og mobilapplikasjon	Ingen avvik eller merknad
§ 5, 2. ledd	<i>Spilleren skal motta elektronisk bekreftelse av bestilt spill, eller i et visst tidsrom etter bestilling ha elektronisk tilgang til informasjon om bestilt spill fra Norsk Tipping. Det skal av slik</i>	Testet - OK, både for hjemmeside og mobilapplikasjon	Ingen avvik eller merknad

Lovregel	Lovkrav	Kommentar	Konklusjon
	<i>bekreftelse eller informasjon fremgå hvem som har spilt, beløpet det er spilt for samt hvilke nummer eller resultat det er spil på.</i>		
§ 7, 1. ledd	<i>Distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler skal skje på en måte som ikke skaper større risiko for uheldig eller skadelig spilleadfærd</i>	Testet – Ok, både for hjemmeside og mobilapplikasjon	Ingen avvik eller merknad
§ 7, 2. ledd	<i>Det skal i forbindelse med distribusjon av spill også opplyses om muligheter for råd og hjelp for spillere med spillavhengighetsproblemer.</i>	Testet – Ok, både for hjemmeside og mobilapplikasjon	Ingen avvik eller merknad
§ 7, 3. ledd	<i>Spiller skal kunne sette tak på egen innsats i en angitt tidsperiode, jf. Pkt. 3, 3. ledd i konsesjon «Det skal være obligatorisk for spilleren å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned»</i>	Testet – Ok, både for hjemmeside og mobilapplikasjon	Ingen avvik eller merknad
§ 7, 4. ledd	<i>Videre skal en spiller kunne ha tilgang til egen spillhistorikk, for eksempel via innlogging på egen side på Internett. Historikken skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode</i>	Testet – Ok, både for hjemmeside og mobilapplikasjon	Ingen avvik eller merknad

Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon

Tidsplan 17. september 2019

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 – 09:20	Åpningsmøte <ul style="list-style-type: none"> Bakgrunn for tilsyn Mål og overordna problemstillinger Revisjonskriterier Gjennomføring av tilsyn 	Camilla Garmann Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Grethe Borander Rydinge Nina Borg Løkken Stine Charite Trzcinski Thendrup Jeanette Nilsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Henrik Salberg Henrik Glimo Hansen
09:20 – 10:20	Overordnede føringer <ul style="list-style-type: none"> Mål og strategi Ansvar og myndighet Interne revisjoner Nødvendig nivå på markedsføring 	Camilla Garmann Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Anders Johansen
10:20 – 10:35	Pause	
10:35 – 11:20	Markedskommunikasjon <ul style="list-style-type: none"> Risikovurderinger og tiltak Avvikshåndtering 	Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Grethe Borander Rydinge Nina Borg Løkken Stine Charite Trzcinski Thendrup Jeanette Nilsen
11:20 – 11:50	Lunsj	
11:50 – 13:35	Markedskommunikasjon <ul style="list-style-type: none"> Opplæring Gjennomføring og oppfølging Rapportering Hjemmeside og Mobilapplikasjon Sosiale medier SMS og e- post Betalt (tv, radio, papiraviser, Internett)	Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Grethe Borander Rydinge Nina Borg Løkken Stine Charite Trzcinski Thendrup Jeanette Nilsen
13:35 – 13:50	Pause	
13:50 – 15:30	Markedskommunikasjon eksterne samarbeidspartnere <ul style="list-style-type: none"> Opplæring Gjennomføring og oppfølging 	Morten Halvorsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henrik Salberg Henrik Glimo Hansen Henning Brennhovd

Tidsplan 18. september 2019

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00-10:00	Kontroll og evaluering - Oppdage og reagere på forbedringsmuligheter - Kontinuerlig forbedringsarbeid i Norsk Rikstoto	Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Grethe Borander Rydinge Nina Borg Løkken Stine Charite Trzcinski Thendrup Jeanette Nilsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Henrik Salberg Henrik Glimo Hansen
10:00-10:15	Pause	
10:15 – 11:00	Kontroll av betalt markedsmateriell	Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Grethe Borander Rydinge Stine Charite Trzcinski Thendrup Jeanette Nilsen
11.00 – 11:30	Lunsj	
11:30 – 12:15	Resultat av stikkprøvekontroll	Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Grethe Borander Rydinge Nina Borg Løkken Stine Charite Trzcinski Thendrup Jeanette Nilsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Henrik Salberg Henrik Glimo Hansen
12:15 - 13:15	Oppsummering av gjennomført revisjon	Lotteritilsynet
13:15	Sluttmøte: Oppsummering av revisjon Presentasjon av eventuelle avvik og merknader Frister for oversending av rapporter og oppfølging	Camilla Garmann Morten Halvorsen Morten B. W. Tønnessen Grethe Borander Rydinge Nina Borg Løkken Stine Charite Trzcinski Thendrup Jeanette Nilsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Henrik Salberg Henrik Glimo Hansen