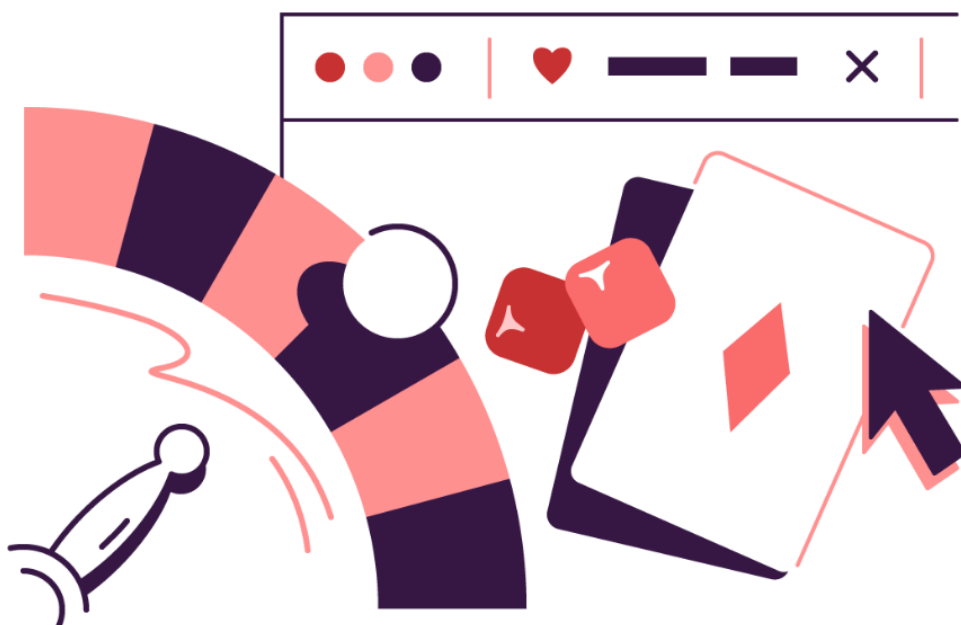


Tilsynsrapport – Oddsen – Norsk Tipping



Sammendrag tilsynsrapport

Rapportnummer:	2 - 2022
Vår saksreferanse:	22- 00526
Stedlig revisjon:	Norsk Tipping AS sine lokaler på Hamar
Virksomhet:	Norsk Tipping AS
Revisjonsområde	Oddsens
Revisjonsteam:	Liv Røthe (revisjonsleder) Frank Hoff Hana Lars Petter Degnepoll

Rapportens innhold:

Tilsynsrapporten beskriver resultat etter revisjon av Oddsens hos Norsk Tipping AS gjennomført 3. og 4. mai 2022.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har kontrollert hvordan Norsk Tipping klarer å kanalisere spillere til et ansvarlig spilltilbud på Oddsens.

Revisjonen kartla hvordan selskapet fulgte opp spillere på Oddsens med høy risikoprofil og hvilke tiltak selskapet hadde satt i verk for å beskytte denne spillergruppen spesielt.

Revisjonen har kartlagt

- Hvordan Norsk Tipping sikrer at spilltilbudet er ansvarlig, men likevel tilstrekkelig attraktivt
- Om Norsk Tipping har etablert kontroller som sikrer at spill på Oddsens er i samsvar med myndighetskrav
- Om etablerte kontroller blir etterlevd av Norsk Tipping

Revisjonen avdekket ingen avvik.

Lotteritilsynet har en merknad.

- Lotteritilsynet anbefaler Norsk Tipping utreder om det finnes ytterligere tiltak som sikrer og dokumenterer om tiltak for ansvarlig spill på Oddsen flytter spillere i grønn retning, se pkt. 5.1

Førde, 1. juni 2022

Liv Røthe, revisjonsleder

Frank Hoff Hana

Innhold

1. Innledning.....	4
2. Metode.....	5
3. Revisjonskriterier	5
4. Resultat.....	6
4.1 Virksomhetsstyring	6
4.2 Avdeling Spilloperasjon	7
4.3 Overvåkning og oppfølging av ansvarlig spill på Oddsen	7
5. Avvik og merknader	8
5.1 Merknad – dokumentasjon på at tiltak for ansvarlig spill på Oddsen.....	8

1. Innledning

Det er bred politisk forankring om at den norske pengespillmodellen sikrer et høyt beskyttelsesnivå gjennom sterk offentlig kontroll. Modellen er akseptert av domstolene da den er begrunnet i legitime hensyn, som å forebygge problematisk spilleatferd, forebygge økonomisk mislighold og hindre at pengespill blir en kilde til privat fortjeneste. Domstolen har flere ganger slått fast at den norske enerettsmodellen både er egnet til å forfølge de legitime hensynene som begrunner eneretten og til å kanalisere spillere.

De samme legitime hensynene ligger til grunn ny pengespillov som trer i kraft 1. januar 2023. Den nye pengespilloven slår sammen de tre nåværende lovene på lotteri- og pengespillområdet. Den nye pengespilloven slår fast at kun enerettstilbyderne skal kunne tilby pengespill som krever særlig offentlig kontroll fordi de har høy omsetning, høye premier eller egenskaper som gir høy risiko for spilleproblemer.

Enerettstilbyderne vil være de viktigste bidragsyterne for å følge opp hensynene bak pengespillpolitikken, både når det gjelder å forebygge problematisk spilleatferd og å forebygge økonomisk mislighold og andre negative konsekvenser. De må ha en helhetlig og attraktiv portefølje for å sikre at de evner å lede spillere til sine tilbud og dermed bidra til at målene i pengespillpolitikken nås. Lovforslaget sikrer videre at enerettstilbyderne underlegges streng statlig kontroll, slik EØS-retten krever.

Norsk Tipping AS er en av enerettstilbyderne.

2. Metode

Revisjon av Oddsen var planlagt i Lotteritilsynets årsplan for revisjoner 2022. Lotteritilsynet sendte eget varsel om revisjon 15. februar 2022. Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet både før og under stedlig revisjon.

Det ble gjennomført formøte 19. april 2022 der sentrale problemstillinger for revisjonsområdet ble belyst. Stedlig revisjon ble gjennomført hos Norsk Tipping AS 3. og 4. mai 2022.

Tilsynsrapporten beskriver resultatet fra den gjennomførte revisjonen og eventuelle avvik og merknader som ble identifisert 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 vil Lotteritilsynet legge fram revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil også be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Tipping vil iverksette for å utbedre avvikene.

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

Kopi av tilsynsrapport sendes til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

- Lov om pengespill mv. av 28. august 1992
- Spilleregler for Norsk Tippings øvrige spill
- WLA Security Control Standard
- Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
- Norsk Tippings kvalitetssystem

4. Resultat

Revisjonen viste at Norsk Tipping tilbyr spill på Oddsen i samsvar med føringer for ansvarlig spillvirksomhet og spillereglene.

4.1 Virksomhetsstyring

Norsk Tippings mål for et attraktivt og ansvarlig spilltilbud på Oddsen er forankret i selskapets overordnede føringer.

Selskapets mål er å gi et godt sportstilbud som sikrer et troverdig spilltilbud til sportspillerne. Selskapet ønsker å sikre at standarden for denne kategorien ikke settes av de uregulerte aktørene eller de mest høyintensive spillerne. Norsk Tipping skal bidra til å bevege sine sportsspillere i grønn retning (lavere risiko for spilleproblem) ved et økt fokus mot grønnere alternativer innen kategorien.

Norsk Tipping gikk over til en ny spillmotor 1. juni 2021.

Norsk Tipping fastsetter overordnede mål for pengespilltilbudet basert på samfunnsoppdraget. Balanserte kanaliseringsmål skal ta hensyn til at spilltilbudet er ansvarlig, men likevel attraktivt nok til å kanalisere inn spillere fra ulovlige pengespilltilbydere. Dokumentasjon som er lagt frem under revisjonen viser at Norsk Tipping har en helhetlig og systematisk målstruktur for hele pengespilltilbudet. Oddsen representerer en del av tilbudet som må være attraktivt da sportsspillene er i direkte konkurranse med de ulovlige tilbyderne. Rapporter fra 2021 og første kvartal 2022 viser at Oddsen til Norsk Tipping er attraktiv og at selskapet vinner kunder fra de ulovlige selskapene.

Revisjonen har vist at Norsk Tipping fortsetter å utvikle og rette styring av virksomheten inn mot målene i samfunnsoppdraget på en smidig måte i hele organisasjonen. Dokumentasjon viser hvordan selskapet organiserer arbeidsoppgaver i tverrfaglige lag som rapporterer i traffic møter. Gjennom intervju både med ledelse og medarbeidere er det et etterlatt inntrykk at det er god forankring for denne måten å jobbe på og at det gir resultater.

Lotteritilsynet ser at smidig virksomhetsstyring styrker organisasjonen på veien mot overordnede mål. Innsikt og analyse ligger til grunn når selskapet skal justere med tiltak, enten for å være mer ansvarlig eller mer attraktiv. Like fullt savnet Lotteritilsynet at Norsk Tipping dokumenterer effekt av tiltak, se merknad.

I revisjonen har selskapet dokumentet god forankringen av selskapets mål og gjennomføring gjennom tydelig og smidig virksomhetsstyring. Mens strategien setter retning og mål, har Norsk Tipping satt sammen ulike team (Utviklingsteam og kunde-/Markedsteam) med nødvendig myndighet og autonomi. Digital og kontinuerlig forbedring løses løpende av disse teamene. Gjennom intervju med både ledelse og

medarbeidere ble det dokumentert at ny organisering /arbeidsform og overgang til ny spillmotor er godt innarbeidet i organisasjonen.

Lotteritilsynet anbefaler likevel at Norsk Tipping sikrer og dokumenterer om tiltak for ansvarlig spill på Oddsens flytter spillere i grønn retning, se merknad under pkt. 5

4.2 Avdeling Spilloperasjon

I forkant av revisjonen (mandag 2. mai 2022) besøkte Lotteritilsynet Spilloperasjon. Her fikk Lotteritilsynet et innblikk i den daglige driften på avdelingen.

Spilloperasjon har ansvar for å drifte Oddsens- produktene, herunder optimalisere samspillet med leverandørene av spillplattformer og spillmotorer. Spilloperasjon jobber tett med leveransestrøm Kundeopplevelse, som er ansvarlig for å presentere Oddsens og optimalisere helhetlige kundereiser.

Spilloperasjon består av høyt kvalifiserte medarbeidere i alle ledd. Revisjonen viste at frigjort kapasitet som følge av overgang til nytt spillsystem, ble benyttet til ytterligere faglig utvikling og tettere dialog internt med andre avdelinger i det operative miljøet.

Lotteritilsynet vil spesielt trekke frem det gode samarbeidet mellom Spilloperasjon og «Innsikt og analyse»- teamet. Dette samarbeidet har fått arbeidstittel Team D, og har ukentlige møter.

4.3 Overvåkning og oppfølging av ansvarlig spill på Oddsens

Under revisjonen dokumenterte Norsk Tipping grundig oppfølging av ansvarlig spill på Oddsens.

I virksomhetsrapporteringen for mars 2022 ble det dokumentert at utviklingen knyttet til negativ utvikling på antall røde spillere på Oddsens ble adressert og at ledelsen fulgte opp ved å be om en egen rapport knyttet til dette.

Norsk Tipping har utviklet et ansvarlighetsverktøy som de har kalt «Spillepuls».

Dette er en personlig og digital dialog som skal forebygge at spillerne blir eller forblir risikospillere. Løsningen fungerer slik at kundens spilladferd analyseres, og systemet gjennomfører en personlig interaksjon med spilleren. Her blir kunden gitt innsikt om eget spill og invitert til å reflektere over dette. Systemet gjør det enkelt å gjøre egne tiltak, som for eksempel å justere ned tapsgrensen.

Et eksempel på en interaksjon med Oddsens- spillere som har god effekt er «Oddsjeffens råd». Her blir kunden først spurt om han ønsker et råd fra Oddsjeffen i Norsk Tipping, og deretter gis det en anbefaling om å vurdere å justere egen spillestil. Spilleren blir konfrontert med egne snittodds og hva vinnende spill på oddsens i snitt ligger på. Deretter kommer et konkret råd til spilleren; «Senk oddsens og antall spill du kombinere, så bli vinnere sjansene større». Analyse viste at siden rådet kom fra Oddsjeffen Ole Johnny Sundt hos NT, økte antallet kunder som justerte sitt spill etter interaksjonen med Spillepuls.

Spillepuls har gitt ca. 360.000 kundeinteraksjoner med ca. 230.000 unike spillere siden oppstart. Norsk Tipping dokumenterte et grundig og tverrfaglig samarbeid ved utarbeidelse av pilotene (kundeintervju, analyser, workshop, teamarbeid). Erfaringer fra tidligere piloter brukes til å forbedre nye piloter som har medført til at flere leser meldingene og ikke minst at flere spillere utfører ansvarlighetstiltak etter interaksjonen (justerer ned spillegrensen sin, tar en selvtest, stenger seg ute osv.)

To piloter var direkte knyttet mot Oddsenspillere (spillere med høyt tap og høye odds og spillere med høyt tap og moderat/lave odds).

Norsk Tipping har store forventninger til at Spillepuls skal gi god effekt for Oddsenspillere. For spillere som ikke oppnår ønsket endring i adferd etter å ha mottatt spillepuls- meldinger, er proaktive samtaler neste steg.

Norsk Tipping orienterte om at selskapet vil forsterke kapasiteten knyttet til proaktive samtaler (omsorgssamtaler) med to årsverk i løpet av 2022. Lotteritilsynet forventer at Spillepuls, proaktive samtaler og andre tiltak til sammen vil redusere høyrisikospill hos Oddsenspillere.

5. Avvik og merknader

Revisjonen avdekket ingen avvik. Lotteritilsynet har under revisjonen kartlagt et forbedringsområde (merknad).

5.1 Merknad – dokumentasjon på at tiltak for ansvarlig spill på Odds

Revisjonen har vist at Norsk Tippings virksomhetsstyring er grundig og basert på innsikt, herunder for Odds. Norsk Tipping tillater en moderat vekst i Sportspillporteføljen. Samtidig er det føringer som sier at Norsk Tipping skal bidra til å bevege spillere i grønn retning ved økt fokus mot de grønne alternativene i kategorien (f.eks. Pre-match, Tipping og Fantasy).

Når Norsk Tipping kanaliserer spillere fra det uregulerte markedet, vil dette isolert sett kunne øke andelen spillere med høy risikoprofil i Playscan. Det er likevel viktig at selskapet dokumenterer at også disse spillerne, i tillegg til å få økt beskyttelse gjennom selskapets ansvarlighetsrammeverk, har en positiv utvikling i sin spillerprofil etter at de ble kunder hos Norsk Tipping.

Vi vet at videre at noen høyintensive spillere vil forbli høyrisikospillere (rød i Playscan) selv om Norsk Tipping lykkes med sin strategi om å få spillerne til å velge «grønnere» spillformer innenfor Odds. Det betyr at for denne spillergruppen, bør rapporteringen/dokumentasjonen utvides til andre parameter enn kun endring i Playscan- status.

Norsk Tipping må videre sikre at dokumentasjonen klarer å skille ut negativ utvikling i risikoprofil på Odds som skyldes spillere som flytter sitt spill fra kasinospill og til

Oddsens. Dette er en ønsket utvikling som selskapet må ta hensyn til når tiltak setter i verk.

For å sikre en tett oppfølging av ulike ansvarlighetstiltak, anbefaler Lotteritilsynet Norsk Tipping utrede om det finnes ytterligere tiltak som sikrer og dokumenterer om tiltak for ansvarlig spill på Oddsens flytter spillere i grønn retning.

VEDLEGG 1 – TIDSPLAN

Tidplan tirsdag 3. mai 2022 Norsk Tipping Møterom H+U

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 09:20	Åpningsmøte - Bakgrunn for tilsyn - Mål og overordna problemstillinger - Revisjonskriterier - Omfang	LST 5 personer T. Unneberg T. Laupstad B.H. Hoffmann H.E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt H. Pandum
09:20 – 10:00	Overordna mål - Strategi - Forretningsmodell - Organisering og samhandling - Overordna risikovurdering Ca. 30 minutter orientering fra Norsk Tipping. Øvrig tid avsatt til intervju og oppfølging fra LST	T. Unneberg H.E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt S. Langberget (tilgjengelig) L. Nikolaisen (tilgjengelig)
10:00 – 10:15	Pause	
10:15 – 11:00	- Kundereisen Oddsens - Utforming og design - Informasjon og tilgang på ansvarlighetstiltak Ca. 15 minutter orientering fra Norsk Tipping. Øvrig tid avsatt til intervju og oppfølging fra LST	H.E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt I. Vindenes
11:00 – 11:45	Lunsj	
11:45 – 13:00	- Kundereisen Oddsens fortsetter - Annullering av spill - Kundeservice og tilbakemeldinger fra kunder/klager Ca. 15 minutter orientering fra Norsk Tipping. Øvrig tid avsatt til intervju og oppfølging fra LST	H.E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt V. Grandum + kundekonsulent hvis behov

Tidspunkt	Tema	Deltakere
13:00 – 13:15	Pause	
13:15 – 15:15	Overvåking og oppfølging ansvarlig spill Oddsens - Metode - Rapporter og analyse - Funn og problemstillinger - Tiltak og forbedring i rammeverk for ansvarlig spill Ca. 15 minutter orientering fra Norsk Tipping. Øvrig tid avsatt til intervju og oppfølging fra LST	B. Hoffmann T. Sveen H.E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt I. Vindenes

Tidplan onsdag 4. mai 2022 Norsk Tipping

Møterom H+U

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 09:30	Oppfølgingspunkt fra tirsdag	H. E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt B.H. Hoffmann
09:30 – 10:45	Kontinuerlig forbedring, tiltak og prosjekt • Oddsen • Rammeverk for ansvarlig spill (flytt til dag før) • Kundereisa • Kundeservice og klagehåndtering Ca. 15 minutter orientering fra Norsk Tipping. Øvrig tid avsatt til intervju og oppfølging fra LST	H.E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt I. Vindenes V. Grandum + kundekonsulent hvis behov
10:45 – 11:30	Lunsj	
11:30 – 12:30	Lotteritilsynet oppsummerer	Lotteritilsynet
12:30 -	Sluttmøte Oppsummering av funn og resultat	H.E. Ringsvold O.M. Bratberg O.J. Sundt B.H. Hoffmann V. Grandum