

Lotteri-og stiftelsestilsynet
Postboks 800
6805 FØRDE

Vår referanse
22/00070-6

Deres referanse
21/05211-3/

Vår dato
29. april 2022

Oppfølging av merknader fra revisjon av ansvarlig spilldistribusjon

Det vises til Tilsynsrapport Norsk Tipping - ansvarlig spilldistribusjon av 28. mars 2022. Norsk Tipping er fornøyd med at en så omfattende revisjon har avdekket at selskapet har en solid forankring av samfunnsoppdraget i hele organisasjonen. Selskapet er også fornøyd med at revisjonen viser at Norsk Tipping jobber godt med forebygging av spilleproblemer og at selskapet tar viktige grep overfor spillere som har utviklet et problematisk forhold til pengespill. Norsk Tipping mener at Lotteritilsynets revisjon bidrar positivt til at Norsk Tipping forbedrer og videreutvikler seg på området. Lotteritilsynets revisjon oppleves som svært grundig og gjennomføres med høy faglig kompetanse.

Tilsynsbesøket avdekket ingen avvik, men tre merknader. Norsk Tipping redegjør i dette brevet for hvordan selskapet vil følge opp merknadene.

Merknad 1.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping forsterker oppfølgingen av risikospillere (spillere rød og gul status i Playscan over tid).

De siste årene har Norsk Tipping utviklet nye, mer individuelt rettede tiltak som proaktive samtaler og Spillepuls. Selskapet har startet et utviklingsløp som skal videreutvikle og ytterligere løfte selskapets arbeid med å oppdage og reagere på uheldig spilleatferd. I dette arbeidet som Norsk Tipping kaller «Omsorgsansvar» vil proaktive samtaler ha en viktig rolle.

Norsk Tipping har over tid erfart at dette er et godt virkemiddel overfor spillere som er i faresonen for å utvikle et problematisk forhold til pengespill. Selskapet er enig med Lotteritilsynet i at økende kanalisering av høyintensiverte kasinospillere og sportsspillere bidrar til økt behov for proaktive samtaler. I tillegg opplever selskapet at antallet «andrelinjesamtaler» hvor spillere eller pårørende har behov for en samtale er økende.

Norsk Tipping planlegger derfor å øke antall proaktive samtaler som blir gjennomført ved å styrke den individuelle oppfølgingen med to ressurser for proaktive samtaler i løpet av 2022. Det kan også nevnes at Norsk Tipping har planlagt å endre benevnningen på denne individuelle oppfølgingen fra «proaktive samtaler» til «omsorgssamtaler»

Merknad 2.

Norsk Tipping har i dag ingen løsning for spillelag, noe som utgjør en risiko for å undergrave ansvarlighetsrammeverket. Det anbefales derfor å få på plass tilbud om spillelag.

Norsk Tipping har prioritert opp arbeidet med å finne en løsning for Spillelag. Det ble nedsatt et team i mars som har som mandat å jobbe med foranalyser og konseptutvikling for spillelag. Løsningen bygger på funksjonalitet i Id&Betalingsprosjektet som er under implementering. Selskapet er derfor avhengig av å fullføre de nødvendige delene i Id&Betalingsprosjektet før løsningen for spillelag kan utvikles.

Ambisjonen er å starte utvikling og testing i løpet av 2022, i første omgang med en minimumsløsning som vil bli videreutviklet. For å bruke ressursene på en effektiv måte er det naturlig at en løsning for spillelag lanseres når nevnt funksjonalitet i Id&Betalingsprosjektet er på plass, det vil si i første halvår 2023. Det må også undersøkes om Norsk Tipping må ut på en anskaffelse for å få nødvendig funksjonalitet i løsningen. Dette gjør at det er usikkert når all funksjonalitet i spillelagsløsningen er på plass.

Norsk Tipping vil holde Lotteritilsynet orientert om både løsning og framdrift.

Merknad 3.

Norsk Tipping bør ikke bruke papirbasert Flax til markedsføring av eFlax-produkter

Norsk Tipping har utarbeidet balanserte kanaliseringsmål hvor hver enkelt kategori har en rolle i Norsk Tippings kanaliseringsoppdrag og i arbeidet med å forebygge spilleproblemer i Norge. Øyeblikkskategorien er viktig for å kunne tilby gode produkter med lavere risiko enn for eksempel kasinospill, men som samtidig svarer på kundens ønske om øyeblikkelig avdekking av utfall og eventuell premie. Flax er vårt fremste produkt i denne kategorien og er viktig både i papirbasert og digital form.

Norsk Tipping mener at markedsføring av Flax er nødvendig for at den iboende spillelysten i befolkningen hovedsakelig skal møtes med et moderat spilltilbud, uten for høy risikoprofil. Selskapet ønsker derfor å fortsette med markedsføring av dette produktet både i papirbasert og digital form, for å bidra til at fokuset i markedet ikke blir på de mer intensive og risikofylte kasinospillene på nett. Norsk Tipping er enig i at forskjellene på papirbasert Flax og eFlax må tydeliggjøres. Norsk Tipping skal utarbeide en ny kategoristrategi for øyeblikkspillkategorien, og deretter vil det bli utarbeidet oppdaterte føringer for hvordan produktene i kategorien skal markedsføres.

Norsk Tipping har følgende kommentar til Lotteritilsynets konkrete merknad: Annonseren det vises til under revisjonen skulle lede til en landingsside der kunden selv kunne velge å gå videre til Flax-lobby. Dette var dessverre ikke tilfelle og Norsk Tipping har forbedret selskapets rutiner på dette punktet. Praksis skal nå være at alle annonser fører inn til en landingsside som er oppdatert med mer informasjon om forskjellene mellom papirbasert og e-Flax. Dette gir en lengre kundereise inn til eventuelt kjøp av spill, og vil føre til at kunden tar et opplyst valg. I tillegg har landingssiden et eget avsnitt med forebyggende ansvarlighetsbudskap.

Denne praksisen vil opprettholdes inntil ny kategoristrategi for øyeblikkspill og oppdaterte føringer er ferdigstilt.

Dersom Lotteritilsynet har spørsmål til Norsk Tippings oppfølging av merknadene bes det om at fagsjef Ansvarlig spillvirksomhet, Bjørn Helge Hoffmann, kontaktes.

Med hilsen
NORSK TIPPING AS



Åsne Havnelid
Administrerende direktør

Liste over kopimottakere:
Kultur - og likestillingsdepartementet