

RAPPORTERING OM ANSVARLIG SPILLVIRKSOMHET 2023

Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag	3
2. Innledning	4
3. Status på Norsk Tippings arbeid med å forebygge spilleproblemer i Norge	5
3.1. Kanalisering og markedsandel	5
3.2. Playscan-indeks	7
3.3. Andre indikatorer	10
4. Utvikling av kasinospill	15
5. Utvikling av sportsspill	17
6. Forbedringer av ansvarlighetsrammeverket i 2023	19
6.1. Generelt om Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk	19
6.2. Grenser for spillere under 20 år	21
6.3. Spillepuls	22
6.4. Valgfrie pauselengder	25
6.5. Playscan (nye terskelverdier)	25
6.6. Proaktive samtaler	26
6.7. Ansvarlighetstiltak for sportsspillere	28
6.8. Ansvarlighetskommunikasjon	28
7. Viktige hendelser i 2023 innenfor området ansvarlig spillvirksomhet	32
7.1. Oppdragsforskning	32
7.2. Spillelagsløsning	32
7.3. Reduksjon av markedsføring (reklame)	34
7.4. Risikostyring	35
7.5. EL/WLA Sustainability/Responsible Gambling seminar (27-29. Sept. 2023)	36
7.6. Lotteritilsynets revisjon av Norsk Tipping	36
7.7. Spillerett i idretten (tidligere kalt kunnskapsløftet)	37
7.8. Eksterne kontaktmøter	38
7.9. Gamban - "Pengespillfilter"	39
7.10. Kompetanseløft internt	39
8. Oppfølging av tiltak fra KUD/generalforsamlingen og Lotteritilsynet	41
9. Norsk Tippings vurdering	44

1. Sammendrag

I løpet av 2023 har Norsk Tipping opplevd en betydelig kanalisering av spillere fra utenlandske spillselskaper. Dette skyldes myndighetstiltak som begrenser disse selskaperenes evne til å tilby pengespill ulovlig. Selskapets markedstrackere viser en økning både i spillerandel og markedsandel for kasino- og sportsspill på bekostning av utenlandske konkurrenter. Ved årets slutt hadde Norsk Tipping en markedsandel på omtrent 87% for sportsspill og rundt 67% for kasinospill.

I 2023 har selskapet også prioritert forbedringer av forbrukerbeskyttelsen knyttet til høyrisikospill. I løpet av året har 335 000 unike spillere mottatt Spillepuls-meldinger, Proaktive samtaler har forsøkt å kontakte over 5 000 unike spillere, og grensene for spillere under 20 år har blitt senket til 2 000 kroner. Månedlig tapsgrense for de mest risikofylte spillene som KongKasino, Bingoria og Øyeblikkspill, er også blitt holdt relativt lavt på 5 000 kroner.

Norsk Tipping har i 2023 intensivert innsatsen på ansvarlighetskommunikasjon med målsetningen om å tydeliggjøre selskapets ansvarlige tilnærming til pengespill. Dette har blitt gjort for å indirekte få flere spillere til å ta i bruk beskyttende ansvarlighetsverktøy.

De fleste av Norsk Tippings indikatorer for å vurdere resultatet med å forebygge spilleproblemer var positive frem til høsten, inkludert Playscanindeksen, utviklingen av antall aktive røde spillere, stortapere og førstegangsrøde spillere. Mot slutten av

året endret imidlertid disse indikatorene seg noe i negativ retning, hovedsakelig på grunn av en høy kanalisering av spillere. Det er likevel positivt at den totale andelen rød netto spillinntekt (GGR) forble tilnærmet uendret i 2023 sammenlignet med 2022, noe som indikerer at tyngdepunktet av det totale spillforbruket ikke har skiftet i retning av høyrisikospill. Dette illustrerer betydningen av å sikre tilstrekkelig synlighet for lotterier for å unngå at all kanalisert spillelyst og spillforbruk havner på høyrisikospill.

Norsk Tipping hadde ambisjon om at Playscanindeks skulle ende positivt på over 10 000, men den endte dessverre svakt negativt på -2 338. Sett i lys av at indeksen startet på et høyt nivå etter gode resultater i 2021 og 2022, og at selskapet har hatt en relativt høy kanalisering og tatt markedsandeler for både sport og kasino, mener selskapet likevel at det er et tilfredsstillende resultat.

Når Norsk Tipping øker sin markedsandel, betyr det at flere spiller i tryggere rammer med bedre forebyggende og skadereduserende tiltak. Den samlede effekten av små og store ansvarlighetstiltak, kombinert med tilstrekkelig synlighet og attraktivitet for spilltilbudet, bidrar til effektiv forebygging av spilleproblemer.

2. Innledning

I henhold til Kultur- og likestillingsdepartementets styringskalender for Norsk Tipping, skal selskapet oversende en rapport om ansvarlig spill til Lotteritilsynet innen 1. februar, med kopi til Kultur- og likestillingsdepartementet. Denne rapporten inneholder en beskrivelse av utviklingen av Playscan-indeksen og andre indikatorer som belyser Norsk Tippings arbeid med å forebygge spilleproblemer. Videre gis det en oversikt over viktige aktiviteter og hendelser innenfor ansvarlig spillvirksomhet i 2023 og til slutt en kort vurdering av året 2023.

Året 2023 har på mange måter vært et vendepunkt for det norske pengespillmarkedet hvor en har gått fra en situasjon med økende omfang av spilleproblemer til synkende omfang. Sterkere begrensninger for det ulovlige tilbudet kombinert med virkningsfulle forbedringer i enerettsaktørenes forebyggende tiltak, resulterte i en befolkningsundersøkelse som viste en signifikant reduksjon av problemspill i Norge. Dette er en svært gledelig utvikling og viser at enerettsmodellen virker. Det at enerettsaktørene jobber intensjonsdrevet mot målet med å forebygge spilleproblemer i Norge gjør at myndighetstiltakene som begrenser det ulovlige spilltilbudet, får bedre effekt. Når konkurransen på de mest risikofylte spillene reduseres, gir det enerettsaktørene økt handlingsrom til å innføre mer beskyttende tiltak rundt disse spillene.

Det overordnede målet med å minimere forekomsten av problemspill i Norge innebærer ikke nødvendigvis en direkte reduksjon av antallet problemspillere hos Norsk Tipping.

I tilfeller der spillere og spilleaktivitet flyttes fra utenlandske spillselskaper til et mer ansvarlig spilltilbud hos Norsk Tipping, kan selskapet faktisk registrere en økning i antallet problemspillere eller høyrisiko-/ «røde» spillere. Årsaken er at Norsk Tipping kanalisere spillere som engasjerer seg i høyrisikospill og som ofte utviser en mer risikofylt spilleatferd. Dette resulterer i en økning både i antallet høyrisikospillere og omsetningen på høyrisikospill.

Med andre ord kan Norsk Tipping oppleve en økning i antallet høyrisikospillere, samtidig som det totale omfanget av spilleproblemer i Norge reduseres, ettersom flere spiller i tryggere rammer med bedre forebyggende og skadereduserende tiltak. Norsk Tippings oppgave er å veilede disse spillerne mot en mer ansvarlig spilleatferd.

For Norsk Tipping har ansvarlighetsarbeidet i 2023 vært preget både av ambisjonen om å være hele folkets spillselskap og det som i strategiplanen kalles Kamp 1: «Vi jobber for et samfunn uten spilleproblemer». Samtidig jobber Norsk Tipping med å aktivt påvirke utviklingen av spillmarkedet i Norge til å bevege seg i grønn retning. Dette gjøres ved å forsøke å påvirke spillerne til å velge mindre risikofylte spill fremfor spill med høyere risiko.

Ved å aktivt flytte tyngdepunktet av spillforbruket i Norge i retning av lavrisikospill og styrke forbrukerbeskyttelsen for høyrisikospillene, mener Norsk Tipping at selskapet vil bidra til mindre spilleproblemer i Norge.

3. Status på Norsk Tippings arbeid med å forebygge spilleproblemer i Norge

3.1. Kanalisering og markedsandel

For å forebygge spilleproblemer i Norge er det nødvendig å kanalisere spillelysten i befolkningen inn til et lovlig og ansvarlig spilltilbud. En viktig del er å kanalisere spillere fra ulovlige tilbydere av pengespill inn til Norsk Tipping. Dette skjer ved at spillere flytter hele eller deler av sitt spillforbruk fra de ulovlige tilbyderne til Norsk Tipping. I 2023 har kanalisering av spillere og markedsandeler fra utenlandske spillselskaper til Norsk Tipping fortsatt. En stor del av årsaken til dette er effekten av myndighetstiltak som begrenser mulighetene til utenlandske spillselskaper å tilby spill ulovlig i Norge, kombinert med Norsk Tippings ansvarlige og attraktive tilbud og synlighet. Det er særlig siste del av 2023 hvor kanaliseringen har tiltatt i styrke, som kan antas å ha sammenheng med at flere utenlandske spillselskaper har trukket seg ut av det norske markedet.

Det er godt dokumentert at andelen problemspillere er høyere blant de som spiller hos de utenlandske spillselskapene enn de som spiller hos Norsk Tipping. Det vil si at sannsynligheten for å utvikle spilleproblemer er høyere dersom en spiller hos disse utenlandske spillselskapene.

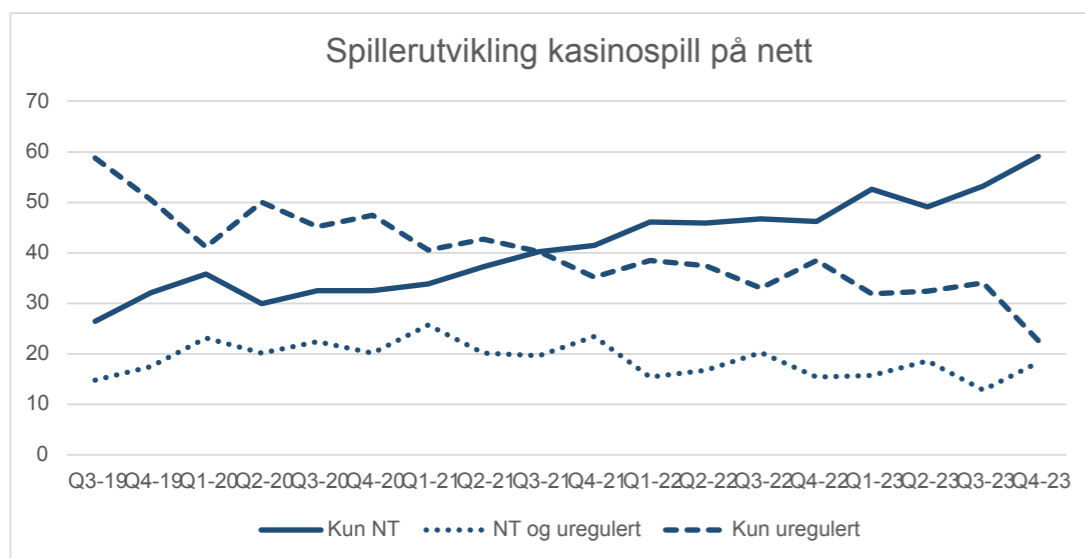
Kanaliseringen betyr imidlertid at Norsk Tipping vil få flere spillere med en allerede risikofylt spilleatferd (høyrisikospillere/røde spillere). Siden mange av disse spillerne også har et kundeforhold hos Norsk Tipping (for eksempel for å spille lotterispill), vil det hos Norsk Tipping kunne se ut som en grønn spiller som nå har begynt å spille kasino og sportsspill. Når Norsk Tipping ser mer av spillerens totale forbruk, vil Playscan gi en riktigere vurdering og flytte spillerens risikostatus fra grønn til rød. Med andre ord er det forventet at kanalisering av spillernes forbruk av spill fra de utenlandske spillselskapene, vil øke antall røde spillere hos Norsk Tipping. Likeledes vil også spillere som kanaliseres fra utenlandske spillselskaper, men som ikke har et kundeforhold til Norsk Tipping fra før, antagelig ha en spilleadferd som hos Norsk Tipping ganske raskt vil få en gul eller rød Playscan-status. Omfanget av kanaliseringen er derfor et viktig perspektiv å ha med seg i vurderingen av hvor godt Norsk Tipping lykkes med å forebygge spilleproblemer.

Norsk Tipping benytter markedstrackerer som en indikasjon på omfanget av kanalisering fra de utenlandske spillselskapene som tilbyr pengespill ulovlig i Norge. Markedstrackerne er regelmessig utsendte markedsundersøkelser som måler befolkningens spillevaner og forbruk innen pengespill, enten på befolkningsnivå (landsrepresentativt) eller rettet mot spillere av de enkelte kategoriene av pengespill. Undersøkelsene gjennomføres av markedsanalyseinstituttet Kantar på vegne av Norsk Tipping.

Utviklingen av markedsandel som måles i andel av GGR (Gross Gaming Revenue), må sees i lys av at Norsk Tippings

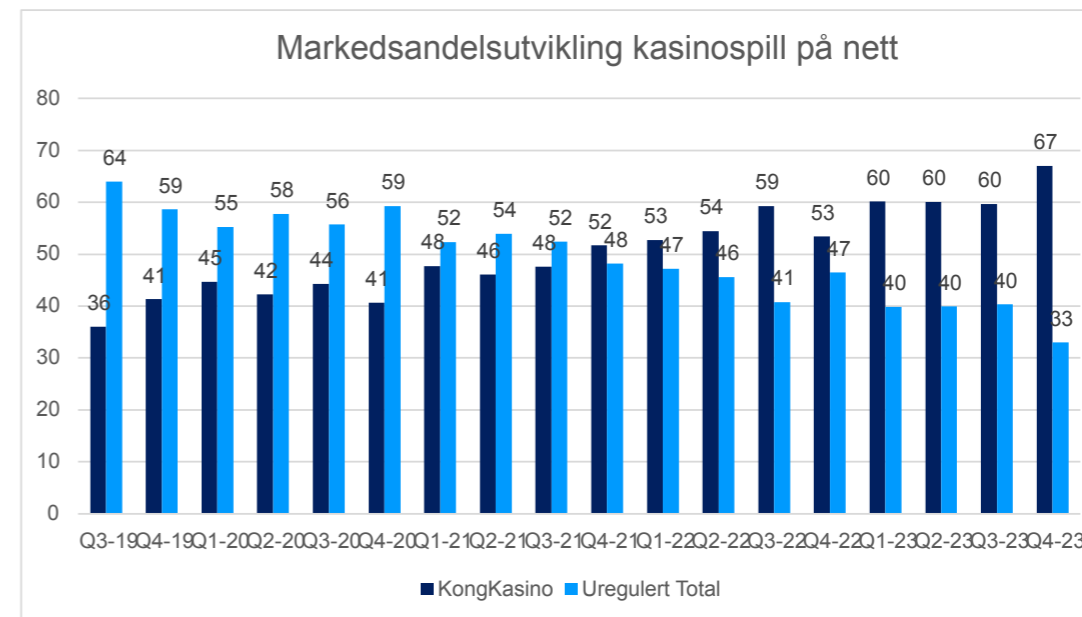
ansvarlighetstiltak som for eksempel tapsgrenser, aktivt reduserer omsetningen på selskapets spill. Det vil si at uten disse ansvarlighetstiltakene ville Norsk Tippings markedsandel vært høyere.

Figuren under viser at andelen av kasinospillere som spiller kun hos Norsk Tipping har hatt en økende trend de tre siste årene, og dette har fortsatt i 2023. Tilsvarende har andelen som kun spiller hos utenlandske spillselskaper (merket «uregulert» i grafen) hatt en synkende trend de siste fire årene. Særlig siste periode av 2023 var kanaliseringen for kasinospillere sterk, som antas å ha sammenheng med at utenlandske spillselskap trekker seg ut av det norske markedet. Dette gjør at spillere flytter seg til Norsk Tipping når tilbudet fra utenlandske spillselskap som ikke har tillatelse til å tilby pengespill i Norge, blir mindre tilgjengelig.



Figur 1. Spillerutvikling innenfor kasinospill.

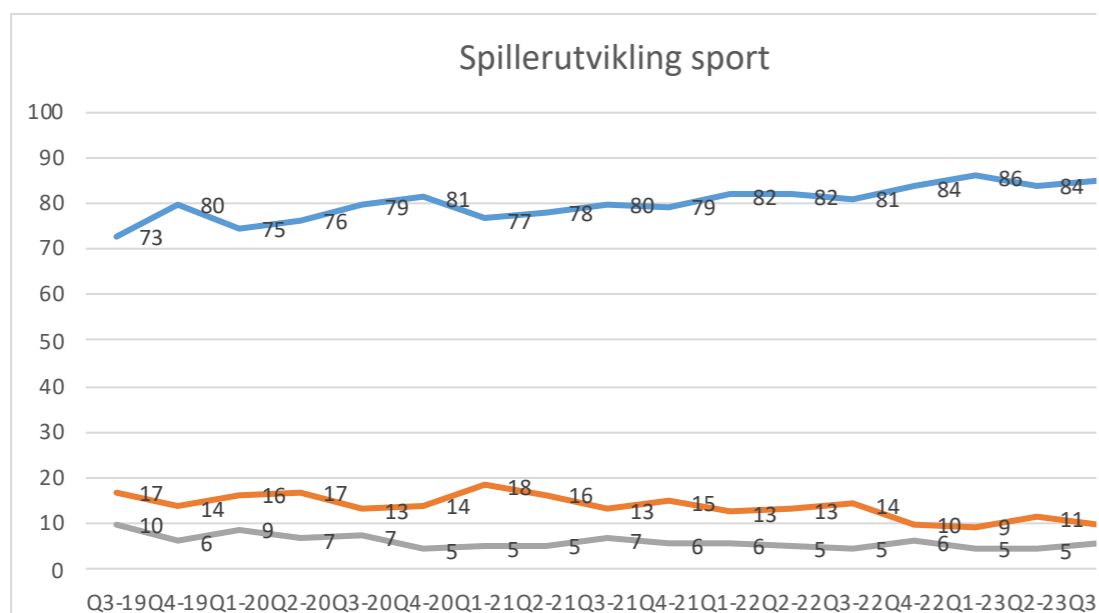
I figuren under sees også samme trend når det gjelder utviklingen av markedsandel målt i kroner.



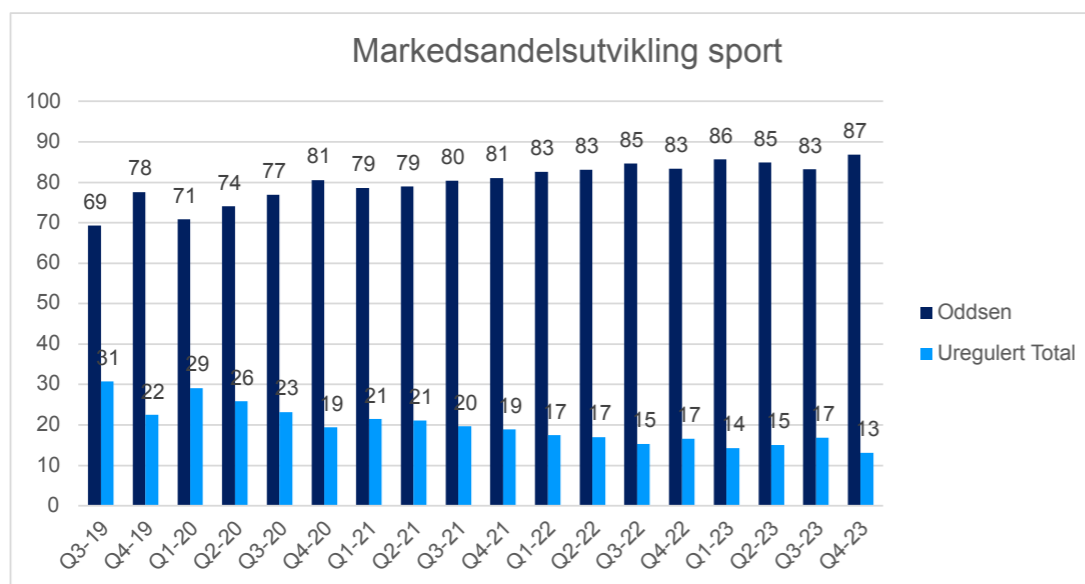
Figur 2. Utvikling av markedsandel innenfor kasinospill.

For kasinospill på nett har markedsandelen til Norsk Tipping økt fra 45% i begynnelsen av 2020 til 67% ved utgangen av 2023. Det er verdt å merke seg at i samme periode har ikke Norsk Tipping markedsført kasinospill.

Norsk Tipping opplever en tilsvarende utvikling for sportspill hvor både andel spillere og markedsandel har økt de siste to årene, som vises i de to neste figurene. Denne har vært noe flatere enn veksten på kasino, men dette er også fordi Norsk Tipping allerede har en større andel av markedet. Man ser imidlertid en relativt sterk vekst i 2023, som på kasino, antas å ha sammenheng med utenlandske spillselskap som trekker seg ut av det norske markedet.



Figur 3. Spillerutvikling innenfor sport.



Figur 4. Utvikling av markedsandel innenfor sport

Norsk Tippings markedstrackere viser at kombinasjonen av myndighetstiltak og selskapets spilltilbud kanaliserer både spillere og spillforbruk fra ulovlige tilbydere av pengespill inn til Norsk Tipping. Dette gir et godt grunnlag for å redusere omfanget av spilleproblemer i Norge, men det medfører også at Norsk Tipping får flere røde spillere med en risikofylt spilleadferd. Det er som nevnt, viktig å ha med seg det perspektivet når en skal vurdere utviklingen av antall røde spillere og rød omsetning hos Norsk Tipping.

3.2. Playscan-indeks

3.2.1. Beskrivelse av modellen

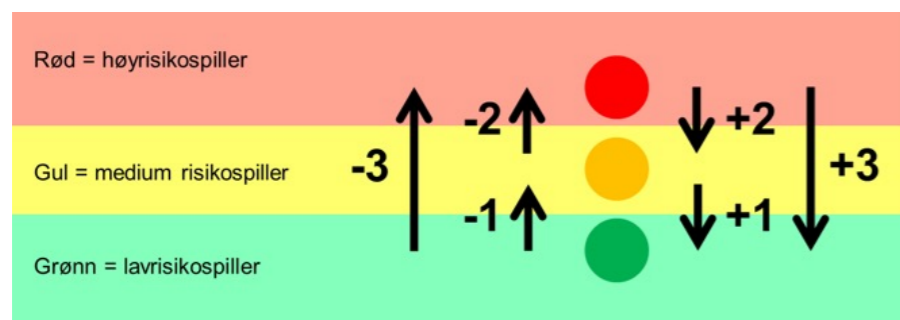
Playscan er et analyseverktøy som måler endringer i spilleatferd i form av risiko for å utvikle problemer med spill. Playscan analyserer data for fem uker tilbake i tid, og en må ha spilt for minst 500 kr i løpet av de fem ukene for å bli analysert.

Verktøyet kategoriserer spillerne i tre kategorier:

- Rød: Dette er en høyrisikospiller hvor sannsynligheten er høy for at spilleren opplever problemer med pengespill.
- Gul: Dette er en moderat risiko hvor sannsynligheten er middels for at spilleren opplever problemer med pengespill.
- Grønn: Dette er en lavrisikospiller hvor sannsynligheten er lav for at spilleren opplever problemer med pengespill.

Norsk Tipping bruker Playscan-indeksen som en indikasjon på

hvor godt selskapet lykkes med å forebygge spilleproblemer. Playscan-indeksen måler endringen av Playscan-statusen for alle spillerne, det vil si hvor mange som for eksempel går fra å være gul til rød. Alle positive endringer (bevegelse i grønn retning) får pluss-poeng, mens alle negative endringer (bevegelse i rød retning) får minus-poeng, som vist i figuren under.



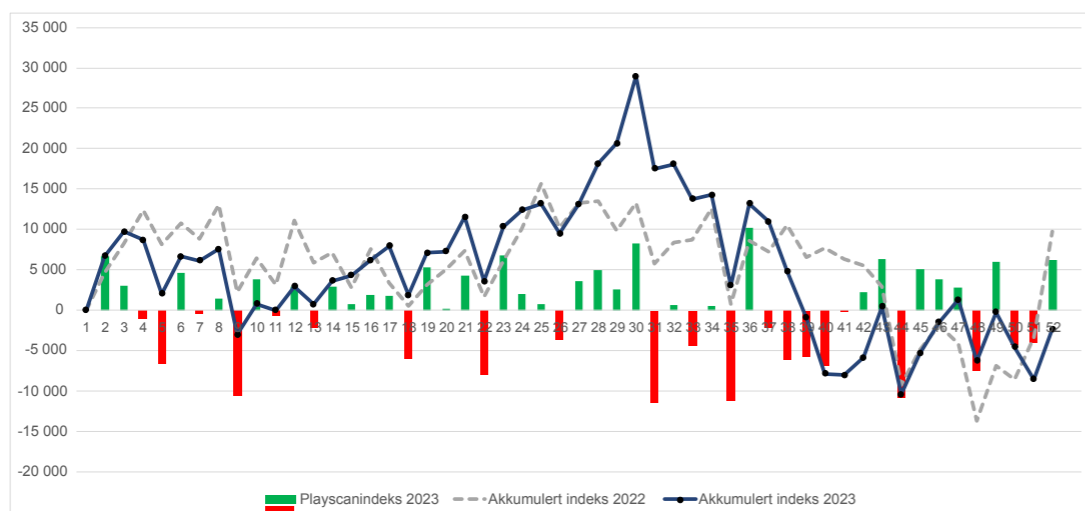
Figur 5. Poengangivelse ved Playscan-indeksen.

En Playscan-indeks > 0 betyr at flest bevegelser skjer i grønn retning, mens Playscan-indeks < 0 , betyr at flest bevegelser skjer i rød retning. Tanken bak Playscan-indeksen er å ha en indikator som er mer robust med tanke på kanalisering enn bare, for eksempel, å telle antall røde spillere. Siden Playscan-indeksen ser på bevegelser mellom risikonivåene er den mer robust, men den vil likevel påvirkes av kanalisering hvis den skjer i form av at en spiller flytter større andeler av forbruket sitt til Norsk Tipping. I et slikt tilfelle vil en spiller kunne se grønn ut, men hvis en større andel av forbruket flyttes fra et uregulert spilltilbud til Norsk Tipping kan det gi seg utslag i endret risikonivå. Det er viktig å ha med seg i tolkningen av Playscan-indeksen at de fleste spillerne har en sunn og stabil spilleatferd og endrer ikke risikoatferd i løpet av året. I løpet av året er det totalt 15 % av spillere som har endret sin Playscan-status.

3.2.2. Playscan-indeksen for 2023

Playscan-indeksen nullstilles hvert år slik at man starter «på nytt» ved årsskiftet. Det medfører at det blir vanskeligere å oppnå et like godt resultat i 2023 som i 2022 og 2021, fordi det krever en ytterligere bevegelse i grønn retning fra et allerede høyt nivå. Likevel har Norsk Tipping hvert år en målsetting om at Playscan-indeksen skal være positiv. Figuren under viser Playscan-indeksen for 2023 sammenlignet med 2022, og en kan se at det har vært større svingninger i 2023 enn året før. Det tyder på at det har vært større bevegelser eller endringer i spillmarkedet i 2023. En naturlig forklaring på dette er effekten av myndighetstiltak som begrenser tilbudet fra de utenlandske spillselskapene og forflytningen av spillere og deres spillforbruk som følge av det.

Fra uke 31 til uke 41 (ca. 1. august til 15. oktober) har Playscan-indeksen en fallende trend. I denne perioden viser analyser (se kapittel 3.1) at selskapet opplever en betydelig kanalisering av spillere og forbruk av spill fra utenlandske spillselskaper. Det innebærer at Norsk Tipping både får nye spillere med en mer risikofylt spilleatferd og større andeler av forbruket til spillere som før kanskje kun spilte lotterispill hos Norsk tipping, men nå har flyttet sitt spill på sport og kasino til Norsk Tipping. I tillegg henger det også sammen med at spill-intensiteten generelt øker i høsthalvåret når Premier League starter.



Figur 6. Ukentlig og akkumulert Playscan-indeks.

De grønne søylene (som peker oppover) i figuren over viser uker med bevegelse i grønn retning og de røde søylene (som peker nedover) viser uker med bevegelse i rød retning. Ukentlig er det totalt kun 2% av aktive spillere som endrer Playscan-statusen. Innenfor de forskjellige spillkategoriene er det en andel på ca. 2 % av lotterispillerne, ca. 7 % av oddsspillerne og ca. 11 % av kasinospillerne som endrer Playscan-status per uke. De resterende har uendret status. Den svarte kurven tegner den akkumulerte Playscan-indeksen, mens den grå stiplede kurven viser den tilsvarende akkumulerte kurven for året før.

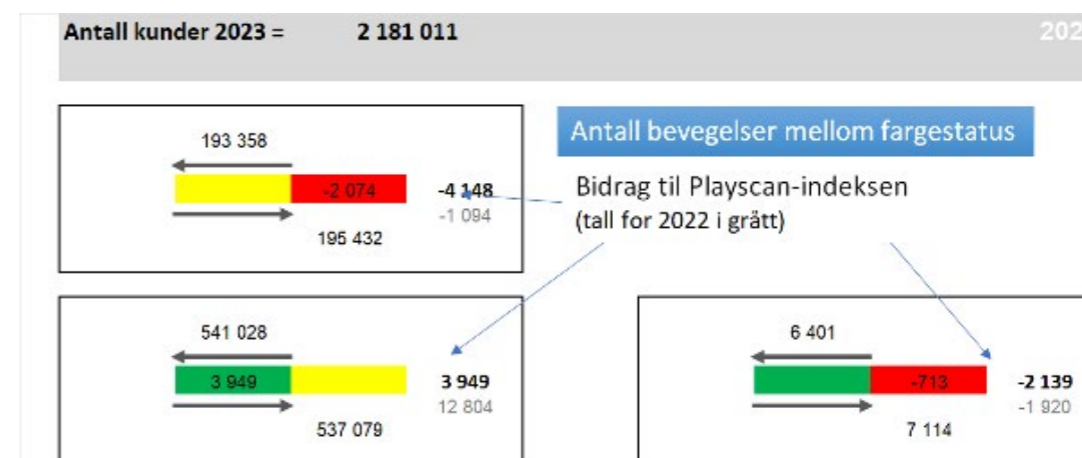
Figur 6 viser at Playscan-indeksen endte negativt med verdien -2 338, noe som betyr at i sum har bevegelsene vært i litt rød retning i 2023. Tilsvarende tall for 2022 endte på 9 790.

Norsk Tipping er ikke fornøyd med at Playscan-indeksen endte svakt negativt og selskapet hadde en målsetning

om å havne på den positive siden. Imidlertid har 2023 som nevnt vært preget av kanalisering som påvirker indeksen negativt (se kapittel 3.1).

Figur 7 under viser antallet bevegelser mellom Playscan-statusene i 2023, og den gir et bilde av omfanget av bevegelser i forhold til totalt antall spillere. Av en aktiv spillerbase på over to millioner spillere har det vært ca. 190 000 bevegelser mellom gul og rød status (begge veier) og ca. 540 000 bevegelser mellom grønn og gul (begge veier). Generelt er det en økning av antall bevegelser på ca. 10% i forhold til året før.

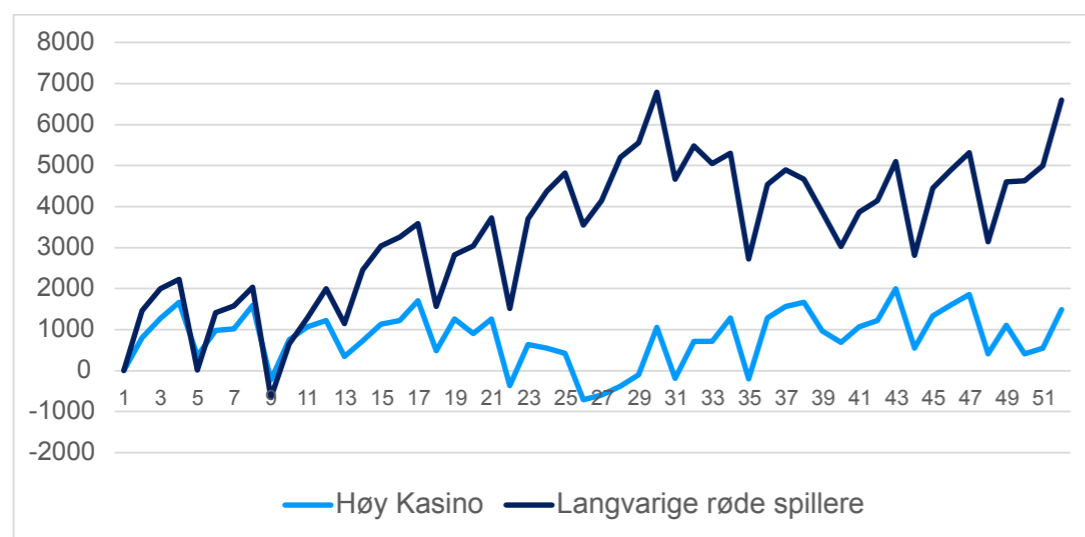
Siden det er en større endring enn kundeveksten på ca. 2%, indikerer det en økt intensitet blant spillerne som følge av mer spill, oftere spill eller at mer av spillforbruket (kanalisering) gjøres hos Norsk Tipping, eller en kombinasjon av disse. Det er grunn til å tro at kanalisering er den viktigste årsaken. Tallene i Figur 7 er bevegelser og ikke nødvendigvis unike spillere fordi en spiller kan endre status flere ganger i løpet av et år.



Figur 7. Antall bevegelser mellom Playscan-statuser i 2023.

Figuren over viser en netto negativ bevegelse til rødt (fra gult og grønt), noe som er i tråd med effekten av kanalisering. Det sees også en netto positiv bevegelse til grønt (fra gult) som indikerer at selskapets ansvarlighetstiltak bremser de negative effektene av kanaliseringen.

Selv om Playscan-indeksen samlet sett viste en negativ utvikling i 2023, observerte Norsk Tipping en positiv tendens blant visse spillersegmenter. Nedenstående figur viser Playscan-indeksen for to spesifikke kundesegmenter som Norsk Tipping har prioritert. Dette er spillere som spiller mye kasino («Høy kasino») og spillere som har spilt på en usunn måte over lengre tid («Langvarige røde spillere»).



Figur 8. Playscan-indeks for to kundesegmenter.

Det er gledelig å se at segmentet «Langvarige røde spillere» har hatt en god positiv utvikling. Dette er et segment som er vanskelig å påvirke, men som Norsk Tipping har hatt fokus på

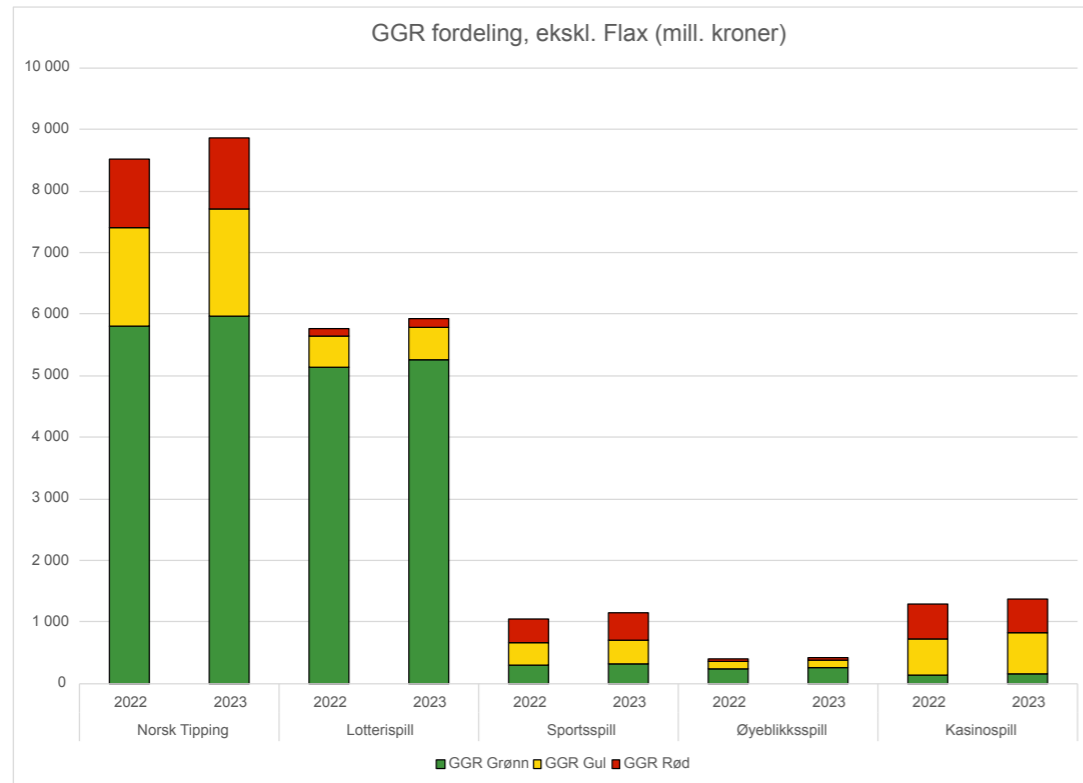
i 2023. Det er også positivt at segmentet «Høy kasino» har en liten positiv utvikling, noe som er en god indikasjon på at Norsk Tipping lykkes med ansvarlighetsrammeverket rundt disse høyrisikospillene som beskytter spillerne.

3.3. Andre indikatorer

Norsk Tipping følger kontinuerlig med på også andre indikatorer i tillegg til kanalisering og Playscan-indeks. Eksempler på dette er:

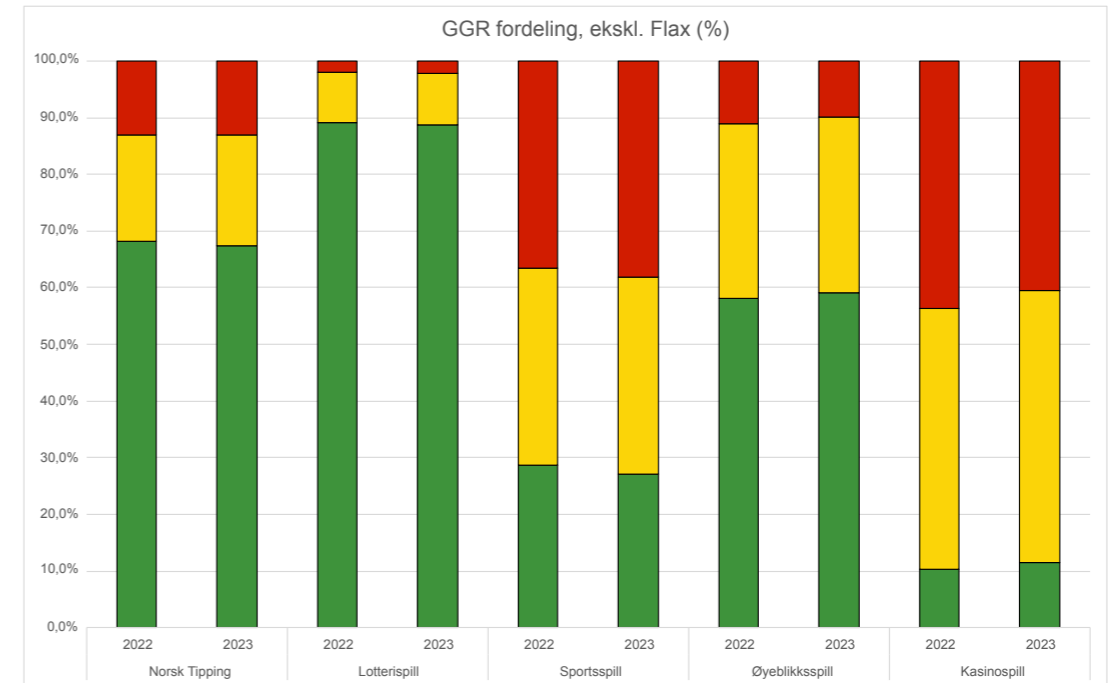
- Fordelingen av grønn, gul og rød GGR (Gross Gaming Revenue = spillinntekter).
- Dette gir en indikasjon på tyngdepunktet og utviklingen av spillmarkedet.
- Antall aktive røde spillere som gir en indikasjon på omfanget av høyrisikospillere som kan være problemspillere.
- Antall førstegangs røde som gir en indikasjon på «påfyllet» av nye mulige problemspillere
- Langvarige røde spillere. Dette er spillere som har vært rød minst 50% av siste 52 uker.
- Antall stortapere som defineres som de som taper mer enn kr 10 000 per måned.

De to neste figurene viser fordelingen av grønn, gul og rød GGR for 2021 og 2022.



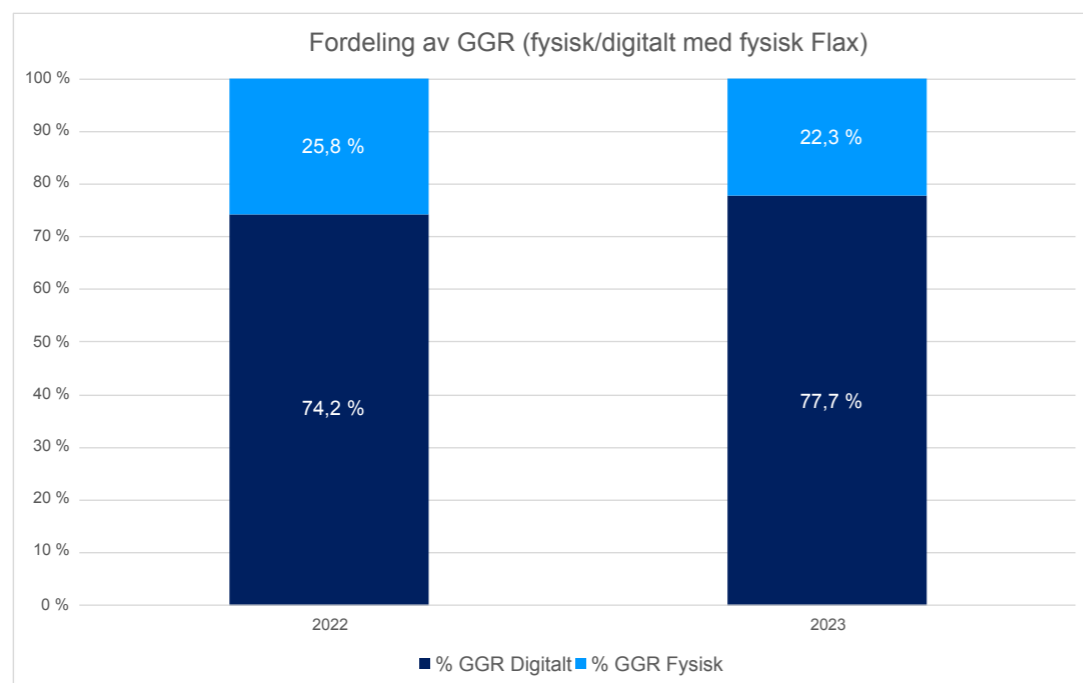
Figur 9. Fordeling av grønn, gul og rød GGR for spillkategorier i 2022 og 2023.

Figur 9 over viser at den kategorien som økte mest i GGR var lotterikategorien. Det er positivt fordi det beveger tyngdepunktet av spillforbruket i Norge i grønn retning. Samtidig ser en også at det har vært en økning i kategoriene Sportspill og Kasinospill som følge av kanaliseringen.



Figur 10. Fordeling av andel grønn, gul og rød GGR, 2022 og 2023.

Figuren over viser at selv om total GGR øker i 2023, forblir den totale andelen rød GGR tilnærmet lik på ca. 13%. Det fremheves at den røde andelen for Kasinospill er redusert med ca. tre prosentpoeng til tross for vekst i kategorien og god kanalisering. For sportspill øker den røde andelen også i 2023, noe som Norsk Tipping vil følge med på i 2024.

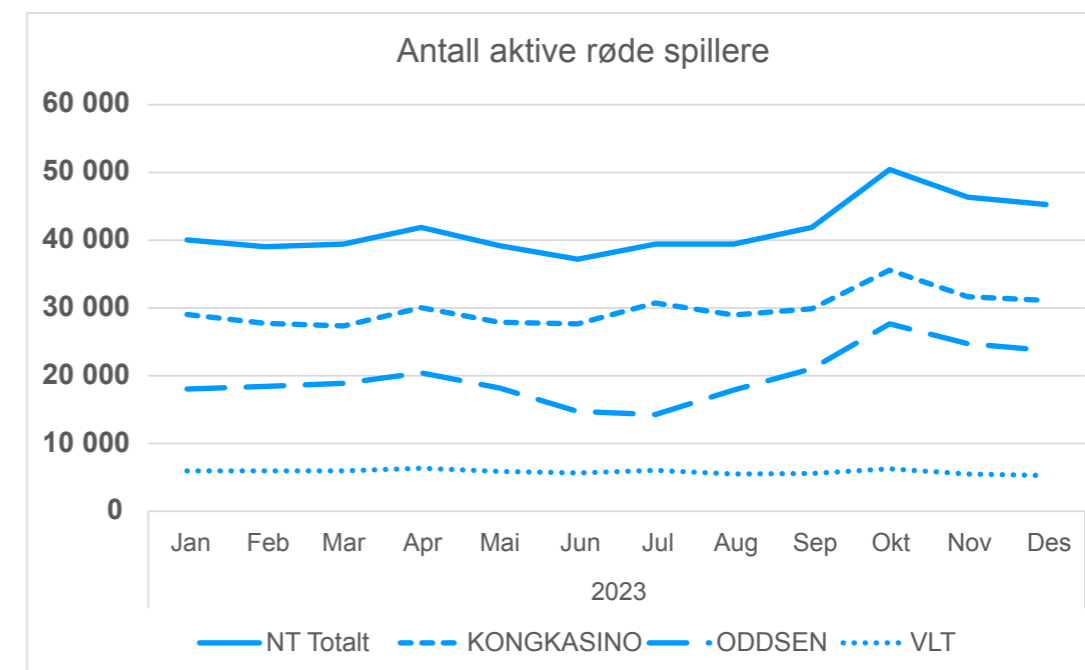


Figur 11. Fordeling av fysisk og digital GGR, 2022 og 2023 (inkludert fysisk Flax).

Figuren over viser at digitaliseringen av forbruket av spill har fortsatt også i 2023 og at 77,7% av selskapets GGR kom fra digitale kanaler. Hvis man ser bort fra tall for fysisk Flax, blir den digitale andelen 81,5% i 2023. Det vil si at digitaliseringen av spillere i Norge er kommet langt. Når spillerne blir digitale, innebærer det både risikoer og muligheter. Risikoen ligger i at digitalisering gir økt tilgjengelighet for også høyrisikospill, noe som kan medføre at flere begynner å spille disse spillene. På den andre siden ligger muligheten i at selskapet lettere kan nå disse spillerne direkte med forebyggende tiltak.

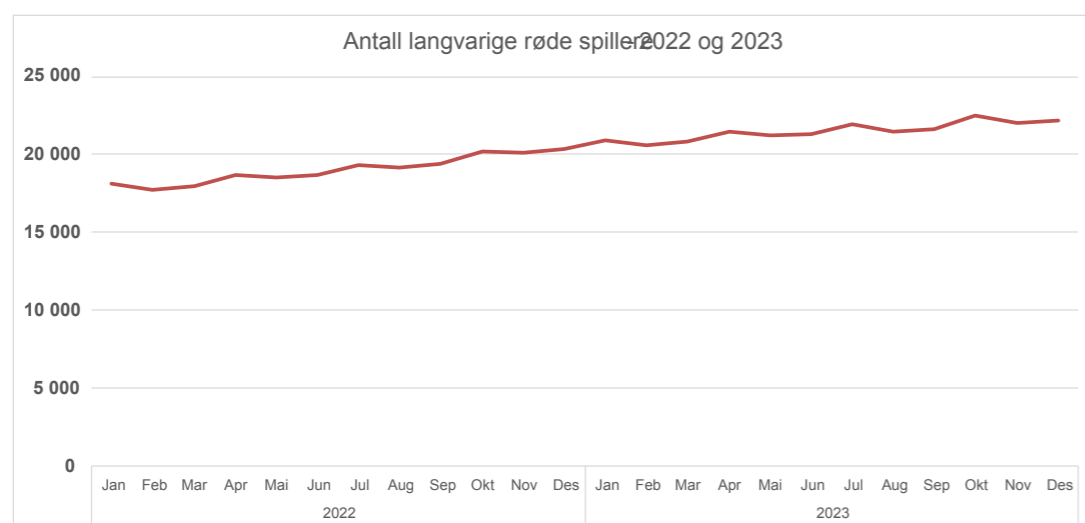
Det vært en omfattende digitalisering av spillerne de siste årene. I 2015 var den digitale andelen på ca. 36%, ca 67% i 2019 og nesten 82% i 2023. I samme periode har det vært en vekst i antall spillere som spiller høyrisikospill som for eksempel kasinospill. Når den siste befolkningsundersøkelsen viser en

signifikant nedgang i omfanget av problemspill i Norge, så er det en sterk indikasjon på at Norsk Tipping har håndtert digitaliseringen av spillerne på en god måte de siste fire årene.



Figur 12. Antall aktive røde spillere

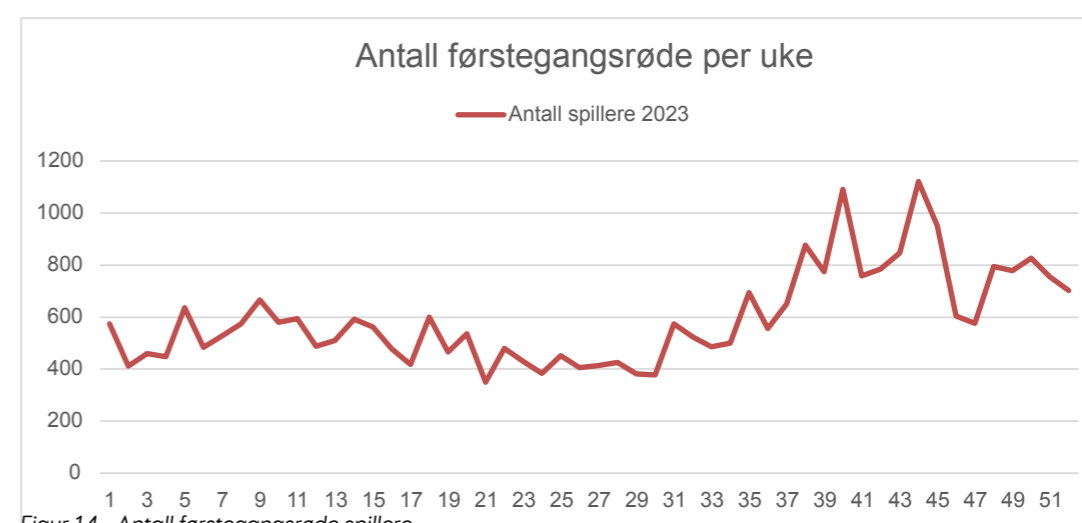
Figuren over viser en flat trend i 2023 av antall aktive røde spillere frem august. Utover høsten er det en økende trend, drevet av økningen av røde kasino- og sportspillere. Denne økningen er sammenfallende med trenden av økende antall spillere og markedsandel for disse kategoriene (kanalisering). Norsk Tipping har i 2023 fokusert mange av ansvarlighetstiltakene mot å dempe vekst og redusere antall røde spillere. I de siste to månedene av året reduseres antall aktive røde spillere.



Figur 13. Langvarige røde spillere

Figuren over viser antall langvarige røde spillere, definert som røde minst 50% av de siste 52 uker. Selv om økt kanalisering vil medføre en naturlig økning av disse spillerne, er dette kanskje den indikatoren Norsk Tipping har mest fokus på. Å dempe denne trenden har vært et av fokusområdene for selskapet i 2023 og vil være det også i 2024. Dette er en vanskelig spillergruppe å påvirke, men Norsk Tipping har i 2023 økt innsatsen for å nå disse spillerne både gjennom Spillepuls og proaktive samtaler.

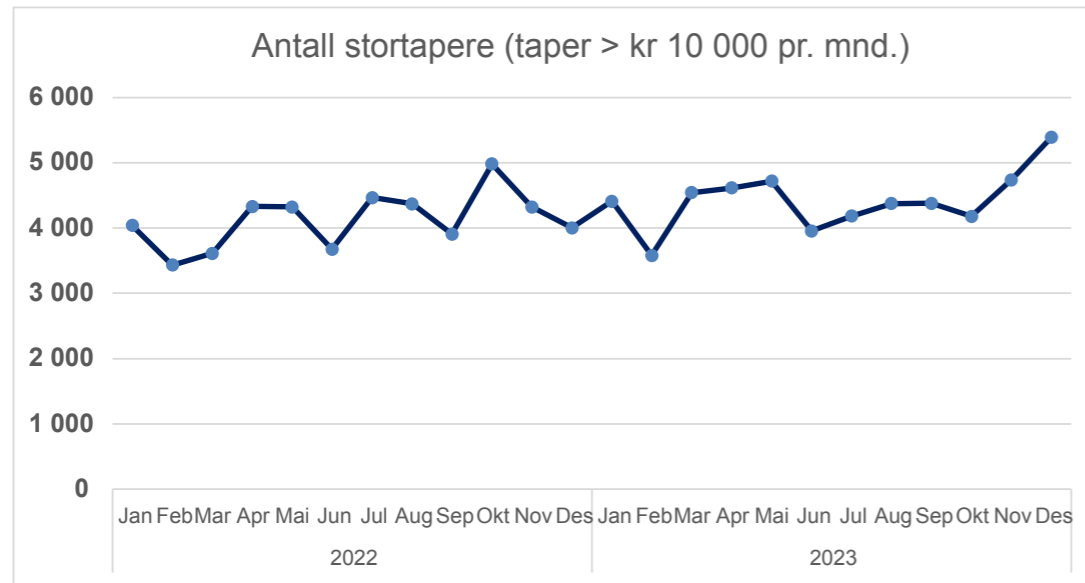
Et annet perspektiv er å se på hvor mange spillere som blir røde for første gang som vises i figuren under. Tanken bak å måle dette er for å prøve å begrense tilfanget av nye røde spillere.



Figur 14. Antall førstegangsrøde spillere

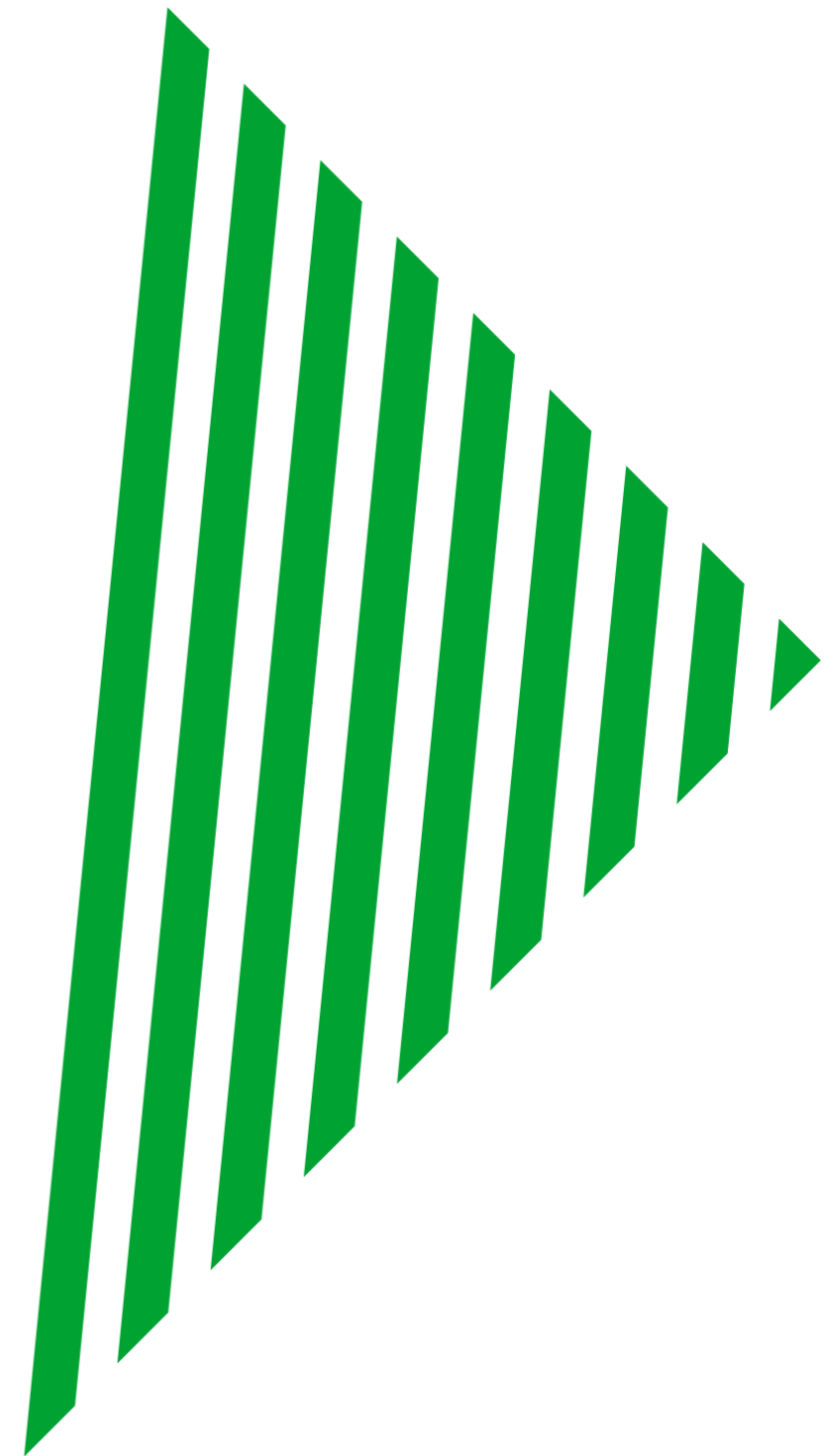
Det er vanskelig å trekke noen klare konklusjoner, men figuren over indikerer at antall nye førstegangsrøde har hatt en svakt synkende trend frem til uke 31. Deretter stiger den utover høsten. Dette er en effekt som bekrefter at det i perioden har vært en kanalisering av spillere med en mer risikofylt atferd eller at større deler av spillforbruket på høyrisikospill er flyttet til Norsk Tipping. Et eksempel på dette kan være spillere som tidligere kun spilte lotterier hos Norsk Tipping (og er grønne), flytter sitt spillforbruk på de mer risikofylte spillene som oddsen og kasino til selskapet, og dermed blir røde.

En annen indikator Norsk Tipping følger med på er antall stortapere, definert som spillere som taper mer enn kr 10 000 i en måned. Figuren under viser utviklingen de to siste årene.



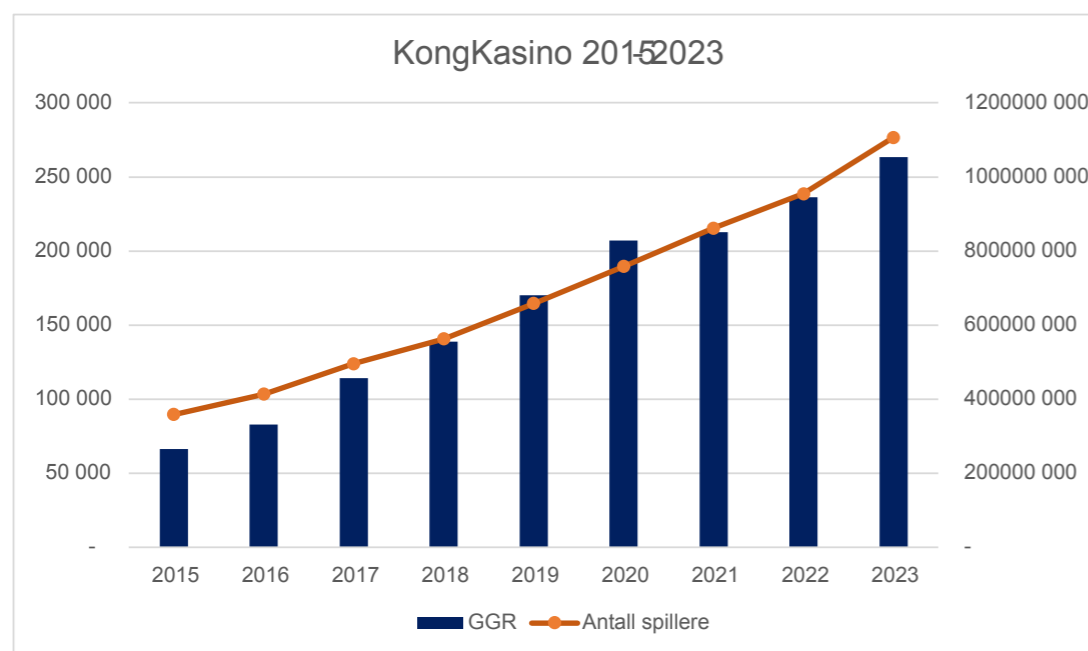
Figur 15. Utviklingen av antall stortapere

Figuren over viser at trenden har vært flat de første ti månedene av året, mens det ble en økning helt på tampen av året. Norsk Tipping mener likevel det er positivt at det i store deler av året (også i perioder med kanalisering) ikke har vært en økning av antall stortapere.



4. Utvikling av kasinospill

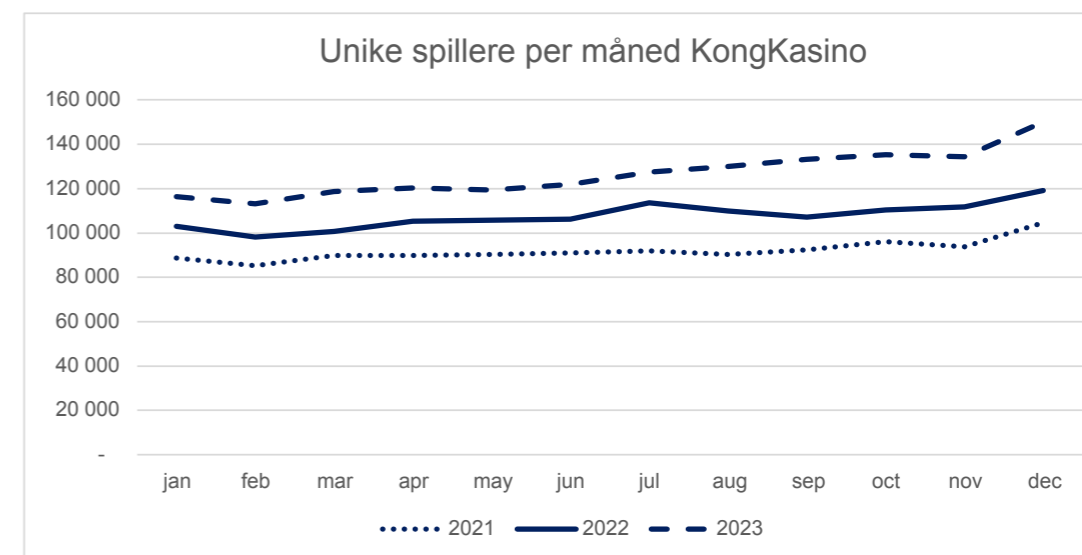
Kasinospill er den spillkategorien som skaper flest spilleproblemer i Norge. Dette er en kategori som har vært i vekst over flere år som Figur 16 viser. Derfor har Norsk Tipping et sterkt ansvarlighetsrammeverk rundt denne kategorien. Selskapet har som mål at færrest mulig i Norge skal spille disse spillene, men at flest mulig av de som gjør det skal spille hos Norsk Tipping. Dette er en komplisert balansegang mellom ansvarlighet, attraktivitet, synlighet og kanalisering.



Figur 16. Utvikling av KongKasino

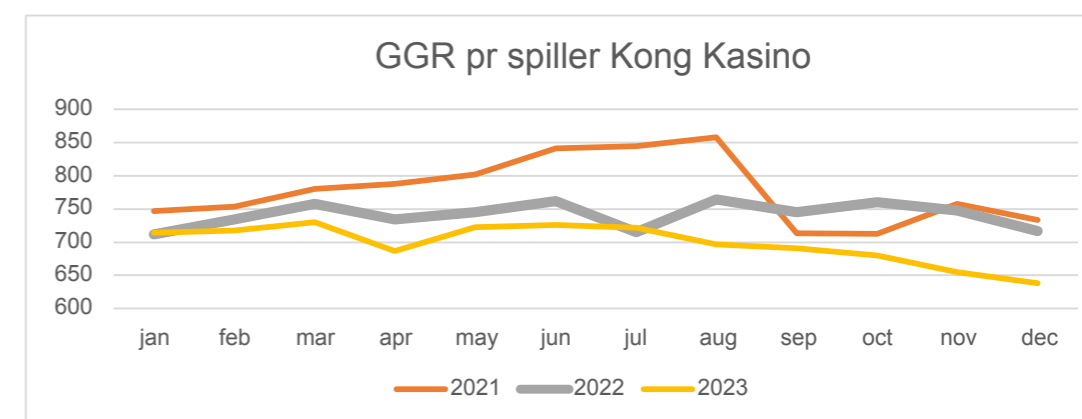
Norsk Tipping markedsfører ikke kasinospill, men likevel har selskapet opplevd en vekst i både antall spillere og GGR i 2023 på grunn av kanalisering, spesielt mot slutten av året.

Dette kan sees i Figur 17 som viser utviklingen av antall spillere de tre siste årene.



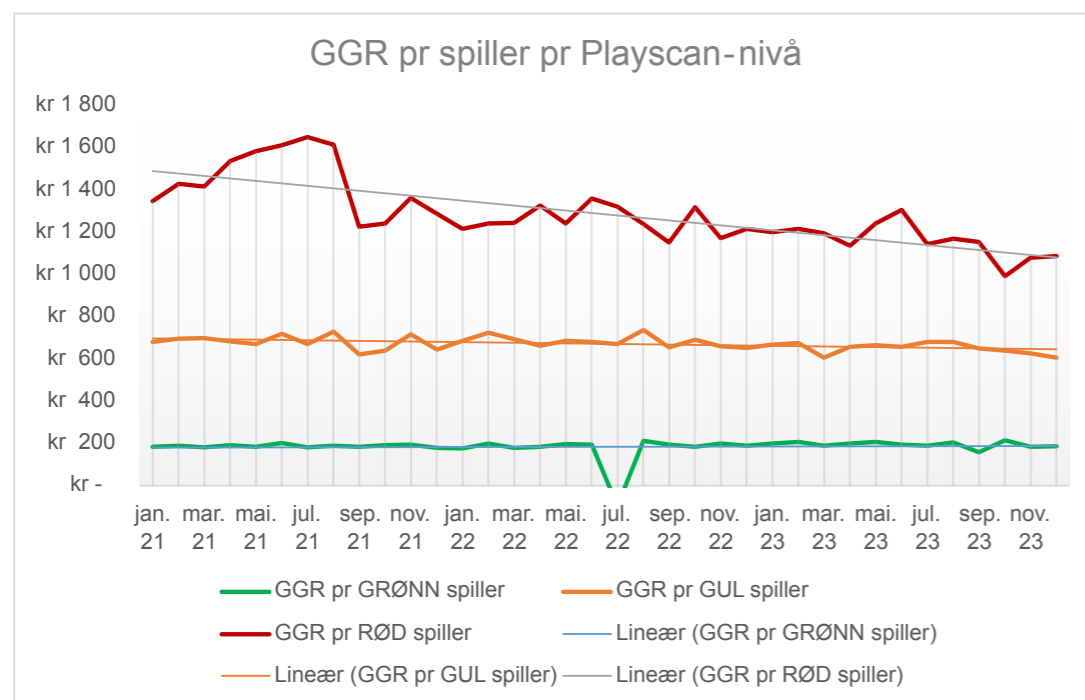
Figur 17. Antall spillere KongKasino

Det gjennomsnittlige tapet per spiller har klar fallende trend gjennom året, og ligger jevnt over lavere enn de to foregående år (se Figur 18).



Figur 18. Gjennomsnittlig tap per spiller

Figuren under viser at nedgangen i gjennomsnittstapet per spiller er størst for røde spillere.



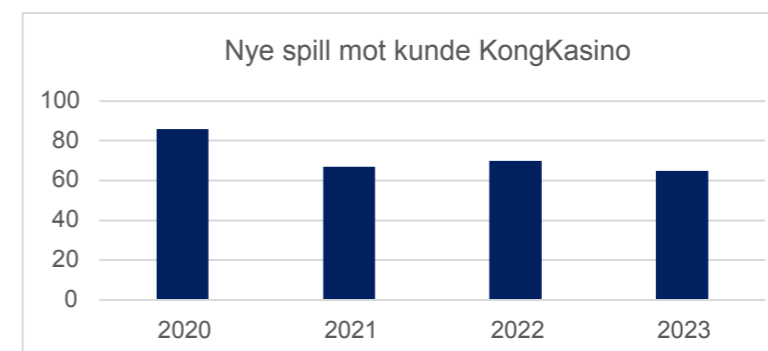
Figur 19. Gjennomsnittlig tap per spiller og risikokategori

Det at gjennomsnittstapet til spillerne ikke øker når Norsk Tipping kanalisierer spillere fra de utenlandske spillselskapene, tyder på at ansvarlighetsrammeverket bidrar til at disse spillerne reduserer spillingen sin. Med andre ord har ansvarlighetstiltakene og måten Norsk Tipping tilbyr disse spillene på en forebyggende og skadereduserende effekt.

I tillegg til å gjøre forbedringer av ansvarlighetsrammeverket, gjør også selskapet justeringer av måten spillene tilbys på som bidrar

til et ansvarlig spilltilbud. Eksempler på slike endringer som er gjort i 2023 er listet under:

- Flesteparten av spillene som ble tilføyd i porteføljen til KongKasino i 2023 var utformet slik at det ikke er lydfeiring av premier lavere enn innsats. («No negative win celebration»)
- Siden slutten av 2022 og gjennom 2023 har spill fra et nytt spillstudio (leverandør av spill) vesentlig styrket kanaliseringsevnen til KongKasino overfor uregulerte spillere (alle disse spillene har «No Negative win celebration»)
- I spillobyen for KongKasino er spill med høy jackpot blitt mindre synlig, og en egen menyinndeling for jackpotspill ble fjernet i november.
- I Bingoria har tilbudet av minispill blitt justert ned i tråd med ambisjon om at minispillene kun skal være et supplement, og ikke drivende for omsetningen.
- Lanseringstakt av nye spill er i 2023 redusert.



Figur 20. Antall lanseringer av nye spill

5. Utvikling av sportsspill

For Norsk Tipping ble 2023 et år med vekst for sportsspillene hvor særlig Oddsen øker. Dette til tross for at 2023 var et år uten de store mesterskapene som skaper mest interesse. Imidlertid er det positivt at interessen for Fotball-VM for kvinner med norsk deltagelse, var større enn tidligere mesterskaper for kvinner.

Det var derfor litt overraskende at Norsk Tipping i 2023 opplevde en så stor kundevekst for kategorien som helhet. Kundeveksten kommer på de aller største fotball-ligaene som Premier League, Eliteserien, Champions League, Spansk La Liga og Italiensk Serie A. Norske lag med suksess i europacupene skaper positivt mediefokus som også gjør kampene ekstra interessante for spill.

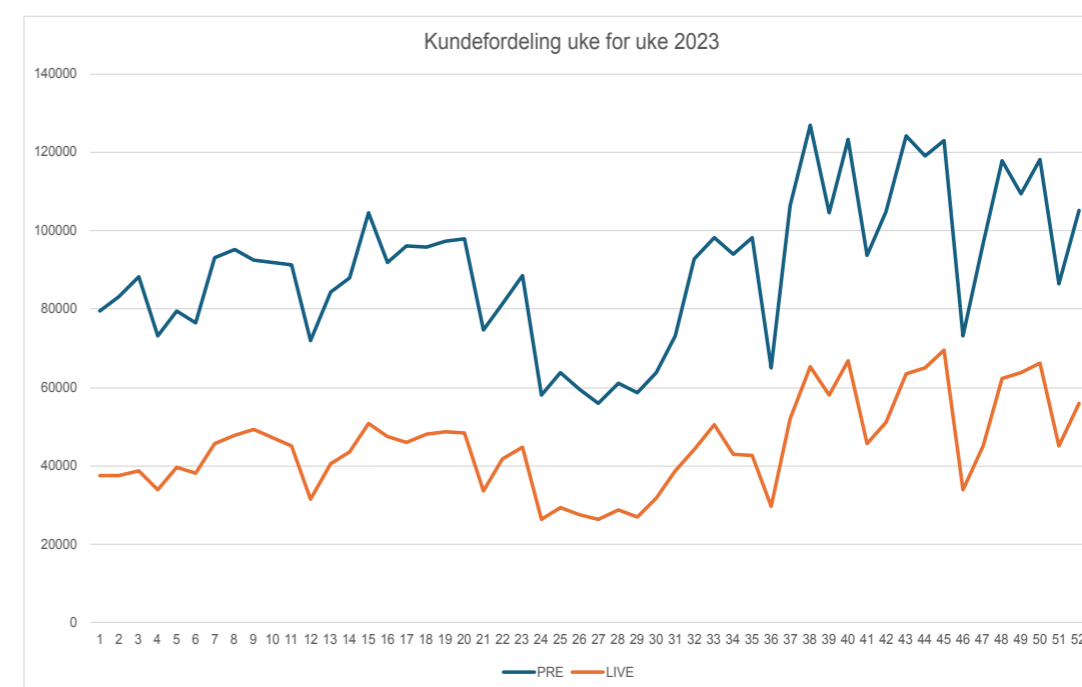
Fotball er den dominerende sporten i kategorien med 85% av omsetningen, etterfulgt av ishockey 4,5%, tennis 3% og håndball 2,2%. Tre fjerdedeler av kundemassen til Oddsen har i løpet av kalenderåret levert et spill som inneholder minst ett spilleobjekt fra Premier League. Dette viser hvor sterkt denne ligaen står hos det sportsspillinteresserte norske folk. Profiler som Haaland og Ødegaard er med på å øke interessen for spilleobjekter på enkeltutøvere også innenfor lagidrett som fotball. Norsk Tipping ser en trend av at det er en større dreining mot å spille på favorittutøveren og laget dens, mens en tidligere i større grad holdt med lag og ønsket å spille på det laget.

Tendensen med at sportsspillerne blir mer eventdrevet fortsatte

også i 2023. Store mesterskap, kamper med mye på spill eller stort mediefokus, samt enkeltøvelser med norske utøvere samler flere kunder og gir følgelig mer omsetning enn tidligere.

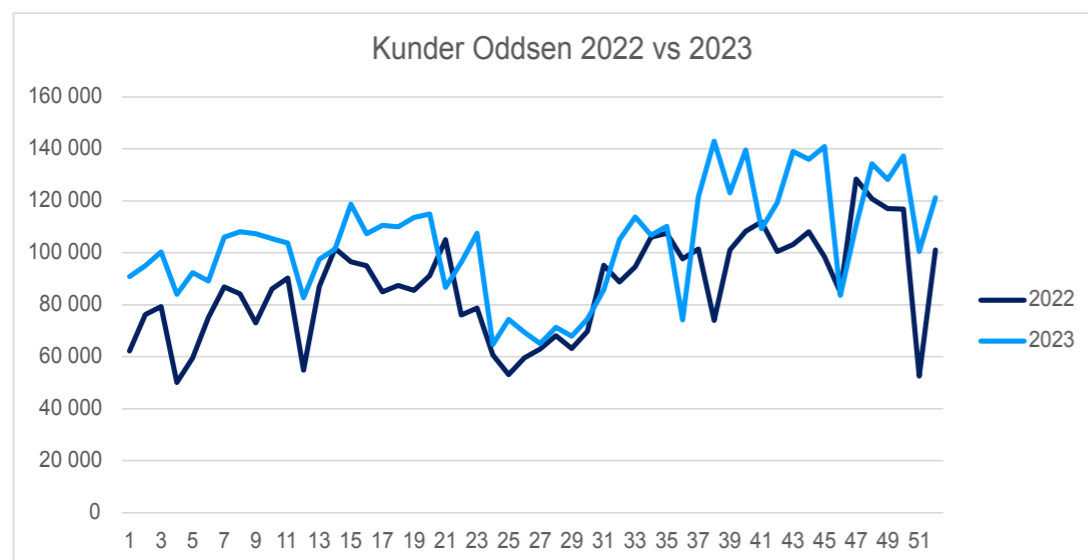
Fra sommeren 2023 ble Oddsen kun et nettbasert tilbud fordi tilbudet med selvbetjeningsterminaler hos utvalgte kommisjonærer ble trukket tilbake som følge av at de ble lite brukt. Tipping og Oddsbomben selges fortsatt hos kommisjonærer.

Internasjonalt er det sterk vekst i LIVE-kategorien, der enkelte aktører viser til en utvikling hvor LIVE-spillene har høyere omsetning enn PRE-spillene. For Norsk Tipping har forholdet mellom PRE og LIVE holdt seg forholdsvis stabilt de siste årene. Kundetallene følger hverandre forholdsvis jevnt uke for uke som figuren under for 2023 viser.



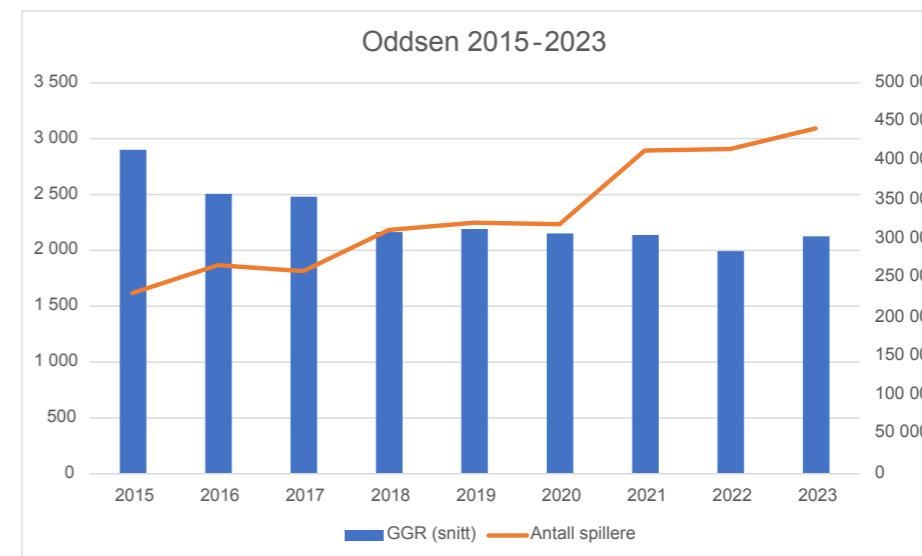
Figur 21. Utvikling av antall kunder for PRE og LIVE

Det er tydelig at en rekke tiltak som betalingsformidlingsforbud, mindre synlighet av internasjonale aktører gjennom reklame og at flere store aktører har stengt sine sider for norske kunder, har ført til en videre kanalisering i 2023. Mange av spillerne som kom til Norsk Tipping i 2023 hadde et mer aktivt spillmønster enn kunder som gjerne kommer inn ved store mesterskap. Norsk Tipping har i 2023 jevnt over hatt flere ukentlige spillere på Oddsen enn året før (se figuren under).



Figur 22. Antall Oddsensspillere 2022 og 2023

Høsten 2023 ser man hvordan eventene og hyppigheten av dem spiller inn på kundetallet. Gode oppgjør i europacupene, blant annet med norske lag som Molde og Bodø/Glimt, økt oppmerksomhet rundt store oppgjør fra Premier League i helgene gjør at kundetallet flere ganger beveget seg rundt 140 000 kunder per uke. Dette er historisk høyt for Norsk Tipping.



Figur 23. Antall spillere og gjennomsnitts GGR per år for Oddsen

Figur 23 over viser at antall spillere på Oddsen har over tid økt, og i 2023 var økningen betydelig sammenlignet mot 2022. Mye av denne økningen antas å være kanalisering av spillere og forbruk fra de utenlandske selskapene. Figuren viser også at gjennomsnitts GGR per spiller økte noe for første gang på flere år. Dette tyder på at kanaliserte spillere har hatt et litt høyere forbruk enn de eksisterende spillerne.

Norsk Tipping har en egen "Nei takk!"-liste for Oddsen og er mer restriktive enn uregulerte aktører på spilltilbudet og hvilke sporter/ ligaer og spilleobjekter som tilbys. Dette både av integritets- og ansvarlighetshensyn. Norsk Tipping ser en trend blant de utenlandske spillselskap at det tilbys spilleobjekter med stadig raskere omløpshastighet og med en større grad av "kasinofisering" av sportsspilltilbudet. På Oddsen tilbyr selskapet langt færre slike spilleobjekter, men vi opplever at særlig de kanaliserte oddsen-kundene etterspør et større utvalg på spilleobjekter som f.eks. poeng-for-poeng i tennis og korte intervallspill i lagidretter.

6. Forbedringer av ansvarlighetsrammeverket i 2023

I dette kapitlet redegjøres det for de viktigste forbedringene av ansvarlighetsrammeverket som er gjennomført i 2023. I det første delkapitlet gis det en forenklet beskrivelse av Norsk Tippings omfattende ansvarlighetsrammeverk, mens de neste delkapitlene fokuserer på forbedringer gjort i løpet av 2023.

6.1. Generelt om Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk

Norsk Tipping skal forebygge, oppdage og reagere på problematisk spilleatferd. Selskapets ansvarlighetsrammeverk videreutvikles kontinuerlig for at selskapet skal lykkes med denne målsettingen.

Selskapets policy for ansvarlig spill ligger til grunn for rammeverket, og under er noen av prinsippene gjengitt:

- Norsk Tipping skal legge til rette for at spillere kan ta ansvar for egen spilleatferd gjennom innsyn i eget spill, verktøy, informasjon og transparent virksomhet
- Norsk Tipping skal også forebygge negative konsekvenser for spillere som ikke er i stand til eller ønsker å ta ansvar for egen spilleatferd.

- Spillere som vurderes å være i risikosone skal informeres om dette.
- Risikoelementer ved selskapets spill, tjenester og distribusjonsformer skal identifiseres, og danne grunnlag for forebyggende tiltak.
- Kunder og pårørende som kontakter selskapet i forbindelse med spilleproblemer, skal få god oppfølging og hjelp.

Ansvarlighetsrammeverket

Selskapets ansvarlighetsrammeverk består av generelle tiltak og rammer som omfatter alle kunder og av ulike verktøy som den enkelte kunde kan velge å benytte. Ansvarlighetsrammeverket er også strukturert som en omsorgstrapp, hvor oppfølgingen av kunder kan tilpasses den enkelte kundes risikonivå og utvikling over tid. Det er spesielt Spillepuls og proaktive samtaler som er de viktigste virkemidlene for oppfølging av kunder som har en utvikling mot høy risiko.



Figur 24. Elementer i ansvarlighetsrammeverket

Identifisert og registrert spill

Alt spill er registrert (personidentifiserbar id) og registrert. Dette muliggjør en rekke verktøy og personlig oppfølging av selskapets kunder.

18 årsgrense

Man må være 18 år for å bli registrert som kunde og for å kunne levere spill.

Spillegrenser

Spillegrenser er grunnmuren i ansvarlighetsrammeverket. Spillegrenser begrenser hvor mye penger en kunde kan tape på pengespill (tapsgrenser).

Grensesystemet består av en totalgrense, som tillater et maksimalt tap på 20 000 kr per måned. For 18-19 åringer er maksimalt tap 2 000 kr per måned. I tillegg finnes det innenfor totalgrensen tre delgrenser for høy-risiko spill med lavere maks månedsgrenser: Multix 2 700 kr, Belago 4 000 kr og en samlet grense for kasino, bingo og skrapespill på nett 5000 kr.

Det er obligatorisk å sette personlige spillegrenser for spill som er kategorisert som å ha middels til høy risiko (Keno, Oddsen, KongKasino, Flax, Bingoria, Multix og Belago). I tillegg er alle kunder underlagt maksgrenser.

Etter avtale med kunden kan selskapet låse kundens spillegrense til et bestemt beløp. Kunden kan da ikke endre spillegrensen uten kontakt med Norsk Tipping. Dette er et mye brukt tiltak blant kunder som følges opp med proaktiv samtale.

Verktøy for kunden

Det finnes flere verktøy kunden kan bruke for å ha oversikt og kontroll over spilling utover spillegrenser.

Spillregnskap: Gir kunden oversikt over innsats, premier og netto resultat per dag, måned og år totalt og fordelt på ulike spillkategorier. For kunder som spiller høy-risiko spill kommer en enkel spillregnskapsoversikt opp ukentlig (ev. daglig eller månedlig om kunden har valgt å endre visningsfrekvens).

Spillepauser og utestenging: Gir kunden mulighet til å ta en pause fra spill eller å stenge muligheten til å spille helt, enten for alle spill eller for de spill kunden ønsker å skjerme seg fra.

Gamban - pengespillfilter: Kunder som ønsker å stenge seg ut fra alt spill får tilbud om å installere et gratis pengespillfilter som stanser navigering til alle spillselskaper på sine digitale enheter.

Selvttest: Kunden kan ta en anonym selvttest som gir tilbakemelding om risiko og negative konsekvenser ved spillingen og foreslår relevant tiltak ved behov.

Spillevett - informasjonsside: Spillevett-siden inneholder informasjon om kjennetegn ved problemer med spill og ulike hjelpetilbud både for spillere og pårørende. I tillegg inneholder siden informasjon om alle tilgjengelig verktøy kunden kan benytte for å ha god kontroll og oversikt.

Tilbakemeldinger til kunde om risiko

Playscan analyserer risikonivået ved kundens spilling. Kunden kan til enhver tid se sin risikostatus i app/web, og mottar varsler dersom risikonivået øker.

Spillepuls: Kundeinteraksjoner i sanntid

Spillepuls er en personalisert dialog som kommuniserer med kunder i sanntid. Spillepuls er bygget opp med moduler som dekker ulike hendelser som kan skje under spill og ulike atferdsmarkører. Spillepuls informerer om fakta om kundens spill, oppmuntrer til refleksjon og foreslår konkrete handlinger kunden kan gjøre for å moderere videre spill.

Nei takk - aggressive markedsføringsmidler

Norsk Tipping benytter ikke aggressive markedsføringsmidler som VIP-programmer, bonus og autoplay. Ingen direkte markedsføring til kunder med økt risikostatus. Kunder som har økt risikonivå (gul eller rød Playscan-status) mottar ikke direkte markedsføring fra selskapet.

Intervensjon: Proaktiv samtale

Selskapet kontakter kunder med høyt tap/høy risiko over telefon for en personlig oppfølgings-samtale. Samtalene er verdsatt av kundene og har høy tiltaksandel.

Sette personlige begrensninger for enkeltkunder

Selskapet har også hjemmel (i pengespillforskriften) til å sette begrensninger for enkeltkunder som har spilleproblemer. Dette kan f.eks. være å stenge for alt spill eller å låse spillegrenser på et lavt nivå, slik at kunden ikke øke grensen uten samtale med Norsk Tipping i forkant.

Andre relevante begrensninger utenfor ansvarlighetsrammeverket

I tillegg til ansvarlighetsrammeverket er det mange ulike begrensninger i spilltilbudet som skal redusere risiko for spilleproblemer. Dette gjelder spesielt for spill med høy-risiko. Noen eksempler på dette er: Minimum trekningshastighet, maksimum innsats, maksimum premier, gjenspill av premier.

6.2. Grenser for spillere under 20 år

Unge spillere har økt risiko for å utvikle spilleproblemer. For å styrke beskyttelsen av unge spillere har selskapet senket maksimalbeløpet for totalgrensen til 2 000 kroner per måned for spillere under 20 år. Endringen ble iverksatt 1. juni.

Norsk Tipping har totalt ca. 40 000 kunder under 20 år til enhver tid (med ca. 17.000 aktive kunder per måned). Før endringen ble iverksatt hadde ca. 13 000 av disse satt en personlig totalgrense som var høyere enn 2 000 kr, og ca. 2 400 av disse hadde et forbruk høyere enn 2 000 kroner per måned.

Sportspill (Odds) er den største produktkategorien for disse unge spillerne. I 2022 kom 56 % av GGR (netto spillinntekter) fra sportspill og deretter 29 % fra kasinospill.

For å forberede endringen ble det gjennomført kommunikasjonsaktiviteter i forkant.

Alle kunder som ville bli berørt av endringen fikk informasjon ved innlogging i digitale kanaler. Etter at endringen ble iverksatt kom det få henvendelser til Kundeservice (under 10 stk), noe som tyder på at informasjonen rundt endringen har vært bra.

Etter endringen har selskapet fulgt med på hva kundene gjør i det de fyller 20 år. I perioden fra juni til september var dette ca. 6 000 kunder. Av disse har ca. 15 % økt grensen, og 28 % av disse har økt grensen til maksverdien 20 000 kroner. Tolv kunder har tapt mer enn 10 000 kr i løpet av en måned etter at de fylte 20 år. Disse kundene er fulgt opp med en proaktiv samtale.

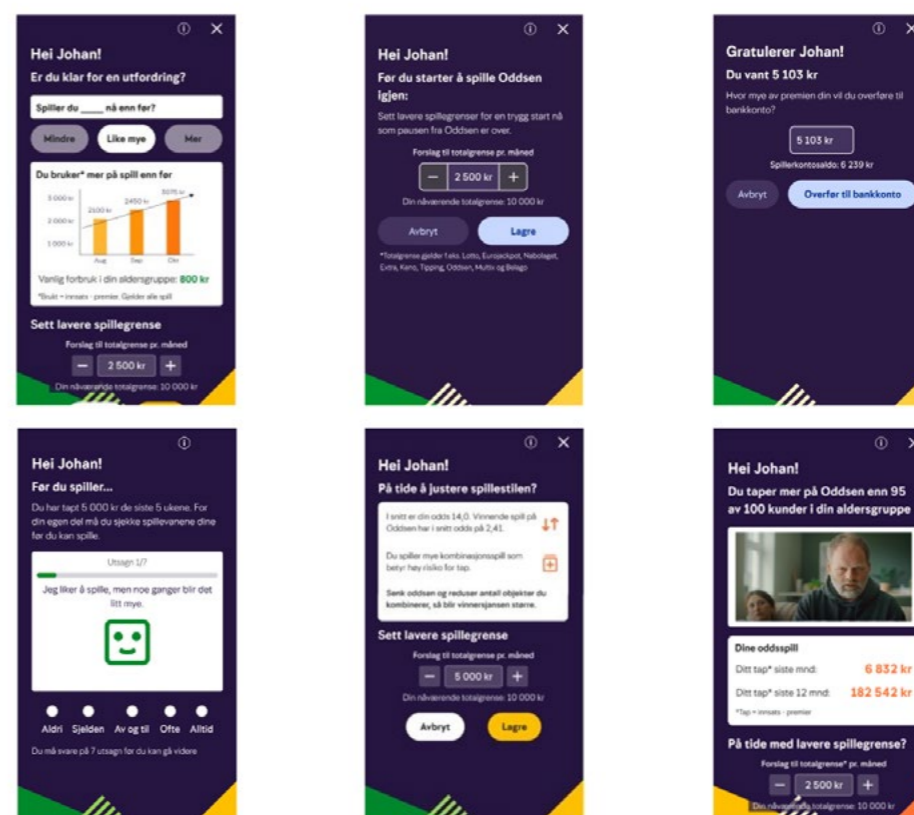
Antall spillere under 20 år som treffer den nye maksgrensen på 2 000 kroner per måned har økt siden endringen, slik det framgår av tabellen under. Samtidig har Norsk Tipping opplevd en markant økning av antall aktive spillere under 20 år fra ca. 17 000 i snitt per måned (januar - august) til ca. 22 000 i snitt per måned (oktober-desember). Dette skyldes trolig kanalisering. Norsk Tipping vil fortsette med å overvåke utviklingen for disse kundene.

Måned	Antall kunder	Andel Playscan gul	Andel Playscan rød
juni	382	26%	73%
juli	368	30%	67%
august	491	24%	76%
september	692	28%	72%
oktober	776	26%	73%
november	1076	26%	73%
desember	996	40%	60%

Tabell 1. Antall kunder som treffer maksgrensen på 2 000 kroner

6.3. Spillepuls

Spillepuls er en personalisert digital interaksjon med kunder i sanntid som har til hensikt å forebygge at spillere blir eller forblir risikospillere (primær og sekundær forebygging). Spillepuls-interaksjonene skal gjøre spilleren mer bevisst egen spilling, oppmuntre til refleksjon og presentere en konkret handling som kan moderere videre spill. Spillepuls-interaksjonene vises kunden når han er logget inn i selskapets app eller nettside. I oversikten nedenfor vises noen eksempler på dialoger.



Figur 25. Eksempler på Spillepuls dialoger

Spillepuls er utviklet over de siste årene gjennom en stegvis utviklingsstrategi. Alle kundeinteraksjoner blir først testet i en pilot, satt opp som et kontrollert eksperiment. Basert på dataanalyser av piloten ferdigstilles interaksjonen til en modul (ikke lenger kontrollgruppe). I denne prosessen optimaliseres innholdet og tilpasses til f.eks. ulike aldersgrupper.

Spillepuls dekker per utgangen av 2023 fire hendelser og femten atferdsmarkører. Atferdsinteraksjonene er strukturert i en omsorgstrapp med tre nivåer - fra forebyggende til reagerende oppfølging. Spillepuls har også en styringsmekanisme som prioriterer hva som skal vises til kunden til enhver tid og over tid, slik at oppfølgingen av den enkelte kunde blir mest best mulig.

335 111 unike kunder har mottatt 725 563/1 859 653* Spillepuls-meldinger i 2023.

*inkluderer overfør premier til bankkonto i kasinospill

Spillepuls – moduler:



Figur 26. Oversikt over Spillepuls moduler

I 2023 har selskapet evaluert og ferdigstilt åtte piloter til moduler og utviklet og produksjonssatt fire nye piloter. Prioriterte områder for nye piloter har vært å styrke oppfølgingen ytterligere av kasino-spillere, samt målrettede dialoger for bingo og Flax-spillere i (digitale kanaler). Løsningen dekker nå alle viktige hendelser og atferdsspor.

Resultater:

Utviklingen av Spillepuls har fokusert på tre overordnede målsettinger:

- Anvendelse: At kundene bruker løsningen (åpner, leser og fullfører meldinger)
- Kundeaksept: at kundene opplever løsningen som relevant, nyttig og ikke forstyrrende
- Effekter - spilleatferd: AT kundene gjør tiltak og/eller reduserer spillforbruket sitt

Anvendelse:

Spillepuls-dialogene vises enten i et push- eller pull-format. Med push-formatet så vises dialogen for kunden, mens med pull-formatet får kunden opp en invitasjon til å åpne opp dialogen.

Hendelsesbaserte dialoger vises alltid som push-meldinger. Atferdsmeldinger på nivå 1 og 2 vises først som pull-meldinger, og en tredje og siste gang som push-melding. Atferdsmeldinger på nivå 3 vises som push-melding.

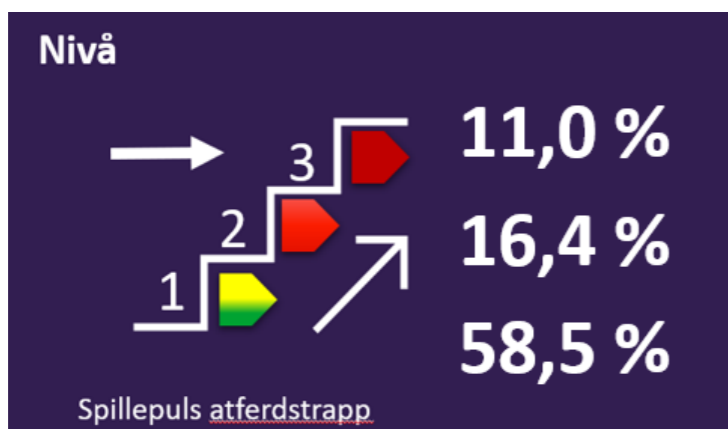
Åpningsraten for meldinger ligger over 90 %, noe som er høyt nivå.

Kundeaksept:

I dialogene blir kundene spurt om de opplevde informasjonen som relevant, nyttig eller forstyrrende. På tvers av alle typer meldinger (skala 1-5) skårer kundene relevant til 3,6, nyttig til 3,7 og forstyrrende (reversert skala) til 2,4. Kundene kan også legge igjen kommentarer. Flertallet av kommentarene er positive eller nøytrale. Kommentarene leses gjennom ukentlig, og bekymringsfulle kommentarer videresendes til proaktive samtaler som følger opp kunden personlig.

Effekter spilleatferd:

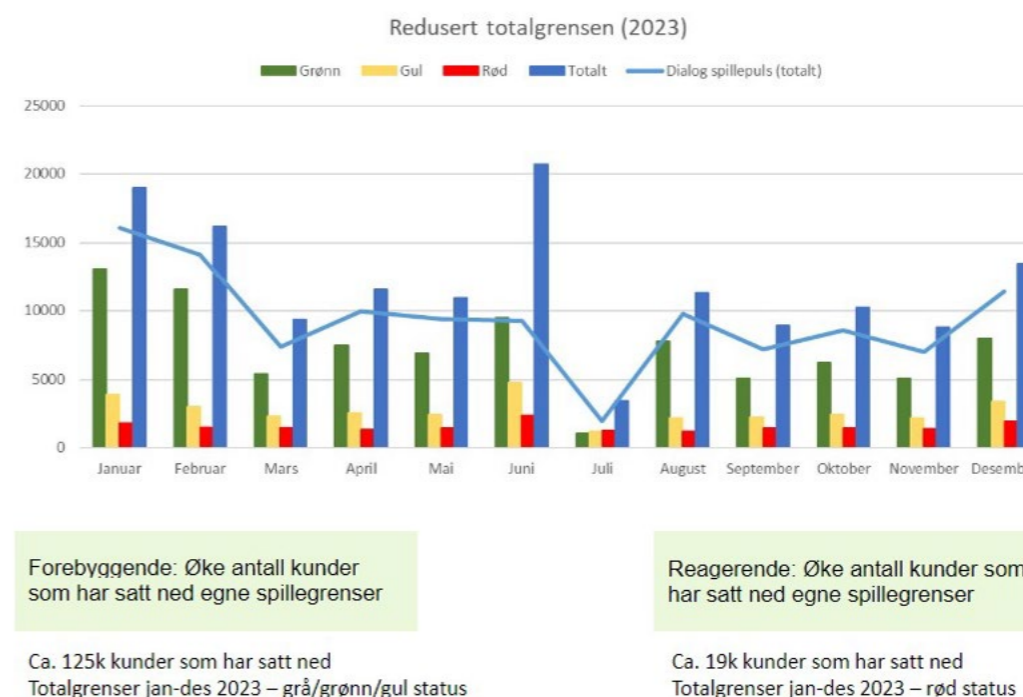
En viktig målsetting med Spillepuls er at kunden i selve interaksjonen gjør et tiltak som kan moderere videre spilling. Dette er ofte et forslag om å sette lavere personlig spillegrense, men det kan også være andre tiltak som for eksempel å ta en selvtest, overføre premie rett til bankkonto. Akkumulert - på tvers av alle typer interaksjoner - har 58 % av kundene gjort tiltak minst en gang. Dette er et høyt resultat. Vi ser at andelen kunder som gjør tiltak varierer med ulike typer interaksjoner og med kundens risikonivå. Hendelsesbaserte interaksjoner har høye akkumulerte tiltaksandeler fra 35 til 50 % fordelt på ulike interaksjoner.



Figur 27. Tiltaksandeler (akkumulert) etter nivå

Disse interaksjonene er sømløst integrert i kundereisen, de er korte og foreslår konkrete handlinger for kundene.

Når en ser 2023 under ett, har 144 000 kunder senket sine personlige spillegrenser. Ser en bort fra endringen av maks-grense for 18-19 åringer, står Spillepuls for 86 % av justeringene.



Figur 28. Redusert totalgrense 2023

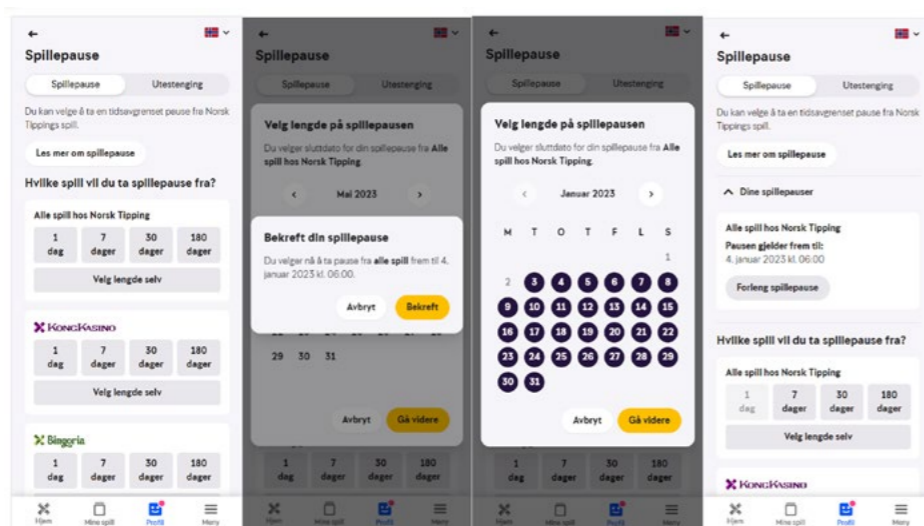
Analyser som er utført i 2023 viser effekter av Spillepuls-interaksjoner opp til 26 uker etter interaksjonene. Når en sammenligner kunder som gjorde et tiltak i dialogen med de som ikke gjorde tiltak, så ser en at blant kundene som gjorde tiltak er det en høy andel som fortsatt har lavere grenser og en ser også tapsreducerende effekter. Det er gode resultater for en «kort intervensjon», som Spillepuls i sin natur er.

6.4. Valgfrie pauselengder

Selskapet har i 2023 forbedret pauseverktøyet ved å gjøre det mulig for kundene å selv velge varighet på spillepause i tillegg til standardvalgene på 1 dag, 7 dager, 30 dager og 180 dager. Endringen ble innført 8. februar, og gjelder spillepause fra enkeltspill, grupper av spill eller alle spill.

Hvordan sette valgfri lengde?

Kundene finner hvilke(t) spill de ønsker å ta spillepause fra og trykker på «Velg lengde selv». Spilleren velger da sluttdato i kalenderen og går videre. Spilleren må til slutt bekrefte spillepausen. Gjeldende spillepauser vises i oversikten på siden og spillerne kan også velge å forlenge spillepausen derfra (vil åpne kalenderen for å sette senere sluttdato).



Figur 29. Valgfrie pauselengder

Når kundene velger lengde selv, kan spillerne sette sluttdato 12 måneder frem i tid og velge siste dato i den 12.måneden. Spillerne kan også aktivere ønsket pause dato ved å snakke med Norsk Tippings Kundeservice.

Siden lanseringen i februar 2023 har spillerne aktivert ca. 52 000 pauser ved hjelp av valgfrie spillepauser (av totalt 180 000 pauser av varighet >1 dag). Valgfri spillepause sto for 30% av alle pauser >1 dag.

6.5. Playscan (nye terskelverdier)

Playscan analyserer spillerne og kategoriserer de i risikokategoriene grønn, gul og rød (se kapittel 3.2.1). Playscan måler sannsynlighet i prosent for at en spiller i en selvtest vil si at spilleren har problemer. Overgangen fra prosent til fargekategorier (grønn, gul og rød) gjøres ved å benytte befolkningsundersøkelsen som grunnlag. Data fra befolkningsundersøkelsen på hvor mange problemspillere, moderat risikospillere og lavrisikospillere brukes sammen med demografiske data, til å gjøre et estimat på hvor mange røde, gule og grønne spillere Norsk Tipping burde ha i sin spillerbase. Det vil si at terskelverdien i prosent for å bli rød, legges slik at antall røde i vår spillerbase korrelerer best mulig med antall problemspillere i befolkningsundersøkelsen. (Tilsvarende for gul = moderat risikospiller og grønn = lav risiko/ikke problemspiller). Dermed bli befolkningsundersøkelsen førende for hvor selskapet legger lista for hva som kalles en rød, gul eller grønn spiller.

En slik justering av terskelverdiene gjør Norsk Tipping hver gang det publiseres en ny befolkningsundersøkelse. Ved forrige befolkningsundersøkelse fra 2020 hvor omfanget av problemspill hadde økt, medførte det at Norsk Tipping fikk flere røde spillere i spillerbasen. Tilsvarende forventes det nå at justeringen til den siste befolkningsundersøkelsen fra 2023 vil medføre at antall røde og gule spillere i spillerbasen vil reduseres omtrent tilsvarende som reduksjonen av problemspillere og moderat risikospillere i befolkningsundersøkelsen. Det er forventet at det vil gi en reduksjon på 30% - 50% av gule og røde spillere.

Slike justeringer gjøres ved årsskifter og denne endringen trådte i kraft fra 1. januar 2024.

En ulempe ved slike justeringer er at en får et sprang i antall røde, gule og grønne spillere ved årsskiftet som kan gjøre det utfordrende å sammenligne disse dataene over flere år. Likevel mener Norsk Tipping at fordelene med å benytte befolkningsundersøkelsene som nullpunkt stor fordi befolkningsundersøkelsene er godt egnet til å måle omfanget av problemspill i befolkningen og den gjennomføres av forskere helt uavhengig av Norsk Tipping.

6.6. Proaktive samtaler

En proaktiv samtale er en kundeoppfølgingssamtale over telefon rettet mot spillere med risikofylt spilleatferd og med

høyt tap hos Norsk Tipping. Dette er det sterkeste virkemiddelet Norsk Tipping har, og selskapet har vært en av pionerne på dette området i bransjen. I disse samtaler informeres og bevisstgjøres kundene om eget spilleforbruk innenfor en gitt periode og om mulige tiltak Norsk Tipping kan tilby for å begrense spillingen, dersom kundene ønsker det. Tiltakene som tilbys er å redusere tapsgrensene og låse dem, utestenge og pause kunder fra et enkelt spill, flere spill eller fra alle spill. I mange av samtaler avtales det at rådgiverne hjelper kundene med å utføre konkrete tiltak. Kommer det fram i samtalen at kunden har et problematisk forhold til spill, informeres det om hjelpe- og behandlingstilbud. Norsk Tipping har også mulighet til å dele ut Gamban-filter (se kapittel 7.9) til kunder som trenger å slutte helt med spill.

Norsk Tipping har i 2023 økt bemanningen med to nye medarbeidere og har nå fem fulltidsansatte som arbeider med å ta disse samtaler. Det ble forsøkt å gjennomføre en proaktiv samtale med 5 101 kunder. I 169 av tilfellene oppstod det språkproblemer som gjorde det problematisk å få gjennomført en samtale og 168 kunder svarte at de ikke ønsket noen samtale. 1 246 kunder svarte ikke etter gjentatte forsøk. Det ble gjennomført en proaktiv samtale med 3 686 kunder, hvor kundene ble bevisstgjort tapet sitt og de fikk informasjon om ansvarlighetsverktøyene våre. Dette er en økning fra 3 299 kunder i 2022.

Av kundene som mottok en proaktiv samtale, ønsket 82,4% at det ble utført et eller flere ansvarlighetstiltak. 79,2 % ønsket å redusere tapsgrensen, og 74% ønsket at den skulle låses i

minimum ett år. 7,4 % ønsket en permanent utestengelse fra alle spill og 5,9 % ønsket en permanent utestengelse fra ett eller flere spill.

Videre ble det gjennomført 347 oppfølgingssamtaler og 279 ad hoc samtaler med kunder.

Hvem har vi snakket med?

Uttrekkskriteier for kunder som har fått en førstegangspå proaktiv samtale i 2023 er;

- Langvarig røde kunder med høyest Playscan score
- Kunder med høyest tap siste 12 måneder
- Kunder i alderen 18-25 år med høyest tap siste 6 måneder
- Kunder i alderen 26-30 år med høyest tap siste 6 måneder
- Nye kunder med høyest tap siste 3 måneder (etablert et kundeforhold innenfor de siste 6 måneder)
- Spillepuls-kunder (selvtestpilot)

Det er også gjennomført proaktive samtaler med følgende kunder;

- Kunder som selv har oppsøkt hjelp via e-post direkte til proaktive samtaler
- Kunder som har lagt igjen en kommentar i Spillepuls som indikerer utfordringer med spill
- 2. linje proaktive samtaler (f. eks; bekymringsmeldinger fra Kundeservice, gjenåpning av utestengelser på Alle spill, KongKasino og Oddsen, vergefullmakter)

- Storvinnere med en rød Playscan status/ risikofylt spilleatferd
- Kunder som sikkerhet/misligheter er i kontakt med og som gir uttrykk for at har utfordringer med spill
- Kunder som Oddssetterne flagger en bekymring for
- Kunder som kasinoteamet fanger opp som indikerer at har en problematisk spilleatferd

Spillere henvist videre til behandling

180 kunder informerte i samtalen at de hadde store utfordringer med spill, og ble henvist videre til Hjelpelinjen, Spillavhengighet Norge, Fjernbasert Behandling og/eller fastlege. 233 kunder fikk tilsendt Gamban i etterkant av samtalen. 46 pårørende har tatt kontakt og fått en samtale med tips om hva de kan gjøre i sin situasjon og hvor den de er bekymret for enten har blitt kontaktet av proaktive samtaler eller selv tatt kontakt. 16 vergesaker er blitt behandlet og fulgt opp.

Samarbeidsmøter

Det gjennomføres jevnlig samarbeidsmøter med Svenska Spel, samt erfaringsutveksling med Rikstoto, Fjernbasert Behandling, Hjelpelinjen, Akan og Spillavhengighet Norge. Internt er det ukentlige samarbeidsmøter med sikkerhetsavdelingen, og jevnlig møter med Contentteamet, Spillepulsteamet, Kundeservice og Oddskontoret.

Norsk Tipping er fornøyd med at proaktive samtaler i 2023 både har klart å nå flere spillere og at tiltaksgraden fortsatt er høy. Selskapet mener det var riktig å øke bemanningen i 2023 for å også styrke beredskapen i forbindelse med forventet kanalisering.

6.7. Ansvarlighetstiltak for sportsspillere

For Norsk Tippings tapsgrenser er det slik at enkeltpremier over 20 000 kr ikke tas med når det skal beregnes hvor mye en spiller har disponibelt i forhold til sin tapsgrense. Hensikten med denne regelen er å hindre at spillere spiller bort store premier.

Oddsene har en maks innsats per kupong på 500 kroner, noe som medfører at de aller fleste oddsene-premier ligger langt under 20 000 kroner, og berøres ikke av den nevnte regelen. Det gjør at noen Oddsene-spillerne kan på en dag ha flere premier under 20 000 kroner, men som sammenlagt overstiger 20 000 kroner dersom de for eksempel spiller samme kupong mange ganger.

Norsk Tipping har sett på løsninger for å gi disse få kundene bedre beskyttelse for å spille bort store premier på en måte som ikke oppfattes av kundene som en «limitering» av spillere som vinner.

Problemstillingen er hvordan Norsk Tipping kan gi en bedre beskyttelse for disse spillerne, samtidig som det også skal være mulig å vinne hos Norsk Tipping. Det vil si at det ikke skal fungere som en «limitering» av vinnende spillere.

Selskapet innførte en enkel løsning 1. februar som skulle treffe denne målgruppen (ca. 50 spillere per måned), men på grunn av den tekniske infrastrukturen i ansvarlighetsrammeverket fikk denne løsningen en utilsiktet effekt for andre kategorier og andre spillere. Det viste seg at en slik løsning krever en betydelig

endring av den tekniske infrastrukturen på hvordan premier håndteres. Løsningen ble derfor fjernet 8. februar.

6.8. Ansvarlighetskommunikasjon

Norsk Tipping har i 2023 økt innsatsen på ansvarlighetskommunikasjon. Målsetningen har vært å skape et tydeligere avtrykk på at Norsk Tipping tilbyr pengespill under ansvarlige rammer, og gjennom det indirekte få flere spillere til å ta i bruk beskyttende ansvarlighetsverktøy. I tillegg skal ansvarlighetskommunikasjonen bidra til å styrke oppslutningen om den norske pengespillmodellen og Norsk Tippings omdømme i befolkningen.

I 2022 og 2023 har Norsk Tipping jobbet mer med at budskapene fra Norsk Tipping skal være folkelige og inkluderende, ikke moraliserende og stigmatiserende. Selskapet ville snakke mer om forebygging enn hva som skjer om du blir spilleavhengig. Norsk Tipping ønsket å trekke frem hva spillerne selv kan gjøre for å forebygge spilleproblemer ved å ta i bruk ansvarlighetsverktøy

Kommunikasjonsplattform

Norsk Tippings overordnede budskapsplattform «Gi drømmen en sjanse» er ikke egnet til kommunikasjon rundt ansvarlighet. En budskapsplattform for ansvarlighet er derfor et nødvendig supplement, og disse to budskapsplattformene skal spille godt sammen, samtidig som de leverer på ulike kommunikasjonsbehov.

Budskapsplattformen for ansvarlighet skal bygge oppunder og

styrke Norsk Tippings posisjon og etterlatt inntrykk som «Hele folkets spillsekskap». Norsk Tipping har rammeverket, tiltakene og kommunikasjon på ansvarlig spilling. En utfordring er å sikre at de to budskapsplattformene gir et helhetlig inntrykk.

Budskapsplattform - ansvarlighet



Figur 30. Budskapsplattform ansvarlighet

Nytt konsept på ansvarlighet

Konseptet har til hensikt å skape holdningsskapende kommunikasjon og synliggjøre at ansvarlig virksomhet er den viktigste delen av samfunnsoppdraget til Norsk Tipping.

Bevisstgjørende kommunikasjon

- Utarbeide et helhetlig konsistent ansvarlig uttrykk som skaper oppmerksomhet i kundereisen og kommunikasjonen. Spillerne skal forstå farene ved pengespill og ha kjennskap til verktøyene Norsk Tipping har innen ansvarlighet. Effekten skal bli at færre kunder beveger seg i negativ retning, både når det gjelder penger og bruk av tid på spill.
- Ansvarlighetskommunikasjonen fra Norsk Tipping skal være «always on» og må tilpasses i kundereisen etter perioder med stor variasjon i spilladferd.
- Kommunikasjonen må også tilpasses med et relevant verdiforslag mot høyinnvolverte kunder på flater Norsk Tipping har sportsspillrettigheter. Eksempel på dette er Viaplay Group og Premier League med Oddsen og Fantasy kommunikasjon.

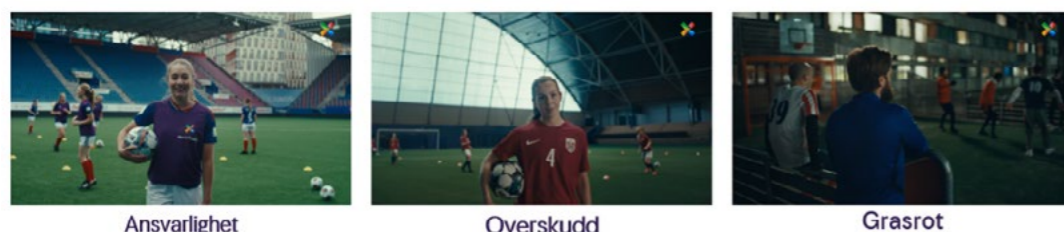
I 2023 var det 75 år siden Norsk Tipping begynte med Tippekupongen. Det ga selskapet muligheten til å forklare den norske pengespillmodellen og snakke om hva dette har betydd og betyr for organiseringen av frivillighet og kultur- og idretts Norge.

Jubileumsåret i 2023 fungerte som en knagg som gir folk en større forståelse for hvorfor Norsk Tipping snakker om pengespillmarkedet og Norsk Tippings sin rolle i dette. Målet med denne kommunikasjonen var at flere skal forstå sammenhengen mellom modellen, ansvarlighet, overskudd og Grasrotandelen.



Figur 31. Kommunikasjonskonsept

Norsk Tipping har mye på hjertet og ønsker å nå ut til mange. Dette konseptet gir selskapet muligheten til å fortelle, forklare og lage innhold i mange kanaler med et konsistent uttrykk. Selskapet har laget tre filmer under samme konsept som er vist i 2023.



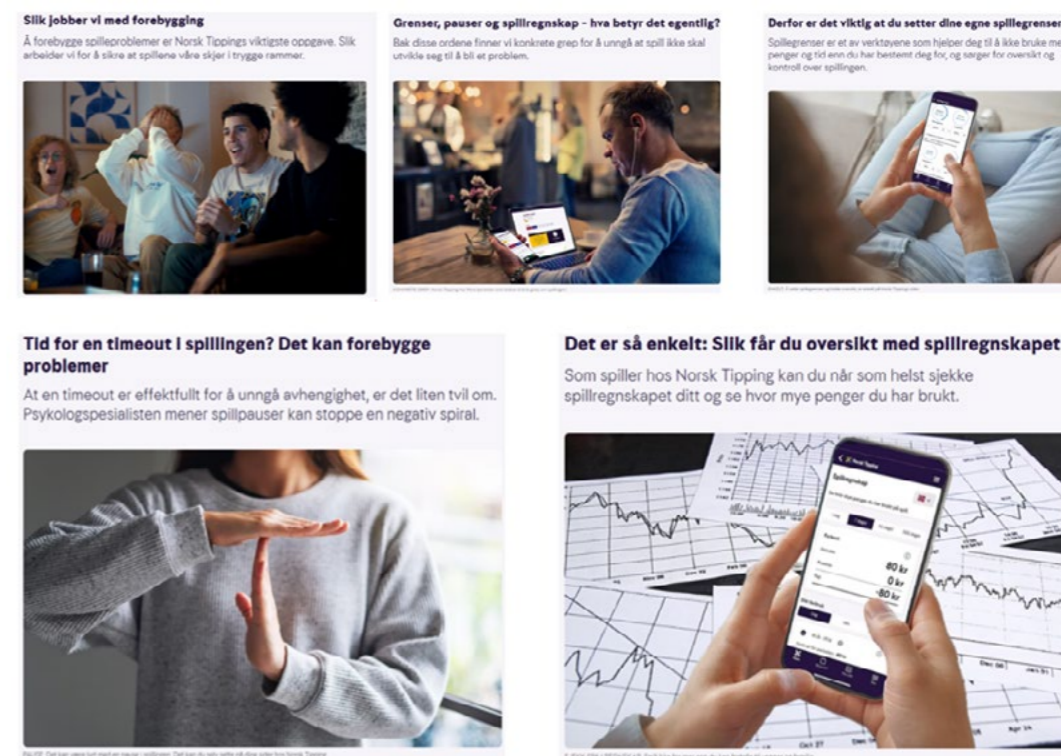
Figur 32. Filmer

Den nye ansvarlighetsfilmen hadde premiere til fotball-VM for kvinner. Den testet godt på Norsk Tipping som avsender og den klarer å differensiere merkevaren fra andre. Den viser at Norsk Tipping framstår som annerledes enn konkurrentene, og at budskapene Norsk Tipping leverer spill i trygge rammer og

har verktøy for å unngå at man taper for mye på pengespill, er forstått. Budskapene i filmen oppleves som nytt og relevant for en god del. Filmen ble vist hos Viaplay Group og TV2.

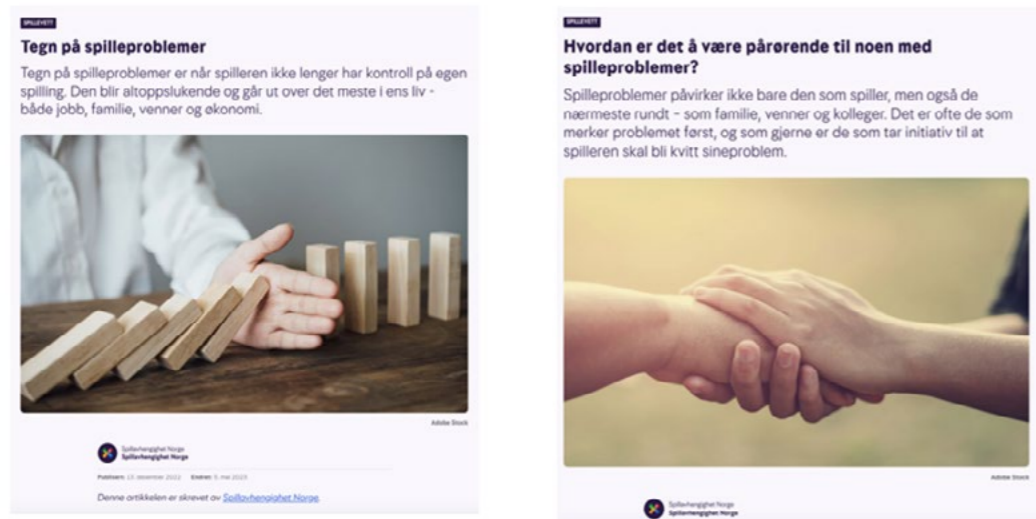
Generelt har kommunikasjonen rundt ansvarlighet blitt lagt til perioder hvor det har vært ekstra fokus på sport i markedet. Dette fordi Norsk Tipping ser en økning i både antall spillere og innsats i disse periodene. Sommerukene med feriepenger og desember med halv skatt har også vært førende for ansvarlighetskommunikasjonen.

Ansvarlighetsartikler er en del av selskapets ansvarlighetskommunikasjon og noen eksempler er vist i figuren under.



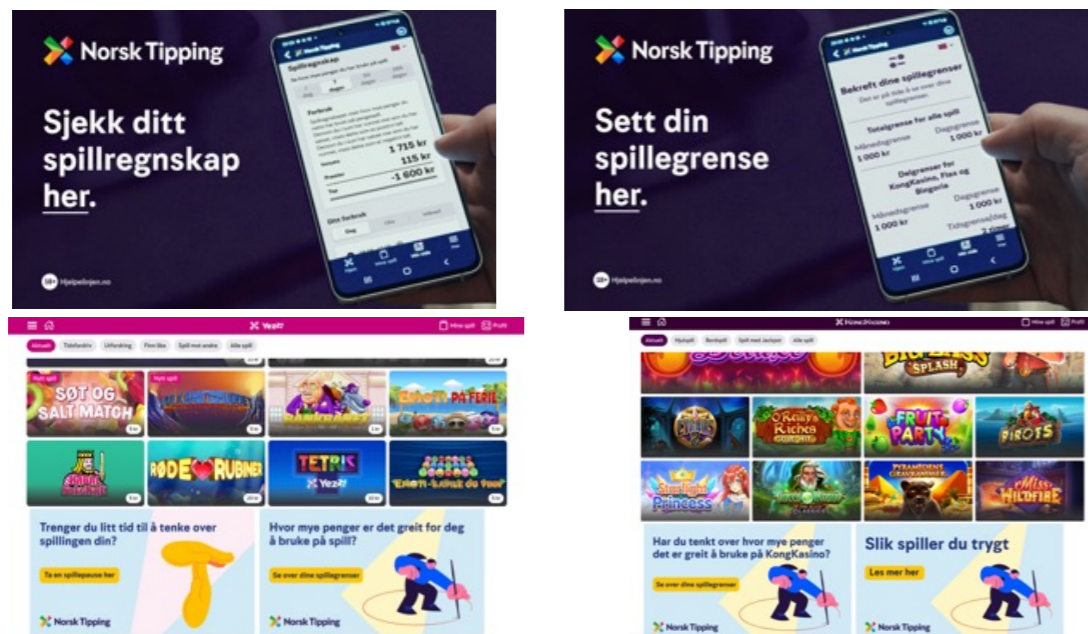
Figur 33. Artikler om ansvarlighet

Norsk Tipping har samarbeidet med Spillavhengighet Norge som har skrevet to artikler for selskapet.

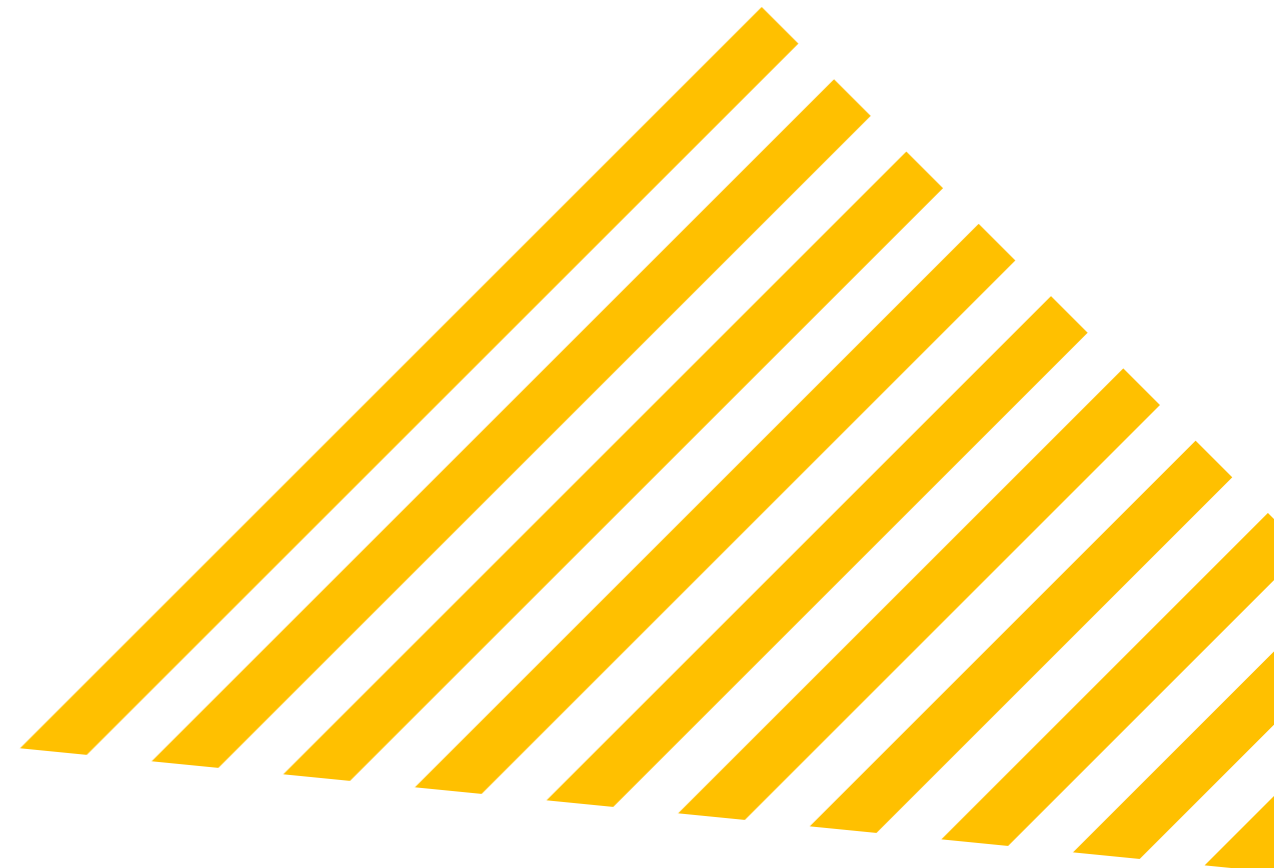


Figur 34. To artikler skrevet av Spillavhengighet Norge for Norsk Tipping

Norsk Tipping har styrket arbeidet med å ha kontinuerlig ansvarlighetsbudskap synlig på egne sider («Always on»), og noen eksempler er vist under.



Figur 35. Eksempler på «Always on» i Norsk Tippings egne kanaler



7. Viktige hendelser i 2023 innenfor området ansvarlig spillvirksomhet

I dette kapitlet redegjøres det for andre viktige hendelser som er forbundet med Norsk Tippings ansvarlighetsarbeid.

7.1. Oppdragsforskning

Høsten 2022 inngikk Norsk Tipping avtale om oppdragsforskning med Karolinska Institutet i Stockholm, hvor også Universitetet i Bergen er med som tredjepart i avtalen.

I 2023 er det startet et større forskningsprogram som skal se på hvordan covid-19 påvirket ulike aspekter ved deltakelse i pengespill, blant annet flere longitudinelle studier som inkluderer spilledata før, under og etter pandemien.

Forskningsprogrammet vil bidra med ny kunnskap til fagfeltet. De fleste studiene som er publisert så langt ser på hvordan covid-19 påvirket pengespill-deltakelse og spilleproblemer i den mest akutte utbruddsfasen og opp til det første året av pandemien. Studiene i forskningsprogrammet ser på spildeltakelse og spilleproblemer før, under og etter pandemien, og vil identifisere i hvilken grad pandemien førte til varige endringer. Resultatene vil gi et kunnskapsgrunnlag som vil forberede for lignende kriser fram i tid, slik at relevante tiltak og effektiv bruk av ressurser kan bli iverksatt på et tidlig tidspunkt under tilsvarende kriser. I 2023 er det levert store datasett fra både Norsk Tipping

og Norsk Rikstoto til disse to første studiene. Det at begge enerettsaktører bidrar med data til studiene sikrer at de vil gi et godt bilde av hvordan Covid 19 påvirket deltakelse i pengespill og spillemønstre i Norge.

De to første studiene ser på:

- Førte Covid-19 pandemien til varige endringer i spillemønstre på tvers av ulike kohorter?
- Førte sosial distansering i seg selv til endringer i spildeltakelse?

Fordelt over de neste 2-3 årene vil det komme 3-4 flere studier innenfor Covid-19 programmet:

- Kvalitativ studie: Hjelpearbeideres perspektiver på proaktiv og reaktiv hjelpesøking for spilleproblemer under pandemien.
- Spillegrenser: Hvordan erfarer og reagerer høy-intensive spillere på det å nå spillegrenser
- Er endringer i spilleatferd under Covid-19 pandemien en risikofaktor for å utvikle spilleproblemer på kort og lengre sikt?
- Bruk av ansvarlighetsverktøy: Sammenligning av spillere som startet å spille før vs. under pandemien.

7.2. Spillelagsløsning

Muligheten til å spille sammen med andre har lenge vært ønsket av Norsk Tippings kunder, og spillelag har eksistert i privat regi i mange år allerede. Mangelen på spillelagsløsning har gjort det utfordrende for Norsk Tipping å holde kontroll over spillforbruket

hos enkeltspillere som deltar i spillelag i privat regi. Dette er også bakgrunnen for lovkravet om spillelag som trådte i kraft med ny pengespillov 1.7.2023:

*«Flere registrerte spillere kan bare spille sammen i spillelag når pengespilltilbyderen har en løsning der hver spillers andel i spillet blir registrert på hver spillers kundeforhold.»
(§4 avsnitt 4).*

I juni 2023 lanserte Norsk Tipping sin spillelagstjeneste som gjør det mulig for selskapets kunder å spille, sammen med familie, venner og bekjente.

Det er flere grunner til å spille pengespill sammen. Én er å øke antall vinner sjanser ved mindre individuell innsats, en annen er den sosiale moroa ved å dele spillopplevelsen med andre. Norsk Tippings spillelagstjeneste fungerer slik at en spiller (lagleder) oppretter et spillelag og inviterer deltakere ved å dele en lenke i en selvvalgt kommunikasjonskanal. Når spillelaget er komplett med medlemmer, kan lagleder starte en pengeinnsamling og deretter levere spill på vegne av laget. Det er helt frivillig å være med på en spillerunde, og hver enkelt spiller er ivaretatt av sine personlige tapsgrenser. Eventuelle premier blir utbetalt til hver deltakers egne spillekonto.

Spillelag er tilgjengelig for de spillene som det er kjent at allerede spilles i private spillelag: Lotto, Vikinglotto, Eurojackpot, Joker, Keno, Tipping og Oddsbomben. For Oddsen er det valgt en litt annen løsning.

Oddsen skiller seg fra de øvrige spillelagsspillene ved at det ikke er et pottspill, men et spill med fast odds hvor premiestørrelsen

er gitt idet spillet kjøpes. Dermed vil ikke et spillelag på Oddsen øke vinner sjansene sine uansett antall deltakere. Det er også noen risikopunkter som må tas høyde for idet man tilbyr økt felles likviditet for oddspill gjennom et spillelag. Herunder større tilgjengelig beløp for hvitvasking, kampfiksing, grasrotutnyttelse og oddsmanipulasjon.

På tross av dette, er det et uttalt kundeønske om å spille sammen på Oddsen. Spillelag på Oddsen forekommer i privat regi i dag. Å spille sammen på Oddsen har ingen matematisk verdi, men det har stor sosial verdi. Norsk Tipping imøtekommer derfor dette behovet ved å tilby sosiale funksjoner for Oddsen, som gjør det mulig å dele og koble sammen (individuell levert) spill med spillelaget sitt.

Øvrige spill i Norsk Tippings portefølje er ikke inkludert i spillelagsløsningen, med bakgrunn i spillenes egenart eller at spillet tilhører rød spillkategori.

Ved årsskiftet har 7 950 av Norsk Tippings kunder levert ett eller flere spill med spillelaget sitt. De har til sammen stått for en omsetning på 3,23 millioner kroner og 1,62 millioner i GGR. Lotteriene er de mest spilte spillene gjennom spillelagstjenesten. Eurojackpot er det mest spilte spillet, etterfulgt av Lotto og Vikinglotto. Det er foreløpig ingenting som tyder på at spillelag påvirker deltakernes spilleatferd i negativ retning.

Fokus for 2023 har vært å gjøre spillelag tilgjengelig for kundene, samle innsikt og sikre stabil drift av løsningen. Derfor valgte

Norsk Tipping en stille lansering med begrenset synlighet, for å bedre kunne kontrollere kundetilfanget til tjenesten. Det ble også valgt en stegvis tilnærming til markedet hvor man først lanserte de største lotteriene i juni, samt delingsfunksjonalitet for Oddsen, før sportsspillene ble tilgjengeliggjort i oktober, og til slutt Joker i desember.

Norsk Tipping har nå påstartet arbeid med å forbedre ytelsen i dagens spillelagsløsning, slik at tjenesten blir attraktiv også for de som spiller kompliserte systemspill på Tipping. Dette er et tiltak som ikke berører mange spillere, men som treffer noen få som typisk spiller for mye, og som er viktige å få inkludert i en spillelagsløsning slik at det er mulig for Norsk Tipping å se spillforbruket hos enkeltspillere.

For 2024 vil fokus være å gjøre spillelag kjent, kontinuerlig forbedre kundeopplevelsen og dermed styrke tjenestens attraktivitet og kundeadopsjon. I uke 4-6 blir første markeds kampanje for spillelag gjennomført.

7.3. Reduksjon av markedsføring (reklame)

Norsk Tipping har de siste årene redusert markedsføringen i takt med endringer i pengespillmarkedet og målet om å forebygge spillproblemer i samfunnet. Markedsføring er et av flere virkemidler selskapet benytter for i arbeidet med å forebygge spilleproblemer i Norge totalt sett.

Endringer i markedsreguleringer fra myndighetene førte til at reklame fra uregulerte aktører gradvis forsvant fra TV fra høsten

2022 til januar 2023. Innføringen av den nye Pengespilloven og -forskriften fra januar 2023 forsterket markedsendringene ytterligere.

Norsk Tipping iverksatte proaktive tiltak for å sikre at selskapet kunne opprettholde nødvendighetstesten under endrede rammebetingelser. I tråd med dette vedtok Norsk Tippings styre seks overordnede selskapsmål for 2023, deriblant målet om å balansere total synlighet i lys av den endrede markedssituasjonen.

Norsk Tippings markedsføringsstrategi har i 2023 vært å nøye tilpasse seg endringer i markedet, konkurrencesituasjonen, Playscan-status, helhetlig måloppnåelse og eksterne faktorer som påvirker selskapets markedsrisiko og måloppnåelse. Selskapets reklame er først og fremst sentrert rundt lotteriporteføljen (Lotto, Eurojackpot og Vikinglotto) og mormerket, inkludert ansvarlig spill (les mer om dette i kapittel 6.8). Norsk Tipping markedsfører ikke kasinospill, som nå også er forbudt ved lov. Reklame for lotterier er et viktig virkemiddel for at mest mulig av spilleaktiviteten i Norge skjer på lavrisikospill og dermed forebygger en forskyvning mot høyrisikospill.

Resultatene fra befolkningsundersøkelsen i 2023 indikerer at selskapets virkemidler, inkludert markedsføring, i kombinasjon med myndighetstiltak, har oppnådd ønskede effekter i markedet. Den agile tilnærmingen har vist seg å være en suksessfaktor, og færre respondenter opplever daglig eksponering av pengespillreklame (se Tabell 7.1, Befolkningsundersøkelsen 2022/2023 i figuren under).

Tabell 7.1 Andelen som har vært eksponert for pengespillreklame i ulike kanaler i løpet av de siste 12 månedene brutt ned på ulike frekvenser av eksponering i 2019 og 2022.

	År	n	Aldri	Sjeldnere enn en dag i måneden	Omtrent månedlig	Omtrent ukentlig	Omtrent daglig
Reklame på TV	2019	9 102	9.9%	15.2%	17.5%	31.2%	26.3%
	2022	7 210	15.7%	24.3%	21.4%	27.0%	11.6%
Reklame på internett	2019	9 076	12.7%	18.8%	18.6%	29.7%	20.3%
	2022	7 164	15.6%	22.9%	20.7%	26.4%	14.3%
Reklame i aviser	2019	9 051	38.6%	32.3%	14.5%	11.3%	3.3%
	2022	7 132	50.2%	29.2%	10.7%	8.0%	1.8%
Reklame i butikker	2019	9 071	14.0%	18.6%	18.1%	34.8%	14.4%
	2022	7 156	19.7%	22.7%	19.0%	30.2%	8.4%
Direkte reklame	2019	9 069	48.7%	26.4%	12.0%	9.3%	3.6%
	2022	7 157	55.1%	23.1%	11.3%	8.0%	2.5%

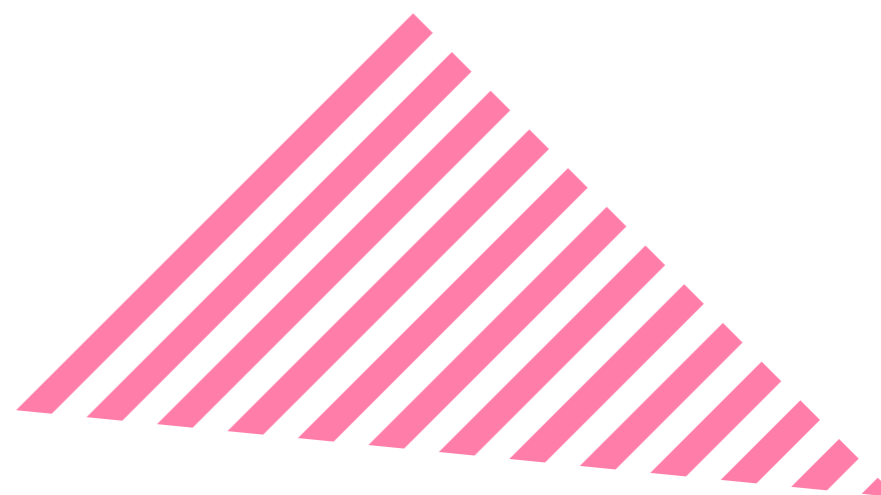
Figur 36. Kilde: Pallesen, S., Mentzoni, R. A., Syvertsen, A., Kristensen, J. H., Erevik, E.K., & Morken, A. M. (2023). Omfang av penge- og dataspillproblemer i Norge 2022. University of Bergen.

I september 2023 påla Lotteri- og stiftelsestilsynet Norsk Tipping å redusere sin markedsføring med 20% innen juni 2024. Status ved utgangen av 2023 er at selskapet har redusert markedsføringen med ca. -18% mot foregående år, i henhold til foreløpige regnskapstall. Økende mediepriser og reduserte investeringer påvirker synligheten, og Norsk Tippings reelle synlighet i markedet har derfor sunket, utover det reduserte investeringsnivået. Bortfallet av ulovlig pengespillreklame og redusert reklame fra enerettstilbyderne fører til et redusert totaltrykk av pengespillreklame mot den norske forbrukeren. Analyser viser likevel at norske forbrukere fremdeles opplever at uregulerte pengespillselskaper markedsfører seg mot norske forbrukere i digitale kanaler. Det totale omfanget av denne markedsføringen er utfordrende å måle da de uregulerte

markedsfører seg både direkte til kunder og gjennom digitale kanaler som ikke er del av offisielle mediemålinger i Norge. Norsk Tipping benytter derfor ulike metoder for å kartlegge påvirkningsnivået av den uregulerte bransjen i det norske markedet, som en del av grunnlaget for å vurdere rett nivå av markedsføring.

7.4. Risikostyring

I henhold til pengespillforskriftens § 2 skal "Tilbydere av pengespill som krever tillatelse, skal gjøre en risikovurdering av eget pengespilltilbud for å sikre ansvarlige og trygge pengespill". Norsk Tipping har styrket selskapets risikostyring rundt dette område ved å ta i bruk et nytt styringsverktøy for risiko, Easyrisk. Verktøyet gir selskapet bedre oppfølging, rapportering og dokumentasjon av risikoer. Risikoene er delt opp i forskjellige domeneområder for hele Norsk Tippings virksomhet hvor ansvarlighet er et eget domene. Domener som har en høy risikostatus, flagges inn mot selskapets totale risikobilde.



7.5. EL/WLA Sustainability/Responsible Gambling seminar (27-29. Sept. 2023)



Figur 37. Bilde fra EL RG seminaret i Oslo

Norsk Tipping var lokalt vertskap for det store EL/WLA-seminaret Sustainability «New Normal». Hele 166 delegater fra 44 land og fra 5 kontinenter deltok denne gang. Det var rekorddeltagelse for dette seminaret som arrangeres årlig. Norsk Tipping var invitert til å bidra til det faglige programmet med to presentasjoner om selskapets ansvarlighetsrammeverk. Dette er en arena som er velegnet for å kunne påvirke bransjen i en positiv retning gjennom deling av vår kunnskap. Et av hovedformålene med disse seminarene er nettopp å dele «best practice» mellom medlemmene i European Lotteries og World Lotteries Association.

Siden bærekraft og samfunnsansvar var viktige tema på konferansen, var Lise Klaveness (NFF) invitert som hovedtaler for å fortelle sin historie om viktigheten av like muligheter. Det ble et svært inspirerende foredrag som satte et verdig punktum for konferansen.

Norsk Tippings inntrykk er at dette ble en meget vellykket konferanse med høy faglig kvalitet og mange gode tilbakemeldinger.



Figur 38. Bilde av hovedtaler Lise Klaveness på EL-seminaret

7.6. Lotteritilsynets revisjon av Norsk Tipping

Lotteritilsynet gjenomførte en stedlig revisjon for etterlevelse av ansvarlig spilltilbud hos Norsk Tipping 24. - 25. oktober 2023. Revisjonens tema var å kontrollere hvordan Norsk Tipping

følger opp spillere som er kategorisert som problemspillere hos Norsk Tipping.

Norsk Tipping er fornøyd med at en så omfattende revisjon bekrefter at selskapet etterlever krav til å forebygge, oppdage og reagere på problematisk spilleadferd. Tilsynsbesøket avdekket ingen avvik, men en merknad som selskapet allerede har utbedret.

7.7. Spillevert i idretten (tidligere kalt kunnskapsløftet)

Norsk Tipping har på eget initiativ invitert fotballen til et samarbeid om å innføre forebyggende tiltak mot pengespillproblemer, i første omgang mot toppfotballen for herrer i Norge. Det er velkjent at idrettsutøvere kan være mer utsatt for pengespill som en del av «garderobekulturen» og et miljø med høyt konkurransefokus. Mange har stor generell interesse for spill/pengespill og spesielt sportsspill. Over tid kan dette medføre økt risiko for å etablere uheldige spillevaner. Sportslig egenutvikling og prestasjoner vil også kunne påvirkes negativt over tid, noe som kan påvirke klubbens sportslige ambisjoner. Det siste vil i særlig grad kunne komme til syne hvis en overdreven pengespillkultur inkluderer flere i samme klubb.

For å få mer informasjon om dette, gjennomførte Norsk Tipping og Toppfotballen i 2020 en undersøkelse for å kartlegge omfang av pengespill i denne målgruppen. Undersøkelsen som ble gjennomført av Kantar, viste noe forhøyet risiko i denne

målgruppen enn i befolkningen ellers. Dette var bakgrunnen for å utarbeide et forebyggende konsept som var skreddersydd for denne målgruppen. Konseptet ble lansert og gjennomført for første klubb i 2022 (Molde Fotballklubb). Dette konseptet/kurset er planlagt gjennomført i alle 32 klubbene tilknyttet Norsk Toppfotball i løpet av april 2024 (per 31.12.2023 har 17 av 32 klubber i NTF gjennomført kurset).

Det er nylig også etablert tilsvarende initiativ mot andre særforbund innenfor NIF som håndball og Ishockey på elitenivå.



Figur 39. Spillevert i idretten konsept

Norsk Tipping har i tillegg til å være initiativtaker, også vært fagressurs for innholdet i konseptet. Økt kunnskap og kjennskap vil kunne hjelpe klubbene til å forebygge spilleproblemer. Kunnskapen gjør ansatte og utøvere i klubbene bedre i stand til

å kunne avdekke mulige problemer tidlig og vurdere hvordan en kan adressere slike utfordringer.

Fotballen sentralt og klubbene anbefales som arbeidsgivere å etablere egne føringer, retningslinjer og rutiner rundt forhold til pengespill. Dette vil gi en klar og forebyggende forventningsavklaring til de ansatte om hva som er lov/ikke lov i jobbsammenheng, etter samme prinsipp som for rus, alkohol og diskriminering.

Konseptet er delt inn i tre informasjonsmoduler:

Modul 1 - Sport/Garderobe:

- Økt kjennskap og kunnskap om temaet (presentasjon) i alle NTF-klubber:
- Presentasjoner spillere («garderoben») og administrasjonen i klubbene
- Forebyggende fokus: Hva kjennetegner fotballkulturen og pengespill?
 - Hvordan oppstår dette, hvordan kommer det til syne
 - Hvordan kan det påvirke idrettsprestasjoner og utvikling?
 - Hvordan skal man forholde seg til det, hvordan hjelpe, hvor finner man hjelp m.m.

Modul 2 - Klubbadministrasjon/arbeidsgiveransvar

- Føringer/veileder
- Policy, retningslinjer, rutiner, snakkekonsepter, personal - og pårørende håndtering, personvern. Selv definere

hvilke pengespillrelaterte aktiviteter som er OK/IKKE OK i jobbsammenheng osv. Evt. sanksjoner hvis brudd?

- Arbeidsgiveransvar å forebygge, avdekke og reagere/hjelpe. Hva gjør man hvis en situasjon oppstår med en ansatt? Hva gjør man ikke? Etablere ansvarlige roller, policy, retningslinjer og rutiner
- Beredskap og innsikt nok til å vite hva man skal gjøre hvis behov oppstår

Modul 3 - Integritet/kampfiksing

- Hva er dette, hvordan oppstår det, hvordan avdekke, hvordan forebygge, varslingsrutiner, arbeidsgiverrollen, hjelp m.m.

7.8. Eksterne kontaktmøter

Det ble i 2023 avholdt to planlagte kontaktmøter (13. juni og 16. november 2023). Møtene har som formål å være en arena for dialog og informasjonsdeling mellom ulike samfunnsaktører som jobber med pengespillansvarlighet. Møtene er også tydeliggjørende for deltakernes ulike samfunnsroller og behov for samspill i felles problemstilling. Her møtes behandlere, interesseorganisasjoner, helsepolitiske organer, forskere, tilsynsmyndigheter, spilleavhengige, pårørende og enerettsaktørene. Agendaen preges i hovedsak av å dele relevant informasjon med hverandre, diskutere nye tiltak og lignende. Alle inviterte gis på forhånd anledning til å melde inn egne ønskede tema til agendaen.

Temaer i 2023 har blant annet vært befolkningsundersøkelsen,

markedsføring, Spillepuls, internt kompetanseløft, «Spillevert i idretten», poker og konkrete nye ansvarlighetstiltak hos Norsk Tipping som innføring av lavere totalgrenser for spillere under 20 år i 2023).

Kontaktmøtene har i 2023 hatt bedre oppslutning enn tidligere år med ca. 30 deltagere.



Figur 40. Fra kontaktmøtet 16. november 2023

7.9. Gamban - "Pengespillfilter"

Pengespillfilteret Gamban kan være et viktig hjelpemiddel for problemspillere til å slutte helt med pengespill. Norsk Tipping har inngått en avtale med Gamban om kjøp av et visst antall lisenser årlig. Derfor kan filteret tilbys som en gratis tjeneste til spillere og pårørende som ønsker å fjerne tilgang til pengespilltilbud på nett/mobil, med valgfri varighet (180 dager, 1, 3 og 5 år). De aller fleste velger 5 år. Tjenesten må fysisk installeres og aktiveres på

enheten man ønsker skal ha filter, og kan ikke slettes fra enheten før filterets valgte varighet utløper. Hver lisens kan aktiveres på inntil 15 enheter (i husstander med behov for filter, er det vanlig at flere enheter aktiverer tjenesten på en og samme lisens).

Norsk Tipping med samarbeidspartnere har i per utgangen av 2023 aktivert 1849 lisenser siden oppstart av tjenesten. I 2023 ble det aktivert 595 lisenser som samlet er en økning på 19% i forhold til 2022.

Utdelingen av lisenser i 2023 fordeler seg slik:

- Norsk Tipping (proaktive samtaler): 146 lisenser*
- Hjelpelinjen: 180 lisenser*
- Spillavhengighet Norge: 269 lisenser

* Litt usikkerhet i fordelingen mellom Norsk Tipping og Hjelpelinjen på grunn av en registreringsfeil i aktiviseringskoden

Gjennom avtalen til Norsk Tipping har også Norsk Rikstoto, Akan og Blå Kors i 2023 fått klarsignal til å distribuere pengespillfiltre.

7.10. Kompetanseløft internt

I 2023 har Norsk Tipping gjennomført et kompetanseløft i ansvarlighet for ansatte som har roller i den kommersielle delen av selskapet. Dette er et tillegg til obligatorisk grunnopplæring for alle ansatte og introduksjons-programmet for nyansatte.

Målgruppen har vært ansatte som jobber innenfor produkter, salg, markedsføring, UX, forretningsutvikling og kommunikasjon.

Programmet har bestått av seks moduler fordelt på temaene:

1. Hva er risiko- og problemfylt spilleatferd
2. Norsk Tipping ansvarlighetsverktøy
3. Spillegenskaper
4. Playscan
5. Markedsføring av pengespill
6. Atferdsendring

Foredragsholdere har vært en blanding av anerkjente fagressurser og interne krefter. Eksterne bidragsyttere har vært: Anne Bolsø (Spillavhengighet Norge), Mark Griffiths (professor, Nottingham Trent University), Andre Syvertsen (psykolog/ph.d. Helse Vest/Universitetet i Bergen), Irmelin Bergh (psykolog/ph.d. NudgeLab), Annika Hjalm og Elijah Ferreira (Playscan/Svenska Spel).



Figur 41. Et utvalg av innledere i kompetanseprogrammet

Det ble satt opp ti kompetansemål og fire prosessmål for programmet. Disse ble målt før oppstart og deretter målt på nytt etter gjennomført modul/program. Det er markant framgang på alle 10 kompetansemål og også fin framgang på tre av fire prosessmål

Tabellene nedenfor viser andelen som har svært god eller høy kompetanse for hvert av målene, før og etter og med endring i prosent.

Kompetansemål	Før	Etter	Endring i prosent
Kunnskap om spillegenskaper og risiko for spilleproblemer	52,7 %	86,9 %	65 %
Konsekvenser av å være risiko eller problemspiller	51,6 %	87,7 %	70 %
Kunnskap om ansvarlighetsverktøy	53,9 %	85,7 %	59 %
Feiltanker – risiko –og problemspillere	45,3 %	81,6 %	80 %
Markedsføring av pengespill og risiko	41,8 %	79 %	89 %
Sårbarhetsfaktorer for å utvikle pengespillproblemer	40,6 %	78,5 %	93 %
Kjennetegn ved risiko- og problemspillere	49,2 %	78,4 %	59 %
Kunnskap om hva som kan fremme atferdsendring	28,4 %	78 %	174 %
Kunnskap om hvordan presentasjon av spill påvirker risiko	37,8 %	77 %	105 %
Kunnskap om Playscan	32,3 %	46 %	42 %

Tabell: 10 kompetansemål - andeler som har svart god/høy kunnskap

Prosessmål	Før	Etter	Endring i prosent
Tilstrekkelig god kompetanse til å gjøre vurderinger av mulig påvirkning av spilleatferd i din jobbverdag (kreative prosesser, planlegging og ev.)	39,6 %	59 %	49 %
Relevant å vurdere påvirkning av spilleatferd i jobbverdagen (f.eks. kreative prosesser, planlegging og evaluering av tiltak).	57,6 %	55 %	-4,5 %
Ditt team gjør vurderinger av påvirkning av spilleatferd i din jobbverdag.	50,4	55 %	9 %
Opplevelse at du i din rolle og jobbverdag kan påvirke hvor godt NT forebygger problemer med pengespill.	39,2 %	55 %	40,3 %

Tabell: 4 prosessmål - andeler som har svart god/høy kunnskap

8. Oppfølging av tiltak fra KUD/generalforsamlingen og Lotteritilsynet

Lotteritilsynet foreslo konkrete områder som Norsk Tipping skulle følge opp i Lotteritilsynets rapport til Norsk Tippings generalforsamling i 2023. Norsk Tipping opplever at kontakten med Lotteritilsynet i 2023 rundt arbeidet med disse områdene har vært god. De fleste av disse områdene er helt svart ut i Norsk Tippings brev av 29. mars 2023 «Norsk Tippings vurdering av Lotteritilsynets rapport om ansvarlighet og kanalisering hos Norsk Tipping og Norsk Rikstoto». For følgende områder ønsker selskapet å legge til ytterligere kommentarer:

- «Lotteritilsynet ber Norsk Tipping sikre at tapsgrenser, Spillepuls og spillelagløysinga gir spelarane på Oddsen betre skjerming. Selskapets oppfølging av desse tiltaka skal leggest fram i selskapets eigen ansvarlegheitsrapport til Lotteritilsynet med frist 1. februar 2024.»
Kommentar: Denne rapporten gir en statusbeskrivelse av endringer i tapsgrensene (se kapittel 6.2), Spillepuls (se kapittel 6.3) og Spillelagsløsningen (se kapittel 7.2). For mer informasjon om utviklingen av Oddsen vises det til kapittel 5.
- «Lotteritilsynet ber Norsk Tipping om å kartlegge foreløpig effekt og beskrive spelemønster særskilt for alle spelarar under 20 år i selskapets eigen ansvarlegheitsrapport til Lotteritilsynet med frist 1. februar 2024.»

Kommentar: De foreløpige effektene av tapsgrensen på maksimalt 2 000 kroner for de under 20 år er beskrevet i kapittel 6.2.

- «Lotteritilsynet ber Norsk Tipping om å gjere KongKasino mindre tilgjengeleg for spelarane.»
Kommentar: Norsk Tipping mener at det norske spillmarkedet er tjent med at totalmarkedet for kasinospill i Norge reduseres. Færrest mulig bør spille nettkasino i Norge, men de som ønsker å spille spillene, skal helst gjøre det hos Norsk Tipping for å få den beste forbrukerbeskyttelsen. Kasinotilbudet hos Norsk Tipping er vesentlig forskjellig fra de utenlandske spillselskaperens tilbud, og Norsk Tipping har vært verdensledende på ansvarlighet innfor dette spilltilbudet. Det betyr at når selskapet får større markedsandeler, vil flere spillere ha bedre beskyttelse. Norsk Tipping jobber kontinuerlig med å redusere den totale risikoen på KongKasino. Det innebærer en best mulig balanse mellom tilgjengelighet, attraktivitet og ansvarlighet for å minimere omfanget av spilleproblemer som denne type spill skaper i Norge. Utviklingen for disse spillene i 2023 og forbedringer av ansvarlighetsrammeverket er beskrevet i denne rapporten.
- «Lotteritilsynet ber Norsk Tipping om å legge fram nye analyser der eksterne aktører har vurdert kvaliteten av den økonometriske modellen innan 31.12.2023.»
Kommentar: Norsk tipping har i dialog med Lotteritilsynet blitt enige om å gjøre en valideringsstudie og gi

Lotteritilsynet tilbakemelding når resultatet av den foreligger.

Norsk Tipping ønsker også å gi oppdatert informasjon om et område som Lotteritilsynet påpekt i sin rapport til generalforsamlingen i 2022:

- «Lotteritilsynet ber Norsk Tipping kartlegge og rapportere om behovet for antall spilltitler i KongKasino.»
Kommentar: Selskapet hadde opprinnelig planer om å gjennomføre A/B-testing for å analysere potensielle effekter av ulike antall spilltitler i KongKasino og for å vurdere om en utvidet portefølje kunne bidra til økt aktivitet innen kasinospill. Det første steget i denne prosessen involverte grundig innsiktsarbeid i spillernes bruk av spillporteføljen, og resultatene fra dette arbeidet har blitt delt med Lotteritilsynet gjennom arbeidsmøter.

Innsikten indikerer at selve størrelsen på spillporteføljen ikke nødvendigvis påvirker spillingen. Imidlertid viser innsiktsarbeidet at tilbudet fra KongKasino allerede er tilstrekkelig attraktivt under dagens forhold. Basert på analysens innsikter og en vurdering av KongKasino's kanaliseringsevne, har Norsk Tipping lagt følgende til grunn for den videre utviklingen av porteføljen fra 1. januar 2024:

- Det nåværende spilltilbudet i KongKasino har i dagens konkurransesituasjon en vesentlig kanaliseringsevne. I samsvar med gjeldende myndighetstiltak, er det muligheter for å justere ned attraktiviteten til KongKasino.

- Antallet spill kan betraktes som en indikator på attraktiviteten til kasinotilbudet. Derfor har selskapet valgt å ikke ytterligere øke størrelsen på porteføljen fra nivået per 31. desember 2023, som inneholder 428 spilltitler.
- Lanseringstakten for nye spill justeres ned til 4-5 spill per måned. Samtidig vil det samme antallet spill bli fjernet for å opprettholde en konstant porteføljestørrelse.
- Etter grundig innsiktsarbeid anser selskapet at det nå har tilstrekkelig forståelse av attraktiviteten i spillporteføljen. Derfor vil ikke ressurser prioriteres til å gjennomføre A/B-testing på porteføljestørrelsen i denne omgang.

Selskapet vil vurdere eventuelle effekter av disse tiltakene gjennom året og gjøre endringer om nødvendig.

Lotteritilsynet ba i fjorårets rapport om at Norsk Rikstoto og Norsk Tipping skulle gjøre dette i samarbeid:

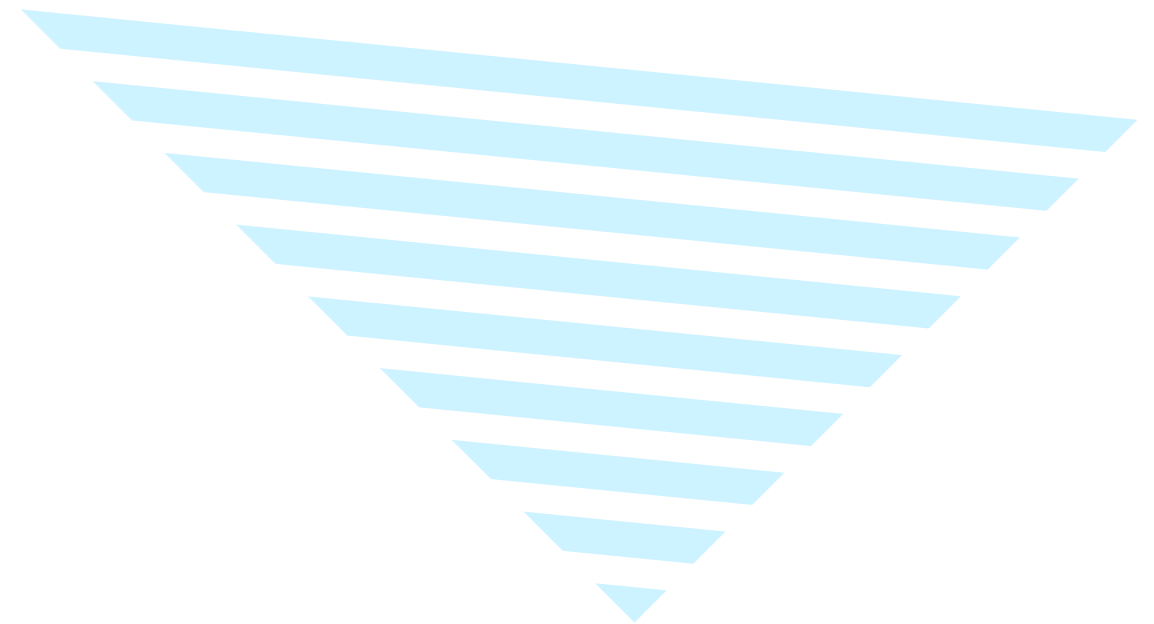
- Lotteritilsynet ber om at Norsk Rikstoto og Norsk Tipping innfor gjeldende regelverk samarbeider om å betre brukargrensesnittet når spelaren set tapsgrenser, gjere reglar for omspel av gevinstar så like som råd og presenterer ein plan for Lotteritilsynet med frist 1. februar 2024.
- Lotteritilsynet ber om at Norsk Rikstoto og Norsk Tipping utarbeider utkast til felles system, der dei harmoniserer og standardiserer eitt felles system for tapsgrenser,

pauseverktøy og register for utestenging frå pengespel som einerettstilbydarane presenterer for Lotteritilsynet innan 31.12.2024.

- Lotteritilsynet ber Norsk Rikstoto og Norsk Tipping om å utarbeide ein felles marknadsføringsstrategi med prinsipp og mål som sikrar at marknadsføring av pengespel i einerettsmodellen er i samsvar med lov og forskrift, og presentere strategien for Lotteritilsynet innan 31.12.2023.

Kommentar: Norsk Tipping har ikke mulighet til å følge Lotteritilsynets anmodninger om samarbeid med Norsk Rikstoto. Forventningene om samarbeid kan ha vidtrekkende konsekvenser for Norsk Tipping, Norsk Rikstoto, eiere, stiftere og disse spillsekskapenes kunder. Det må gjøres betryggende juridiske, administrative og strategiske vurderinger før tiltakene eventuelt kan iverksettes. En prosess vil være svært tidskrevende og ressurskrevende for Norsk Tipping og Norsk Rikstoto.

Norsk Tipping og Norsk Rikstoto vil vurdere mulige samarbeidsområder og holde Lotteritilsynet orientert.



9. Norsk Tippings vurdering

Året 2023 har vært et vendepunkt for det norske pengespillmarkedet. Utviklingen med økende omfang av problemspill er snudd. Befolkningsundersøkelsen som ble publisert i 2023, viste nedgang i problemspill fra forrige måling. Nedgangen i problemspilling sammenfaller med effektive myndighetstiltak for å begrense det ulovlige tilbudet, samt forbedringer i forebyggende tiltak fra enerettsaktørene.

Kanaliseringsen av spillere og spillforbruk fra utenlandske spillselskaper til Norsk Tipping førte imidlertid til en økning i antall spillere med risikofylt atferd og en oppgang i omsetningen av de mest risikofylte spillene. For å håndtere dette har Norsk Tipping gjennomført betydelige forbedringer av Spillepuls, og økt bemanningen på Proaktive samtaler. Det betyr at flere spillere fikk Spillepuls-meldinger som har en god effekt, og flere spillere ble kontaktet av Proaktive samtaler. I tillegg er månedlig tapsgrense for de mest risikofylte spillene som KongKasino, Bingoria og Øyeblikkspill, fortsatt holdt relativt lavt på maksimum 5 000 kroner.

Disse tiltakene har bidratt til å opprettholde stabiliteten i andelen rød GGR totalt sett, samtidig som andelen rød GGR for kasinospill har gått ned.

Selskapet er tilfreds med at den nye lave maksimalgrensen på kroner 2 000 for spillere under 20 år ser ut til å gi denne sårbare gruppen bedre beskyttelse.

Norsk Tipping hadde mål om at Playscan-indeksen skulle ende positivt på over 10 000, men den endte dessverre svakt negativt på -2 338. Den negative utviklingen kan hovedsakelig tilskrives en relativt høy kanalisering og økte markedsandeler innen sport og kasino. Til tross for at resultatet ikke er i tråd med målsetningen, vurderer selskapet det likevel som et tilfredsstillende resultat.

Analyser av Playscan-indeksen indikerer også positive resultater for viktige spillergrupper. Selskapet har over tid vært bekymret for en økning i antall langvarige røde spillere. Imidlertid viser utviklingen hos disse spillerne en positiv trend, noe som indikerer at selskapet lykkes med å påvirke dem i riktig retning. Det er positivt at lotterier opplever størst vekst i kroner fordi lotterier er spillene med lavest risiko. Tilstrekkelig synlighet av lotterikategorien er viktig for å motvirke en utvikling i retning av mer risikofylte spill.

Samlet sett viser utviklingen at Norsk Tipping og enerettsmodellen er godt egnet til å forebygge spilleproblemer i Norge og at pengespill gjennomføres på en ansvarlig og trygg måte. Selskapet erkjenner at ansvaret for forebygging av spilleproblemer øker med økende markedsandeler, og har ambisjoner om å være verdensledende på ansvarlighet, med fortsatt fokus på forbedringer i forebyggende tiltak.