

Tilsynsrapport

Norsk Rikstoto – revisjon av ansvarlig spildistribusjon

Tilsynsrapport nr. 3 – 2019



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport

Rapport nr.	3 – 2019
Saksnr	19/07821
Revisjonsdato	24. - 25. oktober 2019
Foretak	Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Ansvarlig spilldistribusjon
Revisjonsteam	Liv Røthe, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver Lars Petter Degnepoll, seniorrådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 3–2019 beskriver resultat etter revisjon av ansvarlig spilldistribusjon hos Norsk Rikstoto.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har kontrollert om Norsk Rikstoto har etablert internkontroll i samsvar med konsesjonskrav for å sikre etterlevelse av rammeverk for ansvarlig spill.

Det har vært sentralt å kartlegge Norsk Rikstotos overordnede føringer for formidling av totalisatorspill. Videre har vi gjennomgått Norsk Rikstotos system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd og om systemet etterleves i samsvar med konsesjonskrav.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto er inne i en krevende periode. Norsk Rikstoto styrer virksomheten etter gjeldende mål og strategiplan for perioden 2017 til 2020. I påvente av en rekke eksterne avklaringer om rammevilkår, avventer Norsk Rikstoto arbeid med ny overordnet mål- og strategiplan.

Norsk Rikstoto har fått på plass et ansvarlighetsrammeverk og en SoS-avdeling (spillansvarlighet og samfunnsansvar) med to personer. Teamet har fått ansvar for å følge opp ansvarlighetsarbeidet i Norsk Rikstoto, herunder forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto oppfyller konsesjonens krav til internkontrollsystem og rammeverk for ansvarlig spill, men at det er sentrale områder som bør forbedres.

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto mangler dokumentasjon for en overordnet risikostyring som viser hvordan ledelsen tar beslutninger som sikrer at spillvirksomheten er i samsvar med den norske pengespillmodellen. En slik vurdering vil avdekke både svakheter og muligheter for spillvirksomheten. Manglende risikovurderinger kan medføre at ressurser og prioriterte tiltak ikke er rettet der konsekvensene fra avvik er størst. Det er avdekket ett avvik og fem merknader hvor flere kan ha direkte eller indirekte årsak i manglende overordnet risikostyring.

Revisjonen avdekket ett avvik.

1. Norsk Rikstoto oppfyller ikke krav til at telefonnummer til Hjelpelinjen skal være godt synlig hos alle de fysiske kommisjonærene. Intensjonen med at telefonnummeret skal være godt synlig er blant annet at spillere eller pårørende skal bli bevisste på at et slikt tilbud finnes uten å måtte spørre etter det.

Lotteritilsynet har fem merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto gjennomfører en overordnet risikovurdering på virksomhetsnivå, der risiko for å ikke være i samsvar med samfunnsoppdraget blir kartlagt. Formålet med slik risikostyring er å beskytte virksomhetens mål og verdier samt kartlegge nye muligheter og verdier for fremtidig vekst.
2. Lotteritilsynet anbefaler at alle nye spillere får informasjon om at Norsk Rikstoto har fastsatt en tapsgrense og hva beløpet er. Alle spillere som har fått automatisk tildelt grense bør etter en tid ta stilling om dette er en personlig og reell tapsgrense.
3. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger tiltak som kan få alle spillere til å fastsette eller justere personlige tapsgrenser til et nivå nærmest mulig reell spilleaktivitet.
4. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto setter i verk tiltak som vil tydeliggjøre informasjon om fare ved spill og om hjelpetilbud for spilleavhengige hos de fysiske kommisjonærene og sikrer at den når ut til spillerne på en bedre måte, for eksempel i ulike digitale kanaler og monitorer i lokalene.
5. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto stanser direktemarkedsføring til middels- eller høyrisikospillere.

Førde, 10. desember 2019



Liv Røthe
seniorrådgiver



Frank Hoff Hana
for avdelingsdirektør Henrik Nordahl

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	6
3.1 Forskrift om totalisatorspill	6
3.2 Konesjon Norsk Rikstoto av 14. oktober 2016	7
3.3 Norsk Rikstotos spillreglement	7
3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	7
3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem	8
4. Resultat	8
4.1 Norsk Rikstotos overordnede føringer for god internkontroll	8
4.2 System for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd	10
4.2.1 Forebyggende tiltak	10
4.2.2 System for å oppdage uheldig spilleadferd	12
4.2.3 System for å reagere på uheldig spilleadferd	15
4.3 Avvik	15
4.3.1 Telefonnummer til Hjelpelinjen skal være godt synlig	15
4.4 Merknader	16
4.4.1 Manglende overordnet risikovurdering	16
4.4.2 Melding om personlig fastsatt grense	16
4.4.3 Reell personlig tapsgrense	17
4.4.4 Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud	17
4.4.5 Stoppe direktemarkedsføring til middels- og høyrisikospillere	17
5. Avslutning	18
Vedlegg 1 – Resultat og oppsummering etter stikkprøvekontroller	19
1. Kontroll av etterlevelse av konsesjonskrav	19
1.1 Kontroll av fysiske kommisjonærer	19
1.2 Kontroll av hjemmesiden	24
1.3 Kontroll av mobilapplikasjon	25
Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon	27

1. Innledning

Den norske pengespillmodellen 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. Stortinget har vedtatt å videreføre dagens modell på pengespillområdet. Kulturdepartementets Meld. St. 12 «Alt å vinne» ble behandlet i Stortinget våren 2017.

Det følger av rettspraksis fra EU-domstolen at offentlige myndigheter kan tildele en slik konsesjon uten åpen konkurranse fra andre søkere under forutsetning av at konsesjonshaver er underlagt streng kontroll fra offentlige myndigheter av sosialpolitiske hensyn.

I forskrift om totalisatorspill § 2 går det fram at totalisatorspill skal foregå i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet. Norsk Rikstoto ble 14. oktober 2016 tildelt ny konsesjon til å arrangere totalisatorveddemål i Norge for perioden 1. januar 2017 – 31. desember 2021.

Ny konsesjon stiller strenge krav til å sikre at spill tilbys innenfor en ansvarlig ramme, men spilltilbudet skal likevel være attraktivt nok til å nå spillere fra det uregulerte markedet. Det understrekes at det viktigste prinsippet i den norske pengespillmodellen er at ansvarligheten i spilltilbudet skal prioriteres foran attraktivitet i spilltilbudet og overskudd til det gode formål.

Lotteritilsynet har over tid bedt Norsk Rikstoto å synliggjøre eventuelle særegenheter ved totalisatorspillene som får betydning for etterlevelse av konsesjonens krav til ansvarlig spill. I denne revisjonen har ikke dette vært et område for nærmere kartlegging, men analyse av spilleadferd for det Norsk Rikstoto definerer som «storspillere» og «kunnskapsspillere» opp mot kategorisering av risikoprofil, har vært et tema under revisjonen.

Siden januar 2018 har all spilldistribusjon hos Norsk Rikstoto skjedd med unike spillerprofiler med unntak av uregistrert spill på bane. Under fjorårets revisjon fikk Lotteritilsynet kartlagt at Norsk Rikstoto hadde fått på plass alle nødvendige forebyggende tiltak for registrert spill i alle kanaler. Videre var det etablert løsninger for pauseverktøy og utestenging i samsvar med konsesjon. Norsk Rikstoto hadde startet arbeidet med å overvåke spilleadferd gjennom analyseverktøyet Mentor. SoS-avdelingen var etablert og de var begynt å kartlegge hvordan Norsk Rikstoto skal følge opp risikospillere, det vil si spillere med indikasjoner på uheldig spilleadferd.

I årets revisjon følger vi opp fjorårets resultat for å sikre at Norsk Rikstoto har god overordnet styring for formidling av totalisatorspill i samsvar med konsesjon. Videre at Norsk Rikstotos system for å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd ivaretar risikospillere og spillere med problemer på en god måte.

Målet med revisjonen var å kontrollere om Norsk Rikstoto har internkontroll som sikrer etterlevelse av rammeverk for ansvarlig spill.

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner 2019 ble oversendt til Norsk Rikstoto den 18. januar 2019. Av årsplanen går det frem at det var planlagt revisjon av ansvarlig spill i oktober 2019.

Norsk Rikstoto mottok varsel om revisjon av ansvarlig spillfordistribusjon den 6. september 2019. Revisjonen skal gjennomføres i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*.

Lotteritilsynet ba om å få oversendt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet innen 7. oktober 2019. Revisjonen har omfattet:

13 kommisjonærbesøk i uke 42 – se vedlegg 1 som oppsummerer resultat og detaljer fra stikkprøvekontroller.

Formøte 7. oktober 2019 klokken 10:00 – 11:00 på videomøte med Norsk Rikstoto. Stedlig revisjon ble gjennomført 24.–25. oktober 2019 hos Norsk Rikstoto i Oslo. Lotteritilsynet etterspurte dokumentasjon underveis i stedlig revisjon. Dette ble fremlagt av Norsk Rikstoto og tatt med som dokumentasjonsgrunnlag for revisjonen.

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 påvist 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 blir om Norsk Rikstotos etablerte system for å forebygge, oppdage og reagere anses som «betryggende».

3.2 Konesjon Norsk Rikstoto av 14. oktober 2016

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 14. oktober 2016, i medhold av 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 fokusert på følgende vilkår i konsesjonen:

- Pkt. 1 Krav til unike spillerprofiler og registrert spill
Fra 1. januar 2018 skal alt spill skje registrert på unike spillerprofiler med unntak av banespill.
- Pkt. 2 Krav til internkontroll
Etablere rutiner for å sikre at Norsk Rikstoto implementerer de krav som følger av lov, forskrift, konsesjon og spilleregler. God internkontroll skal ivareta spillernes rettigheter før, under og etter et totalisatorløp.
- Pkt. 3 Tiltak som reduserer risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet.
Det skal være obligatorisk for spillere å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned.
Det skal være mulig å ekskludere seg fra alt spill med et minimum varighet på ett år.
Verktøy for spillepauser og utestengelse for spill skal være tilgjengelig for alle spillere.
Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig på Norsk Rikstotos nettsider og eller være tilgjengelige der spill tilbys.
Telefonnummer og link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.

3.3 Norsk Rikstotos spillreglement

Norsk Rikstotos spillreglement sist endret 29. november 2018.

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.

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 spilleadferd.

Norsk Rikstoto skal informere om farene med spill og at det kan føre til spilleavhengighet. Spillere skal få informasjon om steder hvor man kan finne mer informasjon om problematisk spill og hvor det er mulig å

få hjelp. Norsk Rikstoto skal også informere om hvilke tiltak de har satt i verk for å forebygge for uønsket spilleadferd.

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 spillehistorikk som viser total innsats og gevinst i en angitt periode.

3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem

Norsk Rikstoto har etablert og dokumentert føringer for hvordan selskapets prosesser for totalisatorvirksomhet skal utføres i eget utarbeidet kvalitetssystem.

I denne revisjonen har vi kontrollert om Norsk Rikstotos etablerte kvalitetssystem ivaretar krav til internkontroll som skal sikre spillerens rettigheter før, under og etter et totalisatorspill

4. Resultat

4.1 Norsk Rikstotos overordnede føringer for god internkontroll

Lotteritilsynet har under revisjonen kartlagt Norsk Rikstotos internkontrollsystem som skal sikre etterlevelse av rammeverk for ansvarlig spillfordistribusjon.

Norsk Rikstoto la frem gjeldende mål- og strategiplan for Norsk Rikstoto for perioden 2017–2020. Strategidokumentet beskriver overordnede strategiske mål for ansvarlighetsarbeidet i Norsk Rikstoto. Det skal gjennomføres en evaluering av mål og strategi, men dette arbeidet er utsatt og vil trolig først starte på nyåret 2020.

Konstituert direktør understreket for Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto er inne i en krevende periode, men at krav til rammeverk for ansvarlig spill er et prioritert arbeidsområde. De opplever usikkerhet om rammevilkår fra myndighetene, noe som er med å prege virksomhetsstyringen og har ført til utsettelse av arbeid med ny strategi. De forventer avklaringer om blant annet fastsetting av totalgrense fra Landbruks- og matdepartementet innen 1. desember 2019. Konstituert direktør refererte til tett samarbeid mellom styret i stiftelsen og administrasjonen samt at styret er orientert fortløpende om prioriteringer og status for spillvirksomheten.

Det har vært utskifting av flere sentrale ledere og andre medarbeidere i Norsk Rikstoto i 2019. Til tross for den krevende situasjonen berømmer konstituert direktør medarbeiderne som viser lojalitet og tar ansvar for daglige arbeidsoppgaver. Den etablerte SoS-avdelingen (spillansvarlighet og samfunnsansvar) tar ansvar for å ivareta etterlevelse av ansvarlighetsrammeverket i organisasjonen. Samhandling blir ivaretatt gjennom en kjernegruppe som i tillegg til SoS-avdelingen består av fire sentrale medarbeidere fra henholdsvis avdeling for økonomi, IT og kommersiell avdeling med kundestøtte.

Norsk Rikstoto opplever en nedgang i omsetningen fra 2017 til 2018 på cirka sju prosent og prognosene for 2019 tilsier en ytterligere nedgang på cirka seks prosent. Det ble lagt frem tall som viser at nedgang i omsetningen kommer prosentvis jevnt fra alle typer spillere både blant de som Norsk Rikstoto kategoriserer som kunnskapsspillere og lykkespillere. Like fullt blir utslaget størst i kroner for de som er i kategorien kunnskapsspillere. Denne gruppen reduserer sitt spill med i overkant av 200 000 000 kroner fra 2018 frem til medio oktober 2019. Årsakene til nedgang i omsetning er trolig sammensatt, men

innføring av ansvarlighetstiltak antas å være en av hovedårsakene.

Norsk Rikstoto har valgt å bruke verktøyet Mentor fra Neccton¹ for å overvåke og analysere kundenes spilleadferd. Analyseverktøyet kategoriserer spillerne til å ha lav, middels eller høy risiko for uheldig spilleadferd. Mentor sender meldinger til spillere for å øke bevisstheten om personlig spillemønster. Norsk Rikstoto kunne ikke under revisjonen legge frem hvor stor andel av nettoomsætningen totalt som kommer fra middels- eller høyrisikospillere.

Norsk Rikstoto skal ifølge konsesjonens pkt. 2 etablere internkontroll med rutiner for å sikre at Norsk Rikstoto implementerer de krav som følger av lov, forskrift, konsesjon og spilleregler. Denne og tidligere revisjoner har vist at Norsk Rikstoto har etablert et kvalitetsstyringssystem som skal dokumentere prosedyrer og rutiner som støtter virksomhetsmål og strategi for virksomheten.

Norsk Rikstotos samfunnsoppdrag og virksomhetsmål fremgår av konsesjonen og er tredelt. Konstituert direktør uttalte at ansvarlig spill prioriteres foran attraktivitet og overskudd til gode formål. Lotteritilsynet mener at det er en økende bevissthet omkring samfunnsoppdraget hos Norsk Rikstotos ansatte, men at denne bør forankres og styrkes ytterligere i hele organisasjonen, noe som er et ledelsesansvar.

Revisjonen viste at Norsk Rikstotos kvalitetssystem inneholder instruks for risikostyring. Det er SoS-avdelingen som har ansvaret for å planlegge og gjennomføre risikoarbeidet slik at Norsk Rikstoto kan opprettholde et akseptabelt risikonivå for alle arbeidsprosesser.

Det ble fremlagt dokumentasjon for gjennomførte risikovurderinger, blant annet for brudd på konsesjonskrav og for at Mentor (analyseverktøy) ikke ivaretar krav til informasjonssikkerhet. Når det gjelder vurdering av risiko opp mot konsesjonskrav er risikofaktorene i all hovedsak knyttet til detaljer ved krav til registrert spill. For vurdering av risiko ved analyser i Mentor er risikofaktorene knyttet til sikkerhetsvurdering av personopplysninger.

Når Norsk Rikstoto har etablert et kvalitetssystem så er det viktig at den øverste ledelsen tar ansvar for å planlegge og gjennomføre risikoarbeid på et overordnet strategisk nivå. Dette betyr at ledelsen i Norsk Rikstoto må ta større ansvar for å vurdere relevante eksterne og interne forhold som kan påvirke evnen til å oppnå tiltenkte resultat og tilby ansvarlige spillprodukt slik det fremgår av konsesjonen. En slik vurdering skal bestemme risikoer og muligheter som det er nødvendig å ta hensyn til for å sikre at organisasjonen når overordnede mål for totalisatorspilltilbudet i Norge.

De operasjonelle risikovurderingene som er gjort er isolert sett gode og det er iverksatt tiltak. For å øke bevisstheten om risiko for brudd på konsesjon bør likevel vurderingene i større grad være rettet mot rammeverk for ansvarlig spill. Manglende risikovurderinger kan medføre at ressurser og prioriterte tiltak ikke er rettet der konsekvensene fra avvik er størst. Konkret kan det blant annet bety at Norsk Rikstoto ikke prioriterer tiltak mot spillere med store tap selv om det er klare indikasjoner på at disse har et problematisk forhold til spill. Det er avdekket ett avvik og fem merknader hvor flere forhold kan ha direkte eller indirekte årsak i manglende overordnet risikostyring.

Konsesjonen stiller krav til at Norsk Rikstoto har internkontrollsystem noe Lotteritilsynet anser er oppfylt gjennom instruks og rutiner dokumentert i kvalitetssystemet. Like fullt er det avdekket klare svakheter og Lotteritilsynet finner grunn til å påpeke at internkontrollen bør forbedres, og anbefaler at merknader som fremgår av pkt. 4.4. blir fulgt opp for å unngå senere avvik.

¹ <https://www.neccton.com/en/mentor-en.html>

4.2 System for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd

Det går frem av konsesjonens pkt. 3 at Norsk Rikstoto skal etablere et ansvarlighetsrammeverk som skal inneholde tiltak for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd.

4.2.1 Forebyggende tiltak

En forutsetning for å opparbeide seg innsikt og kompetanse om spilleadferd og spillemønster er registrert spill på unike spillerprofiler. Under fjorårets revisjon «*Etterlevelse av konsesjonskrav*» kontrollerte Lotteritilsynet om dette var etablert i alle Norsk Rikstotos salgskanaler. Konklusjonen var at løsningen for registrert spill i alle Norsk Rikstotos salgskanaler var tilfredsstillende sikker.

Lotteritilsynet har fremdeles ikke avdekket endringer eller svakheter under årets revisjon og vurderer at løsning for registrert spill fremdeles er sikker nok i alle salgskanaler.

Det er fremdeles et unntak for registrert spill på totalisatorbane der det er løp på bane samme dag. Landbruk- og matdepartementet har mottatt to risikovurderinger fra Norsk Rikstoto, den første 1. september 2017 og den siste 1. september 2018. Det har vært sentralt å vurdere konsekvenser av manglende innsikt om spilleadferd og spillemønster for disse spillerne.

Omsetningen for uregistrert banespill har imidlertid vært fallende over tid og per oktober 2019 utgjør den kun 3 prosent av den totale bruttoomsetningen til Norsk Rikstoto. Det er i all hovedsak hurtigrepeterende spill som spilles uregistrert, mens registrert spill på V- spillene øker ved banene.

Det ble foreslått å utvikle en egen løsning for registrert spill for utenlandske gjester som kun spiller på bane. Under årets revisjon kom det fram at løsningen er ferdig spesifisert, men at den er lagt på vent inntil videre. Så lenge omsetningen og omfanget av uregistrert spill på bane fortsetter å gå ned, tyder det på at effekten av krav til registrert spill og en generell digitalisering i markedet merkes. Sett i lys av det, mener Lotteritilsynet at det ikke haster å innføre krav om registrert spill på bane, men at det likevel er naturlig å utrede en kost/nytte analyse av registrert spill også på bane.

Norsk Rikstoto har valgt at fastsettelse av spillegrense for dag, uke og måned for nye kunder skjer automatisk, uavhengig av hvilken salgskanal kunden oppsøker første gang. Dagsgrense blir automatisk fastsatt til 1000 kroner, 7-dagersgrense til 2000 kroner og 30-dagersgrense til 5000 kroner. Grensene gjelder umiddelbart etter registrering av unik kundeprofil og er tilgjengelige for endring enten på Min side på web, hos kommisjonær eller ved å ringe kundestøtte.

Under fjorårets revisjon konkluderte Lotteritilsynet med at Norsk Rikstotos løsning med automatisk genererte grenser kunne forsvares for å forenkle det første møte kunden fikk med registrert spill. Norsk Rikstoto var opptatt av at registreringsprosessen skulle være pedagogisk og med færrest mulig trinn. Dette for å unngå brukerfeil og misforståelser. Dette er også årsaken til at det ikke er en karenstid for en spiller som for eksempel ønsker å øke månedsgrensen for første gang. Grensen kan økes fra 5000 kroner til 10 000, og den nye grensen vil være tilgjengelig med en gang, og ikke fra neste måned.

Lotteritilsynet ba imidlertid Norsk Rikstoto om å følge særlig med på spillernes adferd etter at grensen er utvidet første gang. Hensikten med grensene er at spilleren skal ha et bevisst forhold til det å sette grenser. For å sikre at dette anbefaler Lotteritilsynet at informasjon om personlige grenser bør komme så tidlig som mulig i nye kunders møte med Norsk Rikstoto, se merknad punkt. 4.4.2.

Spillere som hadde personlige tapsgrenser før 1. januar 2018 beholdt grensene sine. De høyeste personlige tapsgrensene ble imidlertid redusert til 1 500 000 kroner per måned. Det er fortsatt mulig å sette personlig tapsgrense per måned til 1 500 000 kroner. I teorien kan en spiller dermed tape 18 000 000 kroner i året. Lotteritilsynet mener dette er unaturlig høyt, og representerer ikke de reelle personlige tapsgrensene. Tall fra Norsk Rikstoto viser også at det bare er 4000 av i overkant 100 000 aktive spillere som når 80 prosent av tapsgrensen sin. Dette er en klar indikasjon på at personlig satte tapsgrenser ikke er reelle og Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto justerer grensene nærmere mot reell spillaktivitet, se merknad 4.4.3.

I hvilken grad kunder nærmer seg de egendefinerte grensene er en av parameterne som bestemmer risikostatus i Mentor- systemet. Når spillere har grenser langt over det de faktisk spiller for, vil det være med på å redusere treffsikkerheten til overvåkningssystemet, noe som i verste fall kan gi spillere feil risikostatus.

Norsk Rikstoto har kategorisert personlige spillegrenser i fire kategorier basert på hvilken spillegrense kunden har registrert. Nedenfor følger en oversikt over kategoriseringen slik den ble rapportert til Lotteritilsynet per andre kvartal 2019:

	Kroner per dag	Kroner per 7 dager	Kroner per 30 dager	Antall spillere ca.
A	████	████	████	████
B	████	████	████	████
C	████	████	████	████
D	████	████	████	████

Det skal være mulig å ekskludere seg fra alt spill med minimum varighet på ett år. Videre skal verktøy for spillepauser og utestengelse fra spill være tilgjengelig for alle spillere jf. konsesjonens pkt. 3.

Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon og gjennomført kontroll av pauseverktøy. Alle spillere har mulighet til å sette spillepauser fra Min Side på web eller mobil, eventuelt ringe Kundestøtte. Spilleren velger selv hvor lenge pausen skal vare og vil i den perioden ikke kunne spille.

Det er satt opp ulike valgalternativ til pauser. Alternativene er en dag, syv dager og 30 dager eller en selvvalgt periode der dagens dato vil være starttidspunktet. Norsk Rikstoto har videreutviklet denne løsningen slik at spillerne nå kan planlegge perioder frem i tid der de ønsker å ta pause fra spill, for eksempel lønnsdag og påfølgende dager. Lotteritilsynet vurderer dette som et godt forbedringstiltak i det forebyggende ansvarlighetsarbeidet.

Når spilleren har tatt pause, er det ikke mulig å logge seg på Norsk Rikstoto sine spillesider eller app og det er heller ikke mulig få levert spill i kommisjonærkanalen

Dersom spilleren velger å stenge seg ute fra spill, er utestengelsesfunksjon også tilgjengelig fra Min side og det vil ikke være mulig å åpne spillekontoene før det har gått 12 måneder.

All markeds kommunikasjon stoppes når spillerne har tatt pause eller har utestengt seg fra spill. Under revisjonen ble det imidlertid kartlagt at spillere som er kategorisert i Mentor som middels- eller høyrisikospillere mottar direktemarkedsføring. I UiBs befolkningsundersøkelse fra 2016 og i Rambølls rapport om markedsføring fra 2018 går det frem at sårbare spillere ser ut til å respondere mer på direkte

markedsføring enn de med lav risiko. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto stanser direktemarkedsføring til middels- og høyrisikospillere, se merknad pkt. 4.4.5.

Det fremgår av konsesjonens pkt. 3 at informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig på Norsk Rikstotos nettsider og ellers være tilgjengelig der spill tilbys. Videre går det frem at telefonnummeret eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.

I hovedmenyen på Norsk Rikstoto sin spillside på web finnes en egen side «Ansvarlig spill». I mobilapplikasjonen finnes tilsvarende «Ansvarlig spill» i hovedmenyen etter pålogging. For spill i digitale kanaler anser Lotteritilsynet at krav til informasjon er god og tilgjengelig for kunden. I denne revisjonen er det ikke gjennomført kontroll av e-kommisjonærer. Vi viser i den sammenheng til markedsføringsrevisjon tidligere i år som avdekket et forbedringsområde i tilknytning til tilgang til denne informasjonen fra e-kommisjonærene.

Det ble gjennomført stikkprøvekontroller hos de fysiske kommisjonærene i forkant av denne revisjonen. Kontrollen har vist at det både er vanskelig å distribuere informasjon om ansvarlighet til ansatte som selger spill og gjøre den tilgjengelig for kundene hos kommisjonærene. En gjennomgående tilbakemelding etter stikkprøvekontrollene var at kvaliteten på kunnskap om ansvarlighet hos ansatte var av svært ulik kvalitet. Norsk Rikstoto har kommisjonærer med skjenkebevilling og bør være særlig oppmerksomme på at ansatte hos slike kommisjonærer har tilstrekkelig kunnskap om ansvarlighet da berusede personer kan være særlig sårbare for problematisk spilleadferd.

Plassering av informasjon er avgrenset til «Hjelp» menyen på DMP skjermen i lokalene. Under stedlig revisjon fikk vi fremlagt rutiner og sjekklister for oppfølging av ansatte i kommisjonærkanalen. Norsk Rikstoto bekrefter at det er krevende å følge opp ansatte for å oppfylle informasjonskrav i denne salgskanalen. Det ble imidlertid vist flere gode digitale animasjonsfilmer med informasjon om rammeverk for ansvarlig spill, «Kommisjonærvetteglene», som kan vises på Norsk Rikstotos spillterminaler. Lotteritilsynet mener at Norsk Rikstoto bør videreutvikle løsning for visning av animasjonsfilmene slik at de vises direkte til kundene med jevne mellomrom, se merknad 4.6.3.

I september 2017 fikk Norsk Rikstoto ett avvik som følge av manglende telefonnummer til Hjelpelinjen hos fysiske kommisjonærer. Avviket ble fulgt opp og rettet med plassering av et fysisk klistremerke med telefonnummeret til Hjelpelinjen i lokalene. I årets revisjon ble det imidlertid på nytt avdekket manglende merking. Det var lokaler der telefonnummeret var helt fraværende og generelt var det ikke godt synlig i lokalene som ble besøkt, se avvik pkt. 4.5.1.

4.2.2 System for å oppdage uheldig spilleadferd

Norsk Rikstoto har utarbeidet en instruks som beskriver hvordan SoS-teamet skal arbeide med å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadferd. I mars 2019 tok Norsk Rikstoto i bruk analyseverktøyet Mentor² for å hjelpe spillere til å spille mer ansvarlig.

Mentor skal sende normative meldinger til kundene basert på spilleadferd. Antall meldinger er knyttet til spillerens adferd og meldingene som blir sendt gir spilleren en score. Jo mer risikofylt adferden er, jo høyere score. Eksempel på meldinger som blir scoret høyt er meldinger om økt spillefrekvens, høye tap, øker antall spill, og at innskuddene er høyere enn før. Dersom meldingene fra Mentor blir åpnet, reduseres score noe.

² <https://www.neccton.com/en/mentor-en.html>

For at Mentor skal kategorisere risikoprofiler må en viss andel av selvtestene i Mentor benyttes. Dersom spilleren gjennomfører selvtester reduseres risikoen noe, men dess større misforhold det er mellom svaret i selvtesten og reell spilleadferd, jo høyere er risikobildet for spilleren. I desember 2018 ble det gjennomført en kampanje for å få flest mulig til å gjennomføre selvtester og fra mars 2019 har Mentor kategorisert risikoprofiler. I perioden fra mars til og med september 2019 er det bare 473 spillere som har tatt selvtest.

Dokumentasjon viser at høyrisikospillerne mottar 89 prosent av meldingene som blir sendt fra Mentor. Av høyrisikospillerne er 66 prosent i kategori D, det vil si spillere med tapsgrense over 20 000 kroner i måneden.

Konsesjonen stiller ikke krav til et øvre tak for personlig tapsgrense. Ifølge konsesjonen er det derimot obligatorisk å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned. Konsesjonen stiller krav om en øvre totalgrense som skal fungere som et sikkerhetsnett for spillere som har problemer med å sette egne grenser for spillaktivitet. Denne totalgrensen er ennå ikke fastsatt.

Lotteritilsynet mener at det er vanskelig å bruke de fastsatte personlige tapsgrensene som indikator for spillernes bevissthet om egen spilleadferd eller for å stanse uheldig spilleadferd. Årsaken til det er at det bare er 4000 av de aktive spillerne som når 80 prosent av tapsgrensene sine. Det indikerer at svært mange har tapsgrenser langt over det som er reell spilleadferd. Dokumentasjon viser blant annet at det i oktober 2019 er 11620 spillere som har over 20 000 kroner i personlig månedlig tapsgrense og av disse er det 1134 spillere med 1 500 000 kroner i månedsgrense. Det betyr at det er nødvendig å få tilpasset grensene til faktisk spilleadferd, se merknad 4.4.2 og 4.4.3.

Lotteritilsynet har derfor valgt å se på faktisk spilleadferdsdata. Norsk Rikstoto la under revisjonen frem risikostatus for de 1500 spillerne som har størst netto tap hittil i 2019.

Risikostatus spillere	Antall spillere
Høyrisiko	201
Middelsrisiko	1134
Lavrisiko	165
Totalt	1500

Tabellen viser at 1335 spillere av de 1500 med størst netto tap er middels- eller høyrisikospillere og Norsk Rikstoto er ifølge konsesjonen pliktig til å ha et system for å reagere og følge opp disse spillerne dersom de har uheldig spilleadferd.

Disse 1500 spillerne spilte totalt for ██████████ kroner og hadde til sammen et netto tap på ██████████ kroner hittil i år. Dette gir et gjennomsnitt nettotap på kr. ██████████ for 1500 spillere så langt i 2019. Sett i lys av generell nedgang i omsetningen hos Norsk Rikstoto i 2019 tapte disse mest sannsynlig betydelig mer i 2018.

Basert på ulike egenskaper, blir pengespill kategorisert med enten lav, middels eller høy risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet. Lotteritilsynet vurderer Norsk Rikstotos spill hver for seg til å ha lav risiko, men ved kombinasjon av flere spill samtidig, kan risikoen endres til middels risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet. Viktige indikatorer for økt risiko er blant annet tilgjengelighet for spill og i hvilken grad spilleren kan bestemme størrelsen på innsatsen selv.

Som følge av at det ikke er tak på personlige grenser eller at det ikke er innført en totalgrense er disse 10 spillerne med stor sannsynlighet blant de 1335 spillerne som scorer som middels- eller høy risikospillere. Norsk Rikstoto må særlig analysere og kartlegge behov for tiltak som skal endre spilleadferd og spillemønstre i en mer ansvarlig retning dersom det er klare indikasjoner på at disse har et problematisk forhold til spill, se merknad 4.4.1.

Til tross for at Norsk Rikstotos spillere ikke har reelle tapsgrenser eller at totalgrensen ennå ikke er innført ser det ut til at effekten av meldinger fra Mentor og generell oppmerksomhet omkring ansvarlighetsrammeverket har økt bevisstheten om farene med pengespill.

Like fullt ber Lotteritilsynet om at Norsk Rikstoto følger særlig nøye med disse spillerne og kartlegger tiltak som kan endre middels- og høyrisikospillernes adferd i en mer ansvarlig retning.

4.2.3 System for å reagere på uheldig spilleadferd

Norsk Rikstoto har dokumentert at de har to ulike verktøy for å reagere mot uheldig spilleadferd, henholdsvis Mentor med normative meldinger og selvtester samt motiverende samtaler utført av medarbeidere hos Norsk Rikstoto.

Perioden Mentor har vært i bruk er fremdeles relativt kort og Lotteritilsynet mener at kunnskap og innsikt om adferdsdata må bygges opp over tid. Siden mars 2019 har 14 prosent av høyrisikospillerne senket tapsgrensene sine, mens 3 prosent har utestengt seg fra spill. Selv om dette er små endringer, kan det tyde på at meldingene Mentor sender ut allerede har en viss effekt på middels- og høyrisikospillere. Lotteritilsynet vil følge analysene fra Mentor tett i 2020.

Det skal gjennomføres motiverende samtaler med spillere som SoS- avdelingen definerer har behov for det. SoS- avdelingen skal utarbeide og dokumentere metodikk og rutiner for samtalene. Det har vært gjennomført opplæring i motiverende samtaler for fire personer i Norsk Rikstoto i 2019.

SoS- avdelingen har satt kunder på ringeliste og målet for samtalene innledningsvis er å snakke om realistiske spillegrenser. Det har vært gjennomført samtaler og erfaringene så langt er at kundene er positive til at Norsk Rikstoto ringer for å snakke om spillegrenser og andre ansvarlighetsverktøy. Norsk Rikstoto har prioritert å ringe unge høyrisikospillere. Norsk Rikstoto bør i tillegg vurdere å ringe de spillerne som har høyest tap og særlig om de også er kategorisert som risikospillere i Mentor.

Lotteritilsynet mener det er svært positivt at Norsk Rikstoto opparbeider seg kompetanse til å gjennomføre motiverende samtaler. Når selskapet får større erfaring med samtalene, bør hovedtemaet for samtalene være kundenes spilleadferd, og hvordan grenser og verktøy kan være med på å kjøle ned spillet for spillere som ønsker det.

Lotteritilsynet mener det er svært positivt at Norsk Rikstoto opparbeider seg kompetanse til å gjennomføre motiverende samtaler.

4.3 Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket 1 avvik

4.3.1 Telefonnummer til Hjelpelinjen skal være godt synlig

Det fremgår av konsesjonens pkt. 3 at telefonnummer og link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle

salgskanaler.

Lotteritilsynets stikkprøvekontroll hos fysiske kommisjonærer viste at to av 13 besøkte lokaler ikke hadde telefonnummer til Hjelpelinjen. I de øvrige lokalene var telefonnummer tilgjengelig, men ikke godt synlig. Intensjonen med at telefonnummeret skal være godt synlig er blant annet at spillere eller pårørende skal bli bevisste på at et slikt tilbud finnes uten å måtte spørre etter det.

Lotteritilsynet vurderer at fravær av Hjelpelinje telefonnummer er brudd på konsesjonens pkt. 3

4.4 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert fem forbedringsområder.

4.4.1 Manglende overordnet risikovurdering

Norsk Rikstoto har gjennomført risikovurderinger, blant annet for brudd på konsesjonskrav og for at Mentor ikke ivaretar krav til informasjonssikkerhet. Når det gjelder vurdering av risiko opp mot konsesjonskrav er risikofaktorene i all hovedsak knyttet til krav til registrert spill i alle salgskanaler. For vurdering av risiko ved analyser i Mentor er risikofaktorene knyttet til sikkerhetsvurdering av personopplysninger for registrerte spillere.

De risikovurderingene som er gjort er isolert sett gode og det er iverksatt tiltak. For å øke bevisstheten om risiko for brudd på konsesjon bør likevel vurderingene i større grad være rettet mot rammeverk for ansvarlig spill, herunder risikoforebyggende tiltak, overvåking for å oppdage uheldig spilleadferd og risiko for at Norsk Rikstoto ikke prioriterer spillere med store tap dersom det er klare indikasjoner på problematisk spilleadferd, se pkt. 4.2.2

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto gjennomfører en overordnet risikovurdering på virksomhetsnivå, der risiko for å ikke være i samsvar med samfunnsoppdraget blir kartlagt. Formålet med slik risikostyring er å beskytte virksomhetens mål og verdier samt kartlegge nye muligheter og verdier for fremtidig vekst.

4.4.2 Melding om personlig fastsatt grense

For å kunne spille hos Norsk Rikstoto må alle sette grenser for hvor mye en kan spille for. For at spillere skal få et bevisst forhold til egen spilleadferd og hvilke verktøy som er tilgjengelige i rammeverk for ansvarlig spill bør informasjon om farene med pengespill komme tidlig i nye kunders møte med Norsk Rikstoto.

Når spilleren registrerer ny unik spillerprofil og har sitt første møte med personlige spillegrenser blir disse fastsatt automatisk med kr. 1000 per dag, 2000 per uke og 5000 per 30 dager. Spilleren får ikke informasjon om at det er fastsatt en personlig grense eller hva den er ved fullført registrering.

Lotteritilsynet anbefaler at alle nye spillere får informasjon om at Norsk Rikstoto har fastsatt en tapsgrense og hva beløpet er. Alle spillere som har fått automatisk tildelt grense bør etter en tid ta stilling om dette er en personlig og reell tapsgrense.

4.4.3 Reell personlig tapsgrense

Alle Norsk Rikstotos spillere har fått tildelt tapsgrenser fra 1. januar 2018. Tapsgrensene er enten fastsatt automatisk eller ved at spillere som hadde grense fra før beholdt sine grenser. De høyeste tapsgrensene ble samtidig justert ned til maks 1 500 000 kroner i måneden.

Revisjonen har vist at det bare er 4000 av alle aktive spillere som når 80 prosent av personlig tapsgrense noe som indikerer at grensen ikke er i samsvar med reell spillaktivitet.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger tiltak som kan få alle spillere til å fastsette eller justere personlige tapsgrenser til et nivå nærmest mulig reell spillaktivitet.

4.4.4 Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud

Det går frem at konsesjonen at informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig i alle salgskanaler.

Stikkprøvekontrollene hos de fysiske kommisjonærene og stedlig revisjon har vist at det er krevende å nå ut med informasjon om farene med totalisatorspill og spilleavhengighet i denne salgskanalen. Revisjonen har vist ulik kvalitet og plassering av informasjon i lokalene og Lotteritilsynet mener at Norsk Rikstoto bør sikre at dette blir bedre for å unngå at dette utvikler seg til et avvik. Norsk Rikstoto tilbyr spill i lokaler med skjenkebevilling og bør være særlig oppmerksomme på at personale har nødvendig informasjon og kompetanse

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto setter i verk tiltak som vil tydeliggjøre informasjon om fare ved spill og om hjelpetilbud for spilleavhengige hos de fysiske kommisjonærene og sikrer at den når ut til spillerne på en bedre måte, for eksempel i ulike digitale kanaler og monitorer i lokalene.

4.4.5 Stoppe direktemarkedsføring til middels- og høyrisikospillere

Konsesjonen regulerer ikke nærmere bestemmelser om direktemarkedsføring, men viser til at markedsføring av spill skal skje i henhold til retningslinjer fastsatt av Landbruks- og matdepartementet. Det går frem av retningslinjene at spilloperatørene ikke må rette markedsføringshenvendelser til personer som er ekskludert fra spill, noe Norsk Rikstoto etterlever.

Under revisjonen ble det imidlertid kartlagt at spillere som er kategorisert i Mentor som middels- eller høyrisikospillere mottar direktemarkedsføring. I UiBs befolkningsundersøkelse fra 2016 og i Rambølls rapport om markedsføring fra 2018 går det frem at sårbare spillere ser ut til å respondere mer på direkte markedsføring enn de med lav risiko.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto stanser direktemarkedsføring til middels- eller høyrisikospillere.

5. Avslutning

Norsk Rikstoto har fått i oppdrag å kanalisere spillere til et kontrollert og regulert norsk spillmarked. Spilltilbudet skal være attraktivt nok til å nå spillere fra ulovlige pengespilltilbydere på Internett, men likevel innenfor en ansvarlig ramme.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto har etablert et internkontrollsystem og et rammeverk som skal sikre at spill avholdes og formidles i betryggende former. Det er imidlertid kartlagt svakheter i systemet. Det mangler dokumentasjon for en overordnet risikostyring som viser hvordan ledelsen tar beslutninger som skal sikre at spillvirksomheten er i samsvar med den norske pengespillmodellen.

Det er viktig at ledelsen tar ansvar for å planlegge og gjennomføre risikoarbeid på et overordnet strategisk nivå. Dette betyr at ledelsen i Norsk Rikstoto må ta større ansvar for å vurdere relevante eksterne og interne forhold som kan påvirke evnen til å oppnå tiltenkte resultat og tilby ansvarlige spillprodukt slik det fremgår av konsesjonen. En slik vurdering skal bestemme risikoer og muligheter som det er nødvendig å ta hensyn til, for å sikre at organisasjonen oppnår overordnede mål for totalisatorspilltilbudet i Norge.

Lotteritilsynet vurderer også at manglende overordnet risikostyring er direkte og indirekte årsak til at det er avdekket ett avvik og fem merknader.

Konsesjonen stiller ikke krav til et øvre tak for personlig tapsgrense. Ifølge konsesjonen er det derimot obligatorisk å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned. Konsesjonen stiller krav om en øvre totalgrense som ennå ikke er fastsatt. Totalgrensen skal fungere som et skadebegrensende tiltak for spillere som har problemer med å sette egne grenser for spillaktivitet. Som følge av at det ikke er fastsatt et øvre tak for spillegrenser, ser Lotteritilsynet at det er en reell risiko for at Norsk Rikstoto ikke prioriterer tiltak mot spillere med store tap, til tross for at det er klare indikasjoner på at disse har et problematisk forhold til spill.

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 vil fremgå av endelig tilsynsrapport, normalt fire uker fra utsending av rapporten.

Vedlegg 1 – Resultat og oppsummering etter stikkprøvekontroller

1. Kontroll av etterlevelse av konsesjonskrav

Det er foretatt stikkprøvekontroller av Norsk Rikstotos etterlevelse av krav som fremgår av konsesjon.

Gjennomførte stikkprøver er kontrollert opp mot:

- Kontroll av registrert spill på unike spillerprofiler
- Kontroll av krav til internkontroll før, under og etter spill
- Kontroll av krav til aldersgrense
- Kontroll av krav til tiltak som reduserer risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet, inkludert:
 - o kontroll av krav til fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned
 - o kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg fra alt spill med minimum varighet på ett år
 - o kontroll av verktøy for spillepauser og utestengelse for spill som skal være tilgjengelig for alle spillere
 - o kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige
 - o kontroll av synlighet til telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler

1.1 Kontroll av fysiske kommisjonærer

Det er gjennomført stikkprøvekontroller hos 13 kommisjonærer i perioden 14. – 16. oktober 2019

Utvalget av kommisjonærer fordeler seg mellom ulike segmenter (omsetning) og geografi.

Stikkprøvekontrollene har både vært uanmeldt og meldt.

Det har vært viktig å:

kartlegge hvilken kunnskap kommisjonærene har om ansvarlig spildistribusjon

kartlegge hvordan kommisjonærene følges opp av Norsk Rikstoto når det gjelder rutiner som skal ivareta krav til ansvarlig spildistribusjon

kartlegge om telefonnummeret til Hjelpelinjen er godt synlig i lokalet

kartlegge om informasjon om uheldig spilleadfærd er tilgjengelig for spillerne og pårørende i lokalet

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
<p>Kontroll av opplæring i ansvarlig spillvirksomhet og oppfølging fra Norsk Rikstoto</p>	<p>Hvilken informasjon har dere fått angående verktøy og informasjon om uheldig spilleadfærd?</p> <p>Har dere fått opplæring i ansvarlig spillvirksomhet? (fortell om innhold, hvordan ble denne gjennomført, hvor ofte foretas oppfrisking).</p> <p>Hvordan kan dere varsle/gi tilbakemelding til Norsk Rikstoto hvis dere observerer noe brudd eller har mistanke om brudd?</p> <p>Har dere kunder som dere «vet» spiller for mye og har problemer med pengespill? Hva gjør dere da?</p> <p>Hvilken oppfølging får dere fra Norsk Rikstoto sin kundekontakt?</p>	<p>Det var varierende kjennskap til opplæringstilbudet hos Norsk Rikstoto, ikke alle kommisjonærer har gjennomført opplæringen. Mange var usikre om det er nødvendig med noe obligatorisk opplæring. De som har jobbet lenge i bransjen mente at de ikke hadde behov for noe opplæring eller oppfrisking.</p> <p>De fleste kommisjonærer hadde kjennskap til ansvarlig spillvirksomhet og grunnleggende føringer. Det er imidlertid veldig få (ingen) som reagerer hvis de observerer uheldig spilleadfærd hos sine kunder.</p> <p>De fleste svarte at de ikke gjør noe hvis de observerer brudd eller har mistanke om brudd. Enkelte rapporterer dette til Kundestøtte hos Norsk Rikstoto.</p> <p>Alle kommisjonærer var fornøyde med den oppfølging de får fra Norsk Rikstoto, og har god dialog med sin kundekontakt i regionen. Alle sa at de får god og rask hjelp.</p>	
<p>Kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige</p>	<p>Er det informasjon om uheldig spilleadfærd i lokalene?</p> <p>Får dere spørsmål fra kunder angående</p>	<p>Informasjonen er tilgjengelig på skjermene til Norsk Rikstoto, den er imidlertid ikke godt synlig, da den ikke åpnes på fremsiden og man må navigere til «Info». Siden skjermene ikke er koblet til</p>	<p>Merknad</p>

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
	<p>ansvarlighetsrammeverket?</p> <p>Etterspør spillere, deres familier eller pårørende hjelp til å finne informasjon om ansvarlig spill?</p>	<p>Internett, er det ikke mulig å navigere til lenkene om ansvarlig spill på Norsk Rikstoto sin nettside. Utover dette er det veldig lite informasjon om spilleavhengighet som er tilgjengelig for kundene.</p> <p>De fleste kommisjonærer svarte at de får veldig lite spørsmål om ansvarlighetsrammeverket. Når det gjelder setting av pauser, utestengelse og grenseverktøy, pleier enkelte å hjelpe kunder å ordne dette på nettet, andre henviser til Kundestøtte hos Norsk Rikstoto.</p> <p>Alle kommisjonærer sa at de får ingen spørsmål om ansvarlig spill fra pårørende eller familier til spillerne.</p>	
Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler	Er telefonnummeret til hjelpelinjen godt synlig i lokalet?	Telefonnummeret til hjelpelinjen manglet hos to kommisjonærer, hos andre var det veldig lite synlig, eller bare plassert et sted i et veldig stort lokale med flere rom.	AVVIK
Kontroll av overholdelse av 18 års aldersgrense	<p>Hvilke rutiner gjelder for overholdelse av 18 års aldersgrense?</p> <p>Når sjekker dere legitimasjon?</p> <p>Er informasjon om 18 års aldersgrense godt synlig i lokalet?</p>	<p>Alle kommisjonærer hadde kjennskap til rutiner som gjelder overholdelse av 18 års grense, og hadde god kontroll på dette.</p> <p>Kommisjonærene har også påpekt at det ofte ikke er et problem med 18 års grense, i og med at gjennomsnittsalderen på deres kunder er mye høyere.</p>	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
		Informasjon om 18 års aldersgrense var ikke alltid godt synlig i lokalet, men den er tilgjengelig på Norsk Rikstoto sine monitorer.	
Kontroll av system som sikrer korrekt utførelse av aktiviteter for hver spillrunde (registrering av spill, innbetaling, utlevering av spill, kvittering)	<p>Fortell hvordan man kan registrere spill?</p> <p>Kan man ha flere kundeforhold?</p> <p>Kan du fortelle hvilke løsninger som finnes dersom spillerne ønsker å spille sammen?</p> <p>Forstår de ansatte fordelene med å spille registrert?</p> <p>Blir kunder oppfordret til å spille registrert?</p> <p>Er det skriftlig oppfordring om å spille registrert i lokalet?</p> <p>Har faste kunder eget system for innlevering av spill (ringe inn, sende SMS)?</p> <p>Blir spillet registrert på kommisjonærens private spillkonto for faste kunder?</p> <p>Er det mange faste kunder? Har dere store spillere?</p>	<p>Alle kommisjonærer visste hvordan spillet skal registreres, var klare over at man ikke kunne ha flere kundeforhold, og kunne fortelle om andelslag-løsning og hvordan dette blir registrert, alle var tydelige på at hver spiller på andelslag må registreres med sin spillerprofil.</p> <p>De fleste forstår fordelene med å spille registrert, men sa at kundene ikke blir direkte oppfordret til å spille registrert. En skriftlig oppfordring til å spille registrert var observert kun hos 1 kommisjonær.</p> <p>Alle kommisjonærer var klare over at det ikke er lov å spille på kreditt, og fortalte at man kan betale enten med kort eller kontant hos dem, og det var ikke mulig å betale med Vipps.</p> <p>Det var varierende svar på spørsmål om kommisjonærer hadde mange faste kunder. Noen hadde et etablert miljø andre hadde mer tilfeldige kunder. De som hadde faste kunder, har bekreftet at de ikke tilbyr noe fordeler eller VIP-løsninger til slike kunder.</p>	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
	<p>Fortell hvordan man kan betale for spill?</p> <p>Har kunder eget system for forskuddsbetaling av spillepenger?</p> <p>Har kunder eget system for oppbevaring av pengegevinster til re-spill?</p> <p>Kan kunden ringe inn og betale i etterkant?</p> <p>Hvilke retningslinjer fra Norsk Rikstoto gjelder for utleverings av spillkvittering?</p> <p>Hvordan sikrer de ansatte at spillkvittering blir utlevert til rett spiller?</p> <p>Oppbevarer kommisjonæren kvittering på vegne av spiller?</p> <p>Kan kunder bruke Vipps for å overføre penger til kommisjonæren for å spille?</p>	<p>Alle kommisjonærer hadde god forståelse av rutiner for utlevering av spillkvittering.</p>	
Kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg	Fortell hvordan spillerne kan sette spillegrenser og hvilke grenser man	Det var bare 1 av alle kommisjonærer som visste hvordan man kunne sette eller endre sine	

Fysiske kommisjonærer	Spørsmål	Kommentar	Konklusjon
fra alt spill, tilgjengelige funksjoner for obligatoriske grenseverktøy og verktøy for pauser	<p>kan sette for sine spill?</p> <p>Hvordan kan man endre sine spillgrenser?</p> <p>Hvordan kan man stenge sin konto?</p> <p>Hvilken informasjon blir gitt om tilgang til pauseverktøy?</p> <p>Får dere mange spørsmål fra kunder om disse verktøy?</p>	<p>spillegrenser på terminal. De fleste sa at de refererte til Kundestøtte hos Norsk Rikstoto med dette spørsmålet.</p> <p>Det samme gjelder for utestengelse av konto eller pauseverktøy.</p> <p>Det var få kommisjonærer som var proaktive ift. hjelp med pauser, grenser og utestenging. De mente at kunder kunne dette selv.</p> <p>Informasjon om pauseverktøy ble gitt på Norsk Rikstoto sine skjermer.</p>	

1.2 Kontroll av hjemmesiden

Beta Rikstoto.no	Observasjon	Kommentar
Krav til unike spillerprofiler og registret	Kontrollen ble gjennomført ved at en bruker har opprettet en ny profil på Norsk Rikstoto sin hjemmeside. All registrering gikk fint, og var enkelt å gjennomføre.	
Kontroll av krav til fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned	Det kom ikke oversikt over grenser eller krav om å sette egne grenser etter at profilen ble opprettet. Brukeren har ikke lagt inn kort eller endret grenser før vedkommende prøvde å spille. Brukeren gikk rett inn på spill.	
Kontroll av system som sikrer korrekt utførelse av aktiviteter for hver spillrunde (registrering av spill, innbetaling, utlevering av spill, kvittering)	Brukeren prøvde å bruke kredittkortet på Vipps, det funket ikke.	
Kontroll av verktøy for spillepauser og utestengelse for spill som skal være	Brukeren fikk spille uten hadde satt spillegrenser, men systemet hadde satt sine standardgrenser som er : 1000 kroner per dag, 2000 kroner	

Beta Rikstoto.no	Observasjon	Kommentar
tilgjengelig for alle spillere	<p>per løpende sju-dagers periode og 5000 kroner per løpende 30 dagers periode.</p> <p>Standardgrenser ble satt unormalt høyt: 1 000.000 – maks beløp for 1 dag, 1 500 000 for 7 dager.</p> <p>Når brukeren satt sine grenser, fikk brukeren ingen spørsmål om beløpene var korrekte.</p> <p>Spilleren har utestengt seg selv for 1 dag og fikk beskjed om at kontoen ble satt på spillestopp eller spillepause. Ringte til Kundestøtte til Norsk Rikstoto, som bekreftet at den sto på spillepause. Kundestøtte har imidlertid ikke reagert på at brukeren hadde satt spillegrenser på 1000 000 per dag. Kunden ble imidlertid oppringt to uker etter og spurt om spillegrenser. Kundestøtte har bekreftet at de har blitt oppmerksomme på spilleren sine grenser allerede ved første samtale. SoS- avdelingen har rutine for oppfølging av slike kunder.</p>	
Kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige	Kontrollert – informasjonen er synlig.	
Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler	Kontrollert – telefonnummeret og link ligger på nettsiden.	

1.3 Kontroll av mobilapplikasjon

Mobil applikasjon	Observasjon	Konklusjon
Kontroll av krav til fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned	Kontrollert – ingen observasjoner.	
Kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg	Kontrollert – ikke den enkleste meny på mobil app for å navigere frem fra Min Side, brukeren måtte gå til «Hjelp» for å finne frem hvor disse verktøyene	

Mobil applikasjon	Observasjon	Konklusjon
fra alt spill med en minimum varighet på ett år	ligger, de grønne pillene som man må klikke på for å navigere videre er ikke så godt synlige.	
Kontroll av verktøy for spillepauser og utestengelse for spill som skal være tilgjengelig for alle spillere	Brukeren har satt spillepause på 1 dag, og prøver å logge seg på Appen med brukernavn og passord. Får ikke melding om at man har spillestopp eller spillepause, bare feil brukernavn eller passord.	
Kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige	Kontrollert – informasjonen er synlig.	
Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler	Kontrollert – telefonnummeret og link ligger på nettsiden.	

Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon

Tidsplan - 24. oktober 2019

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 –09:20	Åpningsmøte Bakgrunn for tilsyn Mål og overordna problemstillinger Revisjonskriterier Gjennomføring av tilsyn	Camilla Garmann Arne Gunnar Herje Anne Mathisen Trine Charlotte Hongseth Morten Halvorsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Trond Eldrstad Kari Geier
09:20 –10:20	Overordna mål for ansvarlighetsarbeidet i Norsk Rikstoto Strategiske mål Utvikling bruttoomssetning i alle kanaler Organisering og mynde Samhandling internt og kompetanse Vurdering av risiko og muligheter	Camilla Garmann Arne Gunnar Herje Anne Mathisen Morten Halvorsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Kari Geier
10:20 –10:30	Pause	
10:30 –11:30	Rammeverk for ansvarlig spill Forebyggende tiltak (registrert spill og forklaring til personlige tapsgrenser) Visning av pauseverktøy, utestengelse og kundens spillregnskap Opplæring og kommunikasjon med salgskanaler (salg og kundestøtte)	Anne Mathisen Arne Gunnar Herje Morten Halvorsen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Trond Eldrstad

Tidspunkt	Tema	Deltagere
11:30 –12:00	Lunsj	
12:00 –13:00	System for overvåking og kontroll Prosedyrer og rutiner for overvåking av ansvarlig spill Kobling mellom Mentor og spillerdata –oppfølging og hvordan overvåkingen gjennomføres	Anne Mathisen Arne Gunnar Herje Trine Charlotte Hongseth Morten Halvorsen Lars Flågan Katrine Torkildsby-Reine
13:00 –13:15	Pause	
13:15 –16:00	Oppfølging og dokumentasjon av kontroller Utvikling av nivå på personlige tapsgrenser alle spillere og segmentert Utvikling bruk av Mentor, pauseverktøy og utestengelse alle spillere og segmentert Resultat av samhandling og synergieffekter i rammeverk for ansvarlig spill Oppfølging av spillere med størst tap Analyser for spillere i risikogruppe Analyser for spillere med problemer	Anne Mathisen Arne Gunnar Herje Trine Charlotte Hongseth Morten Halvorsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine

Tidsplan - 25. oktober 2019

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 –10:00	System for å reagere mot uheldig spilleadfærd Tiltak Oppfølging og resultat Forbedringsarbeid	Anne Mathisen Arne Gunnar Herje Trine Charlotte Hongseth Morten Halvorsen Katrine Torkildsby-Reine
10:00 –10:15	Pause	
10:15 –11:00	Presentasjon stikkprøvekontroller	Anne Mathisen Arne Gunnar Herje Trine Charlotte Hongseth Morten Halvorsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Trond Eldrstad
11:00 –11:30	Lunsj	

Tidspunkt	Tema	Deltagere
11:30 –12:30	Lotteritilsynet oppsummerer	
12:30 –	Sluttmøte Presentere resultat og anbefalinger Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader	Anne Mathisen Arne Gunnar Herje Trine Charlotte Hongseth Morten Halvorsen Anders Johansen Katrine Torkildsby-Reine Henning Brennhovd Trond Eldrstad Kari Geier